**Modelo de reclamación previa, para comunidades de propietarios, para presentar ante las empresas, antes de tramitar la queja/reclamación/denuncia, ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Mataró**

(Nombre/razón social de la empresa)

(Domicilio social)

NIF

Servicio de Atención al/la Cliente/a

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

Señores/as,

D/Dña\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, con DNI/NIE \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ como presidente/a o administrador/a de la comunidad de propietarios de la C/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, de la ciudad de Mataró, con NIF:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, teléfono \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y correo electrónico: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, mediante el presente escrito me dirijo a ustedes en representación de esta comunidad de propietarios, de acuerdo con lo que establece la Ley 5/2006, de 10 de mayo, del libro quinto del Código civil de Cataluña, relativo a los derechos reales, a efectos de formular la reclamación previa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 211-4.c) de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, en el artículo 21.3 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 y con los efectos previstos en el artículo 121-11 de la Ley 29/2002, de 30 de diciembre, primera Ley del Código civil de Cataluña, y en el artículo 1973 del Código Civil Español.

Hacemos constar que esta comunidad de propietarios tiene, en este conflicto, la condición legal de persona consumidora y que esta parte estaría dispuesta a someterse a un sistema voluntario de mediación o de arbitraje, gratuito para ambas partes, ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Mataró –OMIC- o ante la Junta Arbitral Municipal de consumo de Mataró –JACM-, con la intención de poder llegar a un acuerdo amistoso y por este motivo les agradeceremos que manifiesten, en su respuesta, su predisposición a participar en un procedimiento de mediación o de arbitraje de consumo, o que alternativamente, procedan a realizar la propuesta que consideren más oportuna para poder solucionar el conflicto planteado en relación con:

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

Es por todo ello que, mediante este requerimiento fehaciente y a la espera de su colaboración, venimos a advertirles que, de no poder obtener una solución amistosa para ambas partes, dentro del plazo de los 30 días que establece la ley, a la junta de propietarios de esta comunidad no le quedará más remedio que valorar la opción de presentar la correspondiente denuncia administrativa ante los organismos competentes en materia de consumo, solicitando la apertura del correspondiente procedimiento sancionador, a la vez que la junta de propietarios también se reserva la opción de ejercitar judicialmente la pertinente acción en defensa de sus intereses patrimoniales y sociales, advirtiendo que la no contestación de este escrito en el plazo máximo de 30 días, constituye una infracción administrativa tipificada en el artículo 331-6) apartados h) y l) del Código de Consumo de Cataluña y en el artículo 49.1.n) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

A la espera de sus noticias sobre el particular, reciba un cordial saludo, atentamente

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

Firma

**Instrucciones para cumplimentar la reclamación previa, antes de presentar una solicitud de mediación.**

Reclamar previamente a las empresas es importante para intentar llegar a un acuerdo, pero también para dejar constancia de la discrepancia y evitar la prescripción de la acción ante los tribunales en caso de que no funcione la mediación o el arbitraje de consumo.

Con este modelo de reclamación previa podréis dejar constancia del problema que habéis tenido en vuestra relación de consumo con la empresa reclamada.

Para dejar constancia fehaciente, es necesario que envíe este escrito a la empresa por medio de un BUROFAX o cualquier otro medio que deje constancia de ello, con acuse de recibo.

Miren de ser breves y concisos. Explique por qué no estan de acuerdo con el producto o servicio y qué derecho les ampara en su reclamación. Se debe indicar también cómo consideráis que os deben resarcir o indemnizar y fijad claramente vuestra petición.

Normalmente, las personas consumidoras, en este caso, la comunidad de propietarios, cuando deciden presentar una reclamación ante los organismos de consumo es porque ya lo han probado todo ante la empresa y eso hace que haya pasado mucho tiempo desde que se manifestó el problema.

Por este motivo, es recomendable que si veis que desde un primer momento, no parece que el conflicto tenga una solución fácil, le hagáis llegar cuanto antes este escrito a la empresa, porque con ello se suspende el tiempo de prescripción de vuestra acción ante los tribunales. Podríamos decir que paralizamos el tiempo y eso no nos hace perder la oportunidad de continuar más tarde, en vía judicial si no llegamos a ninguna solución. Y además, también avanzamos ante los trámites que podremos hacer ante las administraciones públicas de consumo, porque debéis tener en cuenta que si queréis hacer una mediación, no la podréis solicitar si antes no habéis presentado este escrito y la empresa, dentro del plazo de 30 días no ha contestado o lo que ha contestado no ha sido satisfactorio.

También es muy importante recordar que si la empresa no contesta a este escrito, esto constituye una infracción administrativa y por tanto lo podéis denunciar directamente, para que se sancione a la empresa por la negativa a atender vuestra reclamación, lo que no quiere decir que os tenga que contestar favorablemente a vuestras pretensiones, simplemente os tiene que contestar.

El hecho de proponer la mediación o el arbitraje de consumo para solucionar el conflicto, también muestra vuestra buena fe y si la empresa no lo acepta y os fuerza a ir a la vía judicial, en el momento que haya que fijar las costas del proceso, esto hará que no se pueda apreciar temeridad en la presentación de la demanda por vuestra parte, pero si por parte de la empresa.

La reclamación previa la puede presentar o el/la presidente/a de la comunidad de propietarios o también el/la administrador/a si lo hay.

* Le corresponde a la presidencia representar a la comunidad judicial y extrajudicialmente.
* Le corresponde al administrador/a gestionar los asuntos ordinarios de la comunidad y tomar las medidas convenientes y hacer los actos necesarios para conservar los bienes y el funcionamiento correcto de los servicios de la comunidad.

Si la empresa no contesta la reclamación previa o la respuesta no es satisfactoria será necesario que la Junta de propietarios valore cuál es la siguiente opción:

* Se puede iniciar un procedimiento de mediación de consumo.
* Se puede iniciar un procedimiento de arbitraje de consumo.
* Se puede denunciar a la empresa por incumplimiento de la normativa reguladora de los derechos de las personas consumidoras.
* Se puede presentar una demanda judicialmente.

Eso lo tiene que acordar la Junta de Propietarios

La junta de propietarios, integrada por todos los propietarios de elementos privativos, es el órgano supremo de la comunidad.

Deben adoptarse por mayoría simple de los propietarios que han participado en cada votación, que debe representar, al mismo tiempo, la mayoría simple del total de sus cuotas de participación, los acuerdos que hacen referencia al acuerdo de someter a mediación cualquier cuestión propia del régimen de la propiedad horizontal.

Deben adoptarse todos los demás acuerdos que no tengan fijada una mayoría diferente para adoptarlos y en este sentido, el hecho de presentar una solicitud de mediación o una denuncia estarían incluidas en estos supuestos.

Se requiere el voto favorable de todos los propietarios con derecho a voto para someter a arbitraje cualquier cuestión relativa al régimen de la propiedad horizontal, salvo que haya una disposición estatutaria contraria.

Se debe de tener en cuenta, en el momento de decidir, que no tiene las mismas consecuencias jurídicas, para la comunidad de personas propietarias, someter el litigio a una mediación que a un arbitraje de consumo, porque el arbitraje tiene carácter vinculante y excluyente de la vía judicial todas las personas de la comunidad de personas propietarias quedarían obligadas, por el laudo que se dictara para la resolución del conflicto en cuestión.

Tanto la mediación de consumo, como el arbitraje de consumo son trámites de procedimiento administrativo y para formular solicitudes, deberá acreditarse siempre la representación.

En el momento de presentar la solicitud de mediación o de arbitraje o en el caso de presentar una denuncia administrativa, será necesario aportar, siempre el acuerdo adoptado por la Junta de personas propietarias, de presentar la solicitud de mediación, adoptado por mayoría o en el caso del arbitraje, el acuerdo adoptado por todas las personas propietarias, para presentar la solicitud de arbitraje. También habrá que acreditar el nombramiento del/la presidente/a.

La persona que ejerza la secretaría de la comunidad de Propietarios es quien extiende las actas de las reuniones y expide los certificados.

Si se quiere iniciar la vía judicial, habrá que pedir asesoramiento jurídico. En estos casos el/la presidente/a también ejerce la representación de la comunidad de Propietarios y la Junta de Propietarios también deberá adoptar el acuerdo para poder presentar la correspondiente demanda, siempre antes de presentarla.