

**INSTRUCCIONS PER A OMLIR LA
SOL.LICITUT D'ARBITRATGE DE CONSUM
INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA
SOLICITUD DE ARBITRAJE DE CONSUMO**

INSTRUCCIONS GENERALS

(*) Les dades marcades amb asterisc han d'omplir-se obligatòriament.

1. Han d'omplir-se totes les dades de la persona que reclama (reclamant). Tinga en compte que només pot reclamar qui ha comprat el producte o contractat el servei, és a dir, la persona que figura en la factura o el titular del contracte.

En el cas que qui reclame no siga persona física (comunitat de propietaris, associacions,...) haurà d'acreditar la representació del firmant de la sol·licitud per mitjà d'apoderament, estatuts, escriptura...

2. S'omplirà quan la reclamació es formule mitjançant una associació de persones consumidores i usuàries.

3. Si la persona consumidora ho desitja, pot ser representat autoritzant una altra persona per a actuar en nom seu.

4. Han d'omplir-se totes les dades de la persona física o jurídica contra la qual es reclama, tenint en compte que només es pot reclamar a l'empresa o professional a qui s'ha comprat el producte, contractat el servei o que ofereixca la garantia d'estos.

5. Breu exposició dels fets que van donar lloc a la reclamació. Si desitja ampliar la seua exposició, i no disposa d'espai suficient, podrà fer constar en full adjunt les consideracions que estime oportunes i unir-les a la seua sol·licitud d'arbitratge.

6. S'indicaran de manera clara, concreta, concisa i de la manera més explícita possible, els termes de la seua petició. Si necessita ampliar la seua exposició i no disposa d'espai suficient podrà fer-ho en full adjunt. Igualment, haurà d'indicar la quantitat total que reclama, fins al dia de presentació de la sol·licitud.

7. Hauran d'aportar-se fotocòpies de la documentació (factures, contractes, informes pericials, fotografies...) que acrediten la relació comercial i justifiquen la petició que reclama.

Si precisa ampliar la relació de documentació i proves aportades i no disposa d'espai suficient en este imprés, podrà fer-ho constar en full adjunt que haurà d'annexar a la seua sol·licitud d'arbitratge.

8. És imprescindible per a la seua tramitació, la firma de la sol·licitud per part de la persona sol·licitant o, si és el cas, pel seu representant legal.

9. En el cas de canvi de domicili, telèfon de contacte i/o adreça electrònica, haurà de comunicar-ho tan ràpidament com siga possible.

Cal recordar que:

- Determinades qüestions no podran ser objecte d'arbitratge de consum (reclamacions entre particulars, reclamacions per lesions o intoxicació, etc.)

- La via arbitral és d'acceptació voluntària per a l'empresa o professional.

- Esta sol·licitud s'haurà d'enviar a l'empresa que, si és el cas, podrà reclamar a la persona consumidora quantitats pendents de pagament.

- Una vegada presentada la sol·licitud d'arbitratge, no és possible interposar paral·lelament una reclamació pel mateix assumpte en cap altra administració pública, ni en via judicial.

- La decisió arbitral (laudo) és de compliment obligatori i té efectes de cosa jutjada, per tant no és possible presentar recurs ni interposar demanda judicial pels mateixos fets.

INSTRUCCIONES GENERALES

(*) Los datos marcados con asterisco deben rellenarse obligatoriamente.

1. Rellenar todos los datos de la persona que reclama (reclamante). Tenga en cuenta que solamente puede reclamar quien ha comprado el producto o contratado el servicio, es decir, la persona que figura en la factura o el titular del contrato.

En caso de que quien reclame no sea persona física (comunidad de propietarios, asociaciones,...) deberá acreditar la representación del firmante de la solicitud mediante poderamiento, estatutos, escritura...

2. Se cumplimentará cuando la reclamación se formule a través de una asociación de personas consumidoras y usuarias.

3. Si la persona consumidora lo desea, puede ser representada autorizando a otra persona para actuar en su nombre.

4. Deben rellenarse todos los datos de la persona física o jurídica contra la que se reclama, teniendo en cuenta que solo se puede reclamar a la empresa o profesional a quien se ha comprado el producto, contratado el servicio o que ofrece la garantía de los mismos.

5. Breve exposición de los hechos que dieron lugar a la reclamación. Si desea ampliar su exposición, y no dispone de espacio suficiente para ello, podrá hacer constar en hoja adjunta las consideraciones que estime oportunas y unirlas a su solicitud de arbitraje.

6. Se indicará de manera clara, concreta, concisa y de la forma más explícita posible, los términos de su petición. Si necesita ampliar su exposición y no dispone de espacio suficiente podrá hacerlo en hoja adjunta.

Igualmente, deberá indicar la cantidad total que reclama, hasta el día de presentación de la solicitud.

7. Deberán aportarse fotocopias de la documentación (facturas, contratos, informes periciales, fotografías...) que acrediten la relación comercial y justifiquen la petición que reclama.

Si precisa ampliar la relación de documentación y pruebas aportadas y no dispone de espacio suficiente en este impreso, podrá hacerlo constar en hoja adjunta que deberá anexar a su solicitud de arbitraje.

8. Es imprescindible para su tramitación, la firma de la solicitud por parte de la persona solicitante o, en su caso, por su representante legal.

9. En caso de cambio de domicilio, teléfono de contacto y/o dirección de correo electrónico, deberá comunicarlo a la mayor brevedad posible.

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 o profesional.

- Esta solicitud se enviará a la empresa que, en su caso, podrá reclamar a la persona consumidora cantidades pendientes de pago.

- Una vez presentada la solicitud de arbitraje no es posible interponer paralelamente una reclamación por el mismo asunto en ninguna otra administración pública, ni en vía judicial.

- La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento y tiene efectos de cosa juzgada, por lo tanto no es posible presentar recurso ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.