

## **INDICACIONES E INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD DE ARBITRAJE INDIVIDUAL ADJUNTA.**

Por favor, antes de iniciar un procedimiento arbitral de consumo, mediante la presentación de la solicitud que se acompaña, lea atentamente las indicaciones e instrucciones que se indican.

En caso de duda puede usted llamar a los teléfonos 952.06.92.72/35, correspondientes a la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Málaga, perteneciente a la Diputación Provincial de Málaga, sita en el Edf. Centro Cívico, Sala Frigiliana, Avda. de los Guindos nº 48, 29071-Málaga.

1º.- El Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento arbitral es un arbitraje institucional de resolución extrajudicial de conflictos, de carácter voluntario, vinculante, ejecutivo y gratuito para las partes, a excepción de los supuestos previstos en el RD. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

2º.- Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor, siempre en relaciones de consumo y a instancias del consumidor, quien podrá designar a un representante.

3º.- Las controversias se podrán someter a mediación en la Junta Arbitral de Consumo –órgano permanente que gestiona el procedimiento arbitral-, en los supuestos legalmente previstos, y, caso de que no proceda o siga el procedimiento arbitral el conflicto será resuelto por el Colegio Arbitral, formado por tres árbitros, y, en los supuestos en que proceda, por un solo árbitro (Los árbitros son designados para cada controversia, por lo que no tienen la consideración de órganos permanentes, tal y como sucede con la Junta Arbitral Provincial de Consumo, que, se insiste no es la que resuelve salvo que se realice mediación). La resolución de los árbitros se denomina laudo, es de obligado cumplimiento para las partes, hasta el punto de que puede instarse su ejecución judicial o impugnarse ante la Audiencia Provincial que corresponda.

4º.- El sometimiento de la cuestión arbitraje de consumo, excluye la posibilidad de replantear la controversia ante otra Junta Arbitral o ante los Juzgados y Tribunales, puesto que el procedimiento arbitral es una opción que otorga la ley al consumidor, esto es, o acude al Sistema Arbitral o a los Tribunales.



**5º.- De conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa de Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía,**

**(...) se entiende por:**

**a) Consumidores y usuarios: Las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.**

**b) Destinatarios finales:**

**-Las personas físicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.**

**-Las personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus trabajadores, socios o miembros o para ellas mismas.**

**-Las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios sin ánimo de lucro.**

**c) Bienes o servicios: cualesquiera productos, actividades o funciones, utilizadas por los consumidores, independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes los produzcan, suministren o los presten.**

**d), e) y f) (...)"**

**6º.- No podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto 57.1 del RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, así como aquellas materias que no sean de libre disposición o los profesionales o empresas que se**

encuentren en algunos de los supuestos previstos en la legislación mercantil.

**7º.- Junta Arbitral competente para conocer de las solicitudes individuales de arbitraje:**

**7.1.-** Aquella a la que las partes, de común acuerdo, sometan la resolución del conflicto. (A los anteriores efectos puede consultarse el ámbito territorial al que una empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo se haya sometido).

**7.2.-** En defecto de acuerdo, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor, salvo que existan varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, en cuyo caso, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial (En la provincia de Málaga, existen dos Juntas Arbitrales de Consumo, a saber, la Municipal, perteneciente al Ayuntamiento de Málaga para los ciudadanos domiciliados o con residencia habitual en Málaga capital, y la Provincial, para los ciudadanos domiciliados en el resto de los Municipios de la Provincia, y todo ello sin perjuicio de lo establecido en el apartado 5.1).

**7.3.-** Cuando exista una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquella por la que opte el consumidor.

**8º.- Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo realizada por empresa o profesional:**

**8.1.-** Compromiso del empresario o profesional formalizado según las disposiciones legales aplicables, en virtud del cuál, con carácter general la empresa o profesional manifiesta que aceptará someterse al arbitraje de consumo si un consumidor o usuario tuviese un conflicto con la empresa o profesional adherido al Sistema Arbitral de Consumo.

**8.2.- Clases de Ofertas Públicas: Generales y Limitadas.**

**8.3.- Distintivo de Adhesión:** Las empresas adheridas deberán poner en lugar visible los distintivos oficiales de adhesión, a saber, de dos tipos, uno para las Adhesiones con carácter general y otro, para las Adhesiones Limitadas. Caso de no estar visible el distintivo conviene preguntar a la empresa/profesional si está o no adherido.

**9º.- Existencia de un Registro Público de Empresas Adheridas gestionado por el Instituto Nacional de Consumo, existencia de registros públicos de empresas adheridas a través de cada una de las Juntas Arbitrales de Consumo y necesidad de actualización periódica de los datos de las empresas y profesionales adheridos, para supuestos de cambios de titularidad, de extinción, etc.**

**10º.- Consecuencias de no existencia, de limitaciones, o de opción por arbitraje de derecho, de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo por parte de la empresa o profesional con quien surja el conflicto: Será voluntario para el empresario o profesional aceptar, o no, el arbitraje de consumo, y, en el último de los casos, procederá el archivo de las actuaciones.**

**11º.- El conflicto se decidirá en equidad, salvo que las partes opten por el arbitraje de derecho, entendiéndose en caso de falta de indicación alguna, que se opta por el arbitraje en equidad.**

## **INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES**

**1º.- Las solicitudes de arbitraje podrán presentarse en la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Málaga por escrito, dado que no se ha puesto en marcha el arbitraje de consumo electrónico.**

**2º.- Requisitos que debe reunir la solicitud de arbitraje:**

**2.1.- Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado para notificaciones y nacionalidad del solicitante y, en su caso, del representante.**

- **Ciudadanos españoles: necesidad de expresar el número de documento nacional de identidad (y sería conveniente presentar copia del mismo).**
- **Ciudadanos extranjeros: necesidad de consignar el número de identidad de extranjero o, en su defecto, el de su pasaporte o documento de viaje.**

**2.2.- Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado, si fuese conocido por el reclamante, el domicilio a efectos de notificaciones, o, en último caso, si el consumidor o usuario no**



**dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación del reclamado.**

**2.3.- Descripción de los hechos que motivan la controversia, a la fecha de suscribir la solicitud de arbitraje (de tal forma que hojas de reclamaciones, etc. podrían servir como pruebas), indicando la concreta relación de consumo, exposición de las pretensiones y, en su caso, la cuantía, sobre las cuales se solicita se pronuncie el Colegio Arbitral, y expresión de los fundamentos en los que se basa la pretensión o pretensiones**

**Documentación a acompañar:**

- **Si existe, copia del convenio arbitral.**
- **Si la oferta pública de adhesión es al arbitraje de derecho, el reclamante deberá prestar su conformidad a que se resuelva de esta forma.**
- **La presentación por escrito, junto con la documentación que se acompañe, debe presentarse por duplicado.**
- **Conveniencia de aportar o proponer las pruebas de las que intente valerse (contratos, facturas, etc).**
- **Lugar, fecha y firma.**



## MODELO DE SOLICITUD DE ARBITRAJE

### DATOS DEL RECLAMANTE:

**Don/doña**.....,  
 de nacionalidad....., con DNI/NIE, Número de  
 Pasaporte/Documento de viaje (táchese lo que no proceda)  
 .....,domiciliado<sup>1</sup> en.....,  
 Municipio....., Provincia,....., País.....,  
 CP.....Teléfono.....Móvil.....  
 Fax.....,e-mail.....,domiciliado a efectos de  
 notificaciones  
 en.....Municipio.....Provincia.....,  
 País....., CP.....,Teléfono....., Móvil.....Fax.....  
 actuando en su propio nombre y derecho/actuando mediante  
representante(táchese lo que no proceda), cuyos datos son<sup>2</sup>:  
**Nombre y Apellidos**.....,  
 Nacionalidad....., con DNI/NIE, Número de Pasaporte/  
 Documento de Viaje (táchese lo que no proceda).....,  
 Domiciliado a efectos de notificaciones en(Municipio).....,  
 Provincia....., País....., CP....., Teléfono.....,  
 Móvil....., Fax....., e-mail.....,  
 ante la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Málaga, comparece y  
 DICE:

Que al amparo de lo establecido en el RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, somete al mismo la siguiente controversia (adjuntar cuantos folios se estimen oportunos)

- Ⓒ En equidad (regla general)
- Ⓒ En derecho
- Ⓒ Táchese lo que no proceda, con advertencia de que si nada se expresa se entenderá que el arbitraje solicitado es en equidad.

<sup>1</sup> Residencia habitual, caso de cambio de domicilio deberá comunicarse de inmediato a la Junta Arbitral.  
<sup>2</sup> Sólo para el supuesto de que se actúe con representante, en cuyo caso deberá acompañarse escrito firmado por el reclamante otorgando la representación y firmado por el representante en prueba de aceptación, con fotocopias de los dos DNI o similar, o bien poder notarial.



**málaga.es** diputación  
desarrollo y promoción territorial



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL  
DE CONSUMO

**HECHOS:**

**FUNDAMENTOS** (describir las razones por las cuales se discrepa del comportamiento/respuesta de la empresa o profesional)

**PRETENSIÓN** (especificar qué es lo que realmente se pide frente al empresario/profesional):

Que, a los efectos probatorios oportunos aporta (breve descripción de lo aportado) /propone las siguientes **PRUEBAS**:

**Esta reclamación se interpone contra el siguiente RECLAMADO:**

Nombre y Apellidos/Razón Social.....,  
domicilio.....Municipio.....,  
Provincia....., CP....., Teléfono.....,  
Móvil.....Fax.....,e-mail .....,  
¿Tenía o tiene a la vista el distintivo de Adhesión?.....



**málaga.es** diputación  
desarrollo y promoción territorial



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL  
DE CONSUMO

**El reclamante declara que no ha interpuesto reclamación ante otra Junta Arbitral ni ante ningún Juzgado o Tribunal, ni lo hará salvo archivo de las actuaciones arbitrales por inadmisión o desistimiento.**

**Tras lo expuesto, a la Junta Arbitral Provincial de Consumo**

**SOLICITA:** Que teniendo por presentado este escrito, junto con los documentos que se acompañan, por duplicado ejemplar, admita la presente solicitud de arbitraje y, tras los trámites legales oportunos, se dicte laudo por el que se resuelva la controversia sometida a arbitraje.  
En....., a .....de.....2.....

**Fdo.....**

**JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO  
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE MÁLAGA  
C/ Pacífico 54, Málaga-29071**