



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.

Terminis

Temps de resposta

El termini per a resoldre l' és de 3 mesos.

Efecte silenci administratiu

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

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

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 al Sistema Arbitral de Consum.

Tramitar on-line (<https://seuelectronica2.l-h.cat/siac/Registro/ShowForm.aspx?idProc=50&idnct=227&x=xaCuhtb1LC5L/zgalKSMGQ&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/directori.aspx?16PjdknXKhDF9IcbdhRnPxAqazBqazB>)

Instància en paper

Sol·licitud (https://seuelectronica2.l-h.cat/siac/Procedimiento_ver_doc.aspx?din=50&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 \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB\)](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>)

• **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/contacta (<https://l-h.cat/contacta>)

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?e2dQu5lP0TbCXY8FEoAGNm6GqRCnsf1ZSEPB9U76pBlqazB>)

- **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/contacta (https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?id=1)

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/contacta (https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?id=1)

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?UalF0k6o2PHldoPOEXsrsNgwsqazAPksLL4qazCl6yADN55REqazB>)

- **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/contacta (<https://l-h.cat/contacta>)

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?aF03wIRu5DyJfEj34HwalMs3LCCpfFVzvcr1GtvIKe4qazB>)

• **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/contacta (<https://l-h.cat/contactal-h>)

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/contacta (<https://l-h.cat/contacta>)

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?qazAGUORR3cihTgRagqBI9ZQ16TNYKCB5HqazA4wlk1x2JqazAoqazB>)

Normativa aplicable

Normativa

- 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)

Observacions

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.

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.

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>)

Per més informació podeu trucar al 010

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