

Consejos de uso del formulario:

.- Antes de presentar una reclamación ante la Administración es conveniente que reclame previamente a la empresa, y preferentemente por algún medio que deje rastro de la presentación de la reclamación. Este formulario enviado por vía postal puede ser una buena opción.

.- Aunque muchas empresas tienen sus propios canales para gestionar las reclamaciones, si usted lo prefiere, puede hacerlo utilizando este formulario y enviándolo por vía postal a la empresa.

.- Recuerde que, en muchos casos, haber reclamado a la empresa antes de iniciar el trámite en la Administración es requisito previo para que se pueda tramitar la reclamación en vía administrativa. (EN SOLICITUDES DE ARBITRAJE ES REQUISITO NECESARIO PARA LA TRAMITACIÓN ACREDITAR QUE SE HA RECLAMADO PREVIAMENTE)

.- Este formulario se puede usar para presentar una reclamación a una empresa, como paso previo a la interposición de una solicitud de arbitraje, o cualquier tipo de reclamación de consumo.

.- Tome este formulario sólo como una orientación, de forma que usted puede utilizar los campos que hay, quitar o agregar alguno, ampliar los espacios si necesita escribir más, cambiar la distribución del texto, etc.

.- El envío de la reclamación debe realizarse preferentemente **por una vía que deje constancia de su recepción por la empresa**, para poder acreditar que el asunto se ha reclamado previamente, como por ejemplo el **ENVÍO CERTIFICADO CON ACUSE DE RECIBO**. Hay envíos que ofrecen garantías extraordinarias como la de acreditar también el contenido de la comunicación si fuera necesario. Consulte precios y características de cada envío en el servicio postal.

.- Recuerde que si se trata de establecimientos físicos, a los que puede usted acceder por cercanía, puede utilizar directamente el modelo de Hoja Oficial de Reclamaciones de la Junta de Andalucía. Puede obtener más información al respecto en el portal www.consumoresponde.es

.- Para cualquier cuestión relacionada con el arbitraje de consumo puede contactar con nosotros a través del correo electrónico juntaarbitral@granada.org

Instrucciones para cumplimentar los campos del formulario

(1) En este campo debe poner la persona/empresa/institución a la que se dirige la reclamación, indicando como mínimo nombre comercial y dirección postal, y a ser posible el CIF de la misma. La reclamación, de forma general, debe dirigirse frente a quien presta el servicio o vende el bien.

(2 y 3) En este campo debe poner los datos de la persona que contrata y que es titular de los derechos y obligaciones frente a la empresa.

(4) En este campo debe poner el domicilio postal a efectos de notificaciones donde la empresa, y posteriormente la Administración, puede contactar con usted para gestionar la reclamación. Si lo desea puede, además, indicar una dirección de correo electrónico.

(5) En este campo puede poner un teléfono de contacto para facilitar el contacto. Este campo no es obligatorio y si usted prefiere que la empresa contacte con usted por escrito para que quede constancia del contenido de las comunicaciones directamente no ponga nada.

*De cara a la Administración siempre es positivo que facilite un teléfono de contacto para poder comunicar con usted con la mayor inmediatez en caso de ser necesario.

(6) En este campo debe poner qué relación le une con la empresa a la que se dirige de forma que le permita a la misma identificarle: cliente, titular de una línea de teléfono, titular de un suministro de agua, luz, usuario, suscriptor, abonado, etc, indicando, en su caso, la numeración o identificación del suministro, el abono, contrato o similar.

(7) El contenido de este campo debe ser la respuesta a la pregunta ¿qué le ha pasado con esta empresa?

En este campo debe poner qué le ha ocurrido, describiendo de forma cronológica y concreta la situación que ocasiona la reclamación. Recuerde que escribir mucho no es sinónimo de explicarlo bien.

(8) El contenido de este campo deber ser la respuesta a la pregunta ¿qué quiere o espera usted que haga la empresa ante la situación que ha explicado?

En este campo debe poner qué le pide a la empresa, explicando de forma concreta qué quiere. Tenga en cuenta que las peticiones genéricas o vagas donde no se concreta la petición o la cantidad que se solicita tienen menos viabilidad que aquellas en donde está perfectamente claro qué ha pasado, qué es lo que se pide y porqué se pide.

(9) En este campo debe poner la fecha del día en que pone la reclamación o la envía por vía postal.