



Com adherir-se al Sistema Arbitral de Consum?

Per adherir-se al Sistema Arbitral de Consum, cal emplenar i signar l'Oferta Pública d'Adhesió que es troba al nostre web: www.consum.cat, adjuntar-hi la documentació acreditativa que es sol·licita i trametre-ho a qualsevol de les seus de la JACC.

L'empresari adherit accepta que els futurs conflictes que puguin plantejar els clients es resolguin a través del Sistema Arbitral de Consum.



Senyal de compromís,
senyal de confiança.

Què és la Junta Arbitral de Consum?

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) és un òrgan administratiu al servei dels consumidors i empresaris que depèn de l'Agència Catalana del Consum del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

Aquest òrgan ofereix als establiments la possibilitat d'adherir-se al Sistema Arbitral de Consum per solucionar possibles conflictes entre comerciants i consumidors de manera objectiva i gratuïta. Els establiments que s'hi adhereixen, disposen d'un distintiu per acreditar el seu compromís envers els seus consumidors i aconseguir la seva confiança envers aquests establiments.

D'aquesta manera, la JACC posa al servei dels ciutadans i ciutadanes de Catalunya dues vies per resoldre aquests conflictes de consum que poden sorgir entre consumidors i empresaris, com a conseqüència de la compra d'un producte o la contractació d'un servei: la mediació i l'arbitratge de consum.

La mediació de consum

Una tercera persona, el mediador o la mediadora, imparcial i neutral, amb l'acceptació prèvia i voluntària de les parts, intervé per tal d'ajudar el consumidor i l'empresari a trobar solucions negociades i a assolir un acord acceptat per ambdues parts.

Amb la mediació de consum, s'intenta solucionar el conflicte i, si prospera, s'evita iniciar l'arbitratge de consum.

L'arbitratge de consum

És un sistema extrajudicial i voluntari, pel qual les parts sotmeten la resolució del seu conflicte a un òrgan arbitral i es comprometen a complir la solució que dicti, anomenada *laude*.

Característiques de l'arbitratge de consum

Gratuït

Aquest procediment és gratuït i cap d'ambdues parts no ha d'abonar cap despesa, excepte en cas que sol·licitin un peritatge.

Voluntari

Per fer un arbitratge de consum, tant la persona consumidora com l'empresari han d'acordar-ho voluntàriament, ja que només en aquest cas poden quedar vinculats per la decisió presa per l'òrgan arbitral.

Ràpid i senzill

És un procediment ràpid i senzill que s'inicia amb la presentació de la sol·licitud d'arbitratge del consumidor davant de la JACC.

Objectiu

L'òrgan arbitral és independent i acorda la resolució del conflicte que estima més justa escoltant prèviament les al·legacions de les parts i analitzant les proves presentades.

Executiu

La decisió o laude de l'òrgan arbitral vincula ambdues parts amb els mateixos efectes que una sentència judicial. El laude és d'obligat compliment i no és possible presentar recurs contra aquesta decisió ni interposar demanda judicial pels mateixos fets.

Senyal de qualitat i compromís Per a la seva empresa

Els empresaris que s'adhereixen al Sistema Arbitral de Consum exhibeixen el distintiu d'establiment adherit en el seu establiment i en la documentació i publicitat, el qual és signe de compromís i de qualitat dels seus productes i serveis envers els clients.

En cas de conflicte amb els consumidors, poden oferir-los trobar una solució mitjançant el Sistema Arbitral de Consum i, per tant, s'estalvien altres vies més lentes i costoses. Com a via prèvia a l'arbitratge, sempre s'intenta arribar a un acord a través de la mediació.

Durant el procediment arbitral, els empresaris també poden demanar a l'òrgan arbitral que els consumidors els abonin les quantitats pendents de pagament relacionades amb el conflicte en qüestió.

La solució que acordi l'òrgan arbitral té caràcter privat, és confidencial i és vinculant per ambdues parts.



Senyal de qualitat i confiança Per als seus consumidors

Els consumidors, en veure el distintiu d'establiment adherit, entren amb confiança perquè saben que tenen una garantia de qualitat afegida a la seva compra.

Així, en cas de reclamació, es resoldrà en tots els casos a través del Sistema Arbitral de Consum.