

E-COMMERCE (INFO). Información sobre HOJAS DE RECLAMACIONES

Información sobre Hojas de Reclamaciones en las condiciones generales de contratación

Los profesionales o empresas de venta a distancia, como pueda ser entre otras el comercio electrónico, que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público, pero que operen dentro de determinadas comunidades autónomas, deberán disponer de hojas de reclamaciones y están obligados a informar a los consumidores de su existencia y de la forma de acceder a las mismas.

Aunque recomendamos consultar las disposiciones de cada Comunidad Autónoma al respecto, en el siguiente enlace de la web del Ministerio de Consumo se puede consultar la legislación sobre Hojas de Reclamaciones por Comunidades Autónomas:

www.consumo.gob.es/es/consumo/hojas-de-reclamaciones

Por ello recomendamos que los E-COMERCE cuyo/as titulares desarrollen su actividad en alguna de estas Comunidades Autónomas que exijan informar sobre la existencia a disposición de las personas usuarias o consumidoras de Hojas de Reclamaciones, incluyan esta información en el apartado 4 de reclamaciones de las condiciones generales de contratación, **un ejemplo** de cómo cumplir esta obligación podría ser el siguiente redactado:

"4. RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA

PENTIVAL JARDINES Y PISCINAS, SL informa que dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición de las personas usuarias o consumidoras que lo soliciten, pueden acceder a las mismas solicitándolas a cualquiera de los datos de contacto indicados a continuación; aunque no sea a través de una Hoja de Reclamación, cualquier reclamación que la persona usuaria o consumidora considere oportuna realizar será atendida a la mayor brevedad posible, en cualquiera de los siguientes datos de contacto de PENTIVAL JARDINES Y PISCINAS, SL:

Postal: PENTIVAL JARDINES Y PISCINAS, SL CAMINO ACCESO POLIGONO, 10., - 46950 XIRIVELLA (València)
Teléfono: 677683702
E-mail: info@pentival.com

Resolución de litigios en línea (Online Dispute Resolution)

Conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea facilita una plataforma de acceso gratuito para la resolución de conflictos online entre el USUARIO y el PRESTADOR, sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, mediante la intervención de un tercero, llamado Organismo de resolución de litigios, que actúa de intermediario entre ambos. Este organismo es neutral y dialogará con ambas partes para lograr un acuerdo, pudiendo finalmente sugerir y/o imponer una solución al conflicto.

Enlace a la plataforma ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>