



**RECLAMACIÓN - EXPEDIENTE Num.**

**DATOS DEL RECLAMANTE** Aportar copia del documento nacional de identidad

NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE			D.N.I. / N.I.E.
DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (CALLE, NUMERO, ESCALERA, PISO, PUERTA)			CODIGO POSTAL
LOCALIDAD	PROVINCIA	TELEFONO FIJO Y MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO

**DATOS DEL EMPRESARIO O PROFESIONAL (RECLAMADO)**

NOMBRE DE LA EMPRESA O PROFESIONAL		DENOMINACIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA.		
DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (CALLE, NUMERO, ESCALERA, PISO, PUERTA)			CODIGO POSTAL	
LOCALIDAD	PROVINCIA	TELEFONO FIJO Y MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO	CIF / DNI

**RECLAMACIÓN**

Concrete con brevedad los hechos que motivan la reclamación y los fundamentos en que basa la pretensión que desea obtener. Si el espacio resulta insuficiente pueden adjuntarse a este impreso las hojas que se estimen oportunas.

**PRETENSIÓN:**

Concrete las pretensiones sobre la que deberán pronunciarse los árbitros, **determinando obligatoriamente su cuantía.**

**DOCUMENTACIÓN Y PRUEBAS QUE SE APORTAN**

Relacione los documentos que se aportan y las pruebas de que intente valerse en defensa de sus derechos y en los que se sustentan los argumentos expuestos en la reclamación.

El abajo firmante autoriza la mediación y el sometimiento arbitral para la resolución de la presente reclamación y reconoce que recibe en este acto información escrita sobre el procedimiento de tramitación de su reclamación y sus consecuencias, así como sobre el tratamiento de los datos personales facilitados conforme a la normativa de aplicación.

En Burgos, a        de                                de

(Firma)

## **Información al consumidor que suscribe la reclamación / solicitud arbitral**

El reclamante que la formula debe tener la consideración legal de consumidor, Art.3 RDL 1/2007 de 16 de noviembre **“persona física o jurídica que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”**, de no cumplir este requisito su reclamación no será admitida a trámite y será archivada.

**Datos indispensables** que deberá incorporar la reclamación/solicitud arbitral (Art. 34RD 231/2008)

- a. Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado a efectos de notificaciones y nacionalidad del solicitante, y, en su caso, de su representante; en el caso de ciudadanos españoles, se expresará el número del documento nacional de identidad y, tratándose de extranjeros, se expresará el número de identidad de extranjero o, en su defecto, el de su pasaporte o documento de viaje.
- b. Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado, así como, si fuera conocido por el reclamante, el domicilio a efecto de notificaciones, o, en último caso, si el consumidor o usuario no dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa del reclamado.
- c. Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.
- d. En el caso de que existiera oferta pública de adhesión al arbitraje, la reclamación será resuelta mediante arbitraje de consumo, otorgando el reclamante su conformidad a que se resuelva de esta forma.
- e. Indicación de los documentos u otros medios de prueba de los que pretende el reclamante valerse para acreditar los hechos expuestos en su reclamación.
- f. Firma y fecha.

**Documentos obligatorios que deben aportarse:**

1. Copia del DNI. del reclamante.
2. Original y dos copias del formulario de reclamación y de las hojas donde continúe la explicación de los hechos y la pretensión si las hubiera.
3. Dos copias de los documentos de prueba a que se haga alusión en la reclamación como acreditación de lo manifestado en ésta. En caso de sometimiento al arbitraje de consumo los medios de prueba no documentales, serán presentados en el acto de audiencia a la que será citado, y cuyo señalamiento será oportunamente notificado.
4. Acreditación de la representación si la reclamación se formula en nombre de un tercero.
5. En caso de que la solicitud deba ser resuelta por otra Junta Arbitral diferente a la de Burgos, autorización expresa y escrita para su traslado a la que resulte competente para su resolución.
6. En el caso de que existiera oferta pública de sometimiento al arbitraje en derecho, el reclamante deberá aportar autorización expresa y escrita para que el arbitraje que resuelva la reclamación se realice en derecho.

**Información sobre el procedimiento de resolución**

**Mediación.**- Para la resolución de la controversia que motiva la presente reclamación, la OMIC intermediará de manera neutral e imparcial ante el reclamado, dándole a conocer los hechos, e instando a su resolución amistosa de manera conciliatoria.

**Arbitraje de Consumo.**- En caso de que la reclamada acepte el arbitraje de consumo, el reclamante queda informado que la reclamación será remitida a la Junta Arbitral Municipal de Consumo de Burgos, al que se somete expresamente con la firma de la reclamación.

**Información sobre el arbitraje de consumo**

**Gratuito.** El arbitraje de consumo solicitado es un arbitraje institucional de carácter gratuito, basado en los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes, para la resolución extrajudicial de conflictos surgidos entre los consumidores y los empresarios o profesionales, en el que un órgano arbitral designado al efecto resuelve la controversia mediante un laudo ejecutivo y vinculante.

**Voluntario.** El sometimiento al arbitraje de consumo **es voluntario para ambas partes**, por ello se le informa de que para que pueda ser resuelta la controversia planteada, es preciso que reclamante y reclamado manifiesten su voluntad expresa de someterse al mismo. En caso contrario se ordenará su archivo, quedando expedita la vía judicial a la que podrá acudir para la resolución del conflicto.

**Procedimiento.** Si el arbitraje fuera aceptado por ambas partes, la Junta Arbitral procederá a la designación de un tribunal u órgano arbitral, unipersonal o colegiado (compuesto por tres árbitros) que resuelva la controversia

sometida a su dictamen. Su composición le será notificada a los efectos de su recusación si procede, señalando fecha y hora para la celebración de una vista de carácter privado (oral o escrita) a la que podrá acudir acompañado de testigos y aportar cuantas pruebas estime necesario en su defensa. Con carácter general, la no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la vista, no impide que se dicte el laudo, ni le priva de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación, si ésta se ha producido. El silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de las partes no se considerará como allanamiento o admisión de los hechos alegados por la otra parte.

**Abogado.** No es obligatorio asistir con abogado, no obstante si pretendiera valerse de abogado debe comunicarlo por escrito a la Junta Arbitral, de forma previa a la fecha en se vaya a celebrar la vista, al objeto de no crear indefensión a la otra parte posibilitando que pueda a su vez asistir acompañada de letrado si así lo desea.

**Representación.** En caso de que sea representado por un tercero, deberá acreditar la representación mediante escrito en el consten sus datos y los de persona que le representará con el DNI y la firma de ambos.

**Pruebas.** Con carácter general prevalecerá el principio de que quien formula la solicitud arbitral es al que corresponde probar los hechos, y por tanto asumir el pago de los gastos derivados de la práctica de las pruebas, con las excepciones señaladas en la normativa reguladora citada. Hasta el momento de la celebración de la audiencia, podrá ampliar o modificar la solicitud al igual que el reclamado sus alegaciones, permaneciendo hasta entonces a disposición de las partes el expediente arbitral con las alegaciones, escritos, documentos, dictámenes periciales y demás instrumentos probatorios en los que el órgano arbitral puedan fundar su decisión.

**Reconvención.** Durante el procedimiento la parte reclamada podrá formular a su vez reclamación contra el reclamante a fin de que éste sea obligado en el mismo Laudo, a efectuar cualquier acción o liquidar cantidad alguna, siempre que se trate de cuestiones conexas al mismo negocio jurídico que motivó la reclamación inicial y tenga relación directa con aquella.

**Laudo arbitral efectos.** La resolución del conflicto sometido al arbitraje será adoptada por el órgano arbitral, mediante laudo que le será notificado por escrito. El laudo tiene el mismo carácter que una sentencia judicial, que es de obligado cumplimiento para las dos partes y produce efectos de cosa juzgada (no se puede volver a juzgar).

**Incumplimiento del laudo arbitral.** En caso de incumplimiento del laudo por una de las partes, la otra podrá acudir a los tribunales para que le obliguen a su cumplimiento. Para ello, deberá interponer demanda de ejecución forzosa del laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, acompañando copias testimoniadas del convenio arbitral, del laudo dictado y de la notificación del mismo, que serán facilitadas por la Junta Arbitral de Consumo.

**Disconformidad con el laudo arbitral.** No es posible recurrir el laudo arbitral. Únicamente, cualquiera de las partes, podrán pedir la corrección de cualquier error de cálculo, de copia tipográfica o similar, o la aclaración de algún punto o parte concreta del laudo.

**Recurso de anulación del laudo arbitral.** Contra un laudo definitivo, cualquiera de las partes, podrán ejercitar la **acción de anulación** ante la Sala de lo Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, **dentro de los dos meses** siguientes a su notificación y **exclusivamente por los motivos tasados** en el art. 41 de la Ley 60/2003 de 26 de diciembre de Arbitraje.

**Regulación legal.** El procedimiento arbitral de consumo está regulado por lo dispuesto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, y en lo no previsto en el mismo por la Ley 60/2003 de Arbitraje de 23 de diciembre y supletoriamente por la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y por la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

### **Protección de datos de carácter personal**

En cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos le informamos de que sus datos personales serán tratados por el Ayuntamiento de Burgos como responsable del tratamiento, con la única finalidad de tramitar su reclamación, solicitud arbitral, denuncia o queja. De conformidad con la normativa vigente sobre tramitación administrativa, mediación y arbitraje en materia de consumo, los datos facilitados serán comunicados al/los reclamado/s, a los órganos arbitrales, a los peritos en su caso y/o a los Organismos Públicos competentes, a los efectos de cumplir con los procedimientos de tramitación previstos, conservándose durante el tiempo legalmente necesario para atender dicha finalidad. Podrá ejercer sus derechos sobre protección de datos en la siguiente dirección: Plaza Mayor, 1. C.P. 09071. Burgos. Si desea más información sobre protección de datos, visite nuestra política de privacidad en [www.aytoburgos.es](http://www.aytoburgos.es).