



## Oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum



L'arbitratge de consum és un procediment voluntari per a la solució extrajudicial de les controvèrsies que puguin sorgir entre les persones consumidores i les empreses i els professionals que subministren productes o presten serveis.

Mitjançant l'Oferta Pública d'Adhesió, les empreses i els professionals poden adherir-se al sistema arbitral de consum .

Avantatges que comporta a les empreses i professionals l'adhesió al sistema arbitral de consum :

- Millorar l'atenció a la clientela.
- Conservar i estimular la fidelització de la clientela.
- Ostentar el distintiu d'adhesió al sistema arbitral.
- Resolució amistosa dels conflictes.

### QUI EL POT DEMANAR

Empresaris i professionals.

### 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:

Cal omplir les dades del formulari, signar-lo i fer-lo arribar a la Junta Arbitral de Consum de L'Hospitalet de Llobregat, juntament amb la documentació necessària.

#### DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA

- Formulari d'Oferta Pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum
- Els/les professionals han d'aportar còpia del DNI.
- En cas que s'actui com a representant legal de l'empresa, s'ha d'aportar còpia del document acreditatiu de la representació de la persona que signa l'oferta d'adhesió.

#### IMPRESOS ASSOCIATS

[Oferta Pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum](#)

#### **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](mailto: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 atendrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> 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 atendrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> 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 atendrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> 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 atendrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> 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

Quan se us notifiqui l'acceptació de l'Oferta d'Adhesió al Sistema Arbitral, rebreu també el distintiu arbitral atorgat que podreu lluir en un lloc destacat del vostre establiment i incorporar-lo a les vostres comunicacions comercials .

Es pot renunciar a l'oferta d'adhesió en qualsevol moment i serà efectiva a partir dels tres mesos des de la presentació.

**IMPORTANT:** Si no s'hi fa constar res en contra, l'oferta s'entendrà realitzada per mitjà de l'arbitratge en equitat, per temps indefinit i amb acceptació de la mediació prèvia, d'acord amb el que preveu l'article 25 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, regulador del Sistema Arbitral de Consum.

### MÉS INFORMACIÓ

Avantatges que comporta a les empreses i professionals l'adhesió al sistema arbitral de consum

- **Millorar l'atenció a la clientela**, oferint-los l'arbitratge de consum, una opció senzilla, ràpida i gratuïta per a ambdues parts, per a resoldre amistosament els problemes que sorgeixin.
- **Conservar i estimular la fidelització de la clientela**. L'adhesió al sistema arbitral de consum dóna una imatge de credibilitat i professionalitat que consolida la disposició favorable de la clientela envers l'empresa adherida.
- **Ostentar el distintiu d'adhesió al sistema arbitral**, que es podrà exhibir en un lloc destacat de l'establiment i també en la publicitat, les factures i la documentació de l'empresa. El distintiu representa un signe de confiança i un avantatge competitiu.
- **Resolució amistosa dels conflictes**. Mitjançant la mediació de la Junta Arbitral de Consum es pot aconseguir una resolució de mutu acord, satisfactòria per a ambdues parts. En cas que això no sigui possible, l'òrgan arbitral designat resol les pretensions de la part reclamant i, en el seu cas, les que en la fase de resposta a la sol·licitud pugui plantejar com a reconvençió l'empresa o professional.

### TEMPS DE RESPOSTA

El termini per a resoldre l'*Oferta Pública d'Adhesió al Sistema Arbitral* és de 3 mesos.

### EFFECTE DEL SILENCI ADMINISTRATIU

Transcorregut el termini legal sense que l'ajuntament hagi notificat cap resolució, la petició s'entendrà estimada.

### NORMATIVA APLICABLE

- Llei 60/2003, d'arbitratge (BOE núm. 309 de 26.12.03)
- Reial Decret 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](mailto:junta.arbitral@l-h.cat)

Dilluns a divendres: 9-13.30 h

**ÒRGAN DE RESOLUCIÓ**

Presidència de la Junta Arbitral