

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Economía y Hacienda

INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

- 13** *RESOLUCIÓN de 11 de octubre de 2011, de la Gerente, del impreso correspondiente al procedimiento “Solicitud de arbitraje (ARBC)”.*

De acuerdo con el criterio 14.h) del Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid,

RESUELVO

Primero

Publicación impresos

Ordenar la publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID del modelo de impreso correspondiente al procedimiento denominado “Solicitud de arbitraje (ARBC)”, y que se adjunta como Anexo, a los efectos regulados en el artículo 35.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Madrid, a 11 de octubre de 2011.—El Gerente del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, Carmen Martínez de Sola y Coello de Portugal.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO

Etiqueta del Registro

**Solicitud de Arbitraje
Junta Arbitral Regional de Consumo**

1.- Datos del interesado:

NIF/NIE/Pasaporte		1 ^{er} apellido		2º apellido	
Nombre				Nacionalidad	
Correo electrónico				País	
Dirección	Tipo vía		Nombre vía		Nº
Piso	Puerta	CP	Localidad	Provincia	
Fax			Teléfono Fijo	Teléfono Móvil	

2.- Datos de el/la representante: (Sólo si son distintos)

NIF/NIE		1 ^{er} apellido		2º apellido	
Nombre/Razón Social					
Correo electrónico				País	
Dirección	Tipo vía		Nombre vía		Nº
Piso	Puerta	CP	Localidad	Provincia	
Fax			Teléfono Fijo	Teléfono Móvil	

3.- Datos de la persona o entidad contra la que se reclama:

NIF/NIE		1 ^{er} apellido		2º apellido	
Nombre/Razón Social					
Correo electrónico				País	
Dirección	Tipo vía		Nombre vía		Nº
Piso	Puerta	CP	Localidad	Provincia	
Fax			Teléfono Fijo	Teléfono Móvil	

4.- Medio de notificación:

<input type="radio"/>	Deseo ser notificado/a de forma telemática (solo para usuarios dados de alta en el Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid)				
<input type="radio"/>	Deseo ser notificado/a por correo certificado				
	Tipo de vía		Nombre vía		Nº
	Piso	Puerta	CP	Localidad	Provincia

5.- Documentación requerida:

TIPO DE DOCUMENTO	Se aporta en la solicitud	Autorizo Consulta (*)
Documento de Identidad (NIF/NIE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(*) Autorizo a la Comunidad de Madrid a recabar los datos relativos a los documentos seleccionados, eximiéndome de la necesidad de aportarlos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO

6. Cantidad que reclama

	Euros
--	-------

7.- Breve descripción de los hechos:

Producto/ objeto reclamado	Servicio/ Suministro reclamado	número de teléfono reclamado

8. Pretensiones del solicitante: Exponga sucintamente las pretensiones de su reclamación

9. Documentación / prueba que presenta, sin perjuicio de posteriores aportaciones



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO

SOLICITA

Se tenga por presentada esta solicitud de Arbitraje al amparo del artículo 57 del Real Decreto 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 y del artículo 34 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo para que se dicte laudo.

Manifiesto no haber presentado ni presentar esta reclamación en ninguna otra Junta Arbitral y mi compromiso de cumplir el laudo arbitral.

Asimismo manifiesto haber sido informado de que el arbitraje de consumo es un procedimiento voluntario para las partes salvo adhesión previa al Sistema Arbitral de la empresa y /o profesional y de que **el procedimiento arbitral supone la renuncia a la tutela efectiva de los Tribunales Ordinarios de Justicia.**

La tramitación por vía Administrativa no interrumpe los plazos para el ejercicio de acciones judiciales.

Información institucional

Marque el recuadro en el caso de no estar interesado en recibir otra información institucional de la Comunidad de Madrid

No deseo recibir información institucional de la Comunidad de Madrid

Si usted no ha marcado este recuadro, sus datos se integrarán en el fichero "Información Institucional" cuya finalidad es ofrecerle aquellas informaciones relacionadas con actuaciones y servicios de la Comunidad de Madrid, recordándole que usted podrá revocar el consentimiento otorgado en el momento que lo estime oportuno. El responsable del fichero es la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, ante este órgano podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal.

En Madrid, a..... de..... de.....

FIRMA

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en los ficheros IDCO y ARBC, cuya finalidad es recoger los datos de los interesados en los procedimientos administrativos en materia de consumo, y podrán ser cedidos según lo previsto en la Ley. El responsable del fichero es el órgano que figura en este documento, ante él podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

DESTINATARIO

Consejería de Economía y Hacienda
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid que podrá dar traslado a
Junta Arbitral Competente



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO

INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE

1.- Se deben rellenar todos los apartados:

Datos del interesado: deben corresponder a la *persona que reclama*: **solamente puede reclamar quien ha adquirido el producto o ha contratado el servicio o suministro**, es decir:

- El titular del contrato de suministro del servicio básico (teléfono, luz, gas, agua, etc)
- La persona que consta en la factura de pago del producto o servicio.
- La persona que ha firmado el contrato, escritura de compraventa, etc del bien, producto o servicio.

En caso de que se solicite arbitraje por parte de : Comunidad de Propietarios, Asociaciones, debe aportarse acreditación documental de la representación de la persona que firme la solicitud (Acta de Nombramiento, Estatutos, Escritura ...) y de la voluntad de someterse a arbitraje (por ejemplo acta de la comunidad de propietarios aprobando someter la cuestión a arbitraje)

Datos del reclamado:

Deben rellenarse todos los apartados; solo puede reclamarse a la empresa o profesional con la que se mantenido la relación de consumo (compra del producto, servicio/ suministro contratados, quien extiende la garantía de un producto).

2.- El apartado “**PRETENSIONES DEL SOLICITANTE**” debe rellenarse con claridad y concreción; debe reflejar de manera **clara, concreta y posible** la petición que se formule al reclamado. En el caso de que sean pretensiones económicas se deben cuantificar.

3.- Debe **aportarse documentación y pruebas de los hechos que motivan su solicitud de arbitraje** (facturas que posea sobre la cuestión o periodo reclamado con todas sus hojas – por delante y por detrás-, señalando en su caso las llamadas telefónicas concretas con las que no está conforme; contratos de los bienes o servicios objeto de litigio; la publicidad que, en su caso, considera se ha incumplido; informes periciales, fotografías,...); los justificantes de los gastos cuyo importe solicita le sean reintegrados.

4.- **Es imprescindible que** la solicitud de arbitraje **sea firmada** por la persona o personas que según el apartado 1 pueden reclamar (nombre y apellidos y firma habitual).

Se informa que de conformidad con la normativa en materia de arbitraje de consumo, Real Decreto 231/ 2008 que regula el Sistema Arbitral de Consumo, Real Decreto Legislativo 1/ 2007 texto refundido de la Ley 26/ 1984 General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y Ley 60/ 2003 de Arbitraje y la Ley 11/ 2011 por la que se reforma la Ley 60/ 2003 y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado:

- Los conflictos en los que se aprecie indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte no podrán ser objeto de arbitraje de consumo. Tampoco aquellos que surjan entre particulares o entre empresas o profesionales o que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición.
 - La vía arbitral es **voluntaria**, requiere la aceptación expresa del reclamado en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.
 - La solicitud de arbitraje será notificada al reclamado, que en su caso, podrá formular reconvencción: reclamar al interesado posibles cantidades pendientes de pago.
 - La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento, produce efectos de cosa juzgada, frente a él solo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar revisión como en el caso de las sentencias firmes por lo tanto no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos. Sólo cabe:
 - Solicitud de corrección, de aclaración o de complemento dirigido al órgano arbitral.
 - Solicitud de anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde se hubiera dictado el laudo.
 - Recurso de revisión, conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil para sentencias firmes
- En caso de cualquiera de las partes incumpla el laudo, la contraria puede solicitar su ejecución forzosa ante el juez de primera instancia del lugar donde se haya dictado

Modelo: 206F1

(03/36.298/11)

BOCM-20111107-13