

MODELO ORIENTATIVO DE CONTESTACIÓN DE LAS EMPRESAS A LAS PERSONAS QUE LES PRESENTEN QUEJAS O RECLAMACIONES DE CONSUMO



consumo
responde

¿Has hecho ya tu consulta?

LÍNEA GRATUITA 900 215 080
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es

[NOMBRE Y
APELLIDOS DE LA
PERSONA
RECLAMANTE]
[DIRECCIÓN]
[CÓDIGO
POSTAL]
[MUNICIPIO]
([PROVINCIA])

De: [NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA RECLAMADA].
[DIRECCIÓN]
[TELÉFONO]
[CORREO ELECTRÓNICO]

Estimado/a Sr./Sra. [APELLIDOS DE LA PERSONA RECLAMANTE]:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante la presente se da respuesta en tiempo y forma su reclamación.

Con fecha [FECHA DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN] hemos recibido su reclamación referida a [INDÍQUESE MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN. EJ.: PRODUCTO, SERVICIO, TRATO RECIBIDO, ETC.].

En primer lugar, le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa haciéndonos llegar su disconformidad. Sin duda nos servirá para mejorar como organización.

Una vez analizada la cuestión, consideramos **(A)** que podría ser resuelta [INDÍQUESE UNA PROPUESTA DE SOLUCIÓN. EJ.: REPARACIÓN, REBAJA, NUEVO SERVICIO, COMPENSACIÓN, ETC.] / **(B)** que, lamentándolo mucho, no podemos estar de acuerdo con usted porque [INDÍQUESE EL MOTIVO POR EL QUE SE CONSIDERA QUE LA ACTUACIÓN DE LA EMPRESA HA SIDO CORRECTA Y NO ES POSIBLE UNA SOLUCIÓN].

Le informamos que nuestra empresa **(A)** Sí / **(B)** NO acepta someterse a mediación de consumo para resolver la controversia.

Igualmente, le informamos que nuestra empresa **(A)** SÍ / **(B)** NO acepta someterse a arbitraje de consumo para resolver la controversia.

(A) A tal efecto, nuestra empresa se somete a [INDÍQUESE LA ENTIDAD. EJ.: JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO, JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE, CONSEJO PROVINCIAL DE CONSUMO, BANCO DE ESPAÑA, ETC.] con dirección de contacto en [INDÍQUESE DIRECCIÓN POSTAL, WEB, CORREO ELECTRÓNICO, ETC.].

(B) No obstante, le comunicamos que una entidad competente para conocer de su reclamación sería [INDÍQUESE LA ENTIDAD. EJ.: SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO, OMIC, SERVICIO PROVINCIAL DE CONSUMO, JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO, ETC.], con dirección de contacto en [INDÍQUESE DIRECCIÓN POSTAL, WEB, CORREO ELECTRÓNICO, ETC.] si bien nuestra empresa no participaría en procedimientos voluntarios de resolución de litigios ante la misma.

Un cordial saludo.

Fdo.: _____



consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?



LÍNEA GRATUITA **900 215 080**

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía