



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.

Presenteu la sol·licitud de mediació i/o arbitratge a la nostra oficina concretant el que demaneu a l'espai "sol·licito" i adjunteu la documentació necessària.

DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA

Tota la documentació s'ha de presentar **en fotocòpies i per duplicat**.

Cal adjuntar la documentació relativa al cas (factures, contractes, publicitat, fotografies, etc). Juntament a la sol·licitud podeu aportar o proposar les proves que considereu adients.

En cas que s'actui per representació (comunitats, associacions, societats), s'ha d'acreditar documentalment la representació de la persona

que signa la sol·licitud (acta de nomenament, escriptura, estatuts,...).

IMPRESOS ASSOCIATS

[Sol·licitud mediació i/o arbitratge](#)

[Instruccions per omplir la sol·licitud de mediació i/o arbitratge](#)

☞ **Junta arbitral de consum**

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

Horari: AVÍS!

A causa de la situació de contenció decretada aquesta oficina romandrà tancada fins a nou avís.

Per més informació podeu trucar al 010

Horari habitual:

Només s'atendrà presencialment amb CITA PRÈVIA. Podeu obtenir-la trucant al telèfon 934026033 o enviant un correu electrònic a junta.arbitral@l-h.cat

Dilluns a divendres: 9-13.30 h

☞ **Regidoria Districte I**

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

Horari: AVÍS!

A causa de la situació sanitària actual aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidorias> o truqueu a la regidoria. Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9-14h

Dimarts i dijous: 16-19 h

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: AVÍS!

A causa de la situació sanitària actual aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidorias> o truqueu a la regidoria. **Horari habitual:**

De dilluns a divendres matins de 9:00 a 14:00 hores

Dimarts i dijous tarda de 16:00 a 19:00 hores

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

☞ **Regidoria Districte III**

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

Horari: AVÍS!

A causa de la situació sanitària actual aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidorias> o truqueu a la regidoria. **Horari habitual:**

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16-19 h

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

☞ **Regidoria Districte IV-V**

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

Horari: AVÍS!

A causa de la situació sanitària actual aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidorias> o truqueu a la regidoria. **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: AVÍS!

A causa de la situació sanitària actual aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o truqueu a la regidoria. **Horario habitual:**

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dilluns a 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: AVÍS!

A causa de la situació sanitària actual aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> **Horari habitual:**

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dilluns i dimecres: 16-19h

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

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'apreciï 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: AVÍS!

A causa de la situació de contenció decretada aquesta oficina romandrà tancada fins a nou avís.

Per més informació podeu trucar al 010

Horari habitual:

Només s'atendrà presencialment amb CITA PRÈVIA. Podeu obtenir-la trucant al telèfon 934026033 o enviant un correu electrònic a junta.arbitral@l-h.cat

Dilluns a divendres: 9-13.30 h

ÒRGAN DE RESOLUCIÓ

Presidència de la Junta Arbitral