



Des de l'any 1998,
la **Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Mataró** ofereix tant als compradors (consumidors i usuaris) com als venedors i prestadors de serveis, una via de resolució de conflictes ràpida, eficaç i econòmica.



Ajuntament
de Mataró



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM DE MATARÓ

Amb el suport de:



Xarxa Local
de Consum



Diputació
Barcelona

aecosan

agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

**Empresari!
Comerciant!**

**Junta Arbitral
de Consum**
DE MATARÓ

i



Coneixes tots els avantatges del sistema arbitral de consum?

Si tens una empresa o un comerç t'interessa adherir-te al sistema arbitral de consum perquè

Gaudiràs del distintiu arbitral, que podràs mostrar al teu establiment i en la publicitat comercial com a garantia de qualitat.

Tindràs preferència en la concessió de subvencions i ajuts que sol·licitis per al teu comerç o empresa a una administració pública catalana; l'adhesió a l'arbitratge de consum es té en compte com a mèrit.

Oferiràs un plus de seguretat i de confiança a les persones consumidores. L'adhesió al sistema arbitral de consum ajuda a fidelitzar clients.

Com funciona el sistema arbitral de consum

L'arbitratge de consum és un sistema de resolució extrajudicial de conflictes gratuït, de caràcter vinculant i executiu per a les dues parts, que evita haver d'anar als jutjats perquè els conflictes queden resolts definitivament.

El litigi el decidirà normalment un Òrgan Arbitral Col·legiat format per tres àrbitres acreditats elegits cadascun d'ells entre els proposats per l'Administració, les associacions de consumidors i els usuaris i les organitzacions empresarials o professionals. Els àrbitres han d'actuar en l'exercici de la seva funció amb la deguda independència, imparcialitat i confidencialitat.

No cal que les parts vagin a l'arbitratge amb advocat ni procurador. L'arbitratge de consum s'ha de decidir en equitat, llevat que les parts optin expressament per la decisió en dret, en aquets casos sí que és aconsellable l'assessorament legal. Les normes jurídiques aplicables i les estipulacions del contracte serveixen de suport a la decisió en equitat que, en tot cas, ha de ser motivada.

Les empreses, un cop la persona ha presentat la seva sol·licitud arbitral, també poden reclamar contra aquesta, perquè aquest procediment s'ha d'ajustar als principis d'audiència, contradicció, igualtat entre les parts.

El termini per dictar un laude és de sis mesos des de l'endemà de l'inici del procediment arbitral. Si les parts aconsegueixen un acord conciliatori sobre tots els aspectes del conflicte, una vegada iniciades les actuacions arbitrals, el termini per dictar el laude conciliatori és de quinze dies des que s'adopti l'acord.

Si us voleu adherir al sistema arbitral de consum heu de saber que:

Les empreses o professionals us hi podeu adherir omplint l'oferta pública d'adhesió que trobareu al web municipal o a les oficines de la Junta Arbitral de Consum de Mataró.

En aquesta adhesió, que sol ser en equitat, amb mediació prèvia i amb caràcter indefinit, també podeu indicar que només es farà per un període de temps concret, no inferior a un any, i limitat a les juntes arbitrals de consum corresponents al territori en el qual l'empresa o el professional dugueu a terme principalment la vostra activitat.

Podeu renunciar a continuar en el sistema arbitral en qualsevol moment. La renúncia té efectes a partir dels 30 dies naturals de la seva comunicació a la Junta Arbitral, llevat que en l'oferta pública d'adhesió es prevegi un termini diferent o en la denúncia s'estableixi un termini més gran. La renúncia no afecta els convenis arbitrals vàlidament formalitzats amb anterioritat a la data en què aquesta hagi de tenir efecte.

Des de la data en què es produeixi la comunicació de la renúncia a la Junta Arbitral competent l'empresa o professional perd el dret a usar el distintiu oficial.

L'oferta pública d'adhesió, així com la seva renúncia, l'ha de fer el representant legal de l'empresa o professional amb poder de disposició, amb l'acord previ, si s'escau, de l'òrgan de govern corresponent.

Si l'empresa prefereix no adherir-se de forma general al sistema arbitral també ho pot fer de forma puntual. En aquests casos la Junta Arbitral de Consum, un cop rebuda una sol·licitud d'arbitratge d'una persona consumidora, li comunicarà a l'empresa per si vol acceptar l'arbitratge de consum per aquell cas concret.

Les empreses també poden subscriure convenis arbitrals amb les persones consumidores directament, mitjançant una clàusula incorporada a un contracte o també amb un acord independent de les parts, on s'expressi la voluntat de les parts de resoldre a través del Sistema Arbitral de Consum les controvèrsies que puguin sorgir o hagin sorgit en una relació jurídica de consum.

Més informació:

Junta Arbitral Municipal de Consum de Mataró

Avinguda de Josep Puig i Cadafalch, 101
(planta baixa) / Tel. **93 758 23 21**
c/e: JACMataro@ajmataro.cat
www.mataro.cat/juntaconsum

Atenció al públic:

De dilluns a divendres de 9 a 14 h.
Dilluns i dimecres de 16.30 a 18.30 h.
(excepte Setmana Santa, horari d'estiu i Nadal)

