MODEL DE RECLAMACIÓ PREVIA DE CONSUM, PER PRESENTAR A L’EMPRESA, PER INFRACCIONS EN L’ÀMBIT DE L’ACCESSIBILITAT A BÉNS I SERVEIS DE CONSUM.

La normativa de consum regula que, abans de poder tramitar una reclamació administrativa contra un comerç o una empresa, és necessari haver presentat abans, per part de la persona consumidora, una reclamació prèvia.

Un cop presentada la reclamació, l’empresa disposa d’un termini màxim de temps per donar-vos resposta a la vostra reclamació. Si no ho fa, està cometent una infracció administrativa que es pot sancionar.

Si la resposta que us dona l’empresa no és satisfactòria, ja podeu presentar la vostra reclamació a l’Oficina Municipal d’Informació al consumidor.

Aquest model de reclamació és només un exemple i l’haureu de personalitzar i adaptar al vostre cas.

S’adverteix que aquest model és orientatiu i no substitueix l’assessorament legal d’un advocat o advocada, que sempre hauria d’analitzar, cada cas en particular, per tal de buscar la millor solució per a la persona consumidora.

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

(Nom/raó social de l’empresa)

(Domicili social)

CIF

Servei d’Atenció al/la Client/a

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

Senyors/es,

En/Na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb DNI/NIE \_\_\_\_\_\_\_\_\_ i domicili a aquest efecte al C/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, de la ciutat de\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_amb CP\_\_\_\_\_\_, amb telèfon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i correu electrònic: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, per mitjà de la present em dirigeixo a vostès en la meva condició legal de persona consumidora, a l’efecte de formular la meva reclamació prèvia, de conformitat amb el que es disposa en l’article 211-4.c) de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, l’article 14 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, l’article 18.1.a) de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual 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, l’article 21.3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s’aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries (TRLGDCU) i amb els efectes previstos a l’article 121-11 de la Llei 29/2002, de 30 de desembre, primera Llei del Codi civil de Catalunya, a l’article 1973 del Codi Civil Espanyol i a l’article 403.2 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d’Enjudiciament Civil, fent constar expressament que, aquesta part estaria disposada a sotmetre’s a un sistema voluntari de mediació o d’arbitratge, gratuït per a totes dues parts, davant els organismes oficials de consum competents, amb la intenció de poder arribar a un acord amistós i per aquest motiu els agrairé que manifestin la seva predisposició a participar en un procediment de mediació o d’arbitratge de consum, o alternativament, procedeixin a fer la proposta que consideri oportuna per a solucionar el conflicte plantejat amb relació a la no accessibilitat als serveis o productes de la seva empresa pel que fa a:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Qui subscriu és una persona consumidora amb una discapacitat, fet que em situa en una situació d'inferioritat o indefensió especials i per tant, tinc la condició de persona consumidora especialment protegida, d'acord amb el que estableix l'article 111-2.c) del Codi de Consum de Catalunya i la consideració de persona consumidora vulnerable, d'acord amb el que disposa l'article 3.2 del TRLGDCU i d'acord amb aquesta consideració legal i sense perjudici del que estableix la normativa sectorial que sigui aplicable en cada cas, a l'efecte d'evitar qualsevol situació especial de subordinació, indefensió o desprotecció que pugui provocar cap situació de desigualtat en l'exercici dels meus drets en les meves relacions de consum amb la seva empresa, ha de tenir en consideració que la resposta d'aquest servei d'atenció al client ha de respondre utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis d'accessibilitat universal i, si s'escau, mitjans alternatius per garantir-me l'accés sense cap discriminació.  
Qualsevol incompliment que la seva empresa pugui cometre aprofitant la meva situació especial de desequilibri o indefensió podrà ser considerada una infracció molt greu i a més es pot considerar una circumstància agreujant d'acord amb el que disposa l'article 332-4.b) i l'article 333-2.2.d) del codi de Consum de Catalunya.  
Pel que fa a la informació que m'ha de facilitar la seva empresa, cal tenir en compte que la informació precontractual, abans de quedar vinculat per un contracte, a més de clara, comprensibles, veraç i suficient, s'ha de facilitar en un format fàcilment accessible, i s'ha de garantir si s'escau l'assistència necessària, de manera que assegurin la seva comprensió adequada i permetin la presa de decisions òptimes per als meus interessos, d'acord amb l'article 60.1 del TRLGDCU. I la informació i els documents per a dur a terme el procés de contractació han d'ésser accessibles per a les persones amb discapacitat mitjançant el sistema o mitjà de suport més adequat a aquesta finalitat, d'acord amb l'article 262-7 del codi de Consum de Catalunya.  
Totes les pràctiques comercials de la seva empresa, orientades a les persones consumidores vulnerables han d'estar destinades, a preveure i remoure, sempre que sigui possible, les circumstàncies que generen la situació de vulnerabilitat, així com a pal·liar els efectes, en particular en relació amb les comunicacions comercials o la informació precontractual facilitada, l'atenció postcontractual o l'accés a béns o serveis bàsics, d'acord amb el que disposa l'article 19.6 TRLGDCU.  
En qualsevol promoció comercial que realitzi la seva empresa, la informació necessària s'ha de facilitar en termes clars, comprensibles, veraços i en un format fàcilment accessible, de manera que assegurin la seva comprensió adequada i permetin la presa de decisions òptimes per als seus interessos i incomplir aquests requisits d'informació es considera una pràctica deslleial per enganyosa en els mateixos termes que els que estableix l'article 7 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, tal com estableix l'article 20.2 TRLGDCU.

La Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat, regula l’accessibilitat a l’habitatge, el transport públic, als productes i serveis, en l’atenció als clients, en les activitats culturals, esportives i de lleure i l’ensenyament i en el seu article 66.1 disposa que són Infraccions administratives en matèria d’accessibilitat les accions i les omissions tipificades i sancionades per aquesta llei i pel règim sancionador bàsic estatal.

Els fets que s’han exposats poden ser constitutius d’infracció administrativa en matèria de protecció dels drets de les persones consumidores, regulats, entra d’altres, al Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, a la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, a la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat, al Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s’aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social i a la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

És per tot això que, mitjançant aquest requeriment fefaent i a l’espera de la seva col·laboració, vinc a advertir-los que, de no poder obtenir una solució amistosa per a ambdues parts, dins del termini dels trenta dies que estableix la llei, no em quedarà més remei que presentar la corresponent denúncia administrativa davant els organismes competents en matèria de consum, sol·licitant l’obertura del corresponent procediment sancionador, alhora que em reservo l’opció d’exercitar judicialment la pertinent acció en defensa dels meus interessos patrimonials i socials, tot advertint que la no contestació d’aquest escrit en el termini màxim de trenta dies, constitueix una infracció administrativa, tipificada a l’article 331-6) apartats h) i l) del Codi de Consum de Catalunya i a l’article 49.1.n) de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries i que els tribunals hauran de tenir en consideració la seva actitud, en cas de no voler col·laborar en la resolució d’aquest conflicte de forma amistosa, per decidir si s’ha provocat un eventual abús del servei públic de Justícia, tot això, en el moment de pronunciar-se sobre les costes i en la imposició de multes o sancions previstes a la Llei 1/2000, de 7 de gener, d’Enjudiciament Civil.

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

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