

**20** Septiembre  
2018,  
son las 14:00



BUSCADOR TRÁMITES Y  
SERVICIOS

BUSCADOR EMPLEO PÚBLICO

SEDE  
ELECTRÓNICA

Normativa  
reguladora de la  
Sede  
Sistemas de Firma  
Electrónica  
admitidos y/o  
usados en la Sede  
Sistemas de  
Verificación de  
Firma

[Suscripción a novedades](#)

[Asesoramiento](#)

[Buzón de Sugerencias](#)

NUEVA BÚSQUEDA

arbitraje

Buscar

- Plazo de presentación abierto
- Servicios que necesitan certificado digital
- Servicios que se pueden tramitar sin certificado

*Todos los campos son opcionales*

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA: DEL 1 AL 3 DE UN TOTAL DE 3

[Conciliación, arbitraje y mediación del Consejo Valenciano del Cooperativismo.](#)

[Solicitud de arbitraje de transportes, por los consumidores o usuarios.](#)

[Solicitud de arbitraje por los consumidores o usuarios. Consumo.](#)

Página actual: 1 de 1

- Este trámite se puede tramitar sin certificado digital ni cl@ve
- Este trámite se puede tramitar con certificado digital y cl@ve
- Plazo de presentación de solicitudes abierto

SERVICIOS

Correos para  
avisos de  
notificaciones a la  
Generalitat  
Asesoramiento  
Calendario de días  
Inhábiles  
Carta de Servicios  
Diari Oficial de la  
Generalitat  
Valenciana  
Procedimientos  
Administrativos  
Quejas y  
Sugerencias  
Registro  
Telemático  
Trámite general  
Denuncias a la  
Inspección de



Llegiu les instruccions generals abans d'omplir el formulari / Lea las instrucciones generales antes de rellenar el formulario

**A DADES DE LA PERSONA RECLAMANT<sup>1</sup>  
DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE<sup>1</sup>**

COGNOMS O ENTITAT SENSE ÀNIM DE LUCRE / APELLIDOS O ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO*		NOM / NOMBRE*	NIF / NIE*
DOMICILI (CARRER/PL., NÚM. I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PL., NÚM. Y PUERTA)* CP*		LOCALITAT / LOCALIDAD*	PROVÍNCIA / PROVINCIA*
TELÈFON / TELÉFONO	ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO		

En cas de reclamació en matèria de telecomunicacions / En caso de reclamación en materia de telecomunicaciones:

Nº TELÈFON ABONAT / Nº TELÉFONO ABONADO	TITULAR TELÈFON / TITULAR TELÉFONO
---	------------------------------------

ASSOCIACIÓ DE PERSONAS CONSUMIDORAS I USUARIES / ASOCIACIÓN DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS<sup>2</sup>

**B DADES DE LA PERSONA REPRESENTANT (si és el cas)<sup>3</sup>  
DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE (en su caso)<sup>3</sup>**

COGNOMS / APELLIDOS*	NOM / NOMBRE*	NIF / NIE
----------------------	---------------	-----------

**C NOTIFICACIONS  
NOTIFICACIONES**

DOMICILI (CARRER/PL., NÚM. I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PL., NÚM. Y PUERTA)* CP*	LOCALITAT / LOCALIDAD*	PROVÍNCIA / PROVINCIA*
---	------------------------	------------------------

És obligatori, almenys, omplir un mitjà de contacte / Es obligatorio rellenar al menos un medio de contacto\*

TELÈFON / TELÉFONO	ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO (**)
--------------------	--

Si el sol·licitant és persona física, accepta la notificació per mitjans electrònics:  Sí  
Si el solicitante es persona física, acepta la notificación por medios electrónicos:

(\*\*) A l'efecte de la pràctica de notificacions electròniques, la persona interessada haurà de disposar de certificat electrònic en els termes previstos en la seu electrònica de la Generalitat (<https://sede.gva.es>).

(\*\*) A efectos de la práctica de notificaciones electrónicas, la persona interesada deberá disponer de certificación electrónica en los términos previstos en la sede electrónica de la Generalitat (<https://sede.gva.es>).

**D DADES DE L'EMPRESA O PROFESSIONAL CONTRA LA/EL QUAL ES RECLAMA<sup>4</sup>  
DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA LA/EL QUE SE RECLAMA<sup>4</sup>**

COGNOMS O RAÓ SOCIAL / APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL*	NOM / NOMBRE*	NIF / NIE
--	---------------	-----------

DOMICILI (CARRER/PL., NÚM. I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PL., NÚM. Y PUERTA)* CP	LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA
--	-----------------------	-----------------------

TELÈFON / TELÉFONO	ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO
--------------------	---

**F FETS I PETICIÓ  
HECHOS Y PETICIÓN**

La persona interessada que s'indica, davant d'aquesta Junta Arbitral de Consum compareix i a l'empare de la normativa vigent en matèria arbitral de Consum, sotmet a la decisió arbitral la qüestió següent:

La persona interesada que arriba se indica, ante esta Junta Arbitral de Consumo comparece y al amparo de la normativa vigente en materia arbitral de Consumo, somete a la decisión arbitral la cuestión siguiente:

FETS / HECHOS\*<sup>5</sup>

Llegiu les instruccions generals abans d'omplir el formulari / Lea las instrucciones generales antes de rellenar el formulario

**A DADES DE LA PERSONA RECLAMANT<sup>1</sup>  
DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE<sup>1</sup>**

COGNOMS O ENTITAT SENSE ÀNIM DE LUCRE / APELLIDOS O ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO*		NOM / NOMBRE*	NIF / NIE*
DOMICILI (CARRER/PL., NÚM. I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PL., NÚM. Y PUERTA)* CP*		LOCALITAT / LOCALIDAD*	PROVÍNCIA / PROVINCIA*
TELÈFON / TELÉFONO	ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO		
En cas de reclamació en matèria de telecomunicacions / En caso de reclamación en materia de telecomunicaciones:			
Nº TELÈFON ABONAT / Nº TELÉFONO ABONADO		TITULAR TELÈFON / TITULAR TELÉFONO	
ASSOCIACIÓ DE PERSONAS CONSUMIDORAS I USUARIAS / ASOCIACIÓN DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS <sup>2</sup>			

**B DADES DE LA PERSONA REPRESENTANT (si és el cas)<sup>3</sup>  
DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE (en su caso)<sup>3</sup>**

COGNOMS / APELLIDOS*	NOM / NOMBRE*	NIF / NIE
----------------------	---------------	-----------

**C NOTIFICACIONS  
NOTIFICACIONES**

DOMICILI (CARRER/PL., NÚM. I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PL., NÚM. Y PUERTA)* CP*	LOCALITAT / LOCALIDAD*	PROVÍNCIA / PROVINCIA*
És obligatori, almenys, omplir un mitjà de contacte / Es obligatorio rellenar al menos un medio de contacto*		
TELÈFON / TELÉFONO	ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO (**)(obligatori per als subjectes de l'art. 14.2 Ley 39/2015 / obligatorio para los sujetos del art. 14.2 Ley 39/2015)	

Si el sol·licitant és persona física, accepta la notificació per mitjans electrònics:  sí  
Si el solicitante es persona física, acepta la notificación por medios electrónicos:  sí

(\*\*) A l'efecte de la pràctica de notificacions electròniques, la persona interessada haurà de disposar de certificat electrònic en els termes previstos en la seu electrònica de la Generalitat (<https://sede.gva.es>).  
(\*\*) A efectos de la práctica de notificaciones electrónicas, la persona interesada deberá disponer de certificación electrónica en los términos previstos en la sede electrónica de la Generalitat (<https://sede.gva.es>).

**D DADES DE L'EMPRESA O PROFESSIONAL CONTRA LA/EL QUAL ES RECLAMA<sup>4</sup>  
DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA LA/EL QUE SE RECLAMA<sup>4</sup>**

COGNOMS O RAÓ SOCIAL / APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL*	NOM/ NOMBRE*	NIF / NIE
DOMICILI (CARRER/PL., NÚM. I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PL., NÚM. Y PUERTA)* CP	LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA
TELÈFON / TELÉFONO	ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO	

**E FETS I PETICIÓ  
HECHOS Y PETICIÓN**

La persona interessada que s'indica, davant d'aquesta Junta Arbitral de Consum compareix i a l'empara de la normativa vigent en matèria arbitral de Consum, sotmet a la decisió arbitral la qüestió següent:

La persona interesada que arriba se indica, ante esta Junta Arbitral de Consumo comparece y al amparo de la normativa vigente en materia arbitral de Consumo, somete a la decisión arbitral la cuestión siguiente:

FETS / HECHOS\*<sup>5</sup>

PETICIÓ / PETICIÓN\* 6

Quantitat reclamada: Cantidad reclamada:	€
---	---

**F DOCUMENTACIÓ I PROVES APORTADES  
DOCUMENTACIÓN Y PRUEBAS APORTADAS**

A estos efectos, s'acompanya la prova que s'adjunta integrada per la documentació següent, sense perjudi de l'ampliació que en resulte pertinent:

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:

DOCUMENTACIÓ I PROVES APORTADES / DOCUMENTACIÓN Y PRUEBAS APORTADAS 7

La part reclamant manifesta que no ha interposat, ni ho farà, reclamació pel mateix assumpte davant altra Junta Arbitral i sol·licita que tinga per interposada esta reclamació a l'objecte de decisió per un òrgan unipersonal o col·legiat, i previs els tràmits procedents, dicte laude estimant la pretensió, compromentent-se a complir el mateix. Així mateix, accepta la pròrroga del termini que, si és el cas, poguera acordar-se per l'òrgan arbitral de forma motivada.

La parte reclamante manifiesta que no ha interpuesto, ni lo hará, reclamación por el mismo asunto en otra Junta Arbitral y solicita que tenga por interpuesta esta reclamación al objeto de decisión por un órgano unipersonal o colegiado, y previos los trámites procedentes, dicte laudo estimando la pretensión, comprometiéndose a cumplir el mismo. Asimismo, acepta la prórroga del plazo que, en su caso, pudiera acordarse por el órgano arbitral de forma motivada.

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_ d \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma í, si és el cas, segell:\*8

Firma y, en su caso, sello:\*8 \_\_\_\_\_

Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, fent ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant esta Conselleria (C/ Democràcia, 77 46018-VALENCIA), tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14.12.1999).

Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante ésta Conselleria (C/ Democràcia, 77 46018-VALENCIA), todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgànica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14.12.1999).

REGISTRÉ D'ENTRADA  
REGISTRO DE ENTRADA

DATA D'ENTRADA EN ÒRGAN COMPETENT  
FECHA ENTRADA EN ÒRGANO COMPETENTE

(1/2) EXEMPLAR PER A L'ADMINISTRACIÓ / EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

CESSPCT - SMSA

DIN - A4

IA - 20008 - 03 - E

PETICIÓ / PETICIÓN\* 6

Quantitat reclamada:  
Cantidad reclamada:

€

**F DOCUMENTACIÓ I PROVES APORTADES  
DOCUMENTACIÓN Y PRUEBAS APORTADAS**

A estos efectos, s'acompanya la prova que s'adjunta integrada per la documentació següent, sense perjudi de l'ampliació que en resulte pertinent:

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:

DOCUMENTACIÓ I PROVES APORTADES / DOCUMENTACIÓN Y PRUEBAS APORTADAS 7

La part reclamant manifesta que no ha interposat, ni ho farà, reclamació pel mateix assumpte davant altra Junta Arbitral i sol·licita que tinga per interposada esta reclamació a l'objecte de decisió per un òrgan unipersonal o col·legiat, i previs els tràmits procedents, dicte laude estimant la pretensió, comproment-se a complir el mateix. Així mateix, accepta la pròrroga del termini que, si és el cas, poguera acordar-se per l'òrgan arbitral de forma motivada.

La parte reclamante manifiesta que no ha interpuesto, ni lo hará, reclamación por el mismo asunto en otra Junta Arbitral y solicita que tenga por interpuesta esta reclamación al objeto de decisión por un órgano unipersonal o colegiado, y previos los trámites procedentes, dicte laudo estimando la pretensión, comprometiéndose a cumplir el mismo. Asimismo, acepta la prórroga del plazo que, en su caso, pudiera acordarse por el órgano arbitral de forma motivada.

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_ d \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma í, si és el cas, segell:\*8

Firma y, en su caso, sello:\*8 \_\_\_\_\_

Les dades de caràcter personal que conté l'imprès podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, fent ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant esta Conselleria (C/ Democràcia, 77 46018-VALENCIA), tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14.12.1999).

Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante esta Conselleria (C/ Democràcia, 77 46018-VALENCIA), todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgànica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14.12.1999).

REGISTRE D'ENTRADA  
REGISTRO DE ENTRADA

DATA D'ENTRADA EN ÒRGAN COMPETENT  
FECHA ENTRADA EN ÒRGANO COMPETENTE



**INSTRUCCIONS GENERALS**

**INSTRUCCIONES GENERALES**

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

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

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 ofereisca 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.

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 apoderamiento, 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 unir las 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.

**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 (laude) és de compliment obligatori i té efectes de cosa jutjada, per tant no és possible presentar recurs ni interposar demanda judicial pels mateixos fets.

**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.