

REMITENTE

[Nombre y Apellidos del Remitente]
[DNI/NIE: N.º de Documento]
[Dirección completa del Remitente]
[Teléfono de contacto] | [Correo electrónico]

DESTINATARIO

[Nombre de la empresa/entidad Destinataria]
[Dpto. de Atención al Cliente / Servicio de Reclamaciones]
[Dirección completa del Destinatario]
[C.P. – Ciudad, Provincia]

CARTA DE RECLAMACIÓN POR GARANTÍA (REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN)

Asunto: Ejercicio de garantía legal – Producto: [Denominación del Producto] – S/N: [N.º de Serie]

Yo, [Nombre y Apellidos del Remitente], con DNI/NIE n.º [N.º de Documento], domiciliado/a en [Dirección completa], titular de la garantía del producto [denominación comercial del producto], con número de serie [N.º de Serie] y fecha de adquisición [Fecha de compra], adquirido en [nombre del establecimiento/plataforma] por importe de [Importe en €] según factura n.º [N.º de Factura], adjunta a la presente.

Con fecha [Fecha de aparición del defecto], el citado producto comenzó a presentar la siguiente avería/disfunción: [descripción técnica del fallo — por ejemplo: fallo de batería, pantalla con píxeles muertos, motor que no arranca, fugas en el sistema hidráulico, etc.]. El defecto no es imputable a un uso inadecuado, sino que constituye una avería de origen derivada de un vicio de fabricación o de componentes.

Encontrándose el producto dentro del período de garantía legal de dos (2) años establecido por el artículo 120 del Real Decreto Legislativo 1/2007 —y eventualmente de la garantía comercial adicional ofrecida por el fabricante—, les requiero formalmente para que, en el plazo máximo de [15] días hábiles, procedan a: [reparación gratuita del producto con restitución en las mismas condiciones de uso / sustitución por un producto nuevo de idénticas o superiores características / devolución del importe íntegro en caso de imposibilidad de reparación o sustitución].

Adjunto: factura de compra, certificado de garantía (si aplica) y fotografías/vídeo del defecto. Les indico que, durante el período de reparación, deberán facilitarme un equipo sustituto de características equivalentes si el bien resulta indispensable para uso cotidiano. De no recibir resolución en el plazo señalado, acudiré al Servicio de Consumo autonómico y a la Junta Arbitral correspondiente.

En espera de su favorable respuesta en el plazo indicado, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

[Nombre y Apellidos del Firmante]
[DNI/NIE: N.º de Documento]

Firma del Remitente