



¿Cómo adherir tu negocio?

Sólo es necesario rellenar y sellar la hoja de adhesión.

Si necesita valorarlo, podemos programar una segunda visita.

Las empresas adheridas recibirán un distintivo que supone una garantía para el consumidor y otorga prestigio al negocio.

Ponte en contacto con la **Junta Arbitral de Consumo:**



Avd. Villamayor, 55 37007
Salamanca



923 28 23 06



jac@aytosalamanca.es

Servicio gratuito
para todos los
negocios adheridos

Beneficios de
adherir tu negocio
a la

Junta Arbitral de Consumo



Junta Arbitral
de Consumo
Ayuntamiento de Salamanca



Ayuntamiento
de Salamanca

¿Qué es la Junta Arbitral de Consumo?

Es un sistema público y gratuito ofrecido por el Ayuntamiento de Salamanca, alternativo a la vía judicial.

Permite resolver conflictos entre consumidores y empresas de manera rápida, imparcial y con garantías.

Su función es dictar un laudo con carácter vinculante para ambas partes, evitando así que el desacuerdo derive en largos y costosos procedimientos judiciales.

¿Cómo te beneficia adherir tu negocio?



Resuelve rápidamente conflictos con clientes.



Se adquiere un distintivo que supone una garantía y otorga prestigio.



Elimina procesos judiciales desagradables.

¿Cómo es la resolución de conflictos?

1. Formalización de una hoja de reclamaciones por parte del consumidor.
2. Intermediación a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.
3. En caso de falta de acuerdo entre las partes, solicitud de arbitraje de la controversia, si el negocio está adherido.
4. Resolución vinculante que resuelve el conflicto sin acudir a la vía judicial.

GLOSARIO

- **JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO:** Es un órgano compuesto por un/a Presidente/a y un/a Secretario/a, designados por la Administración entre el personal a su servicio, que desempeña las funciones administrativas necesarias hasta que se emita un laudo (decisión final).
- **EQUILIBRIO ENTRE PARTES:** El proceso garantiza el equilibrio entre las partes.
- **FASES DEL PROCEDIMIENTO:** Presentación de la solicitud de arbitraje; Audiencia de las partes; Práctica de las pruebas (cuando sea necesario); Emisión del Laudo.
- **GRATUIDAD:** Es un servicio gratuito para ambas partes.
- **IMPARCIALIDAD:** Los árbitros actúan con neutralidad.
- **LAUDO VINCULANTE Y EJECUTIVO:** Es la resolución vinculante y ejecutiva que pone fin al procedimiento.
- **SIMPLICIDAD Y RAPIDEZ:** El proceso tiene una duración máxima de 90 días prorrogables por acuerdo de las partes
- **VOLUNTARIEDAD:** El sometimiento a Arbitraje de Consumo es voluntario para ambas partes.



Junta Arbitral de Consumo

Ayuntamiento de Salamanca



Contactos

Avd. Villamayor 55 - 37007

Salamanca

Teléfono: 923282306

E-mail: jac@aytosalamanca.es

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO
-SALAMANCA-



Ayuntamiento
de Salamanca



Ayuntamiento
de Salamanca



Ayuntamiento
de Salamanca

EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

¿Qué es?

El arbitraje de consumo es un servicio público que la Administración pone a disposición de la ciudadanía para resolver los conflictos de consumo de forma extrajudicial, gratuita, sencilla y rápida (se resuelve en un máximo de 90 días naturales desde la admisión a trámite de la solicitud) y voluntaria.

¿Por qué arbitraje de consumo?

La mayor parte de los contratos de consumo son de pequeña cuantía, por lo que ni al consumidor ni a la empresa les compensa asumir los gastos de un proceso judicial

¿Es siempre gratuito?

Sí, salvo el coste de las pruebas solicitadas por las partes.



EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL

Inicio

El consumidor inicia el procedimiento presentando su solicitud de arbitraje en la Junta Arbitral de Consumo después de haber realizado una mediación anterior.

Una vez aceptada, la Junta Arbitral, traslada la solicitud a la empresa reclamada.

- Si está adherida al Sistema Arbitral de Consumo se inicia el procedimiento.
- En caso contrario la empresa podrá aceptar resolver el conflicto concreto por arbitraje (adhesión puntual).

Desarrollo

En función de la cuantía y de la complejidad del asunto conocerá del asunto un árbitro único o un Colegio Arbitral.

- **Árbitro Único:** Será el árbitro designado por la Administración.
- **Colegio Arbitral:** El colegio estará compuesto por tres árbitros:
 - El Presidente: designado por la Junta Arbitral entre el personal al servicio de la Administración
 - Un árbitro propuesto por las asociaciones de consumidores y usuarios.
 - Un árbitro propuesto por las organizaciones empresariales o profesionales



Audiencia y Laudo

Una vez designado el órgano arbitral se citará a las partes para audiencia.

- Si es necesario se acordarán pruebas de oficio o a iniciativa de las partes.
- El procedimiento finaliza con un Laudo de obligado cumplimiento para las partes y que tiene el valor de una sentencia.

El Distintivo

La Junta Arbitral de Consumo otorgará un distintivo oficial a las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

Este distintivo supone una garantía para el consumidor y otorga a las empresas una imagen de prestigio, aumentando la confianza del consumidor en la calidad de sus productos.

¿Cuándo podemos recurrir a Arbitraje?

SÍ:

- En conflictos de consumo entre consumidores y empresas sobre materias de libre disposición para las partes (no obligatorias o prohibidas por normativa)

NO:

- Conflictos sobre intoxicación, lesiones o muerte.
- Cuando existan indicios racionales de delito incluida la responsabilidad por daños y perjuicios derivados de ellos.
- Servicios públicos que se prestan a la ciudadanía en general.

