

adhiérete al sistema arbitral

sello de **garantía y calidad**

sello de **garantía y calidad**

adhiérete al sistema arbitral

- 1** Rellena el formulario de adhesión disponible en:
www.dipucordoba.es/consumo
- 2** Dirígelo al Departamento de Consumo y Participación Ciudadana
Departamento de Consumo y Participación Ciudadana
Diputación de Córdoba
- 3** Recibirás nuestro distintivo oficial, sello de garantía y calidad

En la provincia de Córdoba han apostado por este sistema más de 3.000 empresas

Recuerda: la vía más fácil y rápida para la resolución de conflictos en materia de consumo.

sistema arbitral de consumo

Es una vía alternativa para solucionar conflictos entre las personas consumidoras y las empresas/profesionales, que se caracteriza por ser:

Sencillo y Rápido:

El conflicto se resuelve en un plazo máximo de 6 meses, a contar desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral.

Gratuito:

La empresa adherida no paga nada por estar adherida a este sistema, ni por utilizar sus servicios.

Seguro:

El sistema arbitral está regulado jurídicamente y se rige por los principios de igualdad entre partes, contradicción y audiencia.

Prestado por personas cualificadas en los ámbitos jurídicos, de consumo y empresarial.

Eficaz:

Los Órganos Arbitrales son imparciales e independientes y emiten una resolución de obligado cumplimiento (laudo) equivalente a una sentencia judicial.

ventajas para las empresas

GARANTÍA: El distintivo oficial que exhiben las empresas o profesionales adheridos a este sistema ofrece a los clientes una garantía **añadida** sobre sus productos o servicios pudiendo utilizar el mismo en toda su publicidad.

PUBLICIDAD INSTITUCIONAL: Puede conllevar a una **publicidad institucional** a favor de las empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, así como la inscripción en el Registro de Empresas Adheridas.

CALIDAD: Incorporan un elemento adicional de calidad a sus productos y servicios.

CONFIANZA: Se refuerza la confianza de sus clientes.

PRESTIGIO: Se gana reconocimiento y prestigio entre las personas consumidoras.

UN SERVICIO EXTRA: El empresario ofrece un servicio más a sus clientes.

USO DEL DISTINTIVO: Habilita para el uso de este sello de calidad y garantía en su publicidad, documentos, así como en el establecimiento.

COMPETITIVIDAD: Es un elemento más de competitividad.

quién interviene

Consumidor final y Empresario o Profesional:

Son las partes del procedimiento. Participan en igualdad de condiciones.

Junta Arbitral de Consumo:

Órgano administrativo que tramita el procedimiento arbitral.

Órganos Arbitrales:

Son los órganos que resuelven el conflicto con la emisión del Laudo. Hay dos tipos:

Unipersonal, compuesto por un Presidente y un Secretario (reclamaciones inferiores a 300€).

Colegiado, compuesto por tres árbitros, un árbitro en representación del Sector Empresarial, otro en representación de las Asociaciones de Consumidores y otro en representación de la Administración.

el procedimiento arbitral

Paso 1:

Solicitud y Comunicación: La Junta Arbitral de Consumo comunicará a la empresa reclamada la solicitud de arbitraje presentada por una persona consumidora.

Paso 2:

Admisión a trámite: Admitida la solicitud de arbitraje, si la empresa está adherida al sistema arbitral, pasa directamente a trámite. Si no está adherida, dispone de un plazo de 15 días para aceptar o rechazar el arbitraje.

Paso 3:

Mediación: La Junta Arbitral de Consumo intenta que las partes alcancen un acuerdo por sí solas o con la ayuda de un tercero.

Paso 4:

Designación del órgano arbitral que resolverá el conflicto previa audiencia de las partes.

Paso 5:

Audiencia de partes: Tras designarse el órgano arbitral, se cita a las partes para que puedan exponer sus alegaciones y aportar las pruebas y documentación oportunas.

Paso 6:

Laudo Arbitral: El Órgano Arbitral pone fin a la controversia emitiendo una resolución denominada laudo, que obliga a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación. En caso de que una de las partes incumpla el laudo, la otra puede solicitar su ejecución ante el juez de primera instancia del lugar donde se haya dictado. El laudo cierra la posibilidad de acudir a los tribunales de justicia por la misma causa.