**Oficina Municipal d’Informació al Consumidor de Mataró**

**Avinguda Puig i Cadaflach,101**

**08303 MATARÓ**

Senyors/es

En/Na. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb DNI/NIE \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i domicili al C/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, CP \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, província de \_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb telèfon \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i correu electrònic\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, per mitjà de la present em dirigeixo a aquest servei públic de consum, en la meva condició legal de persona consumidora, a l’efecte de sol·licitar que es doni trasllat de la meva denúncia a l’Agència Catalana del Consum, de la Generalitat de Catalunya, com a administració competent, perquè pugui iniciar les actuacions oportunes, previstes a la normativa vigent.

Aquesta denúncia es presenta contra l’empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb domicili al C/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb codi postal\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de la ciutat de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb telèfon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,correu electrònic\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, i amb CIF/NIF\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

El motiu en què es fonamenta la meva denúncia és en l’existència d’indicis d’una infracció administrativa en la matèria de consum, referent als següents FETS:

1. El dia \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ vaig comprar/contractar un bé/servei a l’empresa que ara és motiu de la meva denúncia. Per acreditar-ho adjunto (la factura, el tiquet, la còpia del pagament de la targeta...) com a document número 1.
2. En data \_\_\_\_\_\_\_\_ es va produir un conflicte, derivat d’aquesta relació de consum, que de forma resumida consistia en el fet que:

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

1. En data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ vaig procedir a presentar la meva reclamació prèvia a l’empresa, per exposar les incidències, els esdeveniments i les circumstàncies, que estaven afectant el funcionament normal de la relació de consum, per poder obtenir la reparació d’un dany, l’anul·lació d’una prestació, el rescabalament de quantitats, la rescissió d’un contracte i/o l’anul·lació d’un deute i per sol·licitar que l’empresa pogués minimitzar i pal·liar els possibles danys i perjudicis que se'n poguessin derivar, evitant esperes excessives i injustificades. (Per acreditar-ho adjunto el full de reclamació, el correu electrònic, el missatge electrònic, o qualsevol altre prova) com a document número 2.

L’empresa no em va facilitar cap document o cap número d’incidència per poder tenir constància, per escrit o en qualsevol suport durador, de la presentació de la meva reclamació, relativa a les incidències que he detallat anteriorment i que van afectar el funcionament normal de la relació de consum. (L’empresa em va facilitar el següent document o número d’incidència per poder tenir constància, per escrit o en qualsevol suport durador, de la presentació de la meva reclamació, relativa a les incidències que he detallat anteriorment i que van afectar el funcionament normal de la relació de consum). Cal escollir una de les dues opcions.

1. Transcorregut el termini d’un mes, l’empresa no m’ha facilitat cap resposta a la meva reclamació.
2. No em consta que aquesta empresa estigui adherida a cap sistema extrajudicial de resolució de conflictes.
3. En data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ vaig procedir a formular una petició d’inici d’un procediment de mediació de consum, davant de l'Oficina Municipal d’Informació al Consumidor de Mataró, que actua com a entitat mediadora d’acord amb el que s’estableix al Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum i que en va donar trasllat a l’empresa, per intentar solucionar, de forma amistosa, del conflicte plantejat.
4. Aquesta empresa (no va contestar dins del termini de 30 dies naturals / va contestar manifestant la no acceptació de participació en el procediment de mediació), per la qual cosa es va procedir a arxivar les actuacions i es va notificar-ho a les parts. Adjunto la notificació d’arxiu, de l’entitat mediadora com a document número 3.

Queda clar que l’empresa denunciada, com que no va donar resposta a la meva reclamació prèvia, amb independència del fons de l’assumpte, provoca una clara indefensió en l'exercici dels meus drets com a persona consumidora que constitueix una clara infracció administrativa en matèria de consum segons els següents FONAMENTS DE DRET:

* L’article 331-6 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, d’ara endavant, Codi de Consum de Catalunya, estableix que són infraccions:

h) Incomplir les obligacions d'atenció a les persones consumidores d'acord amb el que estableix la normativa.

i) Imposar a les persones consumidores el deure de comparèixer personalment per a exercir llurs drets o per a fer cobraments, pagaments o tràmits semblants; exigir la formalització d'impresos i l'aportació de dades innecessàries, i obstaculitzar, impedir o dificultar que les persones consumidores puguin exercir llurs drets.

l) Incomplir els requisits, les obligacions o les prohibicions que estableixen aquesta llei i les altres disposicions en matèria de defensa de les persones consumidores.

* A l’article 47.1.q) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, d’ara en endavant TRLGDCU, també es tipifica com a infracció administrativa en matèria de consum l' incompliment de les obligacions en relació amb els serveis d' atenció al client incloses en aquesta norma.
* L’article 123-6.3 del Codi de Consum estableix que els venedors o els productors han de garantir a les persones consumidores el gaudiment d'un servei d'atenció a la clientela adequat, sense demores o retards injustificats.
* L’article 124-1.1 del Codi de Consum estableix que les persones consumidores tenen dret, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable, a la reparació o indemnització dels danys i perjudicis que pateixin com a conseqüència de l'adquisició o utilització de béns o serveis.
* L’article 123-5. apartats b) i c), del Codi de Consum de Catalunya estableixen que el termini, la garantia i la possibilitat de renúncia o devolució que s'estableixi als contractes han de permetre que la persona consumidora que pugui reclamar amb eficàcia en cas d'errada, defecte o deteriorament i o pugui fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació i obtenir la devolució equitativa del preu de mercat del bé o servei, totalment o parcialment, en cas d'incompliment o de compliment defectuós.
* L’article 211-4 del Codi de Consum estableix que els empresaris estan obligats atendre i informar, en qualsevol cas, les persones consumidores, de forma immediata i adequada i, si escau, presencialment, de qualsevol incidència, esdeveniment o circumstància que afecti el funcionament normal de les relacions de consum i, d'altra banda, minimitzar i pal·liar els possibles danys i perjudicis que se'n derivin, i evitar les esperes excessives i injustificades.

Les empreses tenen l’obligació de donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes al més aviat possible, en qualsevol cas en el termini d'un mes des que són presentades.

* L’article 21 del -TRLGDCU-, en el seu apartat primer, estableix que el règim de comprovació, reclamació, garantia i possibilitat de renúncia o devolució que s'estableixi en els contractes, haurà de permetre que el consumidor i usuari s'asseguri de la naturalesa, característiques, condicions i utilitat o finalitat del bé o servei; pugui reclamar amb eficàcia en cas d' error, defecte o deteriorament; pugui fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació oferts, i obtenir la devolució equitativa del preu de mercat del bé o servei, totalment o parcialment, en cas d' incompliment o compliment defectuós.

L’apartat tercer d’aquest mateix article estableix que els empresaris hauran de donar resposta a les reclamacions rebudes en el termini més breu possible i, en tot cas, en el termini màxim d' un mes des de la presentació de la reclamació.

A més d’evidenciar una presumpta infracció administrativa en matèria de consum, per no donar resposta a la meva reclamació prèvia, aquesta empresa, amb la seva actitud, també ha limitat els meus drets com a persona consumidora i això també podria constituir una infracció administrativa tipificada a l’article 331-3.d) del Codi de Consum, que estableix que són infraccions en matèria de transaccions comercials i en matèria de preus, realitzar pràctiques comercials deslleials per acció o per omissió que provoquin o puguin provocar a la persona consumidora un comportament econòmic que d'una altra manera no hauria tingut.

* L’article 112-2 del Codi de Consum de Catalunya estableix que les relacions de consum s'han de fonamentar en la bona fe i el just equilibri de les posicions jurídiques, cosa que exclou les pràctiques comercials deslleials.
* L’article 4 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial -LCD-, estableix que s’ha de considerar deslleial tot comportament que resulti objectivament contrari a les exigències de la bona fe i en les relacions amb consumidors i usuaris.

És contrari a les exigències de la bona fe el comportament d'un empresari o professional contrari a la diligència professional, entesa aquesta com el nivell de competència i cures especials que cal esperar d'un empresari conforme a les pràctiques honestes del mercat, que distorsioni o pugui distorsionar de manera significativa el comportament econòmic del consumidor mitjà o del membre mitjà del grup destinatari de la pràctica, si es tracta d' una pràctica comercial adreçada a un grup concret de consumidors.

S’entén per comportament econòmic del consumidor o usuari tota decisió per la qual aquest opta per actuar o per abstenir-se de fer-ho en relació amb l' exercici dels drets contractuals en relació amb els béns i serveis.

* L’article 47.1.m) del TRLGDCU també tipifica com a infracció administrativa en matèria de consum l'ús de pràctiques comercials deslleials amb els consumidors o usuaris.
* L’article 112-5 del Codi de Consum de Catalunya estableix el principi de protecció de les persones consumidores que obliga les administracions públiques catalanes a vetllar per garantir el compliment efectiu dels drets que aquesta llei reconeix a les persones consumidores i l’article 311-1.1 de la mateixa llei estableix que els poders públics de Catalunya, especialment els que tenen específicament encarregada la tutela i la defensa dels drets de les persones consumidores, han de vetllar, per mitjà de procediments eficaços i efectius, pel compliment dels drets que reconeixen aquesta llei i les normatives específiques i sectorials de defensa i protecció de les persones consumidores.
* L’article 341-1 del Codi de consum de Catalunya estableix, com una de les formes d'iniciació del procediment sancionador la denúncia formulada pels particulars sobre algun fet o alguna conducta que puguin constituir una infracció.
* L’article 311-7.1 del Codi de Consum de Catalunya estableix que si de la denúncia deriven indicis d'infracció, d'acord amb el que estableixen aquesta llei i les normatives sectorials de consum, les administracions públiques competents han d'iniciar d'ofici els procediments administratius adequats per a evitar la vulneració de la normativa.
* L'article 20 del Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabalament de danys i perjudicis, estableix que si de les proves aportades i dels fets se’n desprèn l’existència d’una presumpta infracció administrativa en matèria de consum i una lesió en els drets i interessos de la persona consumidora com a conseqüència d’aquella infracció, l’òrgan competent per incoar el procediment sancionador pot ordenar, en la mateixa provisió d’incoació, l’obertura del procediment per obligar a restituir les quantitats percebudes indegudament o, en el seu cas, reposar la situació alterada per la infracció al seu estat original i determinar la indemnització per danys i perjudicis.
* L’article 27 del Decret 151/2013, de 9 d’abril, estableix que el dany o lesió produït ha de ser avaluable econòmicament, determinat, provat i haver-se produït a conseqüència de la comissió d’una infracció administrativa en matèria de defensa de les persones consumidores.

Per tot el que s’ha exposat fins aquí SOL·LICITO:

Que es procedeixi a iniciar el corresponent procediment sancionador, en atenció als fets exposats a la meva denúncia, per considerar que existeixen indicis raonables que indiquen que l'empresa, amb la seva conducta, ha pogut vulnerar els meus drets i que a conseqüència d'aquesta infracció, se m'hagin pogut produït danys econòmics, que es poden avaluar en aquest procediment , per la qual cosa vull ser considerada persona interessada en aquest procediment, d'acord amb el que s'estableix a l'article 333-7 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya i al Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabalament de danys i perjudicis.

Considero que en aquest cas, es compleixen els requisits establerts a l’article 17 del Decret 151/2013, i que per tant, es pot iniciar el procediment de restitució de quantitats percebudes i/o de reposició de la situació alterada i de rescabalament de danys i perjudicis en consum, d’acord amb la següent petició:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 202\_

Signat