

MODEL DE RECLAMACIÓ PRÈVIA A LA MEDIACIÓ/ARBITRATGE DE CONSUM, PER PRESENTAR A L'EMPRESA MUNICIPAL SERVEIS MUNICIPALS SANT QUIRZE S.L.U. – SQVaigua.

SERVEIS MUNICIPALS SANT QUIRZE SLU
CIF: B10846293
PLAZA DE LA VILA, NUM. 1, 08192 SANT QUIRZE DEL VALLÈS (BARCELONA)

Servei d'Atenció a les persones clientes.

A San Quirze del Vallès, el de de 202.....

Senyors/es,

En/Na, amb DNI/NIE i domicili a aquest efecte al C/, de la ciutat de amb CP....., amb telèfon..... i correu electrònic:, per mitjà de la present em dirigeixo a vostès en la meua condició legal de persona consumidora, **a l'efecte de formular la meua 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, 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 fer la proposta que consideri oportuna per a solucionar el conflicte plantejat amb relació a: (explicar el motiu de la reclamació prèvia i la demanda)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

És per tot això que, mitjançant aquest requeriment, 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, rebí una cordial salutació, atentament

(signatura)

Exemplar per a l'organisme habilitat / per a l'establiment / per a la persona consumidora

INSTRUCCIONS

1. Què és el full de queixa/reclamació/denúncia?

És un mitjà que l'Agència Catalana del Consum, juntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores perquè pugueu presentar queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afecten el funcionament normal de la relació de consum.

2. Què heu de fer un cop emplenat el full?

Heu de conservar el "Exemplar per a la persona consumidora" i lliurar o trametre el "Exemplar per a l'establiment" a l'empresari/sària, qui està obligat a garantir que tingueu constància de la presentació i a donar resposta a la queixa/reclamació/denúncia al més aviat possible, i en qualsevol cas en el termini màxim d'1 mes des que és presentada.

3. Com heu de tramitar el full?

Si la queixa/reclamació/denúncia no s'ha resolt de manera satisfactòria durant el termini d'1 mes, heu d'adreçar el "Exemplar per a l'organisme habilitat" a un d'aquests organismes (Servei Públic de Consum, Col·legi Professional, Organització de persones consumidores...) amb còpia de la documentació justificativa de la vostra petició (factures, contractes...). En cas que us decidiu per un Servei Públic de Consum heu d'adreçar-vos:

1. Al Servei Públic de Consum del vostre domicili (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor).
2. Al Servei Públic de Consum supramunicipal que escaigui (p.ex. l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor) si el vostre municipi no disposa de Servei Públic de Consum.
3. A l'Agència Catalana del Consum si no disposeu de Servei Públic de Consum supramunicipal.

Per a més informació i per consultar les adreces dels Serveis Públics de Consum, truqueu al Telèfon d'Atenció Ciutadana 012 o 902 400 012 (si truqueu des de fora de Catalunya) o entreu a www.consum.cat.

4. Quina actuació ha de dur a terme l'organisme habilitat competent?

Pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la vostra petició i/o l'interès general. En qualsevol cas, ha d'acusar la recepció del full de queixa/reclamació/denúncia i ha d'informar-vos de la tramitació donada.

Així mateix, us ha d'informar que hi ha un fitxer o tractament de dades personals amb la finalitat de gestionar la queixa, reclamació o denúncia, i de la manera com podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició d'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.