**Model de reclamació prèvia ASSOCIACIONS-DISCRIMINACIÓ, per presentar a 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_ em dirigeixo a vostès en la meva condició legal de president/a de L’Associació de Veïns i Veïnes de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb domicili a aquest efecte al C/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb telèfon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i correu electrònic: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb CIF\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i per mitjà de la present escrit, manifesto que he estat autoritzat/da per l’òrgan de govern de l’associació/ l’assemblea general, en data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, per presentar aquesta reclamació, d’acord amb el que estableixen els articles 311-2, 311-3.2, 312-6, 312-13, 321-3, 321-4, 322-9, de la Llei 4/2008, de 24 d’abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques, i els articles \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dels nostres estatuts, que ens atorguen capacitat per ser part processal, intervenir en judicis en defensa de llurs interessos i defensar-hi interessos col·lectius relacionats amb llur objecte o llur finalitat i, d’acord amb el que estableix l’article 158 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i l’ordenament jurídic.

La nostra entitat té com a finalitat \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en l’àmbit territorial de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i per aquest motiu  **formula una queixa/reclamació** i sol·licita que procedeixin a realitzar la proposta que consideri oportuna per a 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, vinc a advertir-los que, de no poder obtenir una solució, no ens quedarà cap més remei que adreçar-nos als organismes competents, d’acord amb el que estableixen els articles 3, 4, 5.1, de la Llei 39/2015, d’1 d’octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, donat que la nostra entitat ha de ser considerada part interessada en els procediments administratius, en promoure, com a titular de drets o interessos legítims individuals, dels seus associats o col·lectius o perquè pot resultar afectada per la decisió que s’hi adopti, sol·licitant l'obertura del corresponent procediment sancionador, alhora que ens reservem l'opció d'exercitar judicialment la pertinent acció en defensa dels interessos generals i de les persones de la nostra associació.

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

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

**Instruccions per complimentar la reclamació prèvia, abans de presentar una queixa o una reclamació**

Queixar-se o reclamar prèviament a les empreses és important per intentar trobar solucions als conflictes i ho han de fer les persones consumidores que han tingut el conflicte en la seva relació de consum.

Però quan es volen presentar una queixa o una reclamació per part de les associacions de veïns i veïnes, les queixes, les reclamacions tenen un efecte diferent al que tenen, quan les presenten directament les persones consumidores.

En aquests casos les persones associades que ho sol·licitin a l’associació, poden autoritzar-la a presentar la queixa o la reclamació en el seu nom i, si finalment la persona associada, en la seva condició de persona consumidora, vol presentar una denúncia contra l’empresa, cal tenir en compte que l’associació, si vol tenir la consideració de persona interessada en els procediments administratius en què l’Administració s’hagi de pronunciar amb relació a aquest cas individual, només ho podrà fer amb l’autorització de la persona o persones afectades.

Així doncs, les queixes i les reclamacions que poden presentar les Associacions de Veïns i Veïnes contra les empreses, s’ha de fonamentar, normalment, en la defensa dels interesso generals i col·lectius.

Per poder presentar una queixa, una reclamació o una denúncia de consum, per part d’una Associació de Veïns i Veïnes cal:

* Mirar si en els seus Estatuts, es recull aquesta finalitat, però cal tenir en compte que legalment, les associacions de veïns i veïnes ja tenen com a finalitat la defensen els drets generals de la ciutadania i també els interessos sectorials, per la qual cosa, quan una associació de veïns i veïnes, vulgui intervenir en la defensa dels interessos generals i els interessos dels seus associats, en l’àmbit sectorial del consum, ho pot fer.
* Per presentar la queixa, reclamació o denúncia cal adoptar aquest acord, amb el procediment que determinin els Estatuts. Generalment, la junta de govern o junta directiva administra i representa l'associació, d'acord amb la llei, els estatuts i els acords adoptats per l'assemblea general.
* Aquest òrgan de govern està facultat amb caràcter general per a fer els actes necessaris per a complir les finalitats de l'associació, llevat dels que, d'acord amb la llei o els estatuts, hagin d'ésser acordats per l'assemblea general o requereixin l'autorització prèvia d'aquesta. L'òrgan de govern pot delegar les seves funcions.

Per tant, s’ha de mirar qui ha d’adoptar l’acord i fer-ho constar a l’acta, que s’haurà d’adjuntar en la sol·licitud que es presenti, davant dels organismes públics competents o davant de l’empresa reclamada.

* En l’acord, es pot decidir presentar la queixa, la reclamació davant de l’empresa o també, si fos el cas, la denúncia davant de l’administració competent i fins i tot, l’autorització per presentar una demanda judicial, que requerirà algun formalisme més.
* Aquests acords, s’han d’adoptar pel procediment de deliberació i votació que estableixen la llei, els estatuts o les regles de funcionament intern.
* Per presentar la queixa, la reclamació o la denúncia, la llei estableix que correspon a l'òrgan de govern i es fa efectiva per mitjà del president o presidenta, de la persona que el substitueixi o dels membres que estableixin els estatuts.
* L'òrgan de govern també pot nomenar apoderats generals o especials, amb funcions mancomunades o solidàries, que no cal que en formin part.
* Si la queixa o la reclamació no funciona, l’associació de veïns i veïnes pot presentar la corresponent denúncia a l’òrgan administratiu competent o acudir a la via judicial.

Amb aquest model de queixa/reclamació podreu deixar constància del problema que voleu solucionar 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 queixa, reclamació o denúncia.

Especifiqueu també com considereu que han de solucionar el conflicte o com han de rescabalar o indemnitzar les persones afectades i fixeu clarament la vostra petició.

**Què poden fer les associacions de veïns i veïnes i altres associacions, per ajudar a la ciutadania, en les seves reclamacions com a persones consumidores?**

Quan les ciutadanes i els ciutadans, de forma generalitzada, es veuen afectades per un problema de consum a la seva ciutat o al seu barri, generalment es dirigiran al servei municipal competent, del seu ajuntament, perquè pugui intervenir-hi i pugui realitzar les gestions necessàries per poder resoldre aquest problema.

En aquests casos, el servei públic implcat, seran les Oficines Municipals d’informació al consumidor.

Però les veïnes i els veïns, també disposen de les associacions que tenen en els seus barris i a la seva ciutat, que són les entitats que recullen les problemàtiques que afecten les persones associades i també volen intentar ajudar a resoldre el problema, bé instant l’actuació dels seus ajuntaments , bé actuant de forma directa.

En l’àmbit de la defensa de les persones consumidores, ens podem trobar amb problemes generats per la manca de qualitat del subministrament de l’electricitat, en algunes zones determinades d’alguns municipis, la falta de cobertura de serveis de telefonia i internet, la desaparició de les oficines bancàries del territori, les reclamacions provocades davant de les asseguradores, quan es produeixen incidents meteorològics importants, tancament d’empreses de serveis que ja havien cobrat aquests serveis per avançat i que deixen la ciutadania en una situació delicada, com ha passat amb els casos dels tancaments de clíniques dentals o centres d’ensenyament...

Són molts els casos de desprotecció i d’indefensió amb el que es poden trobar, en algun moment, els ciutadans i les ciutadanes, en la seva condició de persones consumidores i per això, moltes associacions de veïns i veïnes, es plantegen com poden ajudar a solucionar-los.

En tots els casos que hem comentat, queixar-se o reclamar prèviament a les empreses és molt important per intentar trobar solucions als conflictes, abans d’iniciar cap procediment extrajudicial o judicial i la reclamació prèvia l’ha de presentar sempre la persona consumidora afectada.

Així l’article 14 del [Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum](https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/d/2014/07/08/98), estableix que abans de la sol·licitud d’inici de la mediació de consum la persona consumidora ha d’haver presentat una reclamació prèvia a l’empresa amb qui ha tingut la relació de consum i que si transcorregut el termini d’un mes sense haver obtingut resposta o en cas de resposta no satisfactòria a les pretensions formulades, ja es pot iniciar el procediment de mediació davant de l’entitat acreditada.

L’article 111-2 de la [Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya](https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2010/07/20/22) -LCCC-, defineix com a persones consumidores i usuàries, les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

I quan parlem de relacions de consum, el mateix article ens diu que una relació de consum és qualsevol relació establerta entre, d'una banda, empresaris, intermediaris o l'Administració com a prestadora de béns i serveis i, d'altra banda, les persones consumidores.

Aquesta relació comprèn la informació, l'oferta, la promoció, la publicitat, la comercialització, la utilització, la venda, i el subministrament de béns i serveis, i també les obligacions que en derivin.

Dit això, ja sabem que quan sorgeix un conflicte entre una persona consumidora i una empresa, en una relació de consum, la persona consumidora pot iniciar un procediment extrajudicial o judicial per solucionar aquest conflicte.

I d’acord amb el que s’estableix l’article 211-4 del Codi de Consum, les empreses han d’atendre a les persones consumidores i els hi ha de:

* Facilitar i subministrar la informació que els sigui sol·licitada.
* Garantir de forma fefaent que la persona consumidora, per a fer valer l'eventual exercici dels seus drets, tingui constància, per escrit o en qualsevol suport durador, de la presentació de qualsevol mena de queixa o reclamació relativa a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum.
* Donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes al més aviat possible, en qualsevol cas en el termini d'un mes des que són presentades.

Però aquesta obligació de les empreses, s’està referint sempre a les queixes, les reclamacions i les denúncies, de les persones consumidores, físiques o jurídiques, que hagin participat en la relació de consum amb les empreses i no de terceres persones, com és el cas de les associacions de veïns i veïnes i per aquest motiu, quan siguin les associacions de veïns i veïnes, les qui decideixen presentar les queixes i les reclamacions de consum, això tindrà un efecte diferent.

**Poden intervenir les associacions de veïns i de veïnes en els conflictes de consum?**

Quan parlem de les associacions de veïns i veïnes, hem de tenir en compte que l’article 72 de la [Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](https://www.boe.es/eli/es/l/1985/04/02/7/con), estableix que les Corporacions locals han d’afavorir el desenvolupament de les associacions per a la defensa dels interessos generals o sectorials dels veïns, els han de facilitar informació sobre les seves activitats i, dins de les seves possibilitats, l' ús dels mitjans públics i l' accés als ajuts econòmics per a la realització de les seves activitats.

A Catalunya, el [Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/dlg/2003/04/28/2), en el seu article 158 ens parla de les Associacions de veïns i ens diu que es constitueixen per a la defensa dels interessos generals o sectorials dels veïns i tenen la consideració d'entitats de participació ciutadana.

Els interessos sectorials dels veïns i veïnes en l’àmbit del consum es recullen al Codi de Consum de Catalunya.

Quan una associació de veïns i veïnes, vulgui intervenir en la defensa dels interessos generals i els interessos dels seus associats, en l’àmbit sectorial del consum, ho podran fer, però en aquest cas, ho hauran de fer d’acord amb el que estableix la  [Llei 4/2008, de 24 d’abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques](https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2008/04/24/4)– LPJ-.

D’acord amb la definició de l’article 321-1 d’aquesta llei, les associacions són entitats sense ànim de lucre, constituïdes voluntàriament per tres o més persones per a complir una finalitat d'interès general o particular, per mitjà de la posada en comú de recursos personals o patrimonials amb caràcter temporal o indefinit.

En els seus Estatuts és on, d’acord amb el que estableix l’article 321-4 es determinen, entre d’altres aspectes rellevants, les finalitats i les activitats que es proposa dur a terme, indicant-ne l'àmbit territorial, les regles sobre la convocatòria i la constitució de l'assemblea general ordinària i de l'extraordinària, les regles sobre l'organització i el funcionament de l'òrgan de govern que estableixin el règim de convocatòria i constitució, la composició, la manera de designar-ne, destituir-ne i renovar-ne els membres, i la durada del mandat d'aquests, el règim de deliberació i adopció d'acords dels òrgans col·legiats i el procediment d'aprovació de les actes.

Pel seu funcionament, d’acord amb l’article 322-1 de la llei, les associacions han de disposar dels següents òrgans:

* L'assemblea general, constituïda per tots els associats, que, com a òrgan sobirà, pot deliberar sobre qualsevol assumpte d'interès per a l'associació, adoptar acords en l'àmbit de la seva competència i controlar l'activitat de l'òrgan de govern.
* L'òrgan de govern, que es pot identificar amb la denominació de junta de govern o junta directiva o amb una altra de similar, que administra i representa l'associació, d'acord amb la llei, els estatuts i els acords adoptats per l'assemblea general.

Aquest òrgan de govern, d’acord amb l’article 322-9 de la llei, està facultat amb caràcter general per a fer els actes necessaris per a complir les finalitats de l'associació, llevat dels que, d'acord amb la llei o els estatuts, hagin d'ésser acordats per l'assemblea general o requereixin l'autorització prèvia d'aquesta. L'òrgan de govern pot delegar les seves funcions, d'acord amb l'article 312-1.2, si els estatuts no ho prohibeixen.

L’article 311-3.2 d’aquesta llei estableix que les persones jurídiques poden ésser part processal, intervenir en judicis en defensa de llurs interessos i defensar-hi interessos col·lectius relacionats amb llur objecte o llur finalitat, d'acord amb el que estableix l'ordenament jurídic.

Pel que fa les seves decisions, l’article 312-1 d’aquesta llei estableix que les persones jurídiques formen llur voluntat per mitjà de decisions o acords adoptats pels òrgans legitimats a aquest efecte i que aquests poden delegar les funcions en alguns dels seus membres o en altres òrgans, amb els límits que estableixin la llei o els estatuts, sense que aquesta delegació els eximeixi de responsabilitat. Si la delegació es fa en més d'una persona, llur actuació ha d'ésser mancomunada, llevat que s'hagi establert que sigui solidària.

Tots els acords, d’acord amb el que estableix l’article 312-6 d’aquesta llei, s’han d’adoptar pel procediment de deliberació i votació que estableixen la llei, els estatuts o les regles de funcionament intern.

Si no hi ha una disposició expressa, s'adopten per majoria simple dels assistents a la reunió. En cas d'empat, el vot de qui presideix és diriment. S'entén que hi ha majoria simple quan els vots a favor superen els vots en contra, sense comptar-hi les abstencions, els vots en blanc i els nuls.

I pel que fa a la representació, l’article 312-13 de la llei estableix que correspon a l'òrgan de govern i es fa efectiva per mitjà del president, de la persona que el substitueixi o dels membres que estableixin els estatuts.

L'òrgan de govern pot nomenar apoderats generals o especials, amb funcions mancomunades o solidàries, que no cal que en formin part.

La representació de les persones jurídiques s'estén a tots els actes compresos en llurs finalitats estatutàries, amb les limitacions que estableixin la llei o els mateixos estatuts.

Les limitacions estatutàries de les facultats representatives de l'òrgan de govern, fins i tot si han estat objecte d'inscripció, no es poden oposar a terceres persones que hagin actuat de bona fe.

Però una cosa és defensar els interessos col·lectius o generals i l’altra cosa és defensar els interessos individuals dels seus associats.

En aquests casos les persones associades que ho sol·licitin a l’associació, poden autoritzar-la a presentar la queixa o la reclamació en el seu nom i, si finalment la persona associada, en la seva condició de persona consumidora, vol presentar una denúncia contra l’empresa, cal tenir en compte que l’associació, si vol tenir la consideració de persona interessada en els procediments administratius en què l’Administració s’hagi de pronunciar amb relació a aquest cas individual, només ho podrà fer amb l’autorització de la persona o persones afectades.

D’acord amb el que estableixen els articles 3, 4, 5.1, de la [Llei 39/2015, d’1 d’octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39/con) -LPACAA-, les Associacions de Veïns i Veïnes, podrien ser considerades part interessada en els procediments administratius, en promoure’ls , com a titulars de drets o interessos legítims individuals, dels seus associats o col·lectius o perquè pot resultar afectada per la decisió que s’hi adopti, poden sol·licitar l'obertura del corresponent procediment sancionador.

L’article 5.2 de la LPACAA estableix que les persones jurídiques, sempre que això estigui previst en els seus Estatuts, podran actuar en representació d'altres davant les Administracions Públiques.

En aquests casos cal tenir en compte que la LPACAA estableix que per formular sol·licituds, interposar recursos, desistir d'accions i renunciar a drets en nom d'una altra persona, s'haurà d'acreditar la representació i que per als actes i gestions de mer tràmit es presumirà aquella representació.

Així doncs, si després de presentar la queixa o la reclamació davant de l’empresa, sense haver pogut solucionar el conflicte, es vol demanar a les administracions de consum, iniciar un procediment de mediació, un procediment d’arbitratge, o un procediment sancionador, caldrà acreditar la representació mitjançant qualsevol mitjà vàlid en Dret que deixi constància fidedigna de la seva existència.

Un dels procediments més senzills és l’ apoderament apud acta efectuat per compareixença personal o compareixença electrònica a la corresponent seu electrònica, o a través de l'acreditació de la seva inscripció en el registre electrònic d' apoderaments de l' Administració Pública competent.

Això vol dir que s’ha de fer davant de l’òrgan competent, en aquest cas, competent en l’àmbit del consum i que a partir d’aquí s’incorporarà a l'expedient administratiu l’acreditació de la condició de representant i dels poders que té reconeguts en aquest moment.

I si es fa per document electrònic que acrediti el resultat de la consulta al registre electrònic d'apoderaments corresponent, aquest tindrà la condició d' acreditació a aquests efectes.

Per presentar sol·licituds de mediació de consum, l’article 13 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, estableix que la legitimació per formular una petició d’inici d’un procediment de mediació correspon a les persones consumidores o bé als seus representants.

Per presentar una sol·licitud arbitral, l’article 34.1.a) del [Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum](https://www.boe.es/eli/es/rd/2008/02/15/231/con) estableix que la persona consumidora que considerin que s'han vulnerat els seus drets reconeguts legalment o contractualment, podran presentar per escrit, per via electrònica, o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la sol·licitud i de la seva autenticitat, la sol·licitud d'arbitratge, que haurà de reunir almenys els següents requisits: a) Nom i cognoms, domicili, lloc assenyalat a efectes de notificacions i nacionalitat del sol·licitant, i, si s'escau, del seu representant; en el cas de ciutadans espanyols, s' expressarà el número del document nacional d' identitat i, tractant-se d' estrangers, s' expressarà el número d' identitat d' estranger o, en el seu defecte, el del seu passaport o document de viatge.

Per presentar una denúncia, l’article 311-6.1 del Codi de Consum de Catalunya estableix que les persones consumidores, de manera individual o per mitjà de les organitzacions que les representen, tenen el dret de formular i presentar denúncies als organismes administratius competents en matèria de consum.

**Quines altres associacions poden ajudar a la persona consumidora?**

**Les organitzacions de persones consumidores**

Les organitzacions de persones consumidores són les associacions que tenen com a finalitat pròpia, la defensa dels interessos i els drets de les persones consumidores i per fer-ho, tenen una cobertura legal més gran.

Les associacions de veïns i veïnes, també poden modificar els seus Estatuts per incloure aquestes finalitats en les seves funcions.

El Codi de consum, en el seu article 127 ens diu que les organitzacions de persones consumidores són les entitats de representació, consulta i participació per a la defensa dels drets i interessos legítims dels ciutadans en llurs relacions de consum.

La diferència entre una associació de persones consumidores i una altra mena d’associació, és que la primera, d’acord amb l’article 127-2.a) tenen en els seus estatuts, per objecte social la defensa, la informació, l'educació, la formació, l'assistència i la representació dels interessos col·lectius dels ciutadans en llurs relacions de consum, i també dels de llurs membres.

En aquests casos, les organitzacions de persones consumidores poden intervenir en la defensa dels interessos col·lectius i dels seus associats exercint, d’acord amb l’articled 127.4.d) del Codi de Consum, les actuacions de defensa de llurs membres, de l'organització i dels interessos generals de les persones consumidores.

I l’article 127-5, en els seus apartats f) i i) respectivament, estableix que les organitzacions de persones consumidores tenen dret a ser considerades part interessada en els procediments administratius sancionadors que hagin promogut, sempre que hi hagin comparegut i que els procediments afectin la protecció general dels interessos de les persones consumidores i a representar les persones consumidores davant dels diferents organismes amb competències que els afecten de manera directa o indirecta.

D’aquesta manera queda clar, que per a la defensa dels interessos generals o col·lectius i també pels interessos individuals dels seus associats, les organitzacions de persones consumidores poden intervenir.

El [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](https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con) –TRLGDCU-, en el seu article 37, estableix que les associacions de consumidors i usuaris d' àmbit supraautonòmic, legalment constituïdes i inscrites en el Registre Estatal d' Associacions de Consumidors i Usuaris tindran dret, en els termes que legalment o reglamentàriament es determinin, tenen dret a representar, com a associació de consumidors i usuaris, els seus associats i exercir les corresponents accions en defensa d' aquests, de l' associació o dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris.

I l’article 46 del mateix TRLGDCU estableix, en el seu apartat novè, que quan es vegin afectats els interessos generals, col·lectius o difusos dels consumidors i usuaris, les associacions de consumidors i usuaris constituïdes conforme al previst en aquesta norma, o en la normativa autonòmica que els resulti d'aplicació, es podran personar en el procediment administratiu sancionador, mentre no hagi recaigut resolució definitiva, i tindran la consideració de parts interessades en el mateix quan l'objecte de les actuacions administratives coincideixi amb els fins establerts en els seus respectius Estatuts i provin l' afectació concreta dels drets i interessos legítims d' algun dels seus socis per les pràctiques objecte del procediment.

Això en l`àmbit del procediment administratiu, davant de les respectives administracions públiques, però davant de l’àmbit judicial, la legitimació per a l'exercici de l'acció de cessació davant la resta de conductes d'empresaris contràries al TRLGDCU que lesionin interessos col·lectius o interessos difusos dels consumidors i usuaris, es recull a l'article 11, apartats 2 i 3, de la [Llei 1/2000, de 7 de gener, d' Enjudiciament Civil](https://www.boe.es/eli/es/l/2000/01/07/1/con) –LEC-, que diu clarament que sense perjudici de la legitimació individual dels perjudicats, les associacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes estaran legitimades per defensar en judici els drets i interessos dels seus associats i els de l'associació, així com els interessos generals dels consumidors i usuaris.

Quan els perjudicats per un fet danyós siguin un grup de consumidors o usuaris els components dels quals estiguin perfectament determinats o siguin fàcilment determinables, la legitimació per pretendre la tutela d'aquests interessos col·lectius correspon a les associacions de consumidors i usuaris, a les entitats legalment constituïdes que tinguin per objecte la defensa o protecció d'aquests, així com als propis grups d' afectats.

I Quan els perjudicats per un fet danyós siguin una pluralitat de consumidors o usuaris indeterminada o de difícil determinació, la legitimació per demandar en judici la defensa d'aquests interessos difusos correspondrà exclusivament a les associacions de consumidors i usuaris que, conforme a la Llei, siguin representatives.

**La regulació de les associacions**

Totes les associacions, prenen com a referència pel seu funcionament la [Llei Orgànica 1/2002, de 22 de març, reguladora del dret d'associació](https://www.boe.es/eli/es/lo/2002/03/22/1/con), que en el seu article primer estableix que el dret d'associació es regeix amb caràcter general pel que disposa aquesta Llei Orgànica, dins l'àmbit d'aplicació de la qual s'inclouen totes les associacions que no tinguin fi de lucre i que no estiguin sotmeses a un règim associatiu específic.

En aquest mateix article es fa menció als partits polítics ; els sindicats i les organitzacions empresarials; les esglésies, confessions i comunitats religioses ; les federacions esportives ; les associacions de consumidors i usuaris ; així com qualssevol altres que es regulen per la seva legislació específica.

En tot cas, aquesta llei té per objecte desenvolupar el dret d'associació reconegut a l'article 22 de la Constitució i establir aquelles normes de règim jurídic de les associacions que correspon dictar a l'Estat.

**Les associacions i la discriminació**

Una cosa és quan alguna empresa no compleix amb les normatives de protecció a les persones consumidores i una altra cosa és quan aquesta empresa té una conducta discriminatòria en una relació de consum.

En aquests casos, les persones consumidores poden optar per denunciar davant els organismes de consum o davant els organismes especialitzats en l' àmbit de les discriminacions, aquestes pràctiques discriminatòries.

Entenem per discriminació qualsevol distinció, exclusió, restricció o preferència que tingui per objecte o per resultat anular o menyscabar el reconeixement, el gaudi o l' exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i les llibertats fonamentals de totes les persones.

Si parlem de les conductes discriminatòries en l' accés als béns i la prestació dels serveis podríem dir que la discriminació es produeix quan una persona consumidora és tractada d' una manera menys favorable que una altra en una situació anàloga, entre d' altres, per motius que tenen a veure amb el seu origen territorial o nacional, per qüestions relacionades amb el seu sexe o gènere, orientació o identitat sexual, per la seva edat, per motius de discapacitat física, sensorial, intel·lectual o mental o altres tipus de diversitat funcional o per qualsevol altra característica, circumstància o manifestació de la condició humana, real o atribuïda, que siguin reconegudes pels instruments de dret internacionals.

Aquestes conductes discriminatòries, quan es produeixen en l' accés als béns i la prestació dels serveis, i en especial les que atempten contra la igualtat efectiva de dones i homes, constitueixen infraccions en matèria de defensa de les persones consumidores.

També constitueix una infracció en matèria de consum la negativa a satisfer les demandes de les persones consumidores, sigui quina sigui la seva nacionalitat o lloc de residència, quan la seva satisfacció estigui dins de les disponibilitats de l' empresari, així com qualsevol forma de discriminació respecte a les demandes, sense que això limiti la possibilitat d' establir diferències en les condicions d' accés directament justificades per criteris objectius.

També constitueixen infraccions la realització d' actes o la inclusió de disposicions o clàusules en els negocis jurídics que constitueixin o causin discriminació i denegar l' accés als béns i serveis disponibles per al públic, o l' oferta d' aquests béns i serveis, inclòs l' habitatge, en cas que la denegació estigui motivada per qualsevol dels motius de discriminació.

A més, sempre que una empresa cometi una infracció administrativa, cal tenir en compte que, en el moment d'imposar la sanció, es considerarà com una circumstància agreujantel fet que les persones afectades pertanyin a col·lectius especialment protegits.

En aquest sentit, la normativa estableix una obligació per a les administracions públiques, que han de poder garantir els drets de les persones perquè puguin tenir una vida digna, amb autonomia personal i evitant que puguin ser subjectes de discriminació, i han d' establir, si s'escau, les accions positives destinades a protegir-los, amb l' objectiu de millorar llurs condicions de vida, afavorir el seu accés a béns i serveis essencials, promoure el seu apoderament i garantir-los l'acompanyament necessari per poder desenvolupar el seu projecte de vida.

Però si parlem de les associacions, hem de tenir present que la [Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació](https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2020/12/30/19), estableix en el seu article 26 que sens perjudici de la legitimació individual de la persona afectada, els sindicats, les associacions professionals de treballadors autònoms, les organitzacions de consumidors i usuaris i les associacions i organitzacions constituïdes legalment que tinguin entre llurs fins la defensa i la promoció dels drets humans o dels col·lectius i els drets a què fa referència aquesta llei, i compleixin els requisits de l’apartat 4, poden tenir la consideració de persona interessada en els procediments administratius en què l’Administració s’hagi de pronunciar amb relació a una situació de discriminació, sempre que comptin amb l’autorització de la persona o persones afectades.

En els casos en que la persona o les persones afectades són una pluralitat indeterminada o de difícil determinació, aquesta autorització ja no és necessària, sens perjudici que els qui es considerin afectats puguin participar en el procediment.

Però si volem ajudar en els casos particulars, per poder defensar els drets i els interessos de les persones afiliades i associades en processos judicials civils, contenciosos administratius i socials, estan legitimades per a fer-ho, sempre que en tinguin l’autorització expressa, d’acord amb la legislació processal aplicable, els sindicats, els partits polítics, les associacions professionals de treballadors autònoms, les organitzacions de consumidors i usuaris i les associacions i organitzacions constituïdes legalment que tinguin entre llurs fins la defensa i la promoció dels drets humans

Aquestes entitats s’han d’haver constituït legalment almenys dos anys abans de la iniciació del procediment corresponent, llevat que exerceixin les accions administratives o judicials en defensa dels membres que les integren o de les persones que les representen i desenvolupar llur activitat en territori català.

També cal tenir en compte que l’article 11 bis de la LEC, quan parla de la legitimació per a la defensa del dret a la igualtat de tracte i no discriminació, estableix que a més de les persones afectades i sempre amb la seva autorització, estaran també legitimats l'Autoritat Independent per a la Igualtat de Tracte i la No Discriminació, així com, en relació amb les persones afiliades o associades als mateixos, els partits polítics, els sindicats, les associacions professionals de treballadors autònoms, les organitzacions de persones consumidores i usuàries i les associacions i organitzacions legalment constituïdes que tinguin entre els seus fins la defensa i promoció dels drets humans, d' acord amb el que estableix la Llei integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació.

En els casos en que les persones afectades siguin una pluralitat indeterminada o de difícil determinació, la legitimació per instar accions judicials en defensa de drets o interessos difusos correspondrà a l'Autoritat Independent per a la Igualtat de Tracte i la No Discriminació, als partits polítics, els sindicats i les associacions professionals de treballadors autònoms més representatius, així com a les organitzacions de persones consumidores i usuàries d'àmbit estatal, a les organitzacions, d' àmbit estatal o de l' àmbit territorial en què es produeix la situació de discriminació que tinguin entre els seus fins la defensa i promoció dels drets humans, d' acord amb el que estableix la Llei integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació, sens perjudici en tot cas de la legitimació individual d' aquelles persones afectades que estiguessin determinades.

**Conclusions**

Per poder presentar una queixa, una reclamació o una denúncia de consum, per part d’una Associació de Veïns i Veïnes cal:

Mirar si en els Estatuts de l’assiociació, es recull aquesta finalitat. Però cal tenir en compte que legalment, les associacions ja tenen com a finalitat la defensen els drets generals de la ciutadania i fixem-nos que també, la defensa dels interessos sectorials, per la qual cosa, quan una associació de veïns i veïnes, vulgui intervenir en la defensa dels interessos generals i els interessos dels seus associats, en l’àmbit sectorial del consum, ho pot fer.

Per presentar la queixa, reclamació o denúncia cal adoptar aquest acord, amb el procediment que determinin els Estatuts. Generalment, la junta de govern o junta directiva administra i representa l'associació, d'acord amb la llei, els estatuts i els acords adoptats per l'assemblea general.

Aquest òrgan de govern està facultat amb caràcter general per a fer els actes necessaris per a complir les finalitats de l'associació, llevat dels que, d'acord amb la llei o els estatuts, hagin d'ésser acordats per l'assemblea general o requereixin l'autorització prèvia d'aquesta. L'òrgan de govern pot delegar les seves funcions.

Per tant, s’ha de mirar qui ha d’adoptar l’acord i fer-ho constar a l’acta, que s’haurà d’adjuntar en la sol·licitud que es presenti, davant dels organismes públics competents o davant de l’empresa reclamada.

En l’acord, es pot decidir presentar la queixa, la reclamació davant de l’empresa o també, si fos el cas, la denúncia davant de l’administració competent i fins i tot, l’autorització per presentar una demanda judicial, que requerirà algun formalisme més.

Aquests acords, s’han d’adoptar pel procediment de deliberació i votació que estableixen la llei, els estatuts o les regles de funcionament intern.

Per presentar la queixa, la reclamació o la denúncia, la llei estableix que correspon a l'òrgan de govern i es fa efectiva per mitjà del president, de la persona que el substitueixi o dels membres que estableixin els estatuts.

L'òrgan de govern també pot nomenar apoderats generals o especials, amb funcions mancomunades o solidàries, que no cal que en formin part.

Si la queixa no funciona, l’associació de veïns i veïnes pot presentar la corresponent denúncia a l’òrgan administratiu competent o acudir a la via judicial.