



Solicitud de arbitraje de Consumo

Solicitud de arbitraje de Consumo 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 pedir

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.

Requisitos

Presencialmente

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

Plazos

Cuando 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.

No se pueden admitir solicitudes si ha transcurrido más de un año desde que se interpuso la reclamación en la empresa






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 10 días hábiles.

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).

Documentación necesaria

Descripción	Tipo	Presentación	Descarga
Reclamación previa a la empresa	●	 	
Respuesta del empresario a la reclamación	●	 	
Facturas	●	 	
Contrato	●	 	

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-accepta-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-accepta-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

- Documentación relativa al conflicto (facturas, contratas, publicidad, fotografías, etc).
- Otras pruebas que considere adecuadas.
- En caso de que se actúe por representación (comunidades, asociaciones, sociedades): documento que acredite la representación de la persona que firma la solicitud (acta de nombramiento, escritura, estatutos..).

Tramitar on-line (<https://seuelectronica2.l-h.cat/siac/Registro/ShowForm.aspx?idProc=51&idnct=225&x=k9q1Z0N4BaPtOEHm5hTRUA&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://seuelectronica.l-h.cat/directori_2.aspx?26PjdnXKhDF9IcbdhRnPxAqzBqazB)

Instancia en papel

Solicitud (https://seuelectronica2.l-h.cat/siac/Procedimiento_ver_doc.aspx?din=51&lang=es-ES)

• **Junta Arbitral de Consumo**

C. Riera de la Creu n° 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 \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB\)](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)

• **Concejalía Distrito I**

RB Just Oliveras n° 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 (<https://l-h.cat/districte1>)

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

más información (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 \(https://l-h.cat/contacta\)ww.l-h.cat/dsitricte2](https://l-h.cat/contacta) (<https://l-h.cat/districte2>)

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)

• **Concejalía Distrito III**

AV Metro nº 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/districte3 (<https://l-h.cat/districte3>)

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)

• **Concejalía Distrito IV-V**

C. Belchite nº 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/districtes4-5 (<https://l-h.cat/districtes4-5>)

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?aFO3wIRu5DyJfEj34HwaIMs3LCCpFVzn7BRY40EErEqazB)

• **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 (<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)

• **Regidoria Sanfeliu**

C. Emigrant n° 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 (<https://l-h.cat/districte1>)

más información (https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?qazAGUORR3cihTgRagqBI9ZQ16TNYKCB5HMMfTIauYvvMqazB)

Normativa aplicable

Normativa

- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo
- Real Decreto 713/2014, de 23 de julio, que aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo (BOE núm. 178 de 24.07.2024)

Quién resuelve el trámite

Presidencia de la Junta Arbitral

Más información

Observaciones

No pueden ser objeto de arbitraje de consumo (art. 2 y 35 RD 713/2024, de arbitraje):

- Las materias que no son de libre disposición.
- Las controversias sobre intoxicación, lesión, muerte o con indicios de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios que se deriven.
- Las controversias referidas a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas.
- Las reclamaciones sin fundamento o sin afectación de los derechos e intereses económicos de los

consumidores.

- Los litigios de consumo que ya hayan sido resueltos o planteados frente a un órgano judicial o de resolución alternativa de conflictos de consumo.
- Las solicitudes de arbitraje que hayan sido inadmitidas por otra Junta Arbitral de Consumo o concluido el procedimiento por el órgano arbitral por las causas del arte. 44 RD 713/2024, dejando expedita la vía judicial.
- Si el consumidor no se ha puesto previamente en contacto con el empresario para resolver el conflicto de consumo o ha transcurrido más de un mes sin respuesta.
- Si ha transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación al empresario.
- Si el contenido de la reclamación es vejatorio.
- El arbitraje de consumo se decidirá en equidad a menos que las partes opten expresamente por la decisión en derecho.

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

En el arbitraje de consumo las partes se representan y defienden a sí mismas, sin necesidad de asistencia de abogado ni procurador.

Hay que tener presente que el arte. 35.1.j) de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativo en la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, establece expresamente que es obligación del Ayuntamiento facilitar en su página web las causas de inadmisión a trámite de una reclamación de consumo.

Qué pasa después

Procedimiento: Si 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.

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)

