

## Instruccions per emplenar una sol·licitud d'arbitratge

**1. Qui pot reclamar:** Només pot reclamar qui ha comprat el producte o ha contractat el servei, o bé el seu representant. En aquest cas, s'haurà d'adjuntar la corresponent autorització. Cal que empleneu totes les dades de la persona que reclama i, en el seu cas, del seu representant.

En cas que qui reclami sigui una persona jurídica (comunitats de propietaris, associacions, societats,...) cal acreditar documentalment la representació de la persona que signa la sol·licitud (estatuts, escriptura...).

**2. Claredat i petició:** Cal que feu una exposició clara i completa dels fets que han donat lloc a la reclamació i especifiqueu en l'apartat 'DEMANO' la petició concreta que formuleu. En el cas que sigui una petició econòmica, cal que la quantifiqueu.

**3. Proves:** Cal que aporteu la documentació que acrediti la relació comercial (factures, contractes, informes pericials, fotografies...) i la que justifiqui la petició.

**4. Empresa reclamada:** Cal que empleneu totes les dades de l'empresa contra la qual reclameu, entenent que només es pot reclamar a l'empresa a qui s'ha comprat el producte o contractat el servei.

**5. Signatura:** Només seran vàlides les sol·licituds d'arbitratge signades pel reclamant o pel seu representant. Un cop emplenada la podeu signar amb certificat electrònic, amb [idCAT Mòbil](#) o bé manualment.

**6. Enviament:** Si signeu electrònicament aquesta sol·licitud, cal que l'envieu a través del tràmit [petició genèrica com a document adjunt](#); si la signeu manualment, cal que la imprimiu i la porteu signada [al servei públic de consum que us correspongui segons el vostre municipi](#).

### Cal recordar que:

- Determinades qüestions no podran ésser objecte d'arbitratge de consum (reclamacions entre particulars, reclamacions per lesions o intoxicació, etc.)
- És imprescindible que la persona que reclama acrediti juntament amb la sol·licitud d'arbitratge que va contactar amb l'empresari per resoldre l'assumpte o que ho va intentar, i que ha transcorregut un mes sense obtenir cap resposta.
- L'empresa pot acceptar l'arbitratge de consum de manera voluntària, llevat que estigui adherida al Sistema Arbitral de Consum.
- 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 ni reclamar dos cops pels mateixos fets.
- 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

## Dades personals de la persona que reclama

|                       |                                                                     |                    |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1r cognom             | 2n cognom                                                           | Nom                |
| NIF / NIE / passaport | Sexe<br><input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona | Nacionalitat       |
| Adreça                |                                                                     |                    |
| Núm.                  | Codi postal                                                         | Localitat          |
| Telèfon               | Telèfon mòbil                                                       | Adreça electrònica |

## Dades de la persona representant (si és el cas)

|                       |                                                                     |              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1r cognom             | 2n cognom                                                           | Nom          |
| NIF / NIE / passaport | Sexe<br><input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona | Nacionalitat |

## Notificacions

|         |               |                    |
|---------|---------------|--------------------|
| Adreça  |               |                    |
| Núm.    | Codi postal   | Localitat          |
| Telèfon | Telèfon mòbil | Adreça electrònica |

*Les comunicacions administratives es faran per mitjans electrònics a l'adreça de **correu electrònic** facilitada **i/o per SMS**, llevat que opteu per la notificació en paper: en aquest cas cal marcar aquesta casella ☐*

*Les persones jurídiques i els professionals col·legiats estan obligats a relacionar-se amb l'administració **només per mitjans electrònics**.*

Compareix davant d'aquesta Junta Arbitral, a l'empara de l' article 133 i ss 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, resumidament, **els fets següents**:

Continuació descripció dels fets:

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

**SOL·LICITO A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA:**

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

Que plantegi la reclamació a l'òrgan 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)

---

**Dades reclamat**

Empresa o professional reclamat

NIF

Adreça

Núm.

Codi postal

Localitat

Telèfon

Fax

Adreça electrònica

---

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 -

- ☐ He fet reclamació prèvia a l'empresa i apporto documentació que ho acredita (full de reclamació, número d'incidència, intercanvi de correus electrònics amb l'empresa, etc.)
- ☐ En cas que s'hagi fet mediació prèvia, autoritzo a que s'incorporin en el procediment arbitral els documents i manifestacions efectuades.

En cas que l'empresa reclamada estigui adherida al Sistema Arbitral de Consum en dret, accepto que l'arbitratge es resolgui per aquesta via.

#### I MANIFESTO QUE:

- No he presentat aquesta reclamació a cap altra Junta Arbitral o organisme jurisdiccional.
- En cas que s'iniciï el procediment arbitral, sóc coneixedor/a que renuncio a reclamar judicialment pels mateixos fets.
- He llegit i comprès el contingut d'aquesta sol·licitud d'arbitratge.

Firma de la persona que reclama o del seu representant

#### Informació bàsica sobre protecció de dades

**Responsable:** Agència Catalana del Consum. C. Pamplona, 113, 08018 Barcelona Tel. 93 55 16 666 [consum@gencat.cat](mailto:consum@gencat.cat); [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

**Delegat de protecció:** [lop.d.acc@gencat.cat](mailto:lop.d.acc@gencat.cat)

**Finalitat:** Atendre la sol·licitud presentada davant l'Agència Catalana del Consum

**Termini conservació:** Les dades es conserven durant el temps en què puguin derivar-se accions judicials. Les dades personals incorporades en expedients respecte dels quals s'acabi dictant un laude arbitral es conserven indefinidament.

**Legitimació:** Consentiment. Podeu retirar el vostre consentiment en qualsevol moment, adreçant-vos a l'Agència Catalana del Consum.

**Destinatari:** Les empreses i professionals relacionats amb la sol·licitud presentada, les entitats que depenen de l'Agència Catalana del Consum o amb les que es coordina funcionalment per a la gestió del servei públic, altres organismes administratius de la Generalitat o de caràcter estatal i l'empresa encarregada del tractament de dades, si s'escau.

**Drets:** Sol·licitar l'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat. Per exercir aquests drets, més informació a l'Agència Catalana del Consum o mitjançant la : [seu electrònica](#).

**Reclamació:** Teniu dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.