



Hoja para **reclamar/denunciar** o pedir un **arbitraje**



1. Datos personales de la persona que reclama:

Tu nombre y apellidos

Tu DNI _____

Tu dirección:

Calle/Avenida/Plaza _____

Código Postal _____ Ciudad _____

Tu teléfono móvil: _____ Tu teléfono fijo _____

Tu correo electrónico: _____

2. Datos de la persona a la que quieres reclamar:

Su nombre y apellidos. Si es un negocio escribe el nombre del negocio _____

Su DNI/CIF _____

Su dirección: Calle _____

Código Postal _____ Ciudad _____

Su teléfono móvil: _____ Su teléfono fijo: _____

Su correo electrónico: _____

3. ¿Por qué quieres reclamar?

He recibido un producto en malas condiciones

He recibido un servicio que no es correcto

No se ha cumplido un contrato

Hay problemas con el precio o la factura

Hay **cláusulas abusivas**

Arbitraje:

resolución del conflicto al margen de los tribunales, pero con efectos iguales a los de una sentencia

Reclamar: Pedir algo a lo que se tiene derecho.

DNI: Es un número que tenemos asignado cada ciudadano.

CIF: Es un número de identificación que tienen las empresas.

Cláusulas: pactos incluidos en el texto de un contrato.

Abusivas: pactos, cláusulas o prácticas que causan desigualdad entre las partes.

Garantía: Si el producto tiene un defecto se le puede pedir al vendedor el cambio de producto, la rebaja o la devolución del precio.

- El servicio no cumple la **garantía** que ofrece
- La publicidad no dice la verdad.
- Utilizan **prácticas agresivas**.
- Problemas en la compra o venta de artículos de Segunda mano.
- Otras

Prácticas agresivas: Cuando alguien te ofrece algo con insistencia para firmar sin leerlo con tiempo.

4. ¿Cómo han sucedido los hechos?

5. ¿Qué quieres conseguir? Explica con claridad lo que pides.

6. ¿Qué documentos o pruebas presentas?

- Para poner una reclamación, firma donde pone **reclamación**.
- Para poner una **reclamación** y solicitar un arbitraje, firma en los dos sitios.
- Cuando solicitas un **arbitraje** debes saber que las dos partes tienen que aceptar lo que dicte el Órgano Arbitral.



PARA LA RECLAMACIÓN O DENUNCIA:

Solicita que se entregue este documento y la administración haga los **trámites** necesarios.

León, a _____ de _____ de _____

FIRMADO: _____

Trámite: Cada uno de los pasos que hay que seguir hasta que se resuelve o se archive la reclamación.



PARA SOLICITAR UN ARBITRAJE:

De acuerdo con el artículo 1.2. del Real Decreto 231/2008 que regula el Sistema Arbitral de Consumo: “El sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales”. Así mismo y de conformidad con el artículo 11 de la Ley 60/2003 de Arbitraje: “el Convenio Arbitral obliga a las partes a cumplir lo estipulado e impide a los tribunales conocer de las controversias sometidas a arbitraje, siempre que la parte invoque mediante una declinatoria”

León, a _____ de _____ de _____

FIRMADO: _____

De acuerdo a lo que recoge el Reglamento /UE/2016/679, de 27 de Abril, de Protección de datos de la UE, AUTORIZO a la OMIC y a la Junta Arbitral de Consumo, a comunicar mis datos de carácter personal SOLAMENTE para lo que sea necesario durante la tramitación de esta solicitud.

AUTORIZO a realizar las notificaciones en mí dirección de correo electrónico, previsto en la Ley 39/ 2015 de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (Art.41, 1.B).

León, a _____ de _____ de _____

FIRMADO: _____