

WEB: [www.navarra.es](http://www.navarra.es) / Menú superior / Temas / Consumo / Solicitud de intermediación

## SOLICITUD DE INTERMEDIACIÓN EN RECLAMACIONES DE CONSUMO

Mediante el presente modelo de reclamación usted está solicitando al Servicio de Consumo y Arbitraje la prestación de un servicio de intermediación con la empresa en orden a la resolución del conflicto planteado en el mismo.

El citado servicio constituye un mecanismo de resolución de conflictos alternativo a la vía judicial **de carácter gratuito y voluntario para las partes**, cuyas premisas necesarias son la existencia de una relación de consumo entre un consumidor final y un empresario o profesional y la existencia de una reclamación previa a éste último por parte del consumidor, quedando en todo caso excluidos aquellos conflictos en los que no exista relación de consumo, aquellos en los que concurra muerte, intoxicación delito o lesiones.

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL RECLAMANTE

APELLIDOS Y NOMBRE DEL RECLAMANTE	D.N.I. (adjuntar fotocopia)
-----------------------------------	-----------------------------

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL REPRESENTANTE

Cumplimentar solo en caso de ser diferente al reclamante siendo imprescindible adjuntar fotocopia de poder notarial o sentencia judicial que acredite al representante.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL REPRESENTANTE	D.N.I. (adjuntar fotocopia)
--------------------------------------	-----------------------------

### DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN

DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (CALLE, NUMERO, ESCALERA, PISO, PUERTA)		
CODIGO POSTAL	LOCALIDAD	PROVINCIA
TELEFONO FIJO	TELEFONO MÓVIL	DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO*

\*Al rellenar la casilla “Dirección de Correo Electrónico”, autorizo a que las notificaciones y comunicaciones que se me realicen durante el procedimiento de intermediación, sean mediante correo electrónico.

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL RECLAMADO

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA Y/O NOMBRE COMERCIAL		D.N.I. o N.I.F.
DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (CALLE, NUMERO, ESCALERA, PISO, PUERTA)		
CODIGO POSTAL	LOCALIDAD	PROVINCIA
TELEFONO FIJO	TELEFONO MÓVIL	DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

## **MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN**

Deberá indicarse de forma clara y explícita, los hechos y razones que motivan su reclamación, identificando en su caso el servicio o producto sobre el que se reclama y precio.

## **PRETENSIONES DEL SOLICITANTE**

Debe indicar con claridad lo que solicita para que pueda solucionarse su reclamación, en caso de pretender cantidad económica es imprescindible cuantificarla indicando la relación entre las cuantías y los conceptos reclamados.

## **CUANTIA TOTAL RECLAMADA**

	€
--	---

## **DOCUMENTACIÓN ADJUNTA**

Obligatorio adjuntar tanto documentación que acredite haber presentado reclamación previa a la empresa como respuesta a la misma. En caso de no haber sido contestada, se debe acreditar que han transcurrido más de 30 días de su presentación.

## **SOLICITO:**

La intervención del Servicio de Consumo y Arbitraje de Gobierno de Navarra en la resolución del conflicto manifestado, con la finalidad de intentar llegar a un acuerdo entre las partes.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202

Firma:

## INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

- 1- Se deben rellenar todos los apartados.
- 2- El reclamante debe corresponder con el titular del bien adquirido o en su caso el contrato de suministro o prestación de servicios (quien figura en la factura como titular)
- 3- En el caso de actuar mediante representante debe acreditarse la representación legal.
- 4- La reclamación debe ir dirigida a una empresa o profesional, no pudiéndose tramitar reclamaciones entre particulares, ni entre profesionales.
- 5- Debe exponer con claridad los hechos que han motivado su reclamación (le recomendamos hacer una descripción cronológica de los hechos)
- 6- En relación a las peticiones solicitadas, si éstas son económicas deben cuantificarse e indicar en concepto de qué se solicitan las mencionadas cantidades (por ejemplo: debe indicar los conceptos que considera erróneamente facturados junto con los importes de los mismos) si su petición es de reintegro de gastos incurridos debe siempre justificar dichos gastos con factura o tique.

No podrá ser admitida la solicitud:

- Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con este. (le recordamos que la empresa dispone de un mes para contestar a su reclamación).
- Si la reclamación resultare manifiestamente infundada o no se apreciara afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor.
- Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio
- Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad de resolución de conflictos o ante un órgano jurisdiccional
- Si el consumidor presentara la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario
- Si el litigio planteado versa sobre intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.