
Denúncia de consum per donar-ne trasllat a l'Agència Catalana de Consum

DADES DE LA PERSONA DENUNCIANT (persona consumidora)

Nom i cognoms

Document d'identitat

Adreça

Codi Postal

Població

Telèfon

Correu electrònic

DADES DE L'EMPRESA O PROFESSIONAL (persona denunciada)

Nom i cognoms / Raó Social

Document d'identitat

Adreça

Codi Postal

Població

Telèfon

Correu electrònic

NOTIFICACIONS

- Vull rebre notificacions electròniques relacionades amb aquest tràmit (en cas de nomenar un representant serà aquest qui les rebrà).

Tingueu en compte que rebreu un avís per correu electrònic i/o per SMS per accedir al contingut de la notificació electrònica. En cas de nomenar representant serà aquest qui rebrà l'avís de notificació. Aquest avís només té efectes informatius i la falta d'accés a la notificació electrònica no impedirà que es consideri realitzada un cop transcorregut 10 dies naturals des de la seva posada a disposició, d'acord amb l'art. 43.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. En el cas que sigueu persona física, podeu modificar en qualsevol moment la vostra elecció sobre notificacions electròniques fent una sol·licitud a través de www.mataro.cat/oficinavirtual o a les Oficines d'Atenció Ciutadana.

EXPOSICIÓ

Fets que han originat la controvèrsia en la relació de consum (es pot ampliar en document adjunt)

PETICIÓ

Petició concreta que formula la persona consumidora (es pot ampliar en document adjunt)

DOCUMENTACIÓ

Relació de documentació aportada que acrediti l'existència de la relació de consum, així com qualsevol prova relacionada amb els fets exposats (marqueu amb un creu)

- Fotocòpia del document d'identitat de la persona consumidora.
- Document que acrediti que s'ha presentat la reclamació prèvia davant de l'empresa.
- Factures / tiquets / garanties.
- Informes.
- Altres:

INFORMACIÓ

Informació sobre el servei públic de consum de l'Ajuntament de Mataró (OMIC)

1. Aquest servei és membre de la Xarxa Local de Consum que impulsa la Diputació de Barcelona. Es pot obtenir més informació a: <https://www.diba.cat/web/consum>.
2. El servei públic de consum de l'Ajuntament de Mataró, d'acord amb el que estableix l'article 126-11 del Codi de Consum de Catalunya, forma part del Directori de serveis públics de consum de Catalunya, que elabora i actualitza l'Agència Catalana del Consum i té caràcter públic. En aquest directori s'estableixen les funcions que exerceixen i en aquest cas, el Servei Públic de Consum de Mataró no realitza funcions per gestionar les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum ni les funcions d'iniciar procediments sancionadors de consum.
3. L'autoritat competent per gestionar les denúncies és l'Agència Catalana de Consum que disposa d'un espai al seu portal corporatiu per poder presentar les denúncies en línia. Podeu trobar més informació a: www.consum.cat.
4. En cas que no presenteu la vostra denúncia directament a l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya, us comuniquem que des d'aquest servei públic se'n donarà trasllat de la vostra denúncia, a aquesta administració, per tal que porti a terme les actuacions que consideri oportunes.
5. Totes les persones consumidores poden presentar, davant del servei públic de consum, una reclamació motivada pel seu mal funcionament o males pràctiques. D'aquesta reclamació el servei públic n'ha de donar trasllat a l'autoritat competent, acompanyada d'un informe de contestació.

Informació de drets a la persona consumidora

D'acord amb el que estableix la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la que s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, us informem:

En relació a les normes del procediment de mediació de consum

1. Que una denúncia és l'acte pel qual qualsevol persona, en compliment o no d'una obligació legal, posa en coneixement d'un òrgan administratiu l'existència d'un fet determinat que pugui justificar la iniciació d'ofici d'un procediment administratiu.
2. Que si de la denúncia deriven indicis d'infracció, d'acord amb el que estableixen el Codi de Consum de Catalunya 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.
3. Que l'administració pública competent ha de comunicar a la persona denunciant l'inici d'ofici de les actuacions pertinents i li ha d'indicar els possibles efectes de la denúncia i la seva posició jurídica respecte a les presumptes infraccions.
4. Que si l'administració competent, no aprecia infraccions amb relació a la denúncia presentada, ha d'adoptar un acord motivat d'arxivament i comunicar-lo a la persona denunciant.
5. Que la presentació d'una denúncia de consum no confereix, per si sola, la condició d'interessat en el procediment i per tant, no és un procediment pensat per solucionar un litigi de consum, sinó per sancionar conductes contràries als interessos generals de les persones consumidores.
6. Que malgrat els sistemes extrajudicials propis de la resolució de litigis de consum són la mediació i l'arbitratge, en alguns casos també es pot sol·licitar ser persona interessada en un procediment sancionador de consum.
7. Que ser persona interessada vol dir que la persona és titular de drets o interessos legítims individuals o col·lectius que puguin ser afectats per la decisió que s'adopti en aquest procediment.
8. 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'inoació, 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.
9. Que abans d'acordar la incoació de l'expedient sancionador, l'administració pot ordenar la pràctica de diligències prèvies amb la finalitat d'esbrinar les circumstàncies dels fets i els subjectes responsables. Aquestes diligències prèvies tenen caràcter reservat i les parts no hi tenen accés.
10. Que en el cas que els fets que constitueixen infraccions administratives d'acord amb aquesta llei puguin ésser constitutius d'infracció penal, l'òrgan competent per a iniciar el procediment, d'ofici o a instància de l'òrgan instructor del procediment, els ha de posar en coneixement de la jurisdicció penal. Especialment, en el cas de conductes reiterades de posada al mercat de productes que generin un risc greu a les persones consumidores, la comunicació a la jurisdicció penal s'ha de dur a terme, al més aviat possible, amb la indicació de totes les dades que l'òrgan administratiu disposi per a identificar-ne les persones responsables. En tots dos casos, si el procediment administratiu ha estat iniciat, se n'ha d'acordar la suspensió fins que s'hi pronunciï la resolució judicial corresponent, i pot adoptar les mesures cautelars oportunes per mitjà de resolució notificada als interessats.
11. Que l'efecte jurídic del resultat del procediment sancionador de consum és, en cas que s'hagi produït una infracció administrativa, és una resolució amb la imposició d'una sanció administrativa.
12. Que contra aquesta resolució cada part interessada la pot recórrer en allò que directament l'afecti.
13. Que en el cas de l'infractor sancionat, aquest pot recórrer la totalitat de la resolució sancionadora i el rescabament de danys i perjudicis, la reposició de la situació alterada o la restitució de les quantitats percebudes indegudament, o només una part de la resolució sancionadora.
14. 14. Que les resolucions fermes que determinen la restitució de les quantitats percebudes indegudament, que reposen la situació alterada per la infracció i que determinen els danys i perjudicis per a la persona consumidora són immediatament executives.
15. 15. Que les persones físiques o jurídiques responsables per restituir les quantitats percebudes indegudament, reposar la situació alterada o indemnitzar els danys i perjudicis han de complir la resolució en el termini màxim d'un mes a partir de l'endemà de la fermesa de la resolució.
16. Que si en el termini d'un mes no s'ha donat compliment a la resolució, la part interessada pot instar-ne el compliment a la via judicial competent.
17. Que existeix la possibilitat d'acabament convencional, per acord entre les parts interessades. L'acord de les parts ha d'estar provat i s'ha de documentar en el propi procediment. En aquest cas, l'òrgan instructor ha de realitzar una proposta d'arxiu per acord de les parts a l'òrgan resolutori. Aquest arxiu per acord entre les parts no afecta la tramitació del procediment sancionador principal, sens perjudici que es pugui tenir en compte en la resolució d'aquest.
18. Que en el supòsit en què se sobreseguí l'expedient i no recaigui sanció econòmica pels fets imputats, també s'ha de sobreseure pel que fa a la restitució de quantitats percebudes indegudament, la reposició de la situació alterada

per la infracció i la indemnització per danys i perjudicis, llevat en el supòsit recollit a l'apartat segon d'aquest article.

19. Que en el cas que el sobreseïment de l'expedient sancionador sigui degut a l'extinció de la responsabilitat administrativa per prescripció de la infracció constatada, es pot continuar i resoldre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, de reposició de la situació alterada per la infracció i d'indemnització per danys i perjudicis.
20. Que la presentació d'una denúncia de consum no exclou la possibilitat d'acudir posteriorment a la via judicial per obtenir la reparació dels seus drets i en alguns casos, tampoc exclou la via arbitral.
21. Que la presentació d'una reclamació davant una entitat acreditada no suspèn o interromp els terminis de caducitat i de prescripció d'accions d'acord amb el que estableix la normativa que sigui aplicable en cada cas.
22. Que la presentació d'una denúncia contra l'empresa no és necessàriament incompatible amb una sol·licitud de mediació de consum.
23. Que les actuacions judicials penals, els procediments de mediació i arbitratge i la tramitació d'altres procediments administratius interrompen el termini de prescripció de les infraccions. El termini es reprèn després de la finalització del procediment que havia provocat la interrupció.
24. Que les normes bàsiques que s'apliquen en el procediment sancionador de consum són: la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya i el 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 rescabament de danys i perjudicis.

Dels requisits de la denúncia de consum.

1. Que les denúncies han d'expressar la identitat de la persona o persones que les presenten i el relat dels fets que es posen en coneixement de l'Administració. Quan els fets esmentats puguin constituir una infracció administrativa, han de recollir la data de la seva comissió i, quan sigui possible, la identificació dels presumptes responsables.
2. Que si a la denúncia hi manquen requisits formals i la persona denunciant pot esmenar aquesta mancança, l'administració competent que la rep li ha de donar un termini no inferior a deu dies perquè ho faci.
3. Que si l'òrgan a qui s'ha adreçat la denúncia no és el competent per raó de la matèria o del territori, aquest òrgan l'ha de trametre a l'òrgan que té atribuïda la competència material o territorial i ho ha de comunicar a la persona denunciant.
4. Que és requisit previ per poder iniciar el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament l'existència d'indicis d'una infracció administrativa en la matèria i l'existència de quantitats o de preus cobrats superiors als autoritzats, comunicats, pressupostats o anunciats.
5. Que és requisit previ per poder iniciar el procediment en matèria de reposició de la situació alterada i de rescabament de danys i perjudicis en consum l'existència d'indicis d'una infracció administrativa en la matèria i un dany o perjudici causat a la persona consumidora com a conseqüència de la infracció.
6. Que per poder determinar el rescabament, el dany o lesió produït ha de ser avaluable econòmicament, determinat, provat i haver-se produït com a conseqüència de la comissió d'una infracció administrativa en matèria de defensa de les persones consumidores.

Dels drets i de les obligacions de les parts durant el procediment sancionador de consum

1. Que la provisió d'incoació de l'expedient sancionador s'ha de notificar a totes les parts interessades en el procediment.
2. Que en el cas de les persones consumidores interessades, la notificació s'ha de fer conjuntament amb la proposta de resolució de l'expedient sancionador, en aquelles qüestions que afectin directament els seus interessos legítims.
3. Que l'òrgan instructor pot acordar d'ofici la pràctica d'aquelles diligències encaminades a provar i determinar la quantia del dany produït, la seva causa, la situació alterada per la infracció i qualsevol altre aspecte relacionat amb la determinació de la indemnització. Tanmateix, l'òrgan instructor pot valorar la documentació que les parts aportin en qualsevol de les fases del procediment, als efectes de determinar la quantia dels danys i perjudicis, les seves causes o qualsevol altre aspecte relacionat amb les possibles indemnitzacions.
4. Que a la proposta de resolució, la persona instructora de l'expedient ha de fixar les quantitats percebudes indegudament i la quantia de la indemnització dels danys i perjudicis provats que ha patit la persona consumidora, així com si s'escau, la manera de reposar la situació al seu estat original.



5. Que la proposta de resolució s'ha de notificar a les parts interessades en l'expedient en allò que els afecti en els seus interessos directes i legítics i es poden fer al·legacions en els terminis fixats pel procediment sancionador.
6. Que a la resolució, que ha de ser motivada, s'ha de decidir sobre totes les qüestions plantejades en el procediment. La restitució de les quantitats percebudes indegudament, la quantia de la indemnització per danys i perjudicis i, si s'escau, la reposició de la situació alterada per la infracció ha de ser determinada per la resolució, sense tenir el caràcter de sanció, amb pronunciament separat de la part sancionadora.
7. Que la persona consumidora pot desistir de la seva sol·licitud o, quan això no estigui prohibit per l'ordenament jurídic, renunciar als seus drets.
8. Que si l'escrit d'iniciació l'han formulat dos o més interessats, el desistiment o la renúncia només afecta aquells que l'hagin formulat.
9. Que tant el desistiment com la renúncia es poden fer per qualsevol mitjà que permeti la seva constància, sempre que incorpori les signatures que corresponguin d'acord amb el que preveu la normativa aplicable. L'Administració ha d'acceptar per complet el desistiment o la renúncia, i ha de declarar conclús el procediment llevat que, havent-s'hi personat tercers interessats, aquests n'instin la continuació en el termini de deu dies des que van ser notificats del desistiment o renúncia.
10. Que si la qüestió suscitada per la incoació del procediment comporta interès general o és convenient substanciar-la per definir-la i aclarir-la, l'Administració pot limitar els efectes del desistiment o la renúncia a l'interessat i el procediment segueix.
11. Que l'empresa denunciada, d'acord amb el que estableix l'article 333-2 de la LLEI 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, ha de saber que són circumstàncies atenuants, per a determinar la quantia i l'extensió de la sanció dins dels mínims i màxims establerts, la reparació o esmena total o parcial de manera diligent de les irregularitats o els perjudicis que han originat la incoació del procediment i la submissió dels fets a l'arbitratge de consum.
12. Que en el procediment sancionador les parts no estan obligades a actuar assistides per un advocat o assessor jurídic.
13. Que les parts poden actuar per mitjà d'un representant, i s'han d'entendre amb aquest les actuacions administratives, excepte en cas de manifestació expressa en contra de l'interessat. Per formular la denúncia, interposar recursos, desistir d'accions i renunciar a drets en nom d'una altra persona s'ha d'acreditar la representació. Per als actes i gestions de mer tràmit, aquesta representació es presumeix.

DECLARACIÓ

La persona signant DECLARA sota la seva responsabilitat:

Que les dades i la informació contingudes en aquesta sol·licitud i els documents que s'adjunten són certes i es corresponen amb la realitat.

Que en presentar aquesta denúncia ha estat suficientment informada sobre les normes que regulen la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabament de danys i perjudicis i que coneix els seus drets.

Que consent expressament al tractament, la cessió i la comunicació, de les seves dades personals, bé sigui per via postal, telefònica o electrònica, a les empreses reclamades i als serveis que siguin els competents per a la seva resolució, ja siguin organismes administratius de caràcter estatal, d'altres estats membres de la Unió Europea o d'altres estats.

Que facilita la seva adreça de correu electrònic a efectes de notificació.

SOL·LICITUD

Sol·licita que es tingui per presentat aquest escrit de denúncia, juntament amb els documents i còpies que s'adjunten, s'admeti a tràmit i se'n doni trasllat a l'Agència Catalana de Consum, per tal que porti a terme les actuacions que consideri oportunes i se'm consideri persona interessada en el procediment. Així mateix, declaro que he estat informat/da dels meus drets en matèria de dades personals i que n'accepto el tractament per a les finalitats indicades per aquest procediment.

Mataró,

Signatura

PROTECCIÓ DE DADES

De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i la normativa estatal que correspongui, L'AJUNTAMENT DE MATARÓ facilita la següent **informació bàsica sobre Protecció de Dades**:

Responsable del tractament	Ajuntament de Mataró – CIF P0812000H – La Riera, 48 - 08301 Mataró – Delegat de Protecció de Dades: http://mataro.cat/dpo
Finalitat	Gestió de les denúncies de consum per tal de donar-ne trasllat a l'Agència Catalana de Consum
Legitimació	D'acord amb el principi de proximitat (article 126-10-2 del Codi Consum Catalunya i article 15.3 del Decret 98/2014) el tractament de les dades queda legitimat pel compliment d'una obligació legal aplicable.
Destinatari	No es cediran les dades a tercers, tret d'obligació legal.
Drets	Accedir, rectificar i suprimir les dades, així com limitar el tractament, oposar-se al mateix o exercir el dret a la portabilitat de les dades dirigint la seva petició a l'adreça postal indicada més amunt, accedint a http://mataro.cat/drets o contactant amb el DPO (http://mataro.cat/dpo) Tanmateix, l'interessat també tindrà dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.
Conservació de les dades	Les dades seran conservades durant el termini que sigui necessari per a garantir la finalitat per a la qual han estat recollides.

Mentre no ens comunicui el contrari, entendrem que les seves dades no han estat modificades, que es compromet a notificarnos qualsevol variació i que tenim el seu consentiment per utilitzar-les per a les finalitats esmentades. L'Ajuntament de Mataró l'informa que compleix amb tots els requisits establerts per la normativa de protecció de dades i amb totes les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

Mataró,

Signatura