

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

1.-Rellenar todos los datos que se relacionan de la *persona que reclama*, entendiendo que **solamente puede reclamar quien ha comprado el producto o ha contratado el servicio**, es decir:

- El titular del contrato de suministro del servicio básico (teléfono, luz, gas, agua...)
- El propietario o propietarios de una vivienda.
- La persona que consta en la factura de pago del producto o servicio.
- La persona que ha firmado el contrato de compraventa del producto o servicio.

En caso de que quien reclame *no sea persona física* (Comunidades de Propietarios, Asociaciones, Sociedades...) debe acreditarse documentalmente la representación de la persona firmante de la solicitud (Acta de Nombramiento, Estatutos, Escritura...).

En todo caso, si la persona consumidora lo desea, se puede hacer representar autorizando a otra persona para actuar en su nombre.

2.-Debe hacerse una exposición **clara y completa** de los *hechos* que han dado lugar a la reclamación y especificar en el '**PIDO**' de manera muy clara cuales son las pretensiones que se piden a la empresa. En el caso de que sean pretensiones económicas de deben cuantificar.

3.-Deben rellenarse todos los **datos de la empresa** contra la que se reclama, entendiendo que solamente puede reclamarse a la empresa a la cual se ha comprado el producto, contratado el servicio o que ofrece la garantía de los mismos.

4.- Debe aportarse fotocopias de la documentación (facturas, contratos, informes periciales, fotografías...) que acredite la relación comercial y justifique la pretensión que se reclama.

5.-Se recuerda que es imprescindible que la persona o personas que reclaman **firmen** la solicitud.

6.- Se deberá aportar, en caso que se tramite por correo, original de la solicitud de arbitraje y fotocopias de la documentación que se quiera acompañar.

Hay que recordar que:

- Determinadas cuestiones no podrán ser objeto de arbitraje de consumo (reclamaciones entre particulares, reclamaciones por lesiones o intoxicación, etc.)
- La vía arbitral es de voluntaria aceptación para la empresa
- Esta solicitud se enviará a la empresa que, en su caso, podrá reclamar al consumidor cantidades pendientes de pago.
- Una vez presentada la solicitud de arbitraje no es posible interponer paralelamente una reclamación judicial por el mismo asunto.
- La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento y tiene efectos de cosa juzgada, por lo tanto no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.

Solicitud de Arbitraje

Solicitud nº

Reclamante:

NIF:

Domicilio:

Localidad:

CP:

Teléfono:

Móvil:

Fax:

E-Mail:

Comparece ante esta Junta Arbitral, al amparo del artículo 111-2 de la Lei 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, y del artículo 34 del Real Decreto 231/08, de 15 de febrero, por el cual se regula el sistema arbitral de consumo, y expone los **hechos siguientes**:

Por todo ello, **PIDO** (exponer de manera específica y concreta vuestras pretensiones)

SOLICITO que la Junta Arbitral de Consumo de Catalunya:

Haga de mediadora, si procede, ante la empresa reclamada a fin de llegar a un acuerdo aceptable por ambas partes.

Someta la reclamación al Colegio Arbitral, teniendo en cuenta las pretensiones antes mencionadas, y me comprometo a cumplir la resolución que dicte a través del laudo correspondiente.

La presente reclamación se formaliza contra la empresa:
(cumplimentar todos los datos)

Reclamada:

NIF:

Domicilio:

Población:

CP:

Teléfono:

Fax:

E-Mail:

A estos efectos se acompaña la prueba que se adjunta integrada por la **documentación siguiente, sin perjuicio de la ampliación que de la misma resulte pertinente:**

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

Declaro no haber presentado esta reclamación a otra Junta Arbitral u organismo jurisdiccional.

(población y fecha)

Firma del reclamante (tiene que ser la persona que ha contratado el servicio / producto)

De acuerdo con lo que disponen los artículos 1 y 5 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, os informamos que los datos personales que tenéis que consignar en este documento se incluirán en un fichero regulado en la Orden TIC/343/2003, de 22 de julio, por la que se regulan ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal.

La finalidad de la recogida de los datos es la gestión y el seguimiento de las mediaciones y arbitrajes de la Junta Arbitral de Consumo de Catalunya; y el registro de las mediaciones y arbitrajes hechos por la Junta Arbitral de Consumo de Catalunya.

En relación a estos datos podéis ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndoos al director/a de la Agencia Catalana del Consumo, calle Pamplona 113, 08018 Barcelona.

De acuerdo con lo que dispone el artículo 6 de la mencionada ley, los datos recogidos podrán ser tratados para el ejercicio de las funciones propias que son competencia de esta Administración.