**Model de reclamació prèvia 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_ i domicili a aquest efecte al C/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,amb telèfon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i correu electrònic: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, per mitjà de la present escrit, 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, 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, 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 de l’Oficina Municipal d’Informació al Consumidor de Mataró –OMIC- o la Junta Arbitral Municipal de consum de Mataró –JACM-, 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 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 amistosa per a ambdues parts, dins del termini dels 30 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 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, 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 ens 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.