**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 Mataró, província de Barcelona, amb telèfon \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i correu electrònic\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, per mitjà del present escrit 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, perquè pugui iniciar-se 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:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Aquests fets constitueixen una infracció administrativa en matèria de consum, segons els següents FONAMENTS DE DRET:

1. L'article 331-3.h) de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, d’ara endavant, Codi de Consum de Catalunya estableix com a infraccions en matèria de transaccions comercials i condicions tècniques de venda i en matèria de preus el fet de negar-se injustificadament a satisfer les demandes de les persones consumidores i fer qualsevol mena de discriminació respecte a aquestes demandes.
2. L’article 49.1. 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 estableix com a infraccions:

* l) Tota actuació discriminatòria contra persones consumidores vulnerables independentment del motiu o contra qualsevol consumidor o usuari per l'exercici dels drets que confereix aquesta Llei o les seves normes de desenvolupament, ja sigui no atenent les seves demandes, negant-los l'accés als establiments o dispensant-los un tracte o imposant-los unes condicions desiguals, així com l'incompliment de les prohibicions de discriminació previstes en el Reglament (UE) 2018/302, quan aquesta actuació no sigui constitutiva de delicte.
* m) L'ús de pràctiques comercials deslleials amb els consumidors o usuaris.
* n) Les conductes discriminatòries en l'accés als béns i la prestació dels serveis i, especialment, les previstes com a tals en la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, quan no siguin constitutives de delicte.

1. Totes les persones han de poder accedir a un habitatge, sempre que compleixin els requeriments legals i contractuals aplicables a cada relació jurídica, sense patir discriminacions, directes o indirectes, ni assetjament, tal com estableix l’article  45.1 de la Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l’habitatge -LH-.
2. L’article 14.3 de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació -LITND- estableix que, els prestadors de serveis de venda, arrendament o intermediació immobiliària, tant públics com privats, han de respectar el dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació en les operacions comercials, tant per a habitatges com per a locals de negoci, i, en particular, tenen prohibit:

* Refusar una oferta de compra o d’arrendament, refusar l’inici de les negociacions o impedir o denegar, de qualsevol altra manera, la compra o l’arrendament d’un habitatge per qualsevol motiu de discriminació, especialment per raó de situació administrativa irregular, en ocasió d’una oferta pública de venda o arrendament.
* Discriminar una persona en els termes o les condicions de venda o d’arrendament d’un habitatge sobre la base de qualsevol dels motius a què fa referència la lletra a.

1. L’article 123.2 de la LH estableix que són infraccions molt greus en matèria de protecció dels consumidors i usuaris d'habitatges en el mercat immobiliari, portar a terme accions o omissions que comportin assetjament o discriminació.
2. L’article 45.3.c) de la LH estableix que l'assetjament immobiliari és una forma de discriminació que es produeix quan hi ha qualsevol actuació o omissió amb abús de dret que té l'objectiu de pertorbar la persona assetjada en l'ús pacífic del seu habitatge i crear-li un entorn hostil, ja sigui en l'aspecte material, en el personal o en el social, amb la finalitat última de forçar-la a adoptar una decisió no volguda sobre el dret que l'empara per ocupar l'habitatge.
3. L’article 43.5.t) de la LITND estableix que és una infracció greu, denegar l’accés a l’habitatge, en cas que la denegació estigui motivada per qualsevol dels motius de discriminació a què fa referència l’article 1 de la mateixa llei.
4. L’article 55.1 de la LH defineix els agents immobiliaris com les persones físiques o jurídiques que es dediquen de manera habitual i retribuïda, dins el territori de Catalunya, a prestar serveis de mediació, assessorament i gestió en transaccions immobiliàries amb relació a operacions de compravenda, lloguer, permuta o cessió de béns immobles i dels drets corresponents, inclosa la constitució d'aquests drets.

L’apartat cinquè del mateix article, en el seu apartat a) estableix que són obligacions dels agents immobiliaris actuar amb diligència, responsabilitat i independència professionals, amb subjecció a la legalitat vigent i als codis ètics establerts en el sector i amb una consideració especial envers la protecció dels drets dels consumidors i usuaris d'habitatges

1. En desenvolupar les seves funcions, l’article 231-4 del Codi de consum de Catalunya estableix que l’intermediari o intermediària han de dur a terme les transaccions comercials amb diligència professional i responsabilitat i subjectant-se a la legalitat i als codis ètics del sector on acompleixen l'activitat professional.
2. L’article 334-4 del Codi de Consum de Catalunya, en el seu apartat segon, estableix que si  es pot provar la manca de diligència d'un intermediari o intermediària en la prestació d'un servei, se'l pot considerar responsable.
3. Si una persona consumidora es troba en una situació de discriminació, que vulneri el seu dret a accedir a un habitatge en condicions d’igualtat, l’article 45.2 de la LH estableix que, les administracions públiques han d'adoptar les mesures pertinents, aplicables a totes les persones i a tots els agents, tant del sector públic com del sector privat.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

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, 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.

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

Signat