



DADES DE L'EXPEDIENT PREVI DE MEDIACIÓ (SI ÉS EL CAS)
DATOS DEL EXPEDIENTE PREVIO DE MEDIACIÓN (EN SU CASO)

NÚM. EXPEDIENT / Nº EXPEDIENTE

ORGANISME MEDIADOR / ORGANISMO MEDIADOR

A DADES DE LA PERSONA RECLAMANT¹
DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE¹

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

DONA
MUJER

HOME
HOMBRE

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 USUARIAS²

B DADES DE LA PERSONA REPRESENTANT (si és el cas)³
DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE (en su caso)³

COGNOMS / APELLIDOS*

NOM / NOMBRE*

NIF / NIE

C1 NOTIFICACIONS
NOTIFICACIONES

DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)

CP

LOCALITAT / LOCALIDAD

PROVÍNCIA / PROVINCIA

TELÈFON / TELÉFONO

FAX

ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO (*)

Si el sol·licitant és persona física, accepta la notificació exclusivament per mitjans electrònics, cas que no siga obligatòria d'acord amb la normativa vigent?
Si el solicitante es persona física, ¿accepta la notificación exclusivamente por medios electrónicos, en caso de que no sea obligatoria de acuerdo con la normativa vigente? Sí

Indique en quina llengua desitja rebre les notificacions.
Indique en que lengua desea recibir las notificaciones

VALENCIÀ
VALENCIANO

CASTELLÀ
CASTELLANO

(*) A l'efecte de la pràctica de notificacions electròniques, 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, 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 RECLAMA⁴
DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA LA/EL QUE SE RECLAMA⁴

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*⁵



DADES DE L'EXPEDIENT PREVI DE MEDIACIÓ (SI ÉS EL CAS)
DATOS DEL EXPEDIENTE PREVIO DE MEDIACIÓN (EN SU CASO)

NÚM. EXPEDIENT / Nº EXPEDIENTE

ORGANISME MEDIADOR / ORGANISMO MEDIADOR

A DADES DE LA PERSONA RECLAMANT¹
DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE¹

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

DONA
MUJER

HOME
HOMBRE

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 USUARIAS²

B DADES DE LA PERSONA REPRESENTANT (si és el cas)³
DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE (en su caso)³

COGNOMS / APELLIDOS*

NOM / NOMBRE*

NIF / NIE

C1 NOTIFICACIONS
NOTIFICACIONES

DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)

CP

LOCALITAT / LOCALIDAD

PROVÍNCIA / PROVINCIA

TELÈFON / TELÉFONO

FAX

ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO (*)

Si el sol·licitant és persona física, accepta la notificació exclusivament per mitjans electrònics, cas que no siga obligatòria d'acord amb la normativa vigent?
Si el solicitante es persona física, ¿accepta la notificación exclusivamente por medios electrónicos, en caso de que no sea obligatoria de acuerdo con la normativa vigente? Sí

Indique en quina llengua desitja rebre les notificacions.
Indique en que lengua desea recibir las notificaciones

VALENCIÀ
VALENCIANO

CASTELLÀ
CASTELLANO

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

(*) A efectos de la práctica de notificaciones electrónicas, 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 RECLAMA⁴
DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA LA/EL QUE SE RECLAMA⁴

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*⁵



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

**G CONSENTIMENT INFORMAT (MARQUE AMB UNA X)
CONSENTIMIENTO INFORMADO (MARQUE CON UNA X)**

La part reclamant accepta expresament:

La parte reclamante acepta expresamente :

Que 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.

Que la decisió 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.

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.

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.

_____, _____ d _____ de _____
La persona sol·licitant o el seu representant legal
La persona solicitante o su representante legal

De conformitat amb la normativa europea i espanyola en matèria de protecció de dades de caràcter personal, les dades que ens proporcione seran tractades per esta Conselleria, en qualitat de responsable i en l'exercici de les competències que té atribuïdes, amb la finalitat de gestionar l'objecte de la instància que ha presentat.

Podrà exercir els [drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les seues dades personals, limitació i oposició de tractament](#), presentant un escrit en el registre d'entrada d'esta Conselleria. Així mateix, podrà reclamar, si és el cas, davant l'autoritat de control en matèria de protecció de dades, especialment quan no haja obtingut resposta o la resposta no haja sigut satisfactòria en l'exercici dels seus drets.

Més informació sobre el tractament de les dades en: <http://www.indi.gva.es/va/proteccion-datos>

De conformidad con la normativa europea y española en materia de protección de datos de carácter personal, los datos que nos proporcione serán tratados por esta Conselleria, en calidad de responsable y en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas, con la finalidad de gestionar el objeto de la instancia que ha presentado.

Podrá ejercer los [derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos personales, limitación y oposición de tratamiento](#) presentando escrito en el registro de entrada de esta Conselleria. Así mismo, podrá reclamar, en su caso, ante la autoridad de control en materia de protección de datos, especialmente cuando no haya obtenido respuesta o la respuesta no haya sido satisfactoria en el ejercicio de sus derechos.

Más información sobre el tratamiento de datos en: <http://www.indi.gva.es/es/proteccion-datos>

REGISTRE D'ENTRADA
REGISTRO DE ENTRADA

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



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

**G CONSENTIMENT INFORMAT (MARQUE AMB UNA X)
CONSENTIMIENTO INFORMADO (MARQUE CON UNA X)**

La part reclamant accepta expresament:

La parte reclamante acepta expresamente :

Que 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.

Que la decisió 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.

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.

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.

_____, _____ d _____ de _____
La persona sol·licitant o el seu representant legal
La persona solicitante o su representante legal

De conformitat amb la normativa europea i espanyola en matèria de protecció de dades de caràcter personal, les dades que ens proporcione seran tractades per esta Conselleria, en qualitat de responsable i en l'exercici de les competències que té atribuïdes, amb la finalitat de gestionar l'objecte de la instància que ha presentat.

Podrà exercir els [drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les seues dades personals, limitació i oposició de tractament](#), presentant un escrit en el registre d'entrada d'esta Conselleria. Així mateix, podrà reclamar, si és el cas, davant l'autoritat de control en matèria de protecció de dades, especialment quan no haja obtingut resposta o la resposta no haja sigut satisfactòria en l'exercici dels seus drets.

Més informació sobre el tractament de les dades en: <http://www.indi.gva.es/va/proteccion-datos>

De conformidad con la normativa europea y española en materia de protección de datos de carácter personal, los datos que nos proporcione serán tratados por esta Conselleria, en calidad de responsable y en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas, con la finalidad de gestionar el objeto de la instancia que ha presentado.

Podrá ejercer los [derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos personales, limitación y oposición de tratamiento](#) presentando escrito en el registro de entrada de esta Conselleria. Así mismo, podrá reclamar, en su caso, ante la autoridad de control en materia de protección de datos, especialmente cuando no haya obtenido respuesta o la respuesta no haya sido satisfactoria en el ejercicio de sus derechos.

Más información sobre el tratamiento de datos en: <http://www.indi.gva.es/es/proteccion-datos>

REGISTRE D'ENTRADA
REGISTRO DE ENTRADA

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



INSTRUCCIONS GENERALS

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

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'indicanen 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.

S'informa que:

- En el cas de canvi de domicili, telèfon de contacte i/o adreça electrònica, haurà de comunicar-ho tan ràpidament com siga possible

- Determinades qüestions no podran ser objecte d'arbitratge de consum (reclamacions entre particulars, reclamacions per lesions o intoxicació).

- 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 persona sol·licitant es pot retirar del procediment en qualsevol moment, en cas que no estiga satisfeta amb el seu funcionament o tramitació.

INSTRUCCIONES GENERALES

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

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 poderamiento, 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 unirlas 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.

Se informa que:

- En caso de cambio de domicilio, teléfono de contacto y/o dirección de correo electrónico, deberá comunicarlo a la mayor brevedad posible.

- Determinadas cuestiones no podrán ser objeto de arbitraje de consumo (reclamaciones entre particulares, reclamaciones por lesiones o intoxicación).

- 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 persona solicitante puede retirarse del procedimiento en cualquier momento en caso de que no esté satisfecha con su funcionamiento o tramitación.