

LAS CARTAS COMERCIALES

Se componen de tres partes:

*El encabezamiento,

*El cuerpo,

*El cierre y los complementos

El encabezamiento se divide en: membrete, destinatario, fecha, referencia o asunto, línea de atención; además se pueden incluir el logotipo, la actividad de la empresa, nombre y dirección de sucursales, número de teléfonos o fax, el Código de Identificación Fiscal (CIF) y el número de inscripción en el Registro Mercantil.

El cuerpo se divide en: la introducción, en la que se puede anunciar o informar algo, solicitar, acusar recibo, confirmar, informar y responder de forma negativa; la exposición, la conclusión.

El cierre y los complementos se dividen en: la despedida, la antefirma y la firma, las iniciales, los anexos o adjuntos, la postdata.

EL SOBRE

En el sobre aparece en la parte anversa: el sello o estampilla, el matasellos, el nombre y dirección del destinatario; en en reverso aparece el nombre y la dirección del remitente.

Algunos tipos de sobre son los personalizados, que ya llevan impresos en el anverso los datos de la empresa remitente; y los de ventanilla, que son los sobres que llevan una parte rectangular transparente situada a la derecha o a la izquierda del sobre y que permite ver los datos del destinatario escritos en la carta.

LOS TIPOS DE CARTAS

Las cartas comerciales las podemos clasificar en diferentes tipos , cada uno de estos corresponderá al asunto del que trate la carta. Las más usuales son:

* de solicitud, de acuse, de pedido, de presentación, de reclamación, de quejas, de relaciones con la banca, de relaciones con las compañías de seguros, de relaciones con los servicios públicos.

LAS CARTAS DE SOLICITUD

Pueden tener diferentes características, según del tipo que sea la información solicitada: cuando solicitamos información de tipo comercial o industrial, cuando lo que se solicita es un puesto de trabajo, cuando una empresa pide informes sobre una persona a la que va a contratar.

Expresiones útiles:

- ✓ no es grato solicitarles...
- ✓ nos sería grato recibir...
- ✓ agradeceremos el envío de...
- ✓ rogamos nos manden...
- ✓ agradeceríamos nos remitieran...

- ✓ estar interesado en...
- ✓ información detallada sobre/de...
- ✓ proveer/abastecer/suministrar/proporcionar mercancías
- ✓ hacer/conceder/otorgar un descuento/ una bonificación
- ✓ un presupuesto
- ✓ una cotización/cotizar un precio
- ✓ una muestra/un muestrario
- ✓ los plazos de entrega
- ✓ las condiciones generales de venta
- ✓ las condiciones de pago
- ✓ a vuelta de correo/ a la mayor brevedad/ en el más breve plazo

Ejemplo modelo Carta solicitud al banco para eliminar su base de datos y evitar publicidad.

<p>Modelo carta solicitud</p>	<p>Adela Torres Torres c/ Pandereta, n.º 12 28055 Madrid</p>
<p>Madrid, 5 de Julio de 2008</p>	
<p>Muy señor mío:</p> <p>Tengo la complacencia de dirigirme a Ud, en virtud de lo dispuesto en el artículo 127 de la ley de protección de datos personales nº 1111 (y su decreto reglamentario), con el fin de solicitar el acceso a toda la información disponible o relacionada con mi persona obrante en sus bases de datos, registros, archivos y demás documentos así como todo lo relacionado con la información que surja de sus ordenadores o bancos de datos. A tal fin, les hago saber que mis datos personales identificativos son los arriba escritos y que a los efectos de la presente carta, constituyo domicilio en Madrid.</p> <p>Con fecha 2 de Julio he recibido una comunicación publicitaria no solicitada de ustedes. Por ello, le solicito que en los términos del artículo. 1227 de la ley 2326 procedan a eliminar y/o bloquear mis datos personales de vuestros bancos de datos a fin de que no me sea remitida mas publicidad en mi buzón.</p> <p>Por lo expuesto solicito procedan a darme el acceso solicitado, en los términos del artículo 12554 y con las específicas previsiones del 130005 de la ley de protección de datos y patentes y a eliminarme de las bases de datos, bajo amenaza de iniciar las acciones legales pertinentes.</p> <p>Atentamente</p> <p>Adela Torres</p>	

Ejemplo modelo Carta solicitud de información - catálogo de baños.

Sr. Alfonso Gómez Director técnico del Banco CCP Banca CCP España c/ autobuses 4, piso 6 28080 Madrid	Adela Torres Torres c/ Pandereta, n.º 12 28055 Madrid
	Madrid, 5 de Julio de 2008
Muy Sr mío :	
Le acuso recibo del catálogo que me envió junto con su lista de precios y las ofertas de los últimos modelos de baños.	
Nuestra empresa de Seguros está pensando en aumentar el número de baños de nuestras oficinas. Para ello, tengo proyectada la compra de 21 tronos de porcelana.	
El modelo referenciado 11667 B, en la página 52 de su catálogo me interesa.	
Sin embargo, me gustaría otro color que el presentado en su correspondiente fotografía. ¿Sería posible recibir muestras de la porcelana de color beige que no viene fotografiada en su catálogo ?	
En el caso de que le cursáramos grandes cantidades de tazas baño, ¿cuáles serán el plazo de entrega y las modalidades de pago ?	
Le agradezco de antemano su rápida respuesta y me despido atentamente.	
Adela Torres	

LAS CARTAS DE ACUSE DE RECIBO

Es un escrito muy frecuente en cualquier gestión comercial o empresa, ya que mediante estas cartas acusamos recibo de mercancías o géneros; tanto para responder a nuestro proveedor comunicándole la correcta recepción de las mismas o bien para hacer las observaciones pertinentes en el caso de que dicha mercancía hubiera llegado en mal estado, o incluso que rehusamos el envío por las causas aducidas en el escrito.

Expresiones útiles:

- ✓ tenemos el gusto de acusar recibo
- ✓ acusamos recibo de su atenta del...
- ✓ en contestación a su pedido del...

EJEMPLO DE CARTA DE ACUSE DE RECIBO Y PEDIDO

Muy señores míos :

Les acuso recibo de los muestrarios de paquetes y productos informáticos que a mi parecer responden a las expectativas de mis clientes.

Por lo tanto, les rogamos puedan hacer uso de esta carta y realizar el envío con la mayor celeridad de los productos que citaré a continuación:

- 50 Ratones inalámbricos HKA 2.5 pulgadas
ref.123-567
22,00 € p/u

- 30 Monitores Paunsung 19 pulgadas
ref. 125-222
129 € p/u

- 200 paquetes de conectores USB 2.0.
ref. 123-299
1,99 € p/u

- 10 Ordenadores IXN 2000 de alta gama.
ref. 444-555
499 € p/u

Como sistema de pago, continuamos como el mes pasado utilizando el giro postal.

Un saludo cordial

(Firma)

Las cartas de pedido

Su finalidad es la de solicitar una orden o pedido de géneros o mercancías. Estos deben estar detallados con precisión para evitar confusiones o ambigüedades en el servicio de los mismos, concretando la forma de envío, el embalaje, la forma de pago junto con sus condiciones y el plazo de entrega. La exposición de todo estos temas debe ser ordenada y clara, ya que al hacer el pedido se adquiere un compromiso.

Expresiones útiles:

- ✓ con referencia a su presupuesto del...
- ✓ refiriéndonos a su cotización fechada el...
- ✓ confirmando nuestra conversación telefónica de hoy...

- ✓ solicitamos el envío de...
- ✓ nos es grato efectuarles el siguiente pedido:
- ✓ solicitamos nos sirva la siguiente orden:
- ✓ agradecemos nos remitan los artículos reseñados al pie.
- ✓ Agradeceríamos nos mandaran los siguientes productos:
- ✓ Necesitamos los géneros antes de...
- ✓ Les ruego efectúen la entrega por/ por medio de/ a través de/ por mediación de Transportes X
- ✓ Según lo convenido, pagaremos mediante talón/cheque/ giro/ transferencia/ letra.
- ✓ Efectuar/ cursar/ hacer/ realizar/ colocar/ formular/ pasar un pedido.
- ✓ La nota de pedido
- ✓ Cumplir con los plazos de entrega
- ✓ Atender/ efectura un pago
- ✓ En el plazo máximo de ...días/ dentro del plazo de ...días/ desde esta fecha
- ✓ La compañía/ la empresa/la agencia de transporte

Las cartas de reclamación

La finalidad de estos escritos es la de poner de manifiesto las causas por las cuales los géneros o mercancías que solicitábamos, en las cartas del apartado anterior, no han llegado hasta nosotros tal y como habíamos acordado. Estas causas pueden ser de diferentes clases, entre ellas las más comunes son: retraso en la fecha de entrega, errores en la mercancía (calidades, peso, número, colorido), mal estado de los géneros por un embalaje defectuoso o por una forma de envío inadecuada.

Las cartas de reclamación tienen que ser precisas al explicar los detalles por los cuales se reclama y el porqué de la misma. El tono empleado debe ser enérgico, pero también cortés; no debemos olvidar que es posible que después de una primera carta de reclamación tengan que escribirse otras que refuercen a la primera, en cuyo caso habría que utilizar un tono algo más agresivo.

Por último, es importante que las reclamaciones se hagan siempre con la mayor brevedad posible; es decir, sin dejar pasar tiempo desde el momento en que se ha recibido la mercancía.

Expresiones útiles

- ✓ Sentimos comunicarles que todavía no hemos recibido la mercancía objeto de nuestro pedido de referencia.
- ✓ Llevamos ya tres días esperando la entrega de la mercancía
- ✓ Hasta la fecha los artículos solicitados en nuestro pedido n. ... no han sido entregados
- ✓ La mercancía recibida no corresponde a la encargada
- ✓ Nos han enviado ...en lugar de ...
- ✓ Al revisar la mercancía, hemos constatado que los siguientes artículos estaban deteriorados:
- ✓ Los precios no coinciden con los de su última cotización
- ✓ Estas rupturas parecen debidas a ...
- ✓ Rogamos nos faciliten una aclaración /una explicación
- ✓ Solicitamos la sustitución de la mercancía dañada
- ✓ Les devolvemos los artículos deteriorados
- ✓ Rogamos nos envíen los géneros pendientes de entrega en la mayor brevedad posible
- ✓ Revisar/controlar/examinar/verificar/desempacar/desembalar
- ✓ Hemos constatado/ comprobado/notado/observado
- ✓ Diferir de/ no corresponder a /no corresponderse con/ no coincidir con/ no concordar con
- ✓ Un defecto/ un desperfecto/ una rotura/ una avería/ un vicio de fabricación

- ✓ Deteriorado/ dañado/ averiado/ defectuoso/ roto/ húmedo/mojado/manchado/rayado/ deformado/ abollado/ inservible
- ✓ Devolver/ reenviar/ reexpedir/ retornar
- ✓ Una devolución
- ✓ No quedar satisfecho/ conforme/ complacido
- ✓ No ser atendido de forma satisfactoria
- ✓ Daños y perjuicios

Modelo de reclamación por atraso

Señores
Central del Mueble
Jovellanos, 25
Sevilla

15 de abril de 2009

Estimados señores:

Recibida su carta del día 6 de este mes en contestación a la nuestra del 28 del mes anterior, nos dispusimos a organizar la distribución de los productos cuyo envío nos anunciaban.

Habiendo transcurrido el período estipulado y faltos de noticias de ustedes, rogamos nos informen exactamente del estado de nuestro pedido.

Tal como ya les anunciamos, necesitamos rápidamente las mercancías, puesto que este retraso nos coloca en una situación desfavorable respecto a la competencia. No creemos que sea preciso insistir sobre este punto, pues ya desde el principio les indicamos la urgencia de su entrega, a lo cual dieron ustedes su plena conformidad.

Confiamos en que las causas del retraso hayan podido ser subsanadas. Esperamos sus noticias con la confirmación de envío.

Atentamente,

Modelo de carta de reclamación por diferencia en las mercancías

Señores
ELECTROHOGAR
Romanones,
15 MADRID – 3

2 de octubre de 2010

Estimados señores:

Ha llegado a mi poder el lunes de esta semana el pedido de electrodomésticos que realicé el 27 del mes pasado.

Me ha causado una gran sorpresa la diferencia que he observado en los productos con respecto a lo señalado por su representante en su visita del mes de agosto. Las lavadoras automáticas carecen de secado en sus programas de lavado y sólo pueden ser utilizadas con una tensión de 125 voltios, por lo que hace realmente difícil su venta al público.

Otra aspecto que me ha extrañado mucho es el aumento de casi un 5 % en el precio indicado en sus catálogos, sin ninguna causa especial que lo justifique.

Espero que se trate de un error, y quedo a la espera de sus comentarios sobre la cuestión.

Atentamente,

Modelo de carta de reclamación por defecto en la mercancía

S.GarridoDamián,
21 MADRID-4

3 de febrero de 2009

Estimados señores:

En el día de ayer llegó a nuestro almacén el pedido de objetos de cerámica que hicimos, por conducto de usted, a la empresa Productos Cerámicos, S. A., a la que representa.

Hemos de poner en su conocimiento que las piezas recibidas presentan importantes defectos de fabricación. Cerca de una quinta parte de ellas aparecen con manchas en el esmalte, e irregularidades en la forma, entre otros. Para la comprobación de lo anterior, le rogamos solicite el envío de algunos técnicos que acrediten el estado del pedido.

De acuerdo con lo estipulado en el contrato, no atenderemos al pago de dicho pedido hasta que se aclare a nuestra satisfacción el problema expuesto.

Quedamos pendientes de su contestación.

Atentamente,

Modelo de carta de reclamación por embalaje deficiente

Señores
CORTES HERMANOS,
Godoy, 13 MALAGA

11 de enero de 2009

Estimados señores:

El martes día 9 de enero recibimos notificación por parte de la RENFE de la llegada de un envío de mercancías expedido por ustedes en fecha 5 de este mes.

Al recibir la mercancía hemos advertido que, a causa del deficiente embalaje, algunas piezas presentan graves deterioros. Sólo hemos abierto dos de los bultos; los demás permanecen tal como se nos enviaron.

La RENFE, como es lógico, no se hace responsable de estas deficiencias, totalmente imputables a ustedes por no haber tomado las medidas necesarias para un correcto embalaje. Solicitamos, por tanto, de ustedes el envío del material destruido o el resarcimiento oportuno del daño.

Por correo aparte les enviamos nota detallada de los defectos advertidos.

Quedamos a la espera de recibir noticias al respecto.

Atentamente,