

Com adherir-se a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?

Per adherir-se a la JACC s'ha d'emplenar i signar un compromís d'adhesió (hi ha un model a disposició dels empresaris a la mateixa JACC o bé a www.consumcat.net), adjuntar-hi la documentació acreditativa de la raó social, l'activitat i el representant legal de l'empresa i enviar-ho a qualsevol de les seus de la JACC.

L'empresari adherit accepta que els futurs conflictes que puguin plantejar els clients es resolguin mitjançant un arbitratge de consum gestionat per la JACC.



Juntes Arbitrals de Consum a Catalunya

Junta Arbitral de Consum de Catalunya

Av. Diagonal, 403, 1r. 08008 Barcelona Tel: 93 556 60 50
Pompeu Fabra, 1. 43004 Tarragona Tel: 97 725 17 17
Montcada, 32. 43500 Tortosa Tel: 97 744 93 33
Av. Segre, 7. 25007 Lleida Tel: 97 372 80 00
Migdia, 50 - 52. 17003 Girona Tel: 97 294 01 00
www.consumcat.net

Junta Arbitral de Consum de Badalona

Jaume Solà, s/n, planta baixa. 08912 Badalona
Tel: 93 483 27 43 jac@aj-badalona.es

Junta Arbitral de Consum de Barcelona

Ronda Sant Pau, 43 - 45, 2a planta. 08015 Barcelona
Tel: 93 402 33 40 / 93 402 76 24 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: 93 261 26 23 / 93 338 43 11 junta-arbitral@l-h.es

Junta Arbitral de Consum de Lleida

Pl. Sant Joan, 10, 1r 2a. 25007 Lleida
Tel: 973 70 04 24 imc@paeria.es

Junta Arbitral de Consum de Mataró

Cuba, 47, baixos. 08302 Mataró
Tel: 93 758 22 80 fsalvado@ajmataro.es

Junta Arbitral de Consum de Sabadell

C. de l'Església, 7, 2n. 08201 Sabadell
Tel: 93 745 31 68 / 93 745 32 22 jac@ajsabadell.es

Junta Arbitral de Consum de Terrassa

Unió, 36. 08221 Terrassa
Tel: 93 788 50 65 consum@terrassa-org

Junta Arbitral de Consum de Vilafranca del Penedès

Cort, 14. 08720 Vilafranca del Penedès
Tel: 93 892 03 58 omic@vilafranca.org



Senyal de compromís,
senyal de confiança



Què és la Junta Arbitral de Consum?

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya és un òrgan administratiu al servei dels consumidors i empresaris que depèn de l'Agència Catalana del Consum del Departament de Comerç, Turisme i Consum de la Generalitat de Catalunya.

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

D'aquesta manera, la JACC posa al servei dels ciutadans de Catalunya dues vies per a 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.

Qualsevol d'ambdues vies s'inicia amb la presentació per part del consumidor de la sol·licitud d'arbitratge, sense necessitat d'assessorament jurídic.

A més, en el cas d'empreses no adherides, la mediació també es pot sol·licitar mitjançant el full oficial de reclamació/denúncia.

La mediació de consum

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

Així doncs, amb la mediació s'intenta solucionar el conflicte abans d'iniciar el procediment de l'arbitratge de consum.

L'arbitratge de consum

Aquest arbitratge és un sistema extrajudicial i voluntari pel qual les dues parts se sotmeten a un tribunal anomenat Col·legi Arbitral perquè resolgui el conflicte i es comprometen a complir la solució que aquest tribunal dicti, anomenada *laude*.

Característiques de l'arbitratge de consum

Gratuït

Aquest procediment està finançat per l'Administració i cap de les dues parts no ha d'abonar cap despesa, excepte en cas que se sol·liciti un peritatge.

Voluntari

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

Àgil i senzill

És un procediment àgil i senzill que s'inicia amb la presentació de la sol·licitud d'arbitratge del consumidor davant de la Junta Arbitral de Consum.

Objectiu

Un tribunal independent acorda la resolució del conflicte que estimi més justa, després d'escoltar les al·legacions de les parts i analitzar les proves presentades.

Executiu

La decisió, o *laude*, del Col·legi Arbitral vincula ambdues parts amb els mateixos efectes que una sentència judicial. El *laude* és d'obligat compliment i per tant 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 a una Junta Arbitral de Consum poden exhibir el distintiu d'establiment adherit en el seu comerç i en la documentació i publicitat. Aquest distintiu és signe de compromís i de la qualitat dels seus productes i serveis envers els clients.

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

Durant el procediment arbitral els empresaris també poden demanar al tribunal que els consumidors els abonin les quantitats pendents de pagament relacionades amb el conflicte en qüestió.

La solució que acordi el tribunal arbitral de consum té caràcter privat i és confidencial, amb efectes vinculants per a les dues parts.



Senyal de qualitat i confiança per als seus consumidors

Els consumidors, al veure el distintiu de la JACC a qualsevol establiment adherit, hi entren amb confiança perquè saben que tenen una garantia de qualitat afegida a la seva compra que els assegura que, en cas de reclamació, aquesta es podrà resoldre mitjançant la via arbitral de consum.

Per mitjà de la JACC es gestiona un procediment àgil i senzill: els consumidors no necessiten advocat ni procurador i obtenen una solució al conflicte d'obligat compliment, tant per a ells com per als empresaris.