



## INDICACIONES PARA CUMPLIMENTAR Y PRESENTAR LA SOLICITUD DE ARBITRAJE

1. La solicitud de arbitraje debe ir a nombre de la persona **TITULAR DEL CONTRATO**. En caso de que lo haga por medio de representante debe acreditar tal circunstancia.
2. Por su propio interés, cumplimente todos los datos de los apartados correspondientes de la solicitud y **aporte toda la documentación que refleje** en ella. Facilitará la tramitación y evitará dilaciones para subsanarla por no cumplir alguno de los requisitos. **COMO MÍNIMO DEBE CUMPLIMENTAR LOS SIGUIENTES DATOS:**
  - **Reclamante:** DNI o NIE, apellidos y nombre, nacionalidad y domicilio completo (incluyendo código postal y localidad). En su caso, también completo, el domicilio a efectos de notificaciones.
  - **Reclamado:** DNI o CIF, nombre y apellidos o razón social, y domicilio completo del reclamado (incluyendo código postal y localidad).
  - **Hechos reclamados:** Breve descripción de los hechos que motivan la controversia.
  - **Pretensión:** Exponga lo que pide o reclama. En reclamaciones de facturas especifique el número de factura, concepto y la cuantía reclamada. Si es de telefonía fija o móvil, internet, ADSL, etc. indique, además, el número de teléfono afectado.
  - **Documentos y pruebas aportadas:** Especifique los documentos que acompaña a la solicitud (facturas, contratos, etc.)
  - **Aceptación del arbitraje en derecho:** Marque si acepta o no acepta el arbitraje en derecho en el supuesto de que la empresa estuviera adherida bajo esta modalidad.
  - **Lugar, fecha y firma.**

### 3. LA SOLICITUD Y LA DOCUMENTACIÓN APORTADA SE PRESENTARÁ POR DUPLICADO:

Prepare **DOS ejemplares completos e idénticos:**

- Un ejemplar para el expediente que se abrirá en la Junta Arbitral de Consumo.
- Un ejemplar que se trasladará a la empresa reclamada.

Si lo desea, puede aportar una tercera copia para que se la sellen en el Registro de Entrada.

La documentación que acompañe debe ser fotocopia. Los originales puede aportarlos en el acto de audiencia.

### 4. Presentación de solicitudes (por duplicado):

- a) En el Registro de Entrada de:
  - Ayuntamiento de Jaén.
  - Subdelegación del Gobierno
  - Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía.
- b) En las oficinas de Correos.

☞ Durante la tramitación del procedimiento comunique cualquier cambio de domicilio y de teléfono de contacto.

☞ Facilite la entrega de notificaciones que le enviemos y haga referencia al número de expediente en cualquier comunicación que nos dirija.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



## ARBITRAJE DE CONSUMO

*La vía más fácil*

### ¿Qué es el arbitraje de Consumo?

Es un procedimiento extrajudicial, rápido y gratuito, de resolución de conflictos entre consumidores o usuarios y empresarios o profesionales.

El Sistema Arbitral de Consumo es voluntario para las partes, que cuentan siempre con la opción de la justicia ordinaria.

### ¿Qué ventajas tiene?

- **Rapidez:** se tramita en un corto espacio de tiempo, máximo seis meses desde el inicio del procedimiento.
- **Gratuidad:** el procedimiento es completamente gratuito, desde su inicio hasta su resolución final. Las partes únicamente deben costear, en su caso, las pruebas que propongan.
- **Voluntariedad:** ambas partes se adhieren voluntariamente a este sistema, para quedar vinculadas a sus resoluciones.
- **Vinculante y Ejecutivo:** los laudos arbitrales tienen carácter vinculante para ambas partes y producen los efectos de cosa juzgada.

### No pueden ser objeto de arbitraje

- Aquellas cuestiones sobre las que:
- Haya recaído resolución judicial firme y definitiva.
  - Las partes carezcan de capacidad de obrar o no puedan actuar por sí mismas.
  - Las partes no tengan poder de disposición.
  - Cuando concorra intoxicación, lesión, muerte o indicios racionales de delito.

### ¿Cómo se tramita el arbitraje de consumo?

#### 1º. Solicitud de arbitraje

Los consumidores y usuarios podrán presentarla personalmente en las oficinas de Correos o en los Registros de Entrada del Ayuntamiento de Jaén, Subdelegación del Gobierno o Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía; o a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

La solicitud de arbitraje deberá ser cumplimentada detenidamente, reflejando claramente qué es lo que se pretende, y deberá ir acompañada de todos los documentos que avalen la pretensión.

#### 2º. Convenio arbitral

Admitida a trámite la solicitud de arbitraje, el Convenio Arbitral quedará formalizado automáticamente si el empresario o profesional está adherido al Sistema Arbitral de Consumo.

Si no está adherido, se le dará traslado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de 15 días, se pronuncie sobre si acepta o no someterse al arbitraje.

Si acepta quedará formalizado el Convenio Arbitral y se iniciará el procedimiento, pero si, transcurrido dicho plazo, el empresario o profesional no acepta expresamente o no contesta, se procederá al archivo de la solicitud, ya que el sometimiento al arbitraje de consumo es voluntario para las dos partes, y quedará expedita la vía judicial.

Si es factible, se intentará resolver la controversia con una mediación previa que evite la continuación del procedimiento de arbitraje.

#### 3º. Designación del órgano arbitral

Es el encargado de conocer y dictar el Laudo. Puede estar compuesto por un solo árbitro o por tres: un Presidente, que será un representante de la Administración, un Vocal representante de las asociaciones de consumidores y usuarios, y un Vocal representante de las organizaciones empresariales.

#### 4º. Audiencia

Designado el órgano arbitral se dará audiencia a las partes, que podrá realizarse verbalmente o por escrito. Si fuera necesario, se acordará la práctica de pruebas.

#### 5º. Laudo arbitral

El procedimiento finaliza con la emisión de un Laudo en equidad, salvo que las partes hayan acordado someterse al arbitraje en derecho. El Laudo obliga a las partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo Arbitral, se podrá solicitar su ejecución ante el Juzgado de Primera Instancia.

### ¿Es posible recurrir el Laudo Arbitral?

Contra el Laudo Arbitral sólo cabe recurso de anulación ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma de Andalucía (Sala de lo Civil y Penal) por causas formales, nunca sobre el objeto de la reclamación, ya que el Laudo produce el efecto de una sentencia judicial firme.

