**Model de reclamació prèvia ASSOCIACIONS PERSONES CONSUMIDORES, 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 persones consumidores de  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb domicili a aquest efecte al C/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb telèfon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i correu electrònic: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb CIF\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i per mitjà del present escrit, manifesto que he estat autoritzat/da per la persona associada a la nostra entitat, el/la Sr./a\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ amb DNI \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i 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 Codi de Consum de Catalunya, que en el seu article 127 estableix que les organitzacions de persones consumidores poden exercir les actuacions de defensa de llurs membres, de l'organització i també d’acord amb que estableix l’article 37 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, on s’estableix el 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.

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 fer 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 persones consumidores, 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 persones consumidores 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 persones consumidores cal:

* Mirar si en els seus Estatuts, es recull aquesta finalitat, però cal tenir en compte que legalment, les associacions persones consumidores tenen sempre com a finalitat la defensen dels drets  de les persones consumidores.
* 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 persones consumidores 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.