



INSTRUCCIONS PER EMPLENAR UNA SOL·LICITUD D'ARBITRATGE:

1. Emplenar totes les dades de la persona que reclama, entenent que **només pot reclamar qui ha comprat el producte o ha contractat el servei**, és a dir:

- El titular del contracte del subministrament del servei bàsic (telèfon, llum, gas, aigua...).
- El propietari o propietaris d'un habitatge.
- La persona que consta a la factura del pagament del producte o del servei
- La persona que ha signat el contracte de compravenda del producte o servei.

En cas que qui reclami no sigui una persona física (comunitats de propietaris, associacions, societats,...) cal acreditar documentalment la representació de la persona que signa la sol·licitud (acta de nomenament, estatuts, escriptura...).

2. Cal fer una exposició **clara i completa** dels fets que han donat lloc a la reclamació i especificar en el **DEMANO** de manera molt clara quines són les pretensions que es demanen a l'empresa. En el cas que siguin pretensions econòmiques s'hauran de quantificar.

3. Emplenar totes les **dades de l'empresa** contra la qual es reclama, entenent que només es pot reclamar a l'empresa a qui s'ha comprat el producte, contractat el servei o que ofereix la garantia dels mateixos.

4. Cal **aportar la documentació** (factures, contractes, informes pericials, fotografies...) que acrediti la relació comercial i justifiqui la pretensió que es demana.

5. És imprescindible que la persona o persones que reclamen **signin** la sol·licitud.

6. S'hauran d'aportar **una còpia** tant de la sol·licitud d'arbitratge com de la documentació que s'hi acompanyi.

Cal recordar que:

- Determinades qüestions no podran ésser objecte d'arbitratge de consum (reclamacions entre particulars, reclamacions per lesions o intoxicació, etc.)
- La via arbitral és de **voluntària** acceptació per a l'empresa
- Aquesta sol·licitud s'enviarà a l'empresa que, si s'escau, podrà reclamar al consumidor quantitats pendents de pagament.
- Un cop presentada la sol·licitud d'arbitratge no és possible interposar paral·lelament una reclamació judicial pel mateix assumpte.
- La decisió arbitral (laude) és d'obligat compliment i té efectes de cosa jutjada, per tant **no és possible presentar recurs en contra ni interposar demanda judicial pels mateixos fets.**



Sol·licitud d'Arbitratge

Sol·licitud núm.

Nom de la persona que reclama:

NIF:

Domicili:

Localitat:

CP:

Telèfon:

Mòbil:

Fax:

E-Mail:

Compareix davant d'aquesta Junta Arbitral, a l'empara de l'article 111-2 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, i de l'article 34 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, i exposa els fets següents:



Per tot això **DEMANO** (exposeu de manera específica i concreta quines són les vostres pretensions):

SOL·LICITO

Que la Junta Arbitral de Consum de Catalunya:

Faci de mitjancera, si escau, davant l'empresa reclamada a fi d'assolir un acord acceptable per ambdues parts.

Plantegi la reclamació al Col·legi Arbitral, tenint en compte les pretensions a dalt esmentades, i em comprometo a complir la resolució que dicti a través del laude corresponent.

Aquesta reclamació es formalitza contra: (empleneu totes les dades)

Nom de la persona o empresa a qui es reclama:

NIF:

Domicili:

Localitat:

CP:

Telèfon:

Fax:

E-Mail:



Als efectes de provar d'aquests fets, s'adjunta a la sol.licitud, la documentació següent, sens perjudici d'ampliar-la si resulta pertinent:

- 1 -
- 2 -
- 3 -
- 4 -
- 5 -
- 6 -
- 7 -
- 8 -

Declaro no haver presentat aquesta reclamació a cap altra Junta Arbitral o organisme jurisdiccional.

(Localitat i data)

Firma de la persona que reclama (ha de ser la persona que ha contractat el servei / producte)

D'acord amb el que disposen els articles 1 i 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les dades personals que, heu de consignar en aquest document s'inclouran en un fitxer regulat en l'Ordre TIC/343/2003, de 22 de juliol per la qual es regulen fitxers automatitzats que contenen dades de caràcter personal.

La finalitat de la recollida de les dades es la gestió i el seguiment de les mediacions i arbitratges de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya; i el registre de les mediacions i arbitratges fets per Junta Arbitral de Consum de Catalunya. En relació amb aquestes dades podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, adreçant-vos a al director/a de l'Agència Catalana del Consum, carrer Pamplona 113, 08018 Barcelona.

D'acord amb el que disposa l'article 6 de l'esmentada llei, les dades recollides podran ser tractades per l'exercici de les funcions pròpies que són competència d'aquesta Administració.