**Oficina Municipal de Información al Consumidor de Mataró**

**Avinguda de Puig i Cadaflach,101**

**08303 MATARÓ**

Señores/as

El/la señor/a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_con DNI:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_con domicilio en la C/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_de la ciudad de Mataró, con CP \_\_\_\_\_\_, teléfono\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y correo electrónico\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, por medio del presente escrito me dirijo a este servicio público de consumo, en mi condición legal de persona consumidora, a efectos de solicitar que se dé traslado de mi denuncia a la Agencia Catalana del Consumo, de la Generalidad de Cataluña, como administración competente, para que pueda iniciar las actuaciones oportunas, previstas en la normativa vigente.

Esta denuncia se presenta contra la empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_con NIF\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ con dirección postal en\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ teléfono\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y correo electrónico\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**El motivo en que se fundamenta mi denuncia es en la existencia de indicios de una infracción administrativa en la materia de consumo, referente a los siguientes HECHOS:**

1. El día \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ compré/contraté un bien/servicio a la empresa que ahora es motivo de mi denuncia. Para acreditarlo adjunto (la factura, el ticket, la copia del pago de la tarjeta...) como documento número 1.
2. En fecha \_\_\_\_\_\_\_ se produjo un conflicto, derivado de esta relación de consumo, que de forma resumida consistía en que:

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

1. En fecha \_\_\_\_\_\_\_\_ presenté mi reclamación previa a la empresa, para exponer las incidencias, los acontecimientos y las circunstancias, que estaban afectando al funcionamiento normal de la relación de consumo, para poder obtener la reparación de un daño, la anulación de una prestación, el resarcimiento de cantidades, la rescisión de un contrato y/o la anulación de una deuda y para solicitar que la empresa pudiera minimizar y paliar los posibles daños y perjuicios que sé pudieran derivar, evitando esperas excesivas e injustificadas. (Para acreditarlo adjunto la hoja de reclamación, el correo electrónico, el mensaje electrónico, o cualquier otra prueba) como documento número 2.
2. La empresa no me facilitó ningún documento o ningún número de incidencia para poder tener constancia, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, de la presentación de mi reclamación, relativa a las incidencias que he detallado anteriormente y que afectaron al funcionamiento normal de la relación de consumo. (La empresa me facilitó el siguiente documento o número de incidencia para poder tener constancia, por escrito o en cualquier soporte duradero, de la presentación de mi reclamación, relativa a las incidencias que he detallado anteriormente y que afectaron al funcionamiento normal de la relación de consumo). Hay que escoger una de las dos opciones.
3. Transcurrido el plazo de un mes, la empresa no me ha facilitado ninguna respuesta a mi reclamación.
4. No me consta que esta empresa esté adherida a ningún sistema extrajudicial de resolución de conflictos.
5. En fecha \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ procedí a formular una petición de inicio de un procedimiento de mediación de consumo, ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Mataró, que actúa como entidad mediadora de acuerdo con lo establecido en el Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo y que dio traslado de la misma a la empresa, para intentar solucionar, de forma amistosa, el conflicto planteado.
6. Esta empresa (no contestó dentro del plazo de 30 días naturales / contestó manifestando la no aceptación de participación en el procedimiento de mediación), por lo que se procedió a archivar las actuaciones y se notificó a las partes. Adjunto la notificación de archivo, de la entidad mediadora como documento número 3.

**Queda claro que la empresa denunciada, como no dio respuesta a mi reclamación previa, con independencia del fondo del asunto, provoca una clara indefensión en el ejercicio de mis derechos como persona consumidora que constituye una clara infracción administrativa en materia de consumo según los siguientes FUNDAMENTOS DE DERECHO:**

* El artículo 331-6 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, en adelante, Código de Consumo de Cataluña, establece que son infracciones:

h) Incumplir las obligaciones de atención a las personas consumidoras de acuerdo con lo establecido por la normativa.

i) Imponer a las personas consumidoras el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o para hacer cobros, pagos o trámites semejantes; exigir la formalización de impresos y la aportación de datos innecesarios, y obstaculizar, impedir o dificultar que las personas consumidoras puedan ejercer sus derechos.

l) Incumplir los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos por la presente ley y demás disposiciones en materia de defensa de las personas consumidoras.

* En el artículo 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, de ahora en adelante TRLGDCU, también se tipifica como infracción administrativa en materia de consumo el incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente incluidas en esta norma.
* El artículo 123-6.3 del Código de Consumo establece que los vendedores o los productores deben garantizar a las personas consumidoras el disfrute de un servicio de atención a la clientela adecuado, sin demoras o retrasos injustificados.
* El artículo 124-1.1 del Código de Consumo establece que las personas consumidoras tienen derecho, de acuerdo con lo establecido por la normativa aplicable, a la reparación o indemnización de los daños y perjuicios que sufran como consecuencia de la adquisición o utilización de bienes o servicios.
* El artículo 123-5. apartados b) y c), del Código de Consumo de Cataluña establecen que el plazo, la garantía y la posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos deben permitir que la persona consumidora que pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro y o pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o de cumplimiento defectuoso.
* El artículo 211-4 del Código de Consumo establece que los empresarios están obligados atender e informar, en cualquier caso, a las personas consumidoras, de forma inmediata y adecuada y, si procede, presencialmente, de cualquier incidencia, acontecimiento o circunstancia que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo y, por otra parte, minimizar y paliar los posibles daños y perjuicios que se deriven, y evitar las esperas excesivas e injustificadas.

Las empresas tienen la obligación de dar respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas lo antes posible, en cualquier caso en el plazo de un mes desde que son presentadas.

* El artículo 21 del -TRLGDCU-, en su apartado primero, establece que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor y usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

El apartado tercero de este mismo artículo establece que los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

Además de evidenciar una presunta infracción administrativa en materia de consumo, por no dar respuesta a mi reclamación previa, esta empresa, con su actitud, también ha limitado mis derechos como persona consumidora y eso también podría constituir una infracción administrativa tipificada en el artículo 331-3.d) del Código de Consumo, que establece que son infracciones en materia de transacciones comerciales y en materia de precios, realizar prácticas comerciales desleales por acción o por omisión que provoquen o puedan provocar a la persona consumidora un comportamiento económico que de otra manera no habría tenido.

* El artículo 112-2 del Código de Consumo de Cataluña establece que las relaciones de consumo deben fundamentarse en la buena fe y el justo equilibrio de las posiciones jurídicas, lo que excluye las prácticas comerciales desleales.
* El artículo 4 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal -LCD-, establece que debe considerarse desleal todo comportamiento que resulte objetivamente contrario a las exigencias de la buena fe y en las relaciones con consumidores y usuarios.

Es contrario a las exigencias de la buena fe el comportamiento de un empresario o profesional contrario a la diligencia profesional, entendida ésta como el nivel de competencia y cuidados especiales que hay que esperar de un empresario conforme a las prácticas honestas del mercado, que distorsione o pueda distorsionar de manera significativa el comportamiento económico del consumidor medio o del miembro medio del grupo destinatario de la práctica, si se trata de una práctica comercial dirigida a un grupo concreto de consumidores.

Se entiende por comportamiento económico del consumidor o usuario toda decisión por la que éste opta por actuar o por abstenerse de hacerlo en relación con el ejercicio de los derechos contractuales en relación con los bienes y servicios.

* El artículo 47.1.m) del TRLGDCU también tipifica como infracción administrativa en materia de consumo el uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios.
* El artículo 112-5 del Código de Consumo de Cataluña establece el principio de protección de las personas consumidoras que obliga a las administraciones públicas catalanas a velar para garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos que la presente ley reconoce a las personas consumidoras y el artículo 311-1.1 de la misma ley establece que los poderes públicos de Cataluña, especialmente los que tienen específicamente encargada la tutela y la defensa de los derechos de las personas consumidoras, deben velar, mediante procedimientos eficaces y efectivos, por el cumplimiento de los derechos que reconocen la presente ley y las normativas específicas y sectoriales de defensa y protección de las personas consumidoras.
* El artículo 341-1 del Código de consumo de Cataluña establece, como una de las formas de iniciación del procedimiento sancionador la denuncia formulada por los particulares sobre algún hecho o alguna conducta que puedan constituir una infracción.
* El artículo 311-7.1 del Código de Consumo de Cataluña establece que si de la denuncia derivan indicios de infracción, de acuerdo con lo establecido por la presente ley y las normativas sectoriales de consumo, las administraciones públicas competentes deben iniciar de oficio los procedimientos administrativos adecuados para evitar la vulneración de la normativa.
* El artículo 20 del Decreto 151/2013, de 9 de abril, sobre la potestad sancionadora en materia de consumo y sobre el procedimiento de restitución de cantidades percibidas indebidamente, reposición de la situación alterada y resarcimiento de daños y perjuicios, establece que si de las pruebas aportadas y de los hechos se desprende la existencia de una presunta infracción administrativa en materia de consumo y una lesión en los derechos e intereses de la persona consumidora como consecuencia de aquella infracción, el órgano competente para incoar el procedimiento sancionador puede ordenar, en la misma providencia de incoación, la apertura del procedimiento para obligar a restituir las cantidades percibidas indebidamente o, en su caso, reponer la situación alterada por la infracción a su estado original y determinar la indemnización por daños y perjuicios.
* El artículo 27 del Decreto 151/2013, de 9 de abril, establece que el daño o lesión producido debe ser evaluable económicamente, determinado, probado y haberse producido a consecuencia de la comisión de una infracción administrativa en materia de defensa de las personas consumidoras.

**Por todo lo expuesto hasta aquí SOL· LICITO:**

Que se proceda a iniciar el correspondiente procedimiento sancionador, en atención a los hechos expuestos en mi denuncia, por considerar que existen indicios razonables que indican que la empresa, con su conducta, ha podido vulnerar mis derechos y que a consecuencia de esta infracción, se me hayan podido producido daños económicos, que pueden evaluarse en este procedimiento , por lo que quiero ser considerada persona interesada en este procedimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 333-7 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña y en el Decreto 151/2013, de 9 de abril, sobre la potestad sancionadora en materia de consumo y sobre el procedimiento de restitución de cantidades percibidas indebidamente, reposición de la situación alterada y resarcimiento de daños y perjuicios.

Considero que en este caso, se cumplen los requisitos establecidos en el artículo 17 del Decreto 151/2013, y que por tanto, se puede iniciar el procedimiento de restitución de cantidades percibidas y/o de reposición de la situación alterada y de resarcimiento de daños y perjuicios en consumo, de acuerdo con la siguiente petición: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Firmado