

Assumpte: Reclamació formal i requeriment previ d'accions legals – Incompliment de serveis en curs de parapent, vulneració de drets de la persona consumidora i de la normativa de protecció de dades, i manca de documentació

A qui correspongui,

Per la present, i en nom propi, us adreço aquesta reclamació formal davant la gestió irregular, la manca de transparència i el tracte rebut durant el curs de parapent contractat amb la vostra empresa i en resposta a la vostra comunicació de data 22/07/2025 en la qual rebutgeu la meva petició de reemborsament i aporteu una cronologia i arguments que considero inexactes i insuficients.

EXPOSO:

1.- Durada i contingut del curs:

Segons les condicions de servei, el curs d'iniciació hauria de tenir una durada de 4-6 dies (matí i tarda). No obstant això, no hem completat 6 dies d'instrucció, ni tan sols sumant fraccions, i això sense comptar els dies desatesos. A més, oralment se'm va indicar que el curs inclouria entre 8 i 10 vols, però només n'he pogut realitzar 3 (1 en tàndem i 2 en solitari), per causes totalment alienes a la meva voluntat: meteorologia adversa, canvis d'agenda per part vostra i dificultats de coordinació. Sempre he mostrat flexibilitat i, en cap moment, se m'ha advertit de la pèrdua de classes per no assistència.

La fragmentació i la manca de continuïtat el curs, així com la realització de sessions parcials, ha impedit el correcte aprofitament de la formació.

2.- Sobre la vostra cronologia i justificació de sessions:

La cronologia que aporteu no reflecteix jornades completes de matí i tarda, tal com estableixen les condicions del curs. En diverses ocasions, les sessions van ser parcials, es van limitar a pràctiques de campa o es van veure interrompudes per causes alienes a la meua voluntat.

A més, la vostra afirmació que el curs té una durada màxima de 6 sessions, "independentment del nombre de vols", no s'ajusta a la informació facilitada en el moment de la contractació, ni a les expectatives generades.

3.- Puntualitat i assistència:

En una ocasió vaig arribar tard per un error puntual, però aquell mateix dia vosaltres també vau arribar més tard de l'hora acordada. No es pot justificar la finalització del curs per aquest motiu, ni tampoc per absències puntuals degudes a causes justificades o comunicades. La responsabilitat de la coordinació i la gestió del calendari correspon a l'empresa, i no es pot traslladar al client la càrrega de la desorganització.

A més, en cap moment se m'ha advertit que la no assistència puntual a una sessió suposaria la pèrdua definitiva de la oportunitat de volar, ni se m'ha ofert cap alternativa realista de recuperació.

4.- Lesió durant el curs:

Vaig patir una lesió durant el curs, davant vostre, que em va impedir continuar. No se'm va requerir cap justificant mèdic en aquell moment, i ara s'utilitza com a excusa per finalitzar el curs. Aquesta actuació és clarament abusiva i manca de fonament, ja que la prioritat hauria de ser la seguretat de l'alumne i la flexibilitat davant situacions sobrevingudes.

5.- Manca d'informació i transparència:

No se m'ha informat mai de manera clara sobre l'abast, durada ni condicions de finalització del curs, ni se m'ha proporcionat cap guia o calendari. Aquesta manca de transparència vulnera els meus drets com a consumidor i dificulta la meua capacitat d'organització i aprofitament del servei.

6.- Tracte inadequat i negligència:

He estat objecte de tracte inadequat, desatenció, mala comunicació i fins i tot situacions de bullying, així com negligència greu que podria haver tingut conseqüències per a la meua integritat física. Aquestes situacions han estat reiterades i han afectat greument la meua experiència i seguretat.

7. Termes in condicions abusius i protecció de dades:

Els motius que al·legueu per finalitzar el curs són falsos i s'emparen en uns termes i condicions clarament abusius, que inclouen fins i tot la cessió de dades sense consentiment explícit, fet que pot ser objecte de denúncia davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

8.- Manca de documentació:

No se m'ha lliurat cap factura ni rebut pel pagament realitzat, ni tampoc el llibre de vols, tot i que segons la informació del curs aquest material hauria d'haver estat facilitat. Aquesta manca de documentació dificulta el meu dret a reclamar i constitueix un incompliment de les obligacions legals del prestador de serveis.

9.- Full de reclamacions:

En cap moment se m'ha ofert ni facilitat el full oficial de reclamacions, tot i haver-lo sol·licitat expressament, vulnerant el meu dret com a consumidor segons la normativa vigent.

Respecte a la vostra indicació que puc sol·licitar el full oficial de reclamacions en format físic o a través del canal digital de la Generalitat de Catalunya, manifesto que aquesta opció no substitueix la vostra obligació legal d'entregar el full oficial de reclamacions de manera immediata i presencial quan el consumidor el sol·licita, tal com estableix l'article 126.9 del Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, de 20 de juliol). El fet d'haver-me remès a un canal digital o d'haver-me negat inicialment el full constitueix un incompliment legal que pot ser objecte de denúncia davant l'autoritat competent.

REQUEREIXO:

1. La devolució immediata de, com a mínim, el 50% de l'import abonat pel curs (300 €), sense perjudici de reclamar la totalitat de l'import i d'exigir responsabilitats per danys i perjudicis, d'acord amb la doctrina "aliud pro alio" i la legislació de consum aplicable.
2. L'entrega immediata del full oficial de reclamacions, tal com obliga la normativa de defensa de les persones consumidores. L'incompliment d'aquesta obligació serà denunciat davant l'autoritat competent i, si escau, davant els Mossos d'Esquadra.
3. El lliurament immediat de la factura o rebut corresponent al pagament realitzat.
4. El lliurament del llibre de vols

En cas de no rebre resposta satisfactòria en el termini màxim de 7 dies naturals, iniciaré sense més preàmbuls les següents accions:

- Presentació de reclamació formal davant l'Agència Catalana del Consum, amb aportació de tota la documentació i proves de la vostra actuació.
- Denúncia davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades per la cessió de dades personals sense consentiment exprés.
- Accions legals per via civil i/o penal per negligència, incompliment contractual i danys morals i físics, així com per vulneració dels meus drets com a consumidor.

Aquesta comunicació constitueix un requeriment previ formal i serà aportada com a prova en qualsevol procediment administratiu o judicial que es pugui iniciar.

Resto a l'espera de la vostra resposta per resoldre aquest assumpte de manera amistosa i immediata. En cas contrari, procediré sense més dilació per totes les vies legals i administratives al meu abast.

Atentament,

Xavier