



Grup Promotor de la Llei 24/2015

Guia de denúncia  
d'incompliment  
de les Lleis  
24/2015 i 1/2022



# ON PRESENTEM LA DENÚNCIA?

La denúncia s'ha de presentar a l'Ajuntament o la Generalitat de Catalunya, en funció del municipi en què residim.

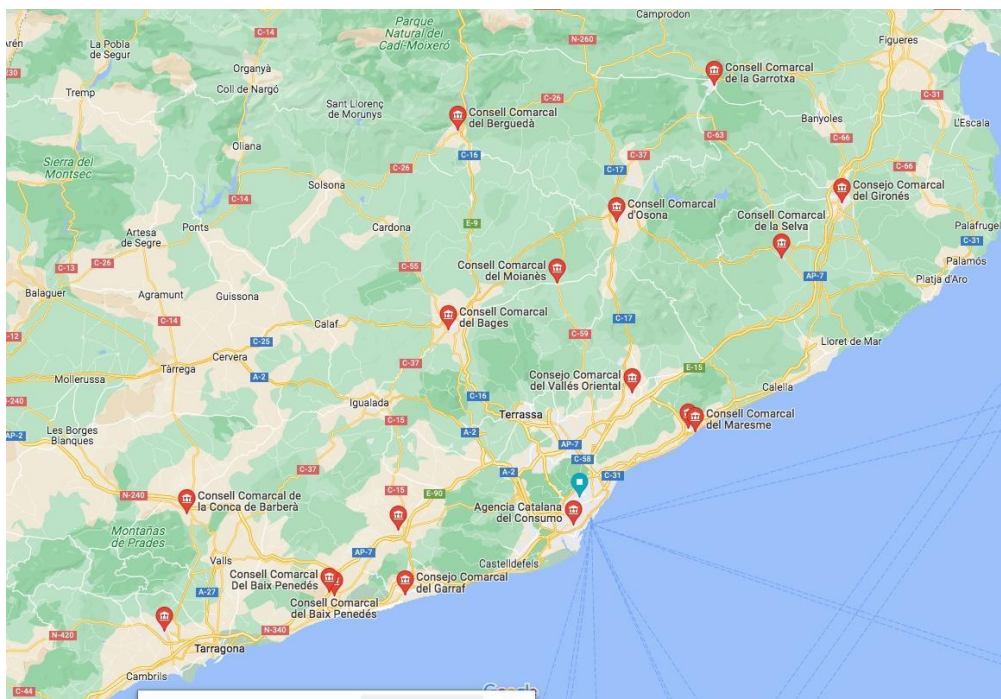
Presentarem les denúncies directament als nostres municipis. En el cas de Barcelona, ho podem presentar físicament a través de les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC). Si no és el nostre cas, caldrà presentar-la a l'**Agència Catalana de Consum**. Es pot fer per la via telemàtica (per internet) o presencialment.

## Per presentar la denúncia de manera presencial

Adjuntar el model de denuncia i documentació adjunta del següent apartat a les següents oficines:

- Barcelona: Agència Catalana de Consum (Carrer del Foc número 57, Barcelona).
- Delegacions de l'ACC a províncies (en el cas de Tarragona, Lleida i Girona).
- Oficines de Consum dels Consells Comarcals:

Podeu consultar les oficines més properes al mapa que trobareu [en aquest enllaç](#).



# Per presentar la denúncia de forma telemàtica

Entreu al web: <https://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/reclamacio-queixa-denuncia/>. Haurem d'omplir-ho de la següent manera:

## 1. Fets reclamats/denunciats

1 Fets reclamats / denunciats      2 Dades de l'empresa reclamada / denunciada      3 Sol·licitud      4 Dades de qui reclama / denuncia      5 Enviament

Trieu sobre quin tema tracta la vostra reclamació/denúncia

<b>Tema*</b>	<b>Subtema*</b>
Habitatge	Lloguer
<b>Motiu*</b>	<b>Submotiu</b>
Altres	Seleccionar un submotiu

Marqueu si la vostra reclamació/denúncia està relacionada amb algun d'aquests temes

- BO SOCIAL LLUM/GAS
- CANVI UNILATERAL CONDICIONS TELEFONIA
- CLAUSULES DESPESES HIPOTECARIES
- CORONAVIRUS
- LLOGUER SOCIAL

**Descripció dels fets\***

Descriu breument els fets. En cas que no hi càpiga tota la informació podreu adjuntar un document explicatiu en el pas 3 sol·licitud.

**Canal de compra/contractació**

No especifica

- i. Tema: Habitatge
- ii. Subtema: lloguer
- iii. Motiu: altres
- iv. Submotiu: en blanc
- v. Marcarem LLOGUER SOCIAL a les opcions de motiu de denúncia
- vi. Descripció dels fets: Incompliment de l'obligació d'oferir lloguer social a tenor del que estableix la Llei 24/2015 per:
  - Impagament de lloguer
  - Finalització de contracte
  - Renovació de lloguer social
  - Execució hipotecaria
  - Ocupació

vii. Canal de compra/contractació: No específica

## 2. Dades de l'empresa reclamada / denunciada

1 Fets reclamats / denunciats      2 Dades de l'empresa reclamada / denunciada      3 Sol·licitud      4 Dades de qui reclama / denuncia      5 Enviament

Nom comercial de l'establiment\*(escriuiu el nom i seleccioneu l'establiment. Si no el trobeu, ompliu totes les dades de l'establiment)

Empresa/Professional\*

Tipus de via\*      Nom via\*

Carrer     

Número      Bloc      Escala      Pis      Porta      Codi Postal\*

Empresa de fora de l'estat espanyol       Altres localitats

Província\*      Municipi\*      Localitat\*

Àlaba      Seleccioneu      Seleccioneu

Tipus de document      Número de document

NIF/CIF     

Telèfon\*      Adreça electrònica\*

## 3. Nom Comercial de l'Establiment

- Si el nostre propietari és un Gran Tenidor conegut, el més probable és que ens aparegui un desplegable que ens permeti seleccionar-ho i s'ompli automàticament.
- En cas contrari ho haurem d'omplir a mà. Només caldrà que introduïm el nom de la propietat tal i com apareix a la nota simple registral.

En cas que desconexim alguna dada obligatòria (marcada amb asterisc) les podem omplir de la manera següent:

Nom comercial/de l'establiment: Nom del propietari (tal i com apareix a la nota simple)

Empresa/professional : Nom del propietari (tal i com apareix a la nota simple)

Tipus de via: carrer

Nom via: XXXXXXXX

Codi Postal: 08001

Província: Barcelona

Municipi: Barcelona

Localitat: Barcelona

Telèfon: 666 666 666

Adreça electrònica: exemple@exemple.com

#### 4. Sol·licitud

1 Fets reclamats / denunciats      2 Dades de l'empresa reclamada / denunciada      3 Sol·licitud      4 Dades de qui reclama / denuncia      5 Enviament

**Què sol·liciteu?\***

Concreteu la vostra petició. Per exemple: que em tornin els diners, que reparin el bé, que s'investiguin i sancionin els fets. Si demaneu un import concret, especifiqueu-lo en euros.

Import sol·licitat

---

**Documentació**

Adjunteu els documents que acrediten els fets que heu exposat (factures, imatges, publicitat, contractes, etc.). La mida de tots els fitxers no pot superar els 5MB.

Formats de fitxers admesos

Arrossegueu els documents o feu clic per seleccionar-los

IMPORTANT : Si feu una RECLAMACIÓ cal que aporteu SEMPRE la justificació de la reclamació que heu fet prèviament a l'empresa pels fets que exposeu (full oficial reclamacions, número de reclamació, correus electrònics/escrits, etc.). NO es podrà tramitar la vostra reclamació sense aquesta documentació.

- a. Què sol·liciteu: *Requeriment de l'ofertament del lloguer social obligatori segons el que disposa la llei 24/2015. En cas de manca de resposta, resposta negativa o*

*oferta insuficient, inici del procediment sancionador oportú per incompliment de la normativa esmentada.*

b. Documentació: caldrà aportar tota la documentació descrita a l'apartat següent

## 5. Dades de qui reclama/denuncia

Caldrà omplir l'apartat amb les nostres dades

## 6. Enviar

Comprovem la informació i enviem la denúncia

# DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA

## Documentació que s'ha d'aportar amb caràcter general:

- El model de denúncia administrativa de la ILP. El podeu trobar al nostre web <https://ilphabitatge.cat/documents-utills/>
- Informe d'Exclusió Residencial (IRER). *Aquest document es tramita a les Oficines Locals d'Habitatge, en els municipis que en disposin, i a Serveis Socials en els municipis en què no hi ha Oficines d'Habitatge.*

## Documentació específica:

En cas d'execució hipotecària, podem aportar **qualsevol** dels següents:

- Adquisició de l'habitatge resultant de l'assoliment de la compensació de dació en pagament
- Signatura de compravenda de l'habitatge com a conseqüència de la impossibilitat de retornar el préstec hipotecari
- Demanda judicial d'execució hipotecària
- Interlocutòria (auto) de llançament (ordre de desnonament)

- Sol·licitud de lloguer social (si l'hem enviat)

En cas de finalització de contracte o renovació del lloguer social, **qualsevol** dels següents:

- Contracte de lloguer (en casos en què no tenim demanda judicial).
- Carta/burofax de preavís de finalització del contracte
- Demanda judicial de desnonament per expiració del termini contractual
- Auto que dicta el llançament (ordre de desnonament)
- Sol·licitud de lloguer social (si l'hem enviat)

En cas d'impagament de lloguer, **qualsevol** dels següents:

- Reclamació del pagament de les quotes impagades (burofax o demanda de reclamació de quotes impagades que no inclogui el desnonament per impagament) en cas que no hagin interposat demanda de desnonament per impagament.
- Demanda judicial de desnonament per expiració del termini contractual
- Auto que dicta el llançament (ordre de desnonament)
- Sol·licitud de lloguer social (si l'hem enviat)

En cas d'ocupacions sense títol, **tots els documents** següents:

- Informe de Serveis Socials que acrediti el següent:
- L'inici de la ocupació abans de l'1 de juny de 2021 (necessitarem el padró municipal, factures de subministraments, informe de serveis socials que ho acrediti, etc).
- Que no hem rebutjat cap real·lotjament en els últims dos anys.
- L'arrelament i bona convivència veïnal.
- Sol·licitud de lloguer social (si l'hem enviat)
- Demanda de desnonament per precari o efectivitat de drets reals inscrits o l'auto de llançament, és a dir, l'ordre de desnonament. **Si no tenim procediment judicial iniciat, no haurem d'aportar aquest document.**



Grup promotor de la Llei 24/2015