



# 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 pedir

---

Empresarios y profesionales

## Plazos

---

### Tiempo de respuesta

El plazo para resolver la  es de 3 meses.

### Efecto silencio administrativo

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

## Cómo se puede tramitar

---

### Por Internet

Para tramitar por internet es necesario disponer de un sistema de identificación aceptado por el servicio VÀlid. (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/es-es/articles/4406000849565-Qu%C3%A9-sistemas-de-identificaci%C3%B3n-acepta-el-V%C3%81LIDO->).

1. Pulse sobre el botón **Tramitar on-line**.
2. Identifíquese con cualquiera de los sistemas aceptados por el servicio VÀlid. (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/es-es/articles/4406000849565-Qu%C3%A9-sistemas-de-identificaci%C3%B3n-acepta-el-V%C3%81LIDO->)
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 ([https://seuelectronica.l-h.cat/307897\\_2.aspx?id=2](https://seuelectronica.l-h.cat/307897_2.aspx?id=2)) para comprobar que la configuración de su equipo es compatible con los requisitos técnicos de la aplicación.**

#### Documentación necesaria

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 al Sistema Arbitral de Consumo.

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

#### Presencialmente

Puede aportar la documentación necesaria en cualquiera de las oficinas indicadas o presentarla por cualquier medio admisible en derecho según la normativa legal vigente. Puede consultar los puntos de registro a [www.l-h.cat/oficinesregistre](http://www.l-h.cat/oficinesregistre) ([http://seuelectronica.l-h.cat/directori\\_2.aspx?26PjdknXKhDF9IcdbhRnPxAqazBqazB](http://seuelectronica.l-h.cat/directori_2.aspx?26PjdknXKhDF9IcdbhRnPxAqazBqazB))

#### Instancia en papel

Solicitud ([https://seuelectronica2.l-h.cat/siac/Procedimiento\\_ver\\_doc.aspx?din=50&lang=es-ES](https://seuelectronica2.l-h.cat/siac/Procedimiento_ver_doc.aspx?din=50&lang=es-ES))

- **Junta Arbitral de Consumo**

C. Riera de la Creu nº 0032, BS pis CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Para la asesoría con personal técnico de la Junta Arbitral de Consumo, el horario de atención a la ciudadanía es:

- De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h.
- Jueves de 16:00 a 18:00 h.

Semana Santa, Navidad y Verano: Consultar horarios (<http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB>)

Para más información podéis llamar al 010

**más información ([https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori\\_2.aspx?qazCJQijoqr35i5mA7t1YbPgUMktA4CGjRU4NiK4QSK51MqazB](https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?qazCJQijoqr35i5mA7t1YbPgUMktA4CGjRU4NiK4QSK51MqazB))**

- **Concejalía Distrito I**

RB Just Oliveras nº 0023 CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horario habitual:

Lunes a viernes de 9 a 14 horas

Martes y jueves de 16 a 19 horas

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: [www.l-h.cat/districte1](http://www.l-h.cat/districte1) (<https://l-h.cat/districte1>)

Semana Santa, Navidad y Verano: Consultar horarios (<http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs4PnufjIF65ZxXPjdQmzsuZ>)

más información ([https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori\\_2.aspx?e2dQu5IP0TbCXY8FEoAGNm6GqRCnsf1Z09cWMCLvH5AqazB](https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?e2dQu5IP0TbCXY8FEoAGNm6GqRCnsf1Z09cWMCLvH5AqazB))

## • Concejalía Distrito II

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

### **Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9:00 a 14:00 h

Martes y jueves: 16:00 a 19:00 h

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: [w \(https://l-h.cat/contacta\)](https://l-h.cat/contacta)[ww.l-h.cat/dsitricte2 \(https://l-h.cat/ditricte2\)](https://l-h.cat/dsitricte2)

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

más información ([https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori\\_2.aspx?wqazCCC14vqtBGTJqazAENdQyN2x47rldEhpDZ32OR4bZFXqEqazB](https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?wqazCCC14vqtBGTJqazAENdQyN2x47rldEhpDZ32OR4bZFXqEqazB))

## • Concejalía Distrito III

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

### **Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9-14 h

Martes y jueves: 16-19 h

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: [www.l-h.cat/ditricte3 \(https://l-h.cat/ditricte3\)](https://l-h.cat/ditricte3)

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

más información ([https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori\\_2.aspx?UaIFOk6o2PHIdoPOEXsrsNgwsqazAPksLL46T9e2ilgqazCxoqazB](https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?UaIFOk6o2PHIdoPOEXsrsNgwsqazAPksLL46T9e2ilgqazCxoqazB))

## • Concejalía Distrito IV-V

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

### **Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9-14 h

Martes y jueves: 16-19 h

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: [www.l-h.cat/ditrictes4-5 \(https://l-h.cat/ditrictes4-5\)](https://l-h.cat/ditrictes4-5)

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

más información ([https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori\\_2.aspx?aFO3wIRu5DyJfEj34HwaIMs3LCCpfFVzn7BRY40EErEqazB](https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?aFO3wIRu5DyJfEj34HwaIMs3LCCpfFVzn7BRY40EErEqazB))

## • **Concejalía Distrito VI**

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

### **Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9-14 h

Martes y jueves: 16:30-19 h

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: [www.l-h.cat/districte6](http://www.l-h.cat/districte6) (<https://l-h.cat/districte6>)

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

más información ([https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori\\_2.aspx?8gfhKSRgiVqazAOzepEhGWaVLayGWwAaFmPR5A0kMK0qhcqazB](https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?8gfhKSRgiVqazAOzepEhGWaVLayGWwAaFmPR5A0kMK0qhcqazB))

## • **Regidoria Sanfeliu**

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

### **Horario habitual:**

Del lunes al viernes de 9 h. a 14 horas

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: [www.l-h.cat/districte1](http://www.l-h.cat/districte1) (<https://l-h.cat/districte1>)

más información ([https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori\\_2.aspx?qazAGUORR3cihTgRagqBI9ZQ16TNYKCB5HMMfTlauYvvMqazB](https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?qazAGUORR3cihTgRagqBI9ZQ16TNYKCB5HMMfTlauYvvMqazB))

## **Normativa aplicable**

---

### **Normativa**

- 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)

### **Quién resuelve el trámite**

## Más información

---

### Observaciones

#### 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 reconvenición la empresa o profesional.

### 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.

### Si tiene cualquier duda puede llamar a:

- **Junta Arbitral de Consumo**

**Teléfono:** 93 402 60 33 (tel:+3493 402 60 33)

Para la asesoría con personal técnico de la Junta Arbitral de Consumo, el horario de atención a la ciudadanía es:

- De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h.
- Jueves de 16:00 a 18:00 h.

Semana Santa, Navidad y Verano: Consultar horarios (<http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB>)

Para más información podéis llamar al 010

más información ([https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori\\_2.aspx?qazCJQijoqr35i5mA7t1YbPgUMktA4CGjRU4NiK4QSK51MqazB](https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?qazCJQijoqr35i5mA7t1YbPgUMktA4CGjRU4NiK4QSK51MqazB))