

MODELO ORIENTATIVO PARA LAS EMPRESAS PARA LA CONTESTACIÓN DE HOJAS DE RECLAMACIONES

DATOS DEL
RECLAMANTE

De: DATOS DE RECLAMADA

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

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, 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 (ELIJA LA OPCIÓN A o B)

(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 **ACEPTA/NO ACEPTA** (ELIJA LA OPCIÓN A o B) someterse a mediación de consumo para resolver la controversia.

Igualmente, le informamos que nuestra empresa **ACEPTA/NO ACEPTA** (ELIJA LA OPCIÓN A o B) 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.: _____