

## **El Sistema Arbitral de Consum**

L'arbitratge de consum és un sistema extrajudicial i voluntari, protector dels consumidors i dels empresaris, que permet resoldre amb caràcter vinculant i de manera ràpida i gratuïta les diferències sorgides entre les empreses i els seus clients.

### **Base Legal**

- Art. 51 de la Constitució Espanyola.
- Art. 31 Llei 26/84, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris.
- Disposició Addicional 2ª. de la Llei 36/88, de 5 de desembre, d'arbitratge.
- Art. 19.3 Llei 3/93, de 5 de març, de l'Estatut del consumidor.
- Reial decret 636/93, de 3 de maig, pel qual es regula el sistema arbitral de consum.
- Decret 222/93, de 14 de setembre, pel qual s'estructura la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

### **Article 51. Constitució Espanyola**

1. Els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i dels usuaris, i en protegiran amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.
2. Els poders públics promouran la informació i l'educació dels consumidors i dels usuaris, en fomentaran les organitzacions i les escoltaran en les qüestions que puguin afectar-los, en la forma que la llei estableixi.
3. Dins el marc del que disposen els apartats anteriors, la llei regularà el comerç interior i el règim d'autorització de productes comercials.

### **Article 31. Law 26/84, of 19th July, General, for the defence of users and consumers**

1. After hearing the involved sectors and the users and consumers associations, the Government will establish an arbitration system that, without any special formalism, considers and resolves with a binding and executive basis any complaint or claim from consumers and users, whenever no intoxication, injury or death, and no rational offence clue exists, without disregarding the administrative and court protection, according to the article 24 of the Spanish Constitution.
2. The submission of both parts to the arbitration system will be voluntary and will have to be done expressly in writing.
3. The arbitration bodies will consist of representatives of the sectors involved, the organisations of consumers and users and the Public Bodies in the scope of their competence.

### **Additional regulation 2nd. Law 36/88, of 5th December on arbitration**

1. The Government will, according to the current legislation, establish the name, composition, scope, form of appointment and territorial scope of the arbitration entities, as well as other specialities of the proceeding and the legal pattern of the arbitration system stated in its basic features in the article 31 of the Law 26/1984.
2. A final paragraph is added to the article 10.1 of the Law 26/1984, of 19th July, general, for the defence of consumers and users, stated as follows:

“The arbitration agreements stated in the contract mentioned in this article will apply if, besides meeting the requirements for its validity stated in the laws, they are clear and definite. Any refusal by consumers or users concerning their submission to an arbitration agreement different from the one stated in the article 31 of this Law will not prevent by itself the application of the main contract.

### **Reial decret 636/93, de 3 de maig, pel qual es regula el sistema arbitral de consum.**

L'article 51 de la Constitució insta els poders públics a garantir la defensa dels consumidors i des usuaris, i en protegiran amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

La Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i dels usuaris, disposa en l'article 31 que el Govern havia d'establir un sistema arbitral, sense formalitats especials i el qual sotmetiment al mateix fos voluntari, que resolgués, amb caràcter vinculant i executiu per a les parts interessades, les queixes o reclamacions dels consumidors o dels usuaris.

La posta en marxa d'aquest sistema arbitral de consum es dugué a terme, amb caràcter experimental, mitjançant la creació de les Juntes Arbitrals de Consum en els deferents àmbits territorials, amb la finalitat de comprovar les seves necessitats de funcionament, de cara a un ple desenvolupament del sistema en tot el territori nacional, considerant-se oportú el mateix a la vista de l'experiència obtinguda.

L'entrada en vigor de la Llei 36/1988, de 5 de desembre, d'arbitratge, va suposar un nou i decisiu impuls per a l'arbitratge de consum.

Aquesta Llei removia els obstacles que presentava la Llei d'arbitratge de 1952, a la vegada que preveia explícitament el sistema arbitral de consum en la seva disposició addicional primera, declarant-lo gratuït i alliberant-lo de l'obligació de protocol·lització notarial dels laudes arbitrals.

D'altra banda, la disposició addicional segona de l'esmentada Llei encomanà al Govern la reglamentació de la denominació, composició, caràcter, forma de designació i àmbit territorial dels òrgans arbitrals i altres especialitats del procediment i del règim jurídic del sistema arbitral previst en l'article 31 de la Llei 26/1984.

En la seva virtut, i en compliment d'allò que determina l'article 31 de la Llei 26/1984 i per la disposició addicional segona de la Llei 36/1988, escoltades les associacions de consumidors i usuaris, i sectors afectats, a proposta dels ministeris de Sanitat i Consum i de Justícia, d'acord amb el Consell d'Estat i prèvia deliberació del Consell de Ministres del dia 30 d'abril de 1993.

## **DISPOSO:**

### **Capítol I**

#### **Objecte**

#### **Article 1**

El sistema arbitral de consum es regeix pel present Reial decret i, en el que no s'hi preveu, per la Llei 36/1988, de 5 de desembre, d'arbitratge.

#### **Article 2**

1. El sistema arbitral de consum té com a finalitat atendre i resoldre amb caràcter vinculant i executiu per a ambdues parts les queixes o reclamacions dels consumidors i usuaris, en relació als seus drets legalment reconeguts, tot això sense perjudici de la protecció administrativa i de la judicial.
2. No podran ésser objecte d'arbitratge de consum les qüestions següents (article 2.1 de la Llei 36/1988):
  - a) Les qüestions sobre les quals hagi recaigut resolució judicial ferma i definitiva, llevat dels aspectes derivats de la seva execució.
  - b) Les matèries inseparablement unides a d'altres sobre les quals les parts no tinguin poder de disposició.
  - c) Les qüestions en les quals, d'acord a les lleis hagi d'intervenir el Ministeri Fiscal en representació i defensa dels qui, per no tenir capacitat d'obrar o de representació legal, no puguin actuar per ells mateixos.
  - d) Aquelles en les quals concorri intoxicació, lesió, mort o hi hagi indicis racionals de delictes (article 31.1 de la Llei 26/1984).

### **Capítol II**

#### **De les Junes Arbitrals de Consum**

#### **Article 3**

1. Es constitueix una Junta Arbitral de Consum d'àmbit nacional, adscrita a l'Institut Nacional del Consum, que coneixerà, exclusivament, de les sol·licituds d'arbitratge presentades a través de les associacions de consumidors i usuaris l'àmbit territorial del qual excedeixi del d'una comunitat autònoma, pels consumidors i usuaris que estiguin afectats per controvèrsies que superin així mateix aquest àmbit.
2. Les Junes Arbitrals de Consum, d'àmbit municipal, de mancomunitat de municipis, provincial o autonòmic, s'establiran per l'Administració General de l'Estat mitjançant acords subscrits a través de l'Institut Nacional de Consum, amb les corresponents Administracions públiques.
3. En els acords es fixarà l'àmbit funcional i territorial de les Junes, d'acord amb els següents criteris:
  - a) Atorgar preferència al domicili del consumidor.
  - b) Atorgar preferència a la Junta d'inferior àmbit territorial.
  - c) Salvaguardar la llibertat d'elecció de la Junta per les parts.
4. Les Junes Arbitrals de Consum estaran compostes per un president i un secretari, càrrecs que hauran de recaure en personal al servei de les administracions públiques i seran designats per l'Administració de la qual depengui la Junta, i se'n publicarà el nomenament en el Diari Oficial corresponent.

#### **Article 4**

Les Junes Arbitrals de Consum desenvoluparan les funcions següents:

- a) El foment i la formalització de convenis arbitrals, entre consumidors i usuaris i aquells que produeixin, importin o subministrin o els facilitin béns o serveis.
- b) Actuacions de mediació respecte de les controvèrsies derivades de les queixes o reclamacions de consumidors i d'usuaris.
- c) Confeccionar i actualitzar el cens de les empreses que hagin realitzats les ofertes públiques d'adhesió al sistema arbitral de consum, en el seu àmbit territorial, amb expressió de l'àmbit de l'oferta. Aquest cens serà públic.
- d) L'elaboració i posada a disposició dels interessats dels models de conveni arbitral, en els quals es farà constar les qüestions que no poden ser sotmeses al sistema arbitral de consum.

### **Capítol III**

#### **De la formalització del conveni arbitral**

#### **Article 5**

Els consumidors i els usuaris presentaran personalment o a través d'associacions de consumidors i usuaris, les sol·licituds d'arbitratge, davant la Junta Arbitral de Consum, que correspongui, d'acord amb el previst en l'article 3, per escrit o per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, sempre que se'n garanteixi l'autenticitat.

## **Article 6**

1. Quan el reclamant hagués realitzat oferta pública de sotmetiment al sistema arbitral de consum, respecte de futurs conflictes amb consumidors o usuaris, el conveni arbitral quedarà formalitzat amb la presentació de la sol·licitud d'arbitratge pel reclamant, sempre que l'esmentada sol·licitud coincideixi amb l'àmbit de l'oferta.
2. L'oferta pública es comunicarà mitjançant escrit o qualsevol altre mitjà de comunicació dels recollits en l'article anterior, adreçat a la Junta Arbitral de Consum a través de la qual s'adhereix al sistema, i cal que contingui els requisits següents:
  - a) Àmbit de l'oferta.
  - b) Sotmetiment exprés al present Reial decret del sistema arbitral de consum.
  - c) Compromís de compliment del laude arbitral.
  - d) Termini de validesa de l'oferta, que en cas de no constar s'entendrà per temps indefinit.

## **Article 7**

1. Les Juntes Arbitrals de Consum atorgaran un distintiu oficial als que realitzin ofertes públiques de sotmetiment al sistema arbitral de consum.
2. Cada Junta Arbitral de Consum disposarà d'un llibre, degudament numerat, en el qual s'hi faran constar les dades de les empreses o entitats que disposen d'aquest distintiu, el qual tindrà les característiques que figuren en l'annex d'aquesta disposició.
3. La renúncia de l'oferta pública de sotmetiment arbitral es comunicarà, a la Junta Arbitral a través de la qual s'ha formalitzat l'oferta, per escrit o per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, i comportarà la pèrdua del dret d'ostentar el distintiu oficial, des de la data de comunicació de la renúncia.
4. L'atorgament dels distintius a les empreses, i la renúncia per part d'aquestes, es plasmarà en el Diari Oficial que correspongui a l'esmentada Junta.

## **Article 8**

1. La Junta Arbitral de Consum, mitjançant el seu President, no acceptarà les sol·licituds d'arbitratge, procedint al seu arxiu, quan es tracti de les qüestions a les quals fa referència l'article 2.2. del present Reial Decret.
2. La no acceptació de la sol·licitud d'arbitratge es notificarà als interessats, deixant expedida la via judicial.

## **Article 9**

1. La Junta Arbitral de Consum notificarà la sol·licitud d'arbitratge al reclamant, el qual haurà d'acceptar-la o rebutjar-la per escrit o per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, en el termini de quinze dies hàbils, a comptar des de la recepció de la notificació, llevat dels supòsits contemplats en l'article 6.1 d'aquest Reial Decret.
2. En cas que no consti formalitzat prèviament el conveni arbitral i el reclamant no contestés en el termini establert en l'apartat anterior, la Junta Arbitral de Consum ordenarà l'arxiu de les actuacions, notificant-ho al reclamant.

## **Capítol IV**

### **Del procediment arbitral de consum**

## **Article 10**

1. El procediment arbitral de consum començarà amb la designació del col·legi arbitral, i s'ajustarà en tot cas al que es disposa en aquest Reial decret, amb subjecció als principis d'audiència, contradicció, igualtat entre les parts i gratuïtat.
2. Les parts podran actuar per si mateixes o degudament representades. El col·legi arbitral apreciarà en aquest cas la suficient representació.
3. La inactivitat de les parts en el procediment arbitral de consum no impedirà que es dicti el laude ni el privarà d'eficàcia.

## **Article 11**

D'acord amb allò disposat en l'article anterior, es constituirà un col·legi arbitral específic compost per tres àrbitres, designats de la forma següent:

- a) El president del col·legi arbitral serà designat per la Junta Arbitral, entre el personal al servei de les administracions públiques, llicenciats en dret, prèviament nomenat a l'efecte per l'Administració pública de la qual depengui l'esmentada Junta. La facultat de designar el president del col·legi podrà recaure en les parts, quan aquestes ho sol·licitin de mutu acord, atenent l'especialitat de l'objecte de la reclamació. La sol·licitud serà resolta pel president de la Junta Arbitral. Si la reclamació es dirigeix contra una entitat pública vinculada a l'Administració pública de la qual depengui la Junta Arbitral, les parts podran elegir de mutu acord el president del col·legi arbitral, i es pot tractar en aquest cas d'una persona aliena a l'Administració pública.
- b) La designació de representants dels consumidors es farà de la forma següent: Quan la reclamació es formuli a través d'una organització de consumidors, el representant serà el designat per aquesta en la Junta Arbitral. Si la reclamació es presenta directament a la Junta Arbitral, la designació es farà d'ofici entre els representants proposats prèviament per les associacions de consumidors i usuaris.
- c) El representant dels sectors empresarials serà el designat per aquestos en la Junta arbitral, quan el reclamant formi part d'una organització adherida al sistema arbitral. En els altres casos ho serà el designat d'ofici entre els proposats prèviament per les organitzacions empresarials que s'hi hagin adherit.

2. Cada Junta Arbitral de Consum, mantindrà actualitzades les llistes de presidents de col·legis arbitrals, així com la dels àrbitres inscrits per les associacions de consumidors i usuaris i les organitzacions empresarials que s'hi hagin adherit.

3. Si les parts optessin expressament per un arbitratge en dret, els membres del col·legi arbitral hauran de ser advocats en exercici, llevat del president designat d'acord el previst en el primer paràgraf de l'apartat 1.a).
4. El secretari de la Junta Arbitral de Consum actuarà com a tal en el col·legi arbitral, amb veu però sense vot, i facilitarà el suport administratiu que calgui i serà el responsable de les notificacions. Quan calgui, la Junta Arbitral podrà designar secretari, entre el personal al servei de les Administracions públiques prèviament nomenats a l'efecte per l'Administració pública de la qual depengui la Junta.
5. Les anteriors designacions podran realitzar-se per temps indefinit i/o per a qüestions que afectin sectors econòmics i que es presentin davant de la Junta Arbitral de Consum.
6. L'abstenció i recusació dels àrbitres es regirà per allò que disposa la Llei d'arbitratge vigent.

### **Article 12**

1. Constituït el col·legi arbitral, en el termini màxim de tres mesos, es donarà audiència a les parts, la qual tindrà caràcter privat.
2. Si per causa degudament justificada no pogués complir-se el tràmit d'audiència, el col·legi arbitral assenyalarà una nova data per a practicar-la.
3. L'audiència es podrà realitzar verbalment o per escrit, les parts podran presentar documents i fer les al·legacions que considerin necessàries per a la millor defensa dels seus interessos.
4. En el tràmit d'audiència, el col·legi arbitral podrà intentar la conciliació entre les parts, que, en el cas d'aconseguir-se, es recollirà en el laude.
5. El secretari aixecarà acta de les actuacions del col·legi arbitral.

### **Article 13**

1. El col·legi arbitral acordarà la pràctica de les proves pertinents, citant-ne les parts, les quals podran intervenir-hi per si mateixes o degudament representades.
2. Les proves acordades d'ofici seran costejades per l'Administració de la qual depengui la Junta Arbitral de Consum, en funció de les seves disponibilitats pressupostàries.
3. Les despeses ocasionades per les proves practicades a instància de part seran sufragades per qui les proposin i les comunes per meitat, llevat que el col·legi arbitral aprecii, en el laude, mala fe o temeritat en alguna de les parts; en aquest cas podrà distribuir de diferent forma el pagament de les despeses.
4. Un cop que s'hagin practicat les proves, els àrbitres podran, si de cas, acordar la convocatòria de les parts per escoltar-les novament.

## **Capítol V**

### **Del laude arbitral**

### **Article 14**

1. El laude arbitral s'haurà de dictar en el termini màxim de quatre mesos des de la designació del col·legi arbitral.
2. Aquest termini només podrà ser prorrogat per acord exprés de les parts, i ho haurà de notificar al col·legi arbitral abans de l'expiració del termini inicial.

### **Article 15**

El laude arbitral, així com qualsevol acord o resolució del col·legi arbitral, es decidirà per majoria de vots; dirimirà els empats el vot del president.

### **Article 16**

El laude haurà de dictar-se per escrit. Expressarà almenys:

- a) Lloc i data en la qual es dicti.
  - b) Noms i cognoms dels àrbitres i de les parts o, en el seu cas, raó social.
  - c) Els punts controvertits objecte de l'arbitratge.
  - d) Relació succinta de les al·legacions formulades per les parts.
  - e) Les proves practicades, si les hagués.
  - f) La decisió sobre cada un dels punts controvertits.
  - g) El termini o terme en el qual s'haurà de complir el que s'ha acordat en el laude.
  - h) El vot de la majoria i el vot dissident, si n'hi hagués.
  - i) La firma dels àrbitres.
2. El laude serà motivat quan el col·legi arbitral decideixi la qüestió litigiosa amb subjecció a dret.

### **Article 17**

1. El laude arbitral tindrà caràcter vinculant i produirà efectes idèntics a la cosa jutjada.
2. La notificació, correcció i aclariment de termes, així com l'anul·lació i execució dels laudes es realitzarà d'acord amb el que s'ha establert en la Llei d'arbitratge.

Disposició transitòria única.

Els arbitratges de consum els convenis del qual s'haguessin formalitzar amb anterioritat a l'entrada en vigor d'aquest Reial Decret, es regiran per les disposicions que s'hi contenen, excepte en aquells casos en els quals el procediment arbitral ja s'hagués iniciat.

## ANNEX

L'anagrama del sistema arbitral de consum serà compost de tres V iguals, de 120 graus d'obertura, els vèrtex de les quals convergeixen. La figura és simètrica respecte a l'eix horitzontal. Les dues V simètriques respecte a l'eix horitzontal de simetria, tenen a cada eix un traç de les mateixes mesures que els costats de la V.

La figura descrita, de color blanc, estarà inserida en un quadrat de color taronja pantone 832 C.

Fora del quadrat, a la part superior hi haurà un requadre per inserir el logotip corresponent a l'Administració autonòmica, provincial, municipal o de mancomunitat de la qual depengui la Junta Arbitral a través de la qual s'ha adherit al sistema arbitral de consum. Entre aquest requadre i l'esmentat quadrat hi haurà una llegenda on digui Establiment adherit, cada una d'aquestes paraules en una línia separada i centrades. El tipus de lletra serà del 22 futura estreta en versaleta.

A la part inferior del quadrat, fora d'ell, hi haurà una altra llegenda on digui Arbitratge de Consum en dues línies, a la primera la paraula Arbitratge i a la segona de Consum centrades. El tipus de lletra serà del 28 futura estreta en versaleta.

L'anagrama tindrà una altura de 70 per 70 mm, mentre que el requadre per al logotip de l'Administració d'establiment adherit serà de 28 mm d'alçada per 70 mm d'amplada. L'espai per a la llegenda Establiment adherit tindrà 19 mm d'alt. L'espai per a Arbitratge de Consum tindrà 20 mm d'alt.



## Decret 222/93, de 14 de setembre, pel qual s'estructura la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya, creada per acord entre el Departament de Comerç, Consum i Turisme i l'Institut Nacional del Consum, s'ocupa, en l'àmbit del seu territori, de donar el suport tècnic i administratiu necessari al sistema arbitral en matèria de consum amb les especificacions que li són pròpies.

Aquest sistema posa en mans dels consumidors i dels usuaris un instrument més per a la protecció dels seus drets i interessos econòmics en compliment del mandat constitucional que preveu l'article 51, i del que disposa l'article 19.3 de la Llei 3/93, de 5 de març, de l'Estatut del consumidor i en el marc de la resta de la normativa aplicable en la matèria.

La Junta s'adscriu orgànicament a la Direcció General de Consum i Disciplina del Mercat, la qual cosa ve a ampliar les funcions i l'estructura de la Direcció esmentada, recollides al Decret 411/1987, de 22 de desembre, de reestructuració del Departament de Comerç, Consum i Turisme.

En conseqüència, i de conformitat amb el que disposa l'article 61 de la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, a proposta del conseller de Comerç, Consum i Turisme i d'acord amb el Govern,

### DECRETO:

#### Article 1

La Junta arbitral de Consum de Catalunya s'adscriu a la Direcció General de Consum i Disciplina del Mercat del Departament de Comerç, Consum i Turisme i depèn del director general.

#### Article 2

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya, per al compliment de les seves funcions, té un president amb les tasques següents:

- Admetre o no a tràmit les sol·licituds d'arbitratge presentades davant la Junta Arbitral.
- Programar el foment del sistema arbitral, la formalització dels convenis i l'oferta pública de submissió al sistema arbitral.
- Designar els presidents dels col·legis arbitral entre el personal al servei de les administracions públiques, llicenciats en dret, prèviament proposats per al Direcció General de Consum i Disciplina del Mercat.

### Article 3

El president, càrrec que no s'integra a la plantilla de llocs de treball de la Generalitat, és nomenat pel conseller de Comerç, Consum i Turisme, a proposta de la Direcció General de Consum i Disciplina del Mercat entre persones al servei o procedents de les administracions públiques, de reconegut prestigi en el món jurídic.

### Article 4

La junta Arbitral de Consum de Catalunya disposa d'una Secretaria al front de la qual hi ha un secretari que té les tasques següents:

- a) Executar els programes de promoció del sistema arbitral de consum per fomentar-lo tot portant a terme els contactes necessaris amb els responsables dels sectors empresarials i dels consumidors.
- b) Relacionar-se amb les juntes arbitral d'altres administracions públiques, tant de Catalunya com de la resta de l'Estat, per portar a terme la intercomunicació del sistema arbitral.
- c) Relacionar-se amb l'Institut Nacional del Consum per establir un sistema d'informació recíproc sobre els desenvolupament de l'arbitratge.
- d) Impulsar i dirigir les actuacions orientades a la signatura de convenis entre els sectors empresarials i els consumidors i controlar les ofertes públiques de sotmetiment al sistema.
- f) Controlar els subministrament del distintiu oficial i la inscripció al llibre de registre en el seu lliurament als establiments que s'adhereixin al sistema arbitral.
- g) Convocar els àrbitres quan sigui procedent per a la constitució del col·legi arbitral.
- h) Actuar com a secretari al col·legi arbitral, amb veu però sense vot, facilitar l'oportú suport administratiu en les seves actuacions i aixecar-ne l'acta corresponent.
- i) Plasmar en el laude arbitral les decisions del col·legi arbitral i impulsar els tràmits administratius per al seu compliment.

### Article 5

El president de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya i els membres que integren els col·legis arbitral han de rebre els corresponents drets d'assistència i, si s'escau, de dietes de manutenció i desplaçament, per a la concurrència als actes que es duguin a terme amb la finalitat d'aplicar el sistema arbitral, de conformitat amb el corresponent acord de Govern.

### Disposició final

Aquest Decret entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació al DOGC.

### Barcelona, 14 de setembre de 1993

Jordi Pujol  
President de la Generalitat

Lluís Alegre i Selga

Conseller de Comerç, Consum i Turisme

Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC)

És un organisme administratiu, adscrit a la Direcció General de Consum i Seguretat Industrial del Departament d'Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat de Catalunya, encarregat de tramitar les reclamacions que plantegen els ciutadans arreu de Catalunya quan se senten perjudicats a conseqüència de la compra d'un producte o de la prestació d'un servei.

### Tramitació de les reclamacions

S'entén per reclamació la queixa que fa un consumidor o usuari quan, un cop ha comprat un producte o un servei, considera que el producte és defectuós o que el servei s'ha prestat de manera incorrecta i demana una reparació dels danys soferts o una indemnització.

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya tramita les reclamacions a través de dos procediments diferents de resolució de conflictes: la mediació i l'arbitratge.

Mediació: A través d'experts en tècniques de tractament de conflictes s'intenta que s'arribi a una solució davant d'un determinat problema.

La solució del conflicte la proposen les parts i el mediador neutral intenta apropar les postures, informant les parts dels punts forts i dèbils de cadascuna. Per tant, la solució no és imposada per cap tribunal, cosa que molts cops pot satisfer millor els interessos i necessitats de les dues parts.

Arbitratge: És un procediment extrajudicial de solució de reclamacions en l'àmbit de consum que neix quan les parts enfrontades, en no posar-se d'acord en la solució més adequada, decideixen que resolgui el conflicte un tercer, en aquest cas un tribunal arbitral, i es comprometen a complir la solució que aquest dicti. La Llei diu que allò que resolgui aquest tercer, el Col·legi Arbitral, tindrà valor de cosa jutjada; és a dir, com si fos una sentència judicial i, per tant, executable. Les reclamacions entre consumidors i empresaris, que es poden resoldre mitjançant l'arbitratge de consum, es duen a terme a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya i té les característiques següents:

- **Voluntari**  
Per poder resoldre un conflicte mitjançant un arbitratge de consum n'hi ha prou amb la presentació d'una sol·licitud d'arbitratge per part d'un consumidor o usuari, i l'acceptació d'aquesta via per part de l'empresa o comerciant, de manera expressa i voluntària.
- **Gratuït**  
Es tracta d'un procediment sense costos judicials. Només en cas que faci falta un peritatge, el cost anirà a càrrec d'una o de les dues parts, si ha estat demanat per aquestes, o bé, del Col·legi Arbitral si és aquest qui ho demana.
- **Executiu**  
Allò que decideix el Col·legi Arbitral vincula ambdues parts en conflicte, i té els mateixos efectes que una sentència judicial. A més, si una de les parts no compleix el que estableix el laude o resolució final del conflicte, l'altra té la possibilitat de demanar al jutge de Primera instància que l'obligui a fer-ho. Aquest jutge no entrarà en el fons de l'assumpte, només executarà el laude.
- **Ràpid**

El procediment arbitral de consum és ràpid, i té uns terminis curts per donar audiència a les parts (de tres mesos des de la constitució del Col·legi Arbitral), i per dictar el laude (quatre mesos des de la designació del Col·legi Arbitral).

- **Objectiu**  
No és un sistema per defensar a ningú. És un sistema per mitjà del qual s'intenta donar una solució al conflicte amb total imparcialitat i independència.

## **Presentació de sol·licituds de mediació/arbitratge**

### **Qui?**

Només el consumidor o usuari pot iniciar el procediment de mediació o arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de Catalunya. També l'empresari pot aconsellar al seu client que l'iniciï. De tota manera, el procediment només prospera si, un cop el consumidor presenta la reclamació, l'empresari l'accepta voluntàriament.

### **Com?**

Les sol·licituds de mediació i arbitratge han d'incloure com a mínim les dades següents (vegeu DOCUMENT NÚM. 1):

- Nom, domicili i DNI del reclamant.
- Nom, domicili i NIF de l'empresa o establiment reclamat.
- Pretensions concretes del reclamant.
- Proves que fonamentin les pretensions, documentació o papers que ajudin a demostrar allò que es pretén.
- Voluntat de submissió a l'arbitratge de consum de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.
- Data i signatura del reclamant.

### **On?**

S'han d'adreçar, ja sigui personalment o per escrit, a:

- Institut Català del Consum (Gran Via Carles III, 105 Lletre B 08028-Barcelona. Tel. 901 300 303).
- Delegació Territorial d'Indústria, Comerç i Turisme a Girona (Travessia de la Creu, 1 17002-Girona. Tel. 972 20 13 43).
- Delegació Territorial d'Indústria, Comerç i Turisme a Lleida (Av. Prat de la Riba, 76 25004-Lleida. Tel. 973 24 38 50).
- Delegació Territorial d'Indústria, Comerç i Turisme a Tarragona (Pompeu Fabra, 1, 43004-Tarragona, Tel. 977.25.17.17).

## **Adhesions de les empreses**

L'acceptació de l'arbitratge per part de l'empresari o comerciant pot expressar-se de dues maneres:

### **Com?**

- A) Mitjançant una acceptació de l'arbitratge de consum, la qual cosa significa que l'empresari, signant un document de compromís d'adhesió (vegeu DOCUMENT NÚM. 2), es compromet a acceptar aquesta via amb vista als futurs conflictes que puguin plantejar els seus clients. Al mateix temps, l'empresari pot utilitzar en la seva publicitat, documentació i factures, el distintiu d'estar adherit al sistema arbitral de consum com una garantia de qualitat afegida als seus béns i serveis i oferir una major credibilitat als seus clients.
- B) Mitjançant l'acceptació expressa d'una sol·licitud d'arbitratge concreta que li ha estat traslladada per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

### **On?**

Les empreses, per adherir-s'hi, s'han d'adreçar personalment o per escrit a:

- Junta Arbitral de Consum de Catalunya (Gran Via de Carles III, 105, lletra I, 08028-Barcelona. Tel. 93 490 51 00).
- Delegació Territorial d'Indústria, Comerç i Turisme a Girona (Travessia de la Creu, 1 17002-Girona. Tel. 972 20 13 43).
- Delegació Territorial d'Indústria, Comerç i Turisme a Lleida (Av. Prat de la Riba, 76 25004-Lleida. Tel. 973 24 38 50).
- Delegació Territorial d'Indústria, Comerç i Turisme a Tarragona (Pompeu Fabra, 1, 43004-Tarragona, Tel. 977.25.17.17).

## **Consulta d'empreses adherides**

Per saber si una empresa està adherida al sistema arbitral de consum, vegeu BASE DE DADES D'EMPRESSES ADHERIDES.

Distintiu d'empresa adherida: