



Sol·licitud d'arbitratge de Consum

Sol·licitud d'arbitratge de Consum 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.

Requeriments

Presencialment

- Cal haver presentat la reclamació a l'empresa.

Terminis

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.




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).

Documentació necessària

Descripció	Tipus	Presentació	Descàrrega
Reclamació prèvia a l'empresa	●		
Factures	●		
Contracte	●		

Com es pot tramitar

Per Internet

Per tramitar per internet heu de disposar d'un sistema d'identificació acceptat pel servei VÀLid (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/ca/articles/4406000849565-Quins-sistemes-d-identificaci%C3%B3-accepta-el-V%C3%80Lid->).

1. Cliqueu sobre el botó **Tramitar on-line**.
2. Identifiqueu-vos amb qualsevol dels sistemes acceptats pel servei VÀLid (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/ca/articles/4406000849565-Quins-sistemes-d-identificaci%C3%B3-accepta-el-V%C3%80Lid->).
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 (https://seuelectronica.l-h.cat/307897_1.aspx?id=1) per comprovar que la configuració del vostre equip és compatible amb els requisits tècnics de l'aplicació.

Documentació necessària

- Documentació relativa al conflicte (factures, contractes, publicitat, fotografies, etc).
- Altres proves que consideri adients.
- En cas que s'actüï per representació (comunitats, associacions, societats): document que acrediti la representació de la persona que signa la sol·licitud (acta de nomenament, escriptura, estatuts,...).

Tramitar on-line (<https://seuelectronica2.l-h.cat/siac/Registro/ShowForm.aspx?idProc=51&idnct=225&x=k9q1Z0N4BaPtOEHm5hTRUA&lang=ca-ES>)

Presencialment

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](https://seuelectronica.l-h.cat/oficinesregistre) (<https://seuelectronica.l-h.cat/directori.aspx?16PjdknXKhDF9IcbdhRnPxAqazBqazB>).

Instància en paper

Sol·licitud (https://seuelectronica2.l-h.cat/siac/Procedimiento_ver_doc.aspx?din=51&lang=ca-ES)

- **Junta Arbitral de Consum**

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

Per l'assessorament amb personal tècnic de la Junta Arbitral de Consum, l'horari d'atenció a la ciutadania és:

- De dilluns a divendres de 9:00 a 13:00 h.
- Dijous de 16:00 a 18:00 h.

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsghAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB\)](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsghAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB)

Per més informació podeu trucar al 010

més informació (<https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori.aspx?qazCJQijoqr35i5mA7t1YbPgUMktA4CGjRU8GH5oVpoDGUqazB>)

• **Regidoria Districte I**

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

Horari habitual:

Dilluns a divendres de 9 a 14 hores

Dimarts i dijous de 16 a 19 hores

Podeu utilitzar aquest formulari per fer arribar les vostres consultes: www.l-h.cat/districte1 (<https://l-h.cat/districte1>)

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs4PnufjIF65ZxXPjdQmzsuZ\)](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs4PnufjIF65ZxXPjdQmzsuZ)

més informació (<https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori.aspx?e2dQu5IP0TbCXY8FEoAGNm6GqRCnsf1ZSEPB9U76pBlqazB>)

• **Regidoria Districte II**

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

Horari habitual:

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

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

Podeu utilitzar aquest formulari per fer arribar les vostres consultes: www.l-h.cat/districte2 (<https://l-h.cat/districte2>)

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

més informació (<https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori.aspx?wqazCCC14vqtBGTJqazAENdQyN2x47rldEhpDZFB1WakVqazAj8oqazB>)

• **Regidoria Districte III**

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

Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16-19 h

Podeu utilitzar aquest formulari per fer arribar les vostres consultes: www.l-h.cat/districte3 (<https://l-h.cat/districte3>)

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

més informació (<https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori.aspx?UaIF0k6o2PHldoPOEXsrsNgwsqazAPksLL4qazCl6yADN55REqazB>)

• **Regidoria Districte IV-V**

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

Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16-19 h

Podeu utilitzar aquest formulari per fer arribar les vostres consultes: www.l-h.cat/districtes4-5 (<https://l-h.cat/districtes4-5>)

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

més informació (<https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori.aspx?aF03wlRu5DyJfEj34HwalMs3LCCpfFVzvcr1GtvIKe4qazB>)

• **Regidoria Districte VI**

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

Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16:30-19 h

Podeu utilitzar aquest formulari per fer arribar les vostres consultes: www.l-h.cat/districte6 (<https://l-h.cat/districte6>)

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

més informació (<https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori.aspx?8gfhKSRgiVqazAOzepEhGwaVLayGWwAaFmPkfM6Qq12PEYqazB>)

• **Regidoria Sanfeliu**

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

Horari habitual:

De dilluns a divendres de 9h. a 14 hores

Podeu utilitzar aquest formulari per fer arribar les vostres consultes: www.l-h.cat/districte1 (<https://l-h.cat/districte1>)

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

més informació (<https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori.aspx?qazAGUORR3cihTgRagqBI9ZQ16TNYKCB5HqazA4wlk1x2JqazAozqzB>)

Normativa aplicable

Normativa

- 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)

Òrgan de resolució

Presidència de la Junta Arbitral

Més informació

Observacions

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.

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.

📞 Si teniu cap dubte podeu trucar a:

- **Junta Arbitral de Consum**

Telèfon: 93 402 60 33 (tel:+3493 402 60 33)

Per l'assessorament amb personal tècnic de la Junta Arbitral de Consum, l'horari d'atenció a la ciutadania és:

- De dilluns a divendres de 9:00 a 13:00 h.
- Dijous de 16:00 a 18:00 h.

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB\)](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB)

Per més informació podeu trucar al 010

més informació (<https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori.aspx?qazCJQijoqr35i5mA7t1YbPgUMktA4CGjRU8GH5oVpoDGUqazB>)