

1. Textos de la vida cotidiana: la instancia y la reclamación

La instancia y la reclamación son documentos que vas a manejar a lo largo de tu vida; por lo tanto, deberás saber interpretar y componerlos. Estos documentos tienen una estructura establecida, hasta el punto de que se encuentran impresos, para ser cumplimentados con los datos específicos, y hacen un uso especial de la lengua:

- Escritos en tercera persona. Han de ser breves, claros y concisos.
- Vocabulario estándar, acomodado a cada tema o circunstancia.
- Oraciones breves. Conviene evitar oraciones subordinadas, negativas, pasivas; también hay que obviar el uso del gerundio.

1.1 La instancia o solicitud

La instancia es un **documento formalizado** que los ciudadanos dirigen a órganos administrativos para solicitar una prestación o servicio.

Consta de:

- **Encabezamiento.** Con los datos del solicitante: nombre, apellidos, DNI y domicilio.
- **Cuerpo.** Puede incluir **Expone** y **Solicita**. En **Expone** aparecen los motivos de la petición; en **Solicita** se expresa lo que se pide.
- Un último apartado con el lugar, la fecha y la firma del solicitante, además del cargo o el organismo al que se dirige.

1.2 La reclamación

Una reclamación es la manifestación escrita de una **queja**. Lo que pretende la reclamación es la reparación del daño recibido.

El responsable del servicio prestado o del producto vendido debe contestar a la reclamación, y tiene que reparar o resarcir el daño causado.



Los diferentes órganos administrativos tienen zonas para atender a los ciudadanos.

En toda reclamación tiene que figurar los siguientes datos:

- Destinatario de la reclamación.
- Identificación del reclamante.
- Motivo de la queja o reclamación:
 - El apartado **Hago constar** o **Expone** recoge los hechos sobre los que se protesta o hace la reclamación. Conviene incluir documentos y datos que acrediten lo que se indica.
 - Se ha de incluir la palabra **Reclamación** y el motivo o petición concreta sobre la que se reclama.
- Cierre del escrito con la firma de quien hace la reclamación, el lugar y la fecha.

ACTIVIDADES

- 1 Redacta una instancia, según el modelo, dirigida a la dirección de tu centro, en la que solicites soluciones para algún problema.

Instancia

Datos del solicitante:

Apellidos y nombre	
CIF/NIF:	
Dirección:	
CP:	
Población	
Municipio:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	

Expone:

Solicita:

Madrid, a de 2015

(Firma del solicitante)

(Organismo al que se dirige)

- 2 Realiza una reclamación a la Dirección General de Consumo de tu comunidad autónoma por la compra de un producto en mal estado (caso de moto, comida en un restaurante, etc.).

Datos del reclamante:

Datos del reclamado:

Descripción del problema que motiva la reclamación: (Describir de manera clara y sucinta el motivo de la reclamación, detallando la fecha de la compra o contratación del servicio, la fecha de entrega, el precio, el medio de pago y el método de venta).

Solución esperada: (Indicar la propuesta para solucionar el problema).

Documentación / pruebas que aporta: (Adjuntar copias de cualquier documento relevante: presupuesto, publicidad, contrato, confirmación del pedido, tique, factura, cualquier correspondencia previa con el comerciante, etc.).

Solicita: Se tenga por presentado este escrito y se proceda a su tramitación administrativa conforme al procedimiento que en su caso corresponda.

En (localidad), a de de (fecha)

Firmado:

Firma del reclamante:

Destinatario: