



## INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

1.-Rellenar todos los datos que se relacionan de la *persona que reclama*, entendiendo que **solamente puede reclamar quien ha comprado el producto o ha contratado el servicio**, es decir:

- El titular del contrato de suministro del servicio básico ( teléfono, luz, gas, agua ...)
- El propietario o propietarios de una vivienda.
- La persona que consta en la factura de pago del producto o servicio.
- La persona que ha firmado el contrato de compraventa del producto o servicio.

En caso de que quien reclame *no sea persona física* (Comunidades de Propietarios, Asociaciones, Sociedades ...) debe acreditarse documentalmente la representación de la persona firmante de la solicitud (Acta de Nombramiento, Estatutos, Escritura ...).

2.-Debe hacerse una exposición **clara y completa** de los *hechos* que han dado lugar a la reclamación y especificar en el 'PIDO' de manera muy clara cuales son las pretensiones que se piden a la empresa. En el caso de que sean pretensiones económicas de deben cuantificar.

3.-Deben rellenarse todos los **datos de la empresa** contra la que se reclama, entendiendo que **solamente puede reclamarse a la empresa a la cual se ha comprado el producto, contratado el servicio o que ofrece la garantía de los mismos.**

4.-Debe **aportarse documentación** (facturas, contratos, informes periciales, fotografías,...) que acrediten la relación contractual y justifiquen las pretensiones que se reclaman.

5.-Se recuerda que es imprescindible que la persona o personas que reclaman **firmen** la solicitud.

6.-Se tienen que aportar **3 copias** tanto de la solicitud de Arbitraje como de la documentación que se acompaña.

### Se les recuerda que:

- Determinadas cuestiones no podrán ser objeto de arbitraje de consumo (reclamaciones entre particulares, reclamaciones por lesiones o intoxicación, etc.)
- La vía arbitral es de **voluntaria** aceptación por parte de la empresa (reclamaciones entre particulares, lesiones, intoxicación, etc.)
- Esta solicitud se enviará a la empresa que, si así le conviene, podrá reclamar al consumidor cantidades pendientes de pago.
- Un vez presentada la solicitud de arbitraje no es posible interponer paralelamente una reclamación judicial por el mismo asunto.
- La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento y tiene efectos de cosa juzgada, por lo tanto **no es posible presentar recurso en contra ni interponer**



## Solicitud de Arbitraje

Solicitud nº

Reclamante:

NIF:

Domicilio:

Localidad:

CP:

Teléfono:

Móvil:

Fax:

E-Mail:

Comparece ante esta Junta Arbitral, al amparo del artículo 111-2 de la Lei 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, y del artículo 34 del Real Decreto 231/08, de 15 de febrero, por el cual se regula el sistema arbitral de consumo, y expone los **hechos siguientes**:



Por todo ello, **PIDO** (exponer de manera específica y concreta vuestras pretensiones)

**SOLICITO** que la Junta Arbitral de Consumo de Catalunya:

Haga de mediadora, si procede, ante la empresa reclamada a fin de llegar a un acuerdo aceptable por ambas partes.

Someta la reclamación al Colegio Arbitral, teniendo en cuenta las pretensiones antes mencionadas, y me comprometo a cumplir la resolución que dicte a través del laudo correspondiente.

**La presente reclamación se formaliza contra la empresa:**  
(cumplimentar todos los datos)

Reclamada:

NIF:

Domicilio:

Población:

CP:

Teléfono:

Fax:

E-Mail:



A estos efectos se acompaña la prueba que se adjunta integrada por la **documentación siguiente, sin perjuicio de la ampliación que de la misma resulte pertinente:**

- 1 -
- 2 -
- 3 -
- 4 -
- 5 -
- 6 -
- 7 -
- 8 -

Declaro no haber presentado esta reclamación a otra Junta Arbitral u organismo jurisdiccional.

(población y fecha)

Firma del reclamante (tiene que ser la persona que ha contratado el servicio / producto)

De acuerdo con lo que disponen los artículos 1 y 5 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, os informamos que los datos personales que tenéis que consignar en este documento se incluirán en un fichero regulado en la Orden TIC/343/2003, de 22 de julio, por la que se regulan ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal.

La finalidad de la recogida de los datos es la gestión y el seguimiento de las mediaciones y arbitrajes de la Junta Arbitral de Consumo de Catalunya; y el registro de las mediaciones y arbitrajes hechos por la Junta Arbitral de Consumo de Catalunya.

En relación a estos datos podéis ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndoos al director/a de la Agencia Catalana del Consumo, calle Pamplona 113, 08018 Barcelona.

De acuerdo con lo que dispone el artículo 6 de la mencionada ley, los datos recogidos podrán ser tratados para el ejercicio de las funciones propias que son competencia de esta Administración.