**Model de reclamació prèvia D’ASSOCIACIÓ DE VEÏNS I VEÏNES, per presentar a les empreses, abans de tramitar la queixa/reclamació/denúncia, davant de l’Oficina Municipal d’Informació al Consumidor de Mataró.**

(Nom/raó social de l'empresa)

(Domicili social)

NIF

Servei d'Atenció al/la Client/a

A \_\_\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

Senyors/es,

En/Na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb DNI/NIE \_\_\_\_\_\_\_\_\_ em dirigeixo a vostès en la meva condició legal de president/a de L’Associació de Veïns i Veïnes de  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb domicili a aquest efecte al C/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb telèfon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i correu electrònic: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb CIF\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i per mitjà del present escrit, manifesto que he estat autoritzat/da per l’òrgan de govern de l’associació/ l’assemblea general, en data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, per presentar aquesta reclamació, d’acord amb el que estableixen els articles 311-2, 311-3.2, 312-6, 312-13,  321-3, 321-4, 322-9,    de la Llei 4/2008, de 24 d’abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques, i els articles \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dels nostres estatuts, que ens atorguen capacitat per ser part processal, intervenir en judicis en defensa de llurs interessos i defensar-hi interessos col·lectius relacionats amb llur objecte o llur finalitat i, d’acord amb el que estableix  l’article 158 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i l’ordenament jurídic.

La nostra entitat té com a finalitat \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en l’àmbit territorial de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i per aquest motiu formula una queixa/reclamació  i sol·licita que procedeixin a realitzar la proposta que consideri oportuna per a solucionar el conflicte plantejat en relació amb:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

És per tot això que, mitjançant aquest requeriment fefaent i a l'espera de la seva col·laboració, vinc a advertir-los que, en cas de no poder obtenir una solució, no ens quedarà cap més remei que adreçar-nos als organismes competents, d’acord amb el que estableixen els articles 3, 4, 5.1,  de la Llei 39/2015, d’1 d’octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, donat que la nostra entitat ha de ser considerada part interessada en els procediments administratius, en promoure, com a titular de drets o interessos legítims individuals, dels seus associats o col·lectius o perquè pot resultar afectada per la decisió que s’hi adopti, sol·licitant l'obertura del corresponent procediment sancionador, alhora que ens reservem l'opció d'exercitar judicialment la pertinent acció en defensa dels interessos generals i de les persones de la nostra associació.

A l'espera de les seves notícies sobre el particular, rebi una cordial salutació

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (signatura)

**Instruccions per complimentar la reclamació prèvia, abans de presentar una queixa o una reclamació**

Queixar-se o reclamar prèviament a les empreses és important per intentar trobar solucions als conflictes i ho han de fer les persones consumidores que han tingut el   conflicte en la seva relació de consum.

Però quan es volen presentar una queixa o una reclamació per part de les associacions de veïns i veïnes, les queixes, les reclamacions tenen un efecte diferent del que tenen, quan les presenten directament les persones consumidores.

En aquests casos les persones associades que ho sol·licitin a l’associació, poden autoritzar-la a presentar la queixa o la reclamació en el seu nom i, si finalment la persona associada, en la seva condició de persona consumidora, vol presentar una denúncia contra l’empresa, cal tenir en compte que l’associació, si vol tenir la consideració de persona interessada en els procediments administratius en què l’Administració s’hagi de pronunciar amb relació a aquest cas individual, només ho podrà fer amb l’autorització de la persona o persones afectades.

Així doncs, les queixes i les reclamacions que poden presentar les Associacions de Veïns i Veïnes contra les empreses, s’ha de fonamentar, normalment, en la defensa dels interessos generals i col·lectius.

Per poder presentar una queixa, una reclamació o una denúncia de consum, per part d’una Associació de Veïns i Veïnes cal:

* Mirar si en els seus Estatuts, es recull aquesta finalitat, però cal tenir en compte que legalment, les associacions de veïns i veïnes ja tenen com a finalitat la defensen els drets generals de la ciutadania i també els interessos sectorials, per la qual cosa, quan una associació de veïns i veïnes, vulgui intervenir en la defensa dels interessos generals i els interessos dels seus associats, en l’àmbit sectorial del consum,  ho pot fer.
* Per presentar la queixa, reclamació o denúncia cal adoptar aquest acord, amb el procediment que determinin els Estatuts. Generalment, la junta de govern o junta directiva administra i representa l'associació, d'acord amb la llei, els estatuts i els acords adoptats per l'assemblea general.
* Aquest òrgan de govern està facultat amb caràcter general per a fer els actes necessaris per a complir les finalitats de l'associació, llevat dels que, d'acord amb la llei o els estatuts, hagin de ser acordats per l'assemblea general o requereixin l'autorització prèvia d'aquesta. L'òrgan de govern pot delegar les seves funcions.
* Per tant, s’ha de mirar qui ha d’adoptar l’acord i fer-ho constar a l’acta, que s’haurà d’adjuntar en la sol·licitud que es presenti, davant dels organismes públics competents o davant de l’empresa reclamada.
* En l’acord, es pot decidir presentar la queixa, la reclamació davant de l’empresa o també, si fos el cas, la denúncia davant de l’administració competent i fins i tot, l’autorització per presentar una demanda judicial, que requerirà algun formalisme més.
* Aquests acords, s’han d’adoptar pel procediment de deliberació i votació que estableixen la llei, els estatuts o les regles de funcionament intern.
* Per presentar la queixa, la reclamació o la denúncia, la llei estableix que correspon a l'òrgan de govern i es fa efectiva per mitjà del president o presidenta, de la persona que el substitueixi o dels membres que estableixin els estatuts.
* L'òrgan de govern també pot nomenar apoderats generals o especials, amb funcions mancomunades o solidàries, que no cal que en formin part.
* Si la queixa o la reclamació no funciona, l’associació de veïns i veïnes pot presentar la corresponent denúncia a l’òrgan administratiu competent o acudir a la via judicial.

Amb aquest model de queixa/reclamació podreu deixar constància del problema que voleu solucionar amb l'empresa reclamada.

Per tal de deixar constància fefaent, cal que envieu aquest escrit a l'empresa per mitjà d'un BUROFAX o qualsevol altre mitjà que en deixi constància, amb acusament de rebuda.

Mireu de ser breus i concisos. Expliqueu el perquè no esteu d'acord amb el producte o servei i quin dret us empara en la vostra queixa, reclamació o denúncia.

Especifiqueu també com considereu que han de solucionar el conflicte o com han de rescabalar o indemnitzar les persones afectades i fixeu clarament la vostra petició.