



## Mediación y/o arbitraje de Consumo



Solicitud de mediación/arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de L'Hospitalet (JACH) con el fin de resolver las reclamaciones relativas a problemas o conflictos en la compra de productos o en la prestación de servicios.

El arbitraje de consumo es un procedimiento alternativo de resolución de conflictos mediante el cual las partes (consumidor y empresa), de forma libre y voluntaria, confían la resolución de un conflicto a la JACH y quedan vinculadas por la resolución que se pueda dictar, que se nombra laudo.

El laudo tiene efectos de cosa juzgada, es de obligado cumplimiento y tiene los mismos efectos que una sentencia judicial. Si no se cumple el laudo, la parte perjudicada podrá pedir en el juzgado su cumplimiento en vía ejecutiva, como si se tratara de una sentencia judicial.

### QUIÉN LO PUEDE SOLICITAR

Las personas consumidoras pueden presentar solicitudes de arbitraje en relación a conflictos surgidos en la compra de productos o en la prestación de servicios.

Se consideran personas consumidoras las personas físicas o jurídicas compradoras de productos o usuarias de servicios siempre que no actúen en un ámbito de actividad empresarial o profesional.

### CUÁNDO SE PUEDE HACER

Cuando surja un problema o un conflicto en materia de consumo que no haya podido resolver. Previamente, se tiene que haber presentado la reclamación a la empresa.

### 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:

#### REQUISITOS

- Se tiene que haber presentado la reclamación a la empresa.

Presente la solicitud de mediación y/o arbitraje en nuestra oficina concretando lo que pide en el espacio "solicito" y adjuntando la documentación necesaria.

#### DOCUMENTACIÓN NECESARIA

Toda la documentación se tiene que presentar en fotocopias y por duplicado

Hay que adjuntar la documentación relativa al caso (facturas, contratos, publicidad, fotografías, etc). Juntamente en la solicitud puede aportar o proponer las pruebas que considere adecuadas.

En caso de que se actúe por representación (comunidades, asociaciones, sociedades), se tiene que acreditar documentalmente la representación de la persona que firma la solicitud (acta de nombramiento, escritura, estatutos..).

## IMPRESOS ASOCIADOS

[Solicitud mediación y/o arbitraje](#)

[Instrucciones para rellenar la solicitud de mediación y/o arbitraje](#)

### **Junta Arbitral de Consumo**

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

**Horario: ¡AVISO!**

A causa de la situación de contención decretada esta oficina permanecerá cerrada hasta nueva orden.

Para más información podéis llamar al 010

Horario habitual:

Sólo se atenderá presencialmente con CITA PREVIA. Podéis obtenerla llamando al teléfono 934026033 o enviando un correo electrónico a [junta.arbitral@l-h.cat](mailto:junta.arbitral@l-h.cat)

Lunes al 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 viernes: 9-14 h Martes y jueves: 16-19 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

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, martes, jueves y viernes: 12 h - 14 h

Miércoles: 9 h -11 h

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

### QUÉ PASA DESPUÉS

**Procedimiento:** La JACH intentará resolver el caso a través de la mediación. Si ésta no prospera y la empresa se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo o bien ha aceptado singularmente el arbitraje propuesto, entonces se nombra un órgano o tribunal arbitral que resolverá el conflicto.

**Reconvención:** La parte reclamada, en el momento de contestar a la solicitud de arbitraje, además de oponerse en todo o en parte a la pretensión de la persona consumidora, puede también formular su reclamación (p. ej. que pague el producto o servicio). Si esta reconvención es admitida, el laudo decidirá sobre las pretensiones de ambas partes.

### MÁS INFORMACIÓN

No pueden ser objeto de arbitraje de consumo (art. 2 y 35 RD 231/2008, de arbitraje):

- Las materias que no son de libre disposición.
- Los conflictos relativos a muerte, lesión o intoxicación y aquéllos donde haya indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad civil que se derive.
- Las pretensiones sin fundamento o bien aquéllas donde no se aprecie afectación del derechos e intereses de las personas consumidoras.

El arbitraje de consumo se decidirá en equidad a menos que las partes opten expresamente por la decisión en derecho.

Al arbitraje de consumo las partes se representan y defienden ellas mismas, sin necesidad de asistencia de abogado ni procurador.

### TIEMPO DE RESPUESTA

El plazo para resolver la admisión o inadmisión a trámite es de 21 días.

Si falta algún requisito, se le requerirá la enmienda en un plazo máximo de 15 días.

El plazo para emitir laudo es de 90 días a contar desde el inicio del procedimiento, prorrogables en 90 días más en casos de especial complejidad. Para iniciar el procedimiento hace falta que haya convenio arbitral (que la otra parte esté adherida previamente al sistema arbitral o bien que acepte singularmente el arbitraje propuesto).

### 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!**

A causa de la situación de contención decretada esta oficina permanecerá cerrada hasta nueva orden.

Para más información podéis llamar al 010

Horario habitual:

Sólo se atenderá presencialmente con CITA PREVIA. Podéis obtenerla llamando al teléfono 934026033 o enviando un correo electrónico a [junta.arbitral@l-h.cat](mailto:junta.arbitral@l-h.cat)

Lunes al viernes: 9-13.30 h

**ÓRGANO DE RESOLUCIÓN**

Presidencia de la Junta Arbitral