



Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo



El arbitraje de consumo es un procedimiento voluntario para la solución extrajudicial de las controversias que puedan surgir entre las personas consumidoras y las empresas y los profesionales que suministran productos o prestan servicios.

Mediante la Oferta Pública de Adhesión, las empresas y los profesionales pueden adherirse al sistema arbitral de consumo.

Ventajas que comporta a las empresas y profesionales la adhesión al sistema arbitral de consumo:

- Mejorar la atención a la clientela.
- Conservar y estimular la fidelización de la clientela.
- Ostentar el distintivo de adhesión al sistema arbitral.
- Resolución amistosa de los conflictos.

QUIÉN LO PUEDE SOLICITAR

Empresarios y profesionales

CÓMO SE PUEDE TRAMITAR

Para tramitar por internet es necesario disponer de un sistema de identificación aceptado [por el servicio VÀLid..](#)

1. Pulse sobre el botón **Tramitar**.
2. Identifíquese con cualquiera de los sistemas aceptados [por el servicio VÀLid.](#)
3. Rellene el formulario que se abrirá.
4. Adjunte, si es necesario, los archivos o ficheros de la documentación necesaria para el trámite.
5. Pulse enviar. En este momento estará firmando la petición para presentarla al registro electrónico del ayuntamiento.

Al finalizar el trámite, recibirá un correo electrónico con el justificante de su presentación.

Nota: Consulte esta [ayuda](#) para comprobar que la configuración de su equipo es compatible con los requisitos técnicos de la aplicación.

TRAMITAR

PRESENCIALMENTE:

Es necesario rellenar los datos del formulario, firmarlo y hacerlo llegar a la Junta Arbitral de Consumo de L'Hospitalet de Llobregat, junto con la documentación necesaria.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA

- Formulario de Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo
- Los/las profesionales tienen que aportar copia del DNI.
- En caso de que se actúe como representante legal de la empresa, se tiene que aportar copia del documento acreditativo de la representación de la persona que firma la oferta de adhesión.

IMPRESOS ASOCIADOS

[Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo](#)

Junta arbitral de consumo

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

Horario: ¡AVISO!

Por causa de la situación de contención decretada esta oficina permanecerá cerrada hasta nuevo aviso.

Para más información puede llamar al 010.

Horario habitual:

Solo se atenderá presencialmente con CITA PREVIA. Puede obtenerla llamando al teléfono 934026033 o enviando un correo electrónico a junta.arbitral@l-h.cat

De lunes a viernes: 9-13.30 h

Concejalía Distrito I

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

Horario: ¡AVISO!

A causa de la situación sanitaria actual esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita haga clic en <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o llame a la concejalía. Horario habitual:

Lunes a jueves: 9-14 y 16-19 h

Viernes: 9-14 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#)

Concejalía Distrito II

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

Horario: ¡AVISO!

A causa de la situación sanitaria actual esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita haga clic en <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o llame a la concejalía. **Horario habitual:**

Del lunes a viernes mañanas de 9:00 a 14:00 horas

El martes y jueves tarde de 16:00 a 19:00 horas

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#)

Concejalía Distrito III

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

Horario: ¡AVISO!

A causa de la situación sanitaria actual esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita haga clic en <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o llame a la concejalía. **Horario habitual:**

Lunes al viernes: 9-14 h

Martes y jueves: 16-19 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#)

Concejalía Distrito IV-V

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

Horario: ¡AVISO!

A causa de la situación sanitaria actual esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita haga clic en <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o llame a la concejalía. **Horario habitual:**

Lunes al viernes: 9-14 h

Lunes, martes y jueves: 16-19 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#)

➤ **Concejalía Distrito VI**

PL Cultura nº 1. CP: 08907 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horario: ¡AVISO!

A causa de la situación sanitaria actual esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita haga clic en <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o llame a la concejalía. **Horario habitual:**

Lunes al viernes: 9-14 h

Lunes al jueves: 16:30-19 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#)

➤ **Regidoria Sanfeliu**

C. Emigrant nº 0027. CP: 08906 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horario: ¡ AVISO!

A causa de la situación sanitaria actual esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita haga clic en <https://www.l-h.cat/citaregidoria> **Horario habitual:**

Lunes al viernes: 9-14 h

Lunes y miércoles: 16-19 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#)

QUÉ PASA DESPUÉS

Cuando se le notifique la aceptación de la Oferta de Adhesión al Sistema Arbitral, recibirá también el distintivo arbitral otorgado que podrá lucir en un lugar destacado de su establecimiento e incorporarlo a sus comunicaciones comerciales.

Se puede renunciar a la oferta de adhesión en cualquier momento y será efectiva a partir de los tres meses desde la presentación.

IMPORTANTE: Si no se hace constar nada en contra, la oferta se entenderá realizada mediante el arbitraje en equidad, por tiempo indefinido y con aceptación de la mediación previa, de acuerdo con lo previsto en el artículo 25 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo.

MÁS INFORMACIÓN

Ventajas que comporta a las empresas y profesionales la adhesión al sistema arbitral de consumo

- **Mejorar la atención a la clientela**, ofreciéndoles el arbitraje de consumo, una opción sencilla, rápida y gratuita para ambas partes, para resolver amistosamente los problemas que surjan.
- **Conservar y estimular la fidelización de la clientela**. La adhesión al sistema arbitral de consumo da una imagen de credibilidad y profesionalidad que consolida la disposición favorable de la clientela hacia la empresa adherida.
- **Ostentar el distintivo de adhesión al sistema arbitral**, que se podrá exhibir en un lugar destacado del establecimiento y también en la publicidad, las facturas y la documentación de la empresa. El distintivo representa un signo de confianza y una ventaja competitiva.
- **Resolución amistosa de los conflictos**. Mediante la mediación de la Junta Arbitral de Consumo se puede conseguir una resolución de mutuo acuerdo, satisfactoria para ambas partes. En caso de que eso no sea posible, el órgano arbitral designado resuelve las pretensiones de la parte reclamante y, en su caso, las que en la fase de respuesta a la solicitud pueda plantear como reconvencción la empresa o profesional.

TIEMPO DE RESPUESTA

El plazo para resolver la *Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral* es de 3 meses.

EFFECTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO

Transcurrido el plazo legal sin que el ayuntamiento haya notificado ninguna resolución, la petición se entenderá estimada.

NORMATIVA APLICABLE

- Ley 60/2003, de arbitraje (BOE nº. 309 de 26.12.03)
- Real Decreto 231/2008, regulador del sistema arbitral de consumo (BOE nº. 48 de 25.02.08).
- Reglamento de la Junta Arbitral de Consumo de L'Hospitalet (BOPB nº. 131 de 2.6.10)

SI TIENE CUALQUIER DUDA PUEDE LLAMAR A:

 **Junta arbitral de consumo**

Teléfono: 93 402 60 33

Fax: 93 402 60 34

Horario: ¡AVISO!

Por causa de la situación de contención decretada esta oficina permanecerá cerrada hasta nuevo aviso.

Para más información puede llamar al 010.

Horario habitual:

Solo se atenderá presencialmente con CITA PREVIA. Puede obtenerla llamando al teléfono 934026033 o enviando un correo electrónico a junta.arbitral@l-h.cat

De lunes a viernes: 9-13.30 h

ÓRGANO DE RESOLUCIÓN

Presidencia de la Junta Arbitral