[NOMBRE Y APELLIDOS DE LA PERSONA RECLAMANTE]

[DIRECCIÓN]

[CÓDIGO POSTAL]

[MUNICIPIO] ([PROVINCIA])

De: [NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA RECLAMADA].

[DIRECCIÓN]

[TELÉFONO]

[CORREO ELECTRÓNICO]

[FECHA]

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 a su reclamación.

Con fecha [INDÍQUESE LA 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 UNA OPCIÓN: A o B] **(A-Propuesta)** que podría ser resuelta [PROPONGA UNA SOLUCIÓN. EJ.: REPARACIÓN, REBAJA, NUEVO SERVICIO, COMPENSACIÓN, ETC.] / **(B-Rechazo)** 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 [ELIJA UNA OPCIÓN: A o B] **(A)** SÍ / **(B)** NO acepta someterse a mediación de consumo para resolver la controversia. Igualmente, le informamos que nuestra empresa [ELIJA UNA OPCIÓN: A o B] **(A)** SÍ / **(B)** NO acepta someterse a arbitraje de consumo para resolver la controversia.

**[SI OPTÓ POR SOMETERSE A MEDIACIÓN O A ARBITRAJE (A) INCLUYA EL SIGUIENTE PÁRRAFO]** A tal efecto, nuestra empresa se somete a [INDÍQUESE LA ENTIDAD. EJ.: JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO, JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE, BANCO DE ESPAÑA, ENTIDAD PRIVADA DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS, ETC.] con dirección de contacto en [INDÍQUESE DIRECCIÓN POSTAL, WEB, CORREO ELECTRÓNICO, ETC.].

**[SI OPTÓ POR NO SOMETERSE NI A MEDIACIÓN NI A ARBITRAJE (B) INCLUYA EL SIGUIENTE PÁRRAFO]** No obstante, le comunicamos que una entidad competente para conocer de su reclamación sería la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su localidad (OMIC) o, en su defecto, la Delegación Territorial de la Junta de Andalucía competente en materia de consumo.

Un cordial saludo.

Fdo.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_