

# Escriba una carta de reclamo

(Write a demand letter)

## **Author**

Northwest Justice Project

## **Last Review Date**

January 28, 2025

Una carta de reclamo es una carta que le envía a alguien que le debe dinero, servicios o un producto. También puede utilizar una carta de reclamo para pedirle a alguien que deje de hacerle algo. Es una forma de pedirle a alguien que cumpla con los requisitos de algún acuerdo que tiene con usted.

## **1. Datos claves**

---

### **¿Qué es una carta de reclamo?**

Una carta de reclamo es una carta que le envía a alguien que le debe dinero, servicios o un producto. Es una forma de pedirle a alguien que cumpla con los requisitos de algún acuerdo que tiene con usted. Si no está de acuerdo con una persona o una empresa, y los esfuerzos informales para resolver su disputa fracasan, puede escribir una carta de reclamo. Puede ayudar a persuadir a la otra persona para que le dé lo que quiere.

## **Es posible que tenga que enviar una carta de reclamo si:**

- Ha comprado algo que no funciona y el vendedor se rehúsa a reemplazarle el artículo o a reembolsarle el dinero.
- Un proveedor de servicios no realizó el trabajo prometido por el cual usted ya pagó.
- Usted pidió un producto que el vendedor nunca entregó.
- Alguien le está tratando de cierta manera y usted quiere que deje de hacerlo. Usted cree que una carta de reclamo podría ayudar a detener el comportamiento. Si teme por su seguridad física, tal vez le convenga solicitar una orden de protección en lugar de utilizar una carta de reclamo para intentar detener el comportamiento.

## **¿A quién puedo enviar una carta de reclamo?**

Puede enviar una carta de reclamo a cualquier persona que le deba algo o con la que desee hacer algo en virtud de un acuerdo al que hayan llegado. Antes de empezar a escribir la carta, considere su relación con la persona a la que piensa enviarla. ¿Es un amigo, vecino, miembro de la comunidad o un familiar? ¿Es importante mantener una buena relación personal con esta persona? ¿Es un contratista, empresa u otra entidad con la cual podría tener que tratar en el futuro? Esto le ayudará a decidir si una carta es el mejor modo de proceder.

## **¿Qué tono debe tener una carta de reclamo?**

Debe redactar la carta de reclamo con la menor emoción posible. Intente mantener un tono neutral, claro y tranquilo. Límitese a los hechos, a lo que acordaron, lo que se debe, el plazo para que la otra persona o entidad

responda y lo que debe hacer para cumplir con sus obligaciones.

Evite las emociones y las opiniones. Las cartas de reclamo deben centrarse únicamente en los hechos. No amenace ni utilice un tono amenazante.

## **¿Cómo me preparo para escribir una carta de reclamo?**

Mantenga un registro detallado y copias de todas sus comunicaciones con la otra persona o empresa. Anote la fecha, la hora, el nombre de la persona con la que habló y la naturaleza de todas sus conversaciones sobre el problema. Guarde una copia de todos los contratos, facturas, correspondencia, estados de cuenta, etc. Imprima todos los correos o comunicaciones electrónicos que reciba sobre este asunto. Haga una carpeta en la que guarde todo lo relacionado con este asunto hasta que se resuelva.

## **2. Cómo escribir una carta de reclamo**

---

También puede escribir su carta de reclamo basándose en los ejemplos de cartas que se muestran a continuación.

### **1. Redacte un resumen de lo ocurrido**

Concéntrese solo en los hechos. Haga una lista corta en la que enumere los hechos importantes. Esta lista recogerá los puntos principales de su carta. Está bien si al principio parece una lista fragmentada. Utilizará la lista para escribir una carta. La lista puede tener este aspecto:

1. Se firmó el contrato con el constructor de la cerca el 13 de agosto de 2024.
2. El contrato estipulaba la instalación de una cerca para perros de 1/2 acre antes del 13 de octubre de 2024.
3. El contrato se pagó por adelantado en su totalidad, por un monto de 2,500 dólares, mediante el cheque número 1234567, con fecha del 13 de agosto de 2024.
4. El cheque se cobró el 20 de agosto de 2024.
5. Me comuniqué con el constructor de cercas en estas fechas para hacer un seguimiento: 13 de septiembre, 30 de septiembre, 13 de octubre, 31 de octubre.
6. La última vez que supe del constructor de cercas fue el 29 de agosto.
7. El constructor de cercas solo ha completado un tercio de la cerca.
8. La cerca no está completa y no se puede utilizar en su estado actual.
9. Mi objetivo es terminar la cerca o que me devuelvan dos tercios de mi dinero.

## 2. **Redacte su carta**

Repase de forma concisa los hechos principales. Exponga los hechos detallados en el orden en que ocurrieron. Convierta su lista de hechos en carta. Redacte su carta con un tono formal y educado. No ataque personalmente a la otra parte. Cuanto más ataque, más invitará a la otra parte a responder en un tono similar. Esto reduce sus posibilidades de resolver la disputa. No amenace. Limite el uso de un lenguaje cargado de emociones. No exprese opiniones.

### 3. **Sea específico sobre a quién va dirigida la carta**

Dirija la carta a la persona específica con la que llegó al acuerdo. Si envía la carta a una empresa o negocio, puede nombrar al gerente responsable del acuerdo con usted. En ese caso, también debe indicar el nombre de la empresa y el departamento o equipo (si lo hubiere) al que va dirigida la carta. Si no puede encontrar el nombre de nadie en la empresa a quien dirigir la carta, puede utilizar solo el nombre de la empresa.

### 4. **Presente su reclamo**

Escriba teniendo en mente su objetivo. Pida solo lo que crea que se le debe. Hable de forma clara y directa. Pida exactamente lo que quiere, no pida una resolución general que carezca de una acción o cantidad específica.

Por ejemplo, si necesita 2,000 dólares, solicite explícitamente esa cantidad y explique cómo ha llegado a dicha cifra.

Si desea que un comportamiento cese o que una acción se complete, pida específicamente que ese comportamiento cese o que ese trabajo se complete.

Su carta debe animar a la otra parte a hacer un análisis profesional de la disputa y pensar en cosas como:

- ¿Cuáles son mis obligaciones para resolver esta situación?
- ¿Cuáles son los riesgos que corro al perder?

- ¿Cuánto tiempo llevará preparar una defensa?
- ¿Deseo que la disputa se decida en público?

## 5. Fije plazos

Dé a la otra parte un plazo **tanto para** responder a la carta **como para** resolver el desacuerdo. Un plazo típico para responder a una carta de reclamo es de 7 a 10 días. Indique también a la otra parte la fecha en la que espera una resolución final del asunto. Por ejemplo:

“Le escribo para exigirle que me reembolse lo que le pagué para que me construyera una cerca para perros. Exijo que la cerca esté terminada a más tardar el 31 de diciembre de 2024. Si la cerca no está terminada para esa fecha, exijo el reembolso total de 1,875 dólares, que es la cantidad que pagué por adelantado por la cerca. Espero que me pague la cantidad de 1,875 dólares a más tardar el 15 de enero de 2025. Por favor, responda a esta carta en un plazo de 10 días a partir de la fecha de hoy para informarme de que la ha recibido y de cuál será su plan de acción”.

## 6. Cómo terminar la carta

Termine la carta indicando que emprenderá inmediatamente acciones legales si la otra parte no cumple con su reclamo. Debe firmar y fechar la carta e incluir su información de contacto y su nombre en letra de molde. Debe indicar claramente a la otra parte dónde y cómo

responderle. Por ejemplo:

“Puede enviar su respuesta a esta carta a mi apartado de correos en la dirección que aparece a continuación. Espero recibir su respuesta en un plazo de dos semanas. Si no tengo noticias tuyas para entonces, me veré en la obligación de emprender otras acciones legales”.

### **3. Después de terminar de escribir la carta**

---

#### **1. Imprima su carta**

Si no tiene computadora, intente conseguir acceso a una. Las cartas de reclamo son mejores cuando están escritas a máquina. Si puede evitarlo, no las escriba a mano. Puede pedirle a un amigo que tenga computadora o consultar en su biblioteca pública local. Las bibliotecas suelen tener computadoras que puede usar gratis. Es posible que le cobren una pequeña tarifa cuando le impriman la carta.

#### **2. Haga y conserve copias**

Haga copias de su carta antes de enviarla. Conserve duplicados de su carta y de cualquier otra correspondencia relacionada en el mismo lugar.

### 3. **Envíe su carta con seguimiento y confirmación de entrega**

Si puede, envíe su carta por correo certificado con acuse de recibo. Si no puede enviarla por correo certificado, envíela por correo ordinario con seguimiento y confirmación de entrega en caso de que el destinatario se niegue a firmar el recibo. Guarde una copia de todos los recibos de la oficina de correos y la información de seguimiento. Revise la información de seguimiento, o el número de guía, para confirmar la entrega e imprima cualquier registro que pueda ver en línea que confirme la entrega.

Si al final tiene que acudir a un tribunal de reclamos menores, puede utilizar el acuse de recibo y la prueba de entrega para refutar cualquier argumento de que la otra parte no recibió su carta de reclamo.

### 4. **Espere una respuesta y haga seguimiento**

Dé a la otra parte todo el tiempo que le indicó en su carta de reclamo para responder. Una vez que haya pasado ese plazo, podría ser útil intentar comunicarse con la otra parte al menos una vez para hacer un seguimiento de la carta de reclamo.

### 5. **Decida qué va a hacer después de la carta de reclamo**

Si la primera carta de reclamo no resuelve su problema, **aquí tiene algunas opciones para los siguientes pasos:**

- Envíe una segunda carta de reclamo: esta podría ser su mejor opción
- Intente enviar una carta de reclamo a otra persona de la empresa
- Intente enviar una carta de reclamo al gerente de la empresa o negocio
- Pruebe otros medios de comunicación para hacer un seguimiento, como el correo electrónico o llamadas telefónicas.
- Presente una demanda de reclamos menores en un tribunal local sobre el asunto.
- Intente obtener asistencia legal de un abogado sobre qué hacer.
- Intente utilizar mediación o resolución de disputas para resolver el problema.

## 4. Ejemplos de cartas

---

La primera carta consiste en lo que le podría escribir a un taller mecánico por hacer un trabajo de reparación de mala calidad. La otra es una carta de reclamo que podría enviar a un contratista que realizó un trabajo de remodelación de calidad insatisfactoria.

### **Carta de reclamo de reparación de vehículo**





16 de junio de 2024

Tucker's Fix-It-Quick Garage

999 Main Street

Seattle, WA 98101

Estimado Sr. Tucker,

El 21 de mayo de 2024, llevé mi coche a su taller para que repararan los inyectores de combustible. Poco después de recogerlo al día siguiente, el motor se incendió porque no conectaron correctamente el conducto de combustible al inyector de combustible después de terminar las reparaciones.

Afortunadamente, pude apagar el fuego sin sufrir daños. Como consecuencia directa del incendio del motor, pagué al taller ABC 3,281 dólares por el diagnóstico del incendio y los trabajos de reparación necesarios. He adjuntado una copia de la factura y el recibo correspondiente a esta carta.

Además, como consecuencia directa del incendio del motor, no pude utilizar mi coche durante tres días y tuve que alquilar uno para ir al trabajo. He adjuntado una copia de mi recibo en el que se muestra el costo del alquiler de 245 dólares.

Le llamé el 25 de mayo para hablar sobre lo sucedido y pedirle que me reembolsara por los daños que causó. Durante esa llamada telefónica, usted sostuvo que el incendio no fue resultado de su negligencia y que habría ocurrido de todos modos. También dijo que, incluso si fuera culpa suya, yo debería haber llevado mi

## Carta de reclamo dirigida a contratista residencial





20 de junio de 2024

Beyond Repair Construction  
10 1st Avenue  
Seattle, WA 98101

Estimado Beyond Repair Construction,

Recientemente, usted realizó trabajos de sustitución de baldosas y otras remodelaciones en el baño de la planta baja, en la dirección 142 de West Pine Street, aquí en Seattle. Según nuestro acuerdo escrito, le pagué 4,175 dólares al finalizar el trabajo el 17 de mayo de 2020. Solo dos semanas después, el 1 de junio, noté que la baldosa de la parte norte de la ducha se había hundido casi media pulgada y el piso de nuestra ducha estaba desnivelado, lo que provocaba que el agua se acumulara en la esquina más baja antes de irse por el desagüe.

Le llamé ese día, el 1 de junio, para informarle sobre el trabajo de remodelación defectuoso que realizó y los daños resultantes. En nuestras conversaciones telefónicas, usted insistió en que el problema era producto de mi imaginación, que era culpa mía y que era demasiado insignificante como para ocuparse de él.

Pagué por una remodelación confiable y segura, y espero recibirla.

Escriba una carta de reclamo  
Por favor, comuníquese conmigo en un plazo de 10 días para acordar el pago de 1 200 dólares (el costo de rehacer el trabajo

**WashingtonLawHelp.org** gives general information. It is not legal advice.  
Find organizations that provide free legal help on our [Get legal help](#) page.