

Por la presente formular reclamación conforme prevé la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y normativa concordante, por los hechos expuestos ante:

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE .....**

C/ .....

C.P. ....

**Don/ña .....**, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones en C/.....  
**C.P .....** (.....), y provista de D.N.I. nº ..... comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a **DECLARAR:**

**Primero.-** Que en su momento suscribí un contrato de prestación de servicios (telefónicos en la modalidad postpago/de acceso a internet) con la compañía....., consistente en el .....(alta/portabilidad) de la línea asociada al número.....(en su caso) contrato vinculado a la tarifa.....(indicar denominación de la tarifa contratada).

**Segundo.-** Que al darme de alta solicité un terminal nuevo completamente gratis/ a precio promocional de.....euros, comprometiéndome a mantener el contrato durante.....(indicar plazo de permanencia).

**Tercero.-** Que tras haber comunicado por ..... (burofax/fax/email) a la compañía mi intención de extinguir el contrato (documento uno), han procedido a cobrarme.....euros en concepto de penalización, no correspondiéndose en ningún caso con los importes asociados a las ventajas ofrecidas por el contrato de permanencia. El motivo por el que resulta improcedente el pago de esta penalización es.....(indicar si no se corresponde con el plazo transcurrido desde la contratación u otro motivo).

**Cuarto.-** Que este importe por penalización del incumplimiento de la permanencia ha sido satisfecho, a pesar de no estar de acuerdo con el mismo . Adjuntamos copia del justificante de pago (documento dos).

Por todo ello, **SE SOLICITA:**

**Primero.-** La extinción definitiva del contrato.

**Segundo.-** La devolución del importe pagado indebidamente en concepto de penalización por baja, que asciende a .....€.

ó **Segundo.-** Que dejen de reclamar cualquier importe relacionado con este contrato.

**Tercero.-** Que en caso de no proceder a la devolución/de continuar reclamando esta penalización, se emprenderán todas aquellas acciones judiciales que en derecho me correspondan.

En ....., a .....de ..... de .....

Fdo: Don/ña.....



**ADICAE**

Asociación de Usuarios de Bancos,  
Cajas de Ahorros y Seguros

PROYECTO:  
"POR UNA DEFENSA COLECTIVA EFICAZ DE LOS  
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES"



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.  
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación