



MODELO DE RECLAMACIÓN / DENUNCIA ANTE LA CONSEJERIA CORRESPONDIENTE PARA CONSEGUIR LA MEDIACIÓN O EN SU DEFECTO LA SANCION ADMINISTRATIVA A LA EMPRESA INFRACTORA

NOTA: Seguidamente vamos a mostrar un modelo de escrito de reclamación que procederá cuando el Concesionario Oficial X de la Marca **no esté adherido ni desee someterse a Arbitraje**, en cuyo caso podremos presentar la correspondiente Hoja de Reclamación / Denuncia que irá dirigida al siguiente órgano competente, según los casos:

-Si reclamante (Don A) y reclamado (la Mercantil Concesionario X Oficial de la Marca) tienen su domicilio en **distintas localidades de la Comunidad Autónoma**, el escrito se presentará ante la Consejería de Consumo de ésta.

-Si ambas partes tienen el domicilio en la **misma localidad** y ésta es la capital de provincia (ej, Madrid) o bien dicha localidad tiene **Oficina Municipal de Información al Consumidor, (OMIC)** el escrito se habrá de presentar ante el Ayuntamiento de la misma o Concejalía de Consumo correspondiente.

-Si a pesar de tener el domicilio ambas partes en la misma localidad, **ésta no dispone de OMIC**, (por tratarse de un municipio pequeño) el escrito deberá interponerse ante la Consejería de Consumo de la Comunidad Autónoma.

Para poder efectuar esta reclamación, el consumidor o usuario deberá dirigirse a la respectiva **Consejería de Consumo de su Comunidad Autónoma**, o bien a la **OMIC de su Ayuntamiento** (si hubiese dicha oficina en el mismo) y cumplimentar un impreso de reclamación / denuncia que allí le facilitarán, identificándose a si mismo y a la empresa reclamada y expresando la causa de su reclamación. En caso de denuncias sencillas bastará rellenar este impreso. No obstante, para el supuesto de que los motivos de lo reclamado excedieran del espacio disponible en dicho formulario, vamos a mostrar un ejemplo de escrito de características muy similares al anterior de Arbitraje, por el que se solicita sanción Administrativa ante el incumplimiento del empresario.

A LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO



Don A, mayor de edad, de profesión, vecino de, con domicilio en la calle, nº, y con N.I.F nº, ante esta Dirección General comparezco, y como mejor proceda en Derecho, **DIGO:**

Que por medio del presente escrito vengo a formular **RECLAMACIÓN** contra la Mercantil denominada Concesionario Oficial X de la Marcaen la persona de su representante legal, con domicilio social en, calle, nº, basando la misma en los siguientes,

HECHOS

PRIMERO: Que el pasado día de , adquirí a la Mercantil Concesionario Oficial X, de la Marca, el vehículo usado, Marca Matrícula, Modelo 1.4, abonando por él el precio de 9.000 euros (nueve mil euros), tal y como se acredita mediante fotocopia de la factura de venta que se acompaña al presente escrito como **DOCUMENTO NUMERO UNO.**

SEGUNDO: Que el precio abonado de 9.000 euros, lo fue en base a que el vehículo en apariencia presentaba un magnífico estado, y que su kilometraje era de 25.000 km según constaba en el mismo.

TERCERO: Que una semana más tarde, y habiendo recorrido aproximadamente 500 kilómetros, al ir a revisar el nivel de aceite, pues el vehículo desprendía un humo blanco por el tubo de escape, comprobé que éste estaba bajo mínimos, por lo que sin más dilación acudí al taller de reparación denominado C, de mi confianza, al objeto de que me efectuaran una revisión exhaustiva del vehículo adquirido y en particular del alto consumo de aceite.

CUARTO: De la revisión efectuada, se llegó a la conclusión que el automóvil tenía un elevado número de kilómetros, asegurándome el propietario del taller Don, que tal exceso podría estar comprendido entre 75.000 y 100.000 km, más de lo que marcaba cuando me fue vendido, y que el gran consumo de aceite era debido en parte a este excesivo kilometraje. Se acompaña al presente escrito el Informe emitido por el titular del citado taller C como **DOCUMENTO NUMERO DOS.**

QUINTO: Que puesto en contacto con el Concesionario Oficial X, y explicándole las razones de mi reclamación, por el representante legal del mismo recibo la negativa a atenderme justificando el elevado consumo en el uso indebido realizado por mí.

SEXTO: Que a los efectos legales que procedan, manifiesto que he presentado Solicitud de Arbitraje de Consumo frente al mencionado Concesionario Oficial X, habiéndose negado el mismo a aceptar la vía arbitral para solucionar la presente controversia, viéndome obligado a acudir a esta Administración para hacer constar la correspondiente Denuncia.



En su virtud,

SOLICITO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE, que teniendo por presentado el presente escrito, con sus copias y con los documentos que al mismo se acompañan, se dignen admitirlo, y en base a las manifestaciones que en el cuerpo del mismo se contienen, tenga por formulada **RECLAMACIÓN** contra la Mercantil Concesionario Oficial de la Marca X, en la persona de su representante legal, con domicilio a efectos de notificaciones en, calle, nº, y previos los trámites legales oportunos, dicte **RESOLUCIÓN** acordando la sanción que se considere oportuna por la infracción cometida.

Por ser de hacer en Justicia que pido en, a de de 20

Firma Reclamante

.....

NOTA: Como nota final a este tema hemos de decir que **la reclamación / denuncia efectuada ante la Administración únicamente podrá producir como efecto el intento de mediación de ésta a fin de que las partes enfrentadas puedan llegar a un acuerdo, o bien, si la Administración considera que el empresario o profesional ha incurrido en infracción administrativa, podrá imponerle la sanción que considere oportuna; pero el particular no recibirá indemnización económica alguna, quedando expedita la vía judicial para el ejercicio de las oportunas acciones.**

Estas acciones serían las relativas a la vía civil y podrían llevarse a cabo mediante un proceso judicial denominado Proceso Verbal Civil, que no sería preceptiva la intervención de Abogado ni Procurador, siempre que la reclamación dineraria no superase los 900 euros.

Para llevar a efecto este tipo de reclamaciones y siempre que no superen la cantidad indicada de 900 euros nos remitimos al Apartado Cuatro.