



## Mediació i/o arbitratge de Consum



Sol·licitud de mediació/arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de L'Hospitalet (JACH) per tal de resoldre les reclamacions relatives a problemes o conflictes en la compra de productes o en la prestació de serveis.

L'arbitratge de consum és un procediment alternatiu de resolució de conflictes mitjançant el qual les parts (consumidor i empresa), de forma lliure i voluntària, confien la resolució d'un conflicte a la JACH i queden vinculades per la resolució que es pugui dictar, que s'anomena laude.

El laude té efectes de cosa jutjada, és d'obligat compliment i té els mateixos efectes que una sentència judicial. Si no es compleix el laude, la part perjudicada podrà demanar-ne al jutjat el seu compliment en via executiva, com si es tractés d'una sentència judicial.

### QUI EL POT DEMANAR

Les persones consumidores poden presentar sol·licituds d'arbitratge en relació a conflictes sorgits en la compra de productes o en la prestació de serveis.

Es consideren persones consumidores les persones físiques o jurídiques compradores de productes o usuàries de serveis sempre que no actuïn en un àmbit d'activitat empresarial o professional.

### QUAN ES POT FER

Quan sorgeixi un problema o un conflicte en matèria de consum que no heu pogut resoldre. Prèviament, s'ha d'haver presentat la reclamació a l'empresa.

### COM ES POT TRAMITAR

Per tramitar per internet heu de disposar d'un sistema d'identificació acceptat [pel servei VÀLid.](#)

1. Cliqueu sobre el botó **Tramitar**.
2. Identifiqueu-vos amb qualsevol dels sistemes acceptats [pel servei VÀLid.](#)
3. Empleneu el formulari que s'obrirà.
4. Adjunteu, si cal, els arxius o fitxers de la documentació necessària per al tràmit.
5. Cliqueu enviar. En aquest moment estareu signant la sol·licitud per presentar-la al registre electrònic de l'ajuntament

Finalitzat el tràmit rebreu un correu electrònic amb el justificant de la seva presentació.

**Nota:** Consulteu aquesta [ajuda](#) per comprovar que la configuració del vostre equip és compatible amb els requisits tècnics de l'aplicació.

TRAMITAR

### PRESENCIALMENT:

#### REQUERIMENTS

- Cal haver presentat la reclamació a l'empresa.

Podeu aportar la documentació necessària a qualsevol de les oficines indicades o presentar-la per qualsevol mitjà admissible en dret segons la normativa legal vigent. Podeu consultar els punts de registre a [www.l-h.cat/oficinesregistre](http://www.l-h.cat/oficinesregistre)

[Sol·licitud](#)

### **Junta Arbitral de Consum**

C. Riera de la Creu n° 0032, BS pis. CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** S'atendrà presencialment amb CITA PRÈVIA.

Podeu trucar al telèfon 93 402 60 33 o bé enviar un correu electrònic a l'adreça [junta.arbitral@l-h.cat](mailto:junta.arbitral@l-h.cat)

Dilluns a divendres: 9-13.30 h Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#) Per més informació podeu trucar al 010

### **Regidoria Districte I**

RB Just Oliveras n° 0023. CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Aquesta oficina només atendrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o truqueu al 010 (900 100 277 si truca fora de L'Hospitalet) **Horari habitual:** Dilluns a divendres de 9 a 14 hores Dimarts i dijous de 16 a 19 hores

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#)

### **Regidoria Districte II**

C. Mare de Déu dels Desemparats n° 0087. CP: 08904 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Aquesta oficina només atendrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o truqueu al 010 (900 100 277 si truca fora de L'Hospitalet) **Horari habitual:**

Dilluns i divendres: 9:00 a 14:00 h

Dimarts i dijous: 16:00 a 19:00 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#)

### **Regidoria Districte III**

AV Metro n° 0018. CP: 08902 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Aquesta oficina només atendrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o truqueu al 010 (900 100 277 si truca fora de L'Hospitalet) **Horari habitual:**

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#) **Aquesta oficina romandrà tancada el dilluns 11 d'octubre de 2021.**

### **Regidoria Districte IV-V**

C. Belchite n° 5. CP: 08906 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Aquesta oficina només atendrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o truqueu al 010 (900 100 277 si truca fora de L'Hospitalet) **Horari habitual:**

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#)

### **Regidoria Districte VI**

PL Cultura n° 1. CP: 08907 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Aquesta oficina només atendrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o 010 (900 100 277 si truca fora de L'Hospitalet) **Horario habitual:**

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16:30-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#)

### **Regidoria Sanfeliu**

C. Emigrant n° 0027. CP: 08906 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari: Horari habitual:** Dilluns, dimarts, dijous i divendres: 12 h - 14 h  
Dimecres: 9 h - 11 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#)




## DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA


















### LLEGENDA

#### TIPUS DE DOCUMENTACIÓ A APORTAR

- Opcional
- Obligatori

#### PRESENTACIÓ

-  Presencial
-  Telemàtic
-  Ambdues

Descripció	Tipus	Presentació	Descàrrega
Acta d'inspecció	●		
Carta	●		
Denúncia	●		
Factures	●		
Fotografia	●		
Informe de la mediació	●		
Interlocutòria de sentència en ferm	●		
Justificant de compra	●		
Justificant de recepció	●		
Laude	●		
Ofici	●		
Reclamació	●		
Recurs	●		
Enregistrament d'imatge en moviment	●		
Enregistrament sonor	●		
Resolució	●		
Sentència	●		

### QUÈ PASSA DESPRÉS

**Procediment:** La JACH intentarà resoldre el cas per mitjà de la mediació. Si aquesta no prospera i l'empresa es troba adherida al Sistema Arbitral de Consum o bé ha acceptat singularment l'arbitratge proposat, aleshores es nomena un òrgan o tribunal arbitral que resoldrà el conflicte.

**Reconvenció:** La part reclamada, en el moment de contestar a la sol·licitud d'arbitratge, a més d'oposar-se en tot o en part a la pretensió de la persona consumidora, pot també formular la seva reclamació (p.e. que pagui el producte o servei). Si aquesta reconvenció és admesa, el laude decidirà sobre les pretensions d'ambdues parts.

### MÉS INFORMACIÓ

No poden ser objecte d'arbitratge de consum (art. 2 i 35 RD 231/2008, d'arbitratge):

- Les matèries que no són de lliure disposició.
- Els conflictes relatius a mort, lesió o intoxicació i aquells on hi hagi indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat civil que se'n derivi.
- Les pretensions sense fonament o bé aquelles on no s'aprecii afectació dels drets i interessos de les persones consumidores.

L'arbitratge de consum es decidirà en equitat llevat que les parts optin expressament per la decisió en dret.

A l'arbitratge de consum les parts es representen i defensen elles mateixes, sense necessitat d'assistència d'advocat ni procurador.

#### TEMPS DE RESPOSTA

El termini per a resoldre l'admissió o inadmissió a tràmit és de 21 dies.

Si manca algun requisit, se us requerirà l'esmena en un termini màxim de 15 dies.

El termini per a emetre laude és de 90 dies a comptar des de l'inici del procediment, prorrogables en 90 dies més en casos d'especial complexitat.

Per a iniciar el procediment cal que hi hagi conveni arbitral (que l'altra part estigui adherida prèviament al sistema arbitral o bé que accepti singularment l'arbitratge proposat).

#### NORMATIVA APLICABLE

- Llei 60/2003, d'arbitratge (BOE núm. 309 de 26.12.03)
- Real Decreto 231/2008, regulador del sistema arbitral de consum, (BOE núm. 48 de 25.02.08).
- Reglament de la Junta Arbitral de Consum de L'Hospitalet (BOPB núm. 131 de 2.6.10)

#### SI TENIU CAP DUBTE PODEU TRUCAR A:

##### **Junta Arbitral de Consum**

**Telèfon:** 93 402 60 33 **Fax:** 93 402 60 34

**Horari:** S'atendrà presencialment amb CITA PRÈVIA.

Podeu trucar al telèfon 93 402 60 33 o bé enviar un correu electrònic a l'adreça [junta.arbitral@l-h.cat](mailto:junta.arbitral@l-h.cat)

Dilluns a divendres: 9-13.30 h Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#) Per més informació podeu trucar al 010

#### ÒRGAN DE RESOLUCIÓ

Presidència de la Junta Arbitral