**Model de reclamació prèvia, per comunitats de propietaris, per presentar davant de les empreses, abans de tramitar la queixa/reclamació/denúncia, davant de l’Oficina Municipal d’Informació al Consumidor de Mataró**

(Nom/raó social de l'empresa)

(Domicili social)

NIF

Servei d'Atenció al/la Client/a

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

Senyors/es,

En/Na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb DNI/NIE \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ com a president/a o administrador/a de la comunitat de propietaris del C/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, de la ciutat de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb NIF:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, telèfon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i correu electrònic: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, per mitjà de la present escrit, em dirigeixo a vostès en representació d’aquesta comunitat de propietaris, d’acord amb el que s’estableix a la Llei 5/2006, de 10 de maig, del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals, a l'efecte de formular la 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, en 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 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, i a l'article 1973 del Codi Civil Espanyol.

Fem constar que aquesta comunitat de propietaris té, en aquest conflicte, la condició legal de persona consumidora i que aquesta part estaria disposada a sotmetre's a un sistema voluntari de mediació o d'arbitratge, gratuït per a totes dues parts, davant de l’Oficina Municipal d’Informació al Consumidor de Mataró –OMIC- o davant de la Junta Arbitral Municipal de consum de Mataró –JACM-, amb la intenció de poder arribar a un acord amistós i per aquest motiu els agrairem que manifestin, en la seva resposta, la seva predisposició a participar en un procediment de mediació o d'arbitratge de consum, o que alternativament, procedeixin a realitzar la proposta que considerin oportuna per tal de poder solucionar el conflicte plantejat en relació amb:

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

És per tot això que, mitjançant aquest requeriment fefaent i a l'espera de la seva col·laboració, venim a advertir-los que, de no poder obtenir una solució amistosa per a ambdues parts, dins del termini dels 30 dies que estableix la llei, a la junta de propietaris d’aquesta comunitat no li quedarà cap més remei que valorar l’opció de presentar la corresponent denúncia administrativa davant els organismes competents en matèria de consum, sol·licitant l'obertura del corresponent procediment sancionador, alhora que la junta de propietaris també es reserva l'opció d'exercitar judicialment la pertinent acció en defensa dels seus interessos patrimonials i socials, tot advertint que la no contestació d'aquest escrit en el termini màxim de 30 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.

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

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

**Instruccions per complimentar la reclamació prèvia, abans de presentar una sol·licitud de mediació.**

Reclamar prèviament a les empreses és important per intentar arribar a un acord, però també per deixar constància de la discrepància i evitar la prescripció de l'acció davant dels tribunals en cas que no funcioni la mediació o l' arbitratge de consum.

Amb aquest model de reclamació prèvia podreu deixar constància del problema que heu tingut en la vostra relació de consum amb l'empresa reclamada.

Per tal de deixar constància fefaent, cal que envieu aquest escrit a l'empresa per mitjà d'un BUROFAX o qualsevol altre mitjà que en deixi constància, amb acusament de rebuda.

Mireu de ser breus i concisos. Expliqueu el perquè no esteu d'acord amb el producte o servei i quin dret us empara en la vostra reclamació. Especifiqueu també com considereu que us han de rescabalar o indemnitzar i fixeu clarament la vostra petició.

Normalment, les persones consumidores, en aquest cas, la comunitat de propietaris, quan decideixen presentar una reclamació davant dels organismes de consum és perquè ja ho han provat tot davant de l'empresa i això fa que hagi passat molt de temps des que es va manifestar el problema.

Per aquest motiu, és recomanable que si veieu que des d'un primer moment, no sembla que el conflicte tingui una solució fàcil, li feu arribar com més aviat millor aquest escrit a l'empresa, perquè amb això pareu el temps de prescripció de la vostra acció davant dels tribunals. Podríem dir que paralitzem el temps i això no ens fa perdre l'oportunitat de continuar més tard, en via judicial si no arribem a cap solució. I a més, també avancem davant dels tràmits que podrem fer davant de les administracions públiques de consum, perquè recordeu que si voleu fer una mediació, no la podreu sol·licitar si abans no heu presentat aquest escrit i l'empresa, dins del termini de 30 dies no ha contestat o el que ha contestat no ha estat satisfactori.

També és molt important recordar que si l'empresa no contesta a aquest escrit, això constitueix una infracció administrativa i per tant ho podeu denunciar directament, per tal que se sancioni a l'empresa per la negativa a atendre la vostra reclamació, el que no vol dir que us hagi de contestar favorablement a les vostres pretensions, simplement us ha de contestar.

El fet de proposar la mediació o l'arbitratge de consum per solucionar el conflicte, també mostra la vostra bona fe i si l'empresa no ho accepta i us força a anar a la via judicial, en el moment que calgui fixar les costes del procés, això farà que no es pugui apreciar temeritat en la presentació de la demanda per part vostre, però si per part de l’empresa.

La reclamació prèvia la pot presentar o el/la president/a de la comunitat de propietaris o també l’administrador/a si n’hi ha.

* Li correspon a la presidència representar la comunitat judicialment i extrajudicialment.
* Li correspon a l’administrador/a gestionar els assumptes ordinaris de la comunitat i prendre les mesures convenients i fer els actes necessaris per a conservar els béns i el funcionament correcte dels serveis de la comunitat.

Si l’empres no contesta la reclamació prèvia o la resposta no es satisfactòria caldrà que la Junta de propietaris valori quina és la següent opció:

* Es pot iniciar un procediment de mediació de consumi-
* Es pot iniciar un procediment d’arbitratge de consum.
* Es pot denunciar l’empresa per incompliment de la normativa reguladora dels drets de les persones consumidores.
* Es pot presentar una demanda judicialment.

Això ho ha d’acordar la Junta de Propietaris

La junta de propietaris, integrada per tots els propietaris d’elements privatius, és l’òrgan suprem de la comunitat.

S’han d’adoptar per majoria simple dels propietaris que han participat en cada votació, que ha de representar, alhora, la majoria simple del total de llurs quotes de participació, els acords que fan referència a l’acord de sotmetre a mediació qualsevol qüestió pròpia del règim de la propietat horitzontal.

S’han d’adoptar totes els altres acords que no tinguin fixada una majoria diferent per a adoptar-los i en aquest sentit, el fet de presentar una sol·licitud de mediació o una denúncia estarien incloses en aquests supòsits.

Es requereix el vot favorable de tots els propietaris amb dret a vot per a sotmetre a arbitratge qualsevol qüestió relativa al règim de la propietat horitzontal, llevat que hi hagi una disposició estatutària contrària.

Penseu que no té les mateixes conseqüències jurídiques, per a la comunitat de persones propietàries, sotmetre el litigi a una mediació que a un arbitratge de consum, perquè l’arbitratge té caràcter vinculant i excloent de la via judicial totes les persones de la comunitat de persones propietàries hi quedarien obligades, per el laude que es dictés per a la resolució del conflicte en qüestió.

Tant la mediació de consum, com l’arbitratge de consum són tràmits de procediment administratiu i per formular sol·licituds, presentar declaracions responsables o comunicacions, interposar recursos, desistir d'accions i renunciar a drets en nom d'una altra persona, s'haurà d'acreditar sempre la representació.

En el moment de presentar la sol·licitud de mediació o d’arbitratge o en el cas de presentar una denúncia administrativa, serà necessari aportar, sempre l’acord adoptat per la Junta de persones propietàries, de presentar la sol·licitud de mediació, adoptat per majoria o en el cas de l’arbitratge, l’acord adoptat per totes les persones propietàries, per presentar la sol·licitud d’arbitratge. També caldrà acreditar el nomenament del/la president/a.

La persona que exerceixi la secretaria de la comunitat de Propietaris és qui estén les actes de les reunions i expedeix els certificats.

Si es vol iniciar la via judicial, caldrà demanar assessorament jurídic. En aquests casos el/la president/a també exerceix la representació de la comunitat de Propietaris i la Junta de Propietaris també haurà d’adoptar l’acord per poder presentar la corresponent demanda, sempre abans de presentar-la.