



SOLICITUD DE ARBITRAJE

Versión en Lectura Fácil

¿Qué es este documento?



Este documento sirve para pedir un arbitraje de consumo.

El arbitraje de consumo es una forma rápida de resolver los conflictos que surgen entre:

- Las personas consumidoras.
- Las empresas.

Para solucionar un conflicto, la Junta Arbitral de Consumo crea un Colegio Arbitral, que estudia el conflicto y decide cómo solucionarlo.

Un Colegio Arbitral puede estar formado por una sola persona o por un grupo de personas. Estas personas se llaman árbitros.

Tanto la empresa como la persona consumidora tienen que respetar y cumplir la decisión que ha tomado el Colegio Arbitral.

Aunque la empresa o la persona consumidora no estén de acuerdo con la decisión del Colegio Arbitral, ya no se puede ir a juicio para encontrar otra solución.

¿Cómo presentar la solicitud de arbitraje?



1. ¿Qué documentos tienes que entregar?



Los documentos que tienes que entregar son:

- La solicitud de arbitraje completada con los datos que te piden.
- Otros documentos.
Por ejemplo, una factura o un contrato.
Tienes que llevar una fotocopia de cada documento.

Es obligatorio llevar dos copias de todos los documentos:

- Una copia es para el expediente que se abrirá para hacer el arbitraje.
- Otra copia es para la empresa a la que has puesto la reclamación.

Si quieres quedarte tú con una copia de la solicitud de arbitraje, puedes hacer otra copia de todos los documentos y te la sellarán en el registro de entrada.

2. ¿Cómo rellenar la solicitud de arbitraje?



- Escribe los datos que te piden de forma clara para que se lea bien.
- El nombre de la persona que hace la solicitud de arbitraje tiene que ser el mismo que aparece en los otros documentos.
Por ejemplo, si entregas una factura: el nombre de la factura y el nombre de la solicitud tiene que ser el mismo.
- Si la solicitud de arbitraje la hace otra persona, es obligatorio entregar un documento para explicar por qué presenta la solicitud otra persona.
- Los otros documentos que entregues tienen que ser fotocopias en tamaño folio.

3. ¿Dónde presentar una solicitud de arbitraje?



Todos los documentos tienes que entregarlos en los **Servicios Provinciales del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales**.

Direcciones de los Servicios Provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales:

Huesca: Calle San Jorge, 65
Código Postal: 22.004

Teruel: Calle San Vicente de Paul, 1
Código Postal: 44.002

Zaragoza: Plaza del Pilar, 3
Código Postal: 50.003

También puedes entregar los documentos en estos sitios:

- Oficinas Comarcales y Municipales de Información al Consumidor
- Oficinas de Registro del Gobierno de Aragón.
- Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- Subdelegaciones del Gobierno.
- Ayuntamientos.

FORMULARIO DE SOLICITUD DE ARBITRAJE



1. Escribe tus datos personales.



Tu nombre y apellidos:	
Tu nacionalidad:	
Tú documento de identidad:	Puede ser tu DNI, tu NIE o tu pasaporte. _____
Tu dirección de casa:	Calle, número, piso, letra, código postal. _____
Población:	
Provincia:	
Tu número de teléfono:	
Tu correo electrónico:	

NIE: es el Número de Identidad Extranjero.
Es el documento de identidad de las personas que no son españolas.

2. Información sobre la reclamación.



Escribe toda la información relacionada con la reclamación que pusiste.

Tienes que explicar:

- Qué pasó y por qué pusiste una reclamación.
- Qué quieres conseguir con la reclamación y por qué quieres conseguirlo. Por ejemplo:
quiero que me devuelvan el dinero porque el aparato no funciona bien.

3. ¿Qué quieres conseguir con la reclamación?



Escribe de forma clara y breve lo que quieres conseguir con la reclamación.

Por ejemplo: cambiar el producto,
que te devuelvan el dinero o terminar un contrato.

--

Contesta solo si lo que pides es dinero.

Si no pides dinero,
pasa a la siguiente pregunta del formulario.

¿Cuánto dinero pides?	
------------------------------	--

4. Escribe los datos de la empresa a la que has puesto la reclamación.



Si has puesto una reclamación a un trabajador autónomo, los datos de la empresa pueden ser los mismos que los datos personales del trabajador autónomo.

Razón social de la empresa:	Nombre de la empresa.
C.I.F. de la empresa::	
Dirección de la empresa:	Calle, número, piso, letra, código postal.
Población:	
Provincia:	
Número de teléfono:	
Correo electrónico:	

En caso de los trabajadores autónomos, puede ser el nombre del trabajador autónomo.

C.I.F.: Código de Identificación Fiscal.

Cada empresa tiene un código diferente y sirve para diferenciar una empresa de otra.

Unión de Consumidores de Aragón

Calle Alfonso I, 20. Entresuelo, centro.
Código postal: 50.003 Zaragoza.

Teléfono: 976 39 76 02

Correo electrónico: info@ucaragon.com



Adaptado y validado por personas con discapacidad intelectual de:



Los pictogramas utilizados son de:

