



www.consum.cat



Juntes Arbitrals de Consum a Catalunya

Junta Arbitral de Consum de Catalunya

Av. Diagonal, 403 1r 08008 Barcelona Tel. 935 516 666
 Pompeu Fabra, 1 43004 Tarragona Tel. 977 251 717
 Llotja, 4 43500 Tortosa Tel. 977 448 490
 Av. Segre, 7 25007 Lleida Tel. 973 728 000
 Migdia, 50-52 17003 Girona Tel. 972 940 100
 jacc@gencat.net

Junta Arbitral de Consum de Badalona

Pl. Assemblea de Catalunya, 9-12, entresol. 08911 Badalona
 Tel. 934 832 743 jac@badalona.cat

Junta Arbitral de Consum de Barcelona

Ronda Sant Pau, 43-45, 2a. planta. 08015 Barcelona
 Tel. 934 023 340 junta-arbitral@mail.bcn.es

Junta Arbitral de Consum de l'Hospitalet

Riera de la Creu, 32-34, baixos 08901. l'Hospitalet de Llobregat
 Tel. 934 026 033 junta-arbitral@l-h.es

Junta Arbitral de Consum de Lleida

Pl. Sant Joan, 10 1r. 2a. 25007 Lleida
 Tel. 973 700 424 junta.arbitral@paeria.es

Junta Arbitral de Consum de Mataró

Cuba, 47, baixos. 08302 Mataró
 Tel. 937 582 280 fsalvado@ajmataro.es

Junta Arbitral de Consum de Sabadell

Carrer del Sol, 1, 3a planta. 08201 Sabadell
 Tel. 937 453 168 jac@ajsabadell.es

Junta Arbitral de Consum de Terrassa

Ctra. Montcada, 596. 08223 Terrassa
 Tel. 937 315 982 consum@terrassa.org

Junta Arbitral de Consum de Vilafranca del Penedès

Cort, 14. 08720 Vilafranca del Penedès
 Tel. 938 920 358 omic@vilafranca.es



Establiment: 0,33€ - Cost/min: 0,087€
 Tarifació per segons. IVA INCLÓS



D.L.B. 54075-2007

Mediació
i arbitratge
de consum



Adhesió de les empreses a les Juntes Arbitrals de Consum

Com s'hi poden adherir?

L'empresa ha de sol·licitar l'adhesió a la Junta Arbitral de Consum i signar un document en el qual es compromet a resoldre els futurs conflictes amb els seus clients per la via de l'arbitratge de consum. Posteriorment la Junta Arbitral de Consum li atorga un distintiu oficial que l'acredita com a empresa adherida.

Quins avantatges té per a una empresa estar adherida a una Junta Arbitral de Consum?

El fet d'utilitzar en la publicitat, documentació i factures que realitzi, el distintiu oficial d'adhesió, com a garantia de qualitat afegida als béns i serveis que ofereix i així donar una major credibilitat vers els seus clients.

L'empresa, durant el procediment arbitral, pot demanar també al tribunal que el seu client o la seva clienta li aboni les quantitats pendents de pagament relacionades amb el conflicte sorgit.

Quins avantatges té per a un consumidor comprar en un establiment adherit?

La garantia que si un dia té un problema, l'empresa ha d'acceptar que es resolgui a través d'un arbitratge de consum, és a dir, d'un procediment senzill, gratuït i executiu.



Distintiu d'establiment adherit:
senyal de compromís, senyal de confiança



Com es poden resoldre les reclamacions de consum?

Consumeix amb tranquil·litat!

Si tenim un problema amb la compra d'un producte o servei, sabem quines eines tenim al nostre abast per solucionar-lo?

Si com a consumidors o usuaris, volem obtenir d'una empresa la reparació d'un dany, el rescabament de determinades quantitats o bé la rescissió d'un contracte disposem, a banda de la via judicial ordinària, de dos sistemes complementaris, àgils, gratuïts i voluntaris per resoldre aquests conflictes:

La mediació i l'arbitratge de Consum

La mediació de consum

Què és?

És un procediment ràpid, senzill i gratuït a través del qual una tercera persona, el mediador, imparcial i neutral, prèviament a l'acceptació voluntària de les parts en conflicte, intervé per fer veure a ambdues parts els avantatges i els inconvenients de cada posició i la necessitat de cedir en algun aspecte per tal d'arribar a una solució. El mediador ajuda els consumidors i els empresaris que busquin solucions negociades i assolixin voluntàriament un acord mútuament acceptable.

La mediació sempre és voluntària, ja que per tal que prosperi és indispensable que ambdues parts implicades (consumidor i empresa) vulguin utilitzar aquest procediment.

On ens hem d'adreçar?

Les mediacions de consum les realitzen, entre d'altres, els següents organismes:

- Oficines Municipals i Comarcals d'Informació al Consumidor
- Associacions de Consumidors
- Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya

Com funciona?

Abans d'iniciar el procés de mediació, s'ha de reclamar a l'empresa amb qui tenim el conflicte, per tal d'intentar arribar a un acord. Si no és així, ens podem

adreçar als organismes esmentats per demanar la mediació: hi presentem un escrit amb l'exposició dels fets junt amb les nostres pretensions i hi adjuntem còpia dels documents i proves de què disposem.

La mediació la realitza un expert en tècniques de negociació i pot ser de manera presencial, telefònica o escrita.

El mediador ha de traslladar les peticions del consumidor a l'empresa per tal que al·legui el que cregui convenient i proposi una solució al conflicte.

El mediador ha d'intentar apropar les postures entre les parts per tal d'arribar a una solució que s'ajusti als interessos de totes dues, i ha de fer entendre a cadascuna la postura de l'altra.

Què passa si no s'arriba a cap acord?

Es pot optar per la via de l'arbitratge de consum, si l'empresa l'accepta; si no, el consumidor es pot adreçar a la via judicial ordinària.

L'arbitratge de consum

Què és?

És un sistema extrajudicial i voluntari, pel qual les parts en conflicte deixen que un tribunal anomenat Col·legi Arbitral el resolgui i es comprometen a complir la solució que aquest tribunal dicti, anomenada laude. És un procediment:

- Àgil, perquè l'expedient es tramita a curts terminis.
- Gratuït, perquè a excepció dels peritatges, ni el consumidor ni l'empresari han d'abonar cap despesa.
- Senzill, perquè les parts es poden defensar per si mateixes, no necessiten ni advocat ni procurador.
- Voluntari, aquesta via només prospera si ambdues parts l'accepten expressament.
- Executiu, la decisió del tribunal vincula totes dues parts i té els mateixos efectes que una sentència judicial.
- Que ofereix una garantia de qualitat afegida per a les empreses adherides a una Junta Arbitral de Consum.

On ens hem d'adreçar?

La sol·licitud d'arbitratge la presenta el consumidor davant d'una Junta Arbitral de Consum, òrgan públic que s'encarrega de gestionar l'arbitratge de consum.

A Catalunya n'hi ha una d'àmbit autonòmic: la Junta Arbitral de Consum de Catalunya de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya i vuit d'àmbit municipal que depenen dels Ajuntaments de Barcelona, Badalona, Lleida, l'Hospitalet de Llobregat, Mataró, Sabadell, Terrassa i Vilafranca del Penedès.

Qui pot demanar un arbitratge de consum?

El consumidor és qui inicia el procediment amb la presentació a la Junta Arbitral de Consum de la sol·licitud d'arbitratge. L'acceptació de l'empresa dependrà de si està o no adherida a la Junta Arbitral de Consum i, en cas que no hi estigui, de la seva voluntat per a sotmetre's al procés arbitral.

Les empreses han d'acceptar sempre l'arbitratge?

No, l'acceptació de l'arbitratge de consum pel que fa a les empreses sempre és voluntària.

Com funciona?

Un cop el consumidor ha presentat la sol·licitud d'arbitratge davant d'una Junta Arbitral de Consum, aquest organisme la trasllada a l'empresa qui, si no està adherida prèviament, decideix si accepta o no l'arbitratge. Un cop que les parts han acceptat l'arbitratge de consum i presenten les seves al·legacions, són citades a una audiència davant un tribunal arbitral, el qual les escolta i posteriorment els fa arribar la resolució del cas per escrit, el laude. Si l'empresa no accepta l'arbitratge, el consumidor encara pot recórrer a la via dels tribunals ordinaris.

Qui compon el tribunal arbitral anomenat Col·legi Arbitral de Consum?

Tres àrbitres, un en representació dels consumidors, un altre dels empresaris i un tercer en representació de l'Administració, que actua com a President. Tots ells actuen sota els principis d'imparcialitat i objectivitat.

Quin valor té el laude?

El que acordi el tribunal, és a dir el laude, té el mateix valor que una sentència judicial i per tant és d'obligat compliment, tant per al consumidor com per a l'empresari.