Sol·licitud d'arbitratge per les persones consumidores i usuàries. Consum. (2290 / SIA: 211047)

Organisme

Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme

Estat

Obert

Termini de sol·licitud

Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

QUÈ ÉS I PER A QUÈ SERVEIX?

Facilitar que les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana puguen, per mitjà del Sistema Arbitral de Consum, solucionar les controvèrsies amb els empresaris o professionals, com a alternativa que exclou els tribunals ordinaris de justícia.

REQUISITS

- Ser persona física que actue en un àmbit alié a una activitat empresarial o professional.

- També les persones jurídiques i les entitats sense personalitat jurídica que actuen sense ànim de lucre en un àmbit alié a una activitat comercial o empresarial.

INTERESSATS

Podran formular sol·licituds d'arbitratge les persones consumidores o usuàries que reunisquen els requisits següents:

OBSERVACIONS

1) EXCLUSIONS

NO podran ser objecte d'arbitratge de consum:

- Les qüestions sobre les quals haja recaigut una resolució judicial ferma i definitiva.

- Les matèries inseparablement unides a altres sobre les quals les parts no tinguen poder de disposició.

- Les qüestions en què, d'acord amb les lleis, haja d'intervindre el Ministeri Fiscal en representació i defensa dels qui, per manca de capacitat d'obrar o de representació legal, no poden actuar per si mateixos.

- Aquelles en què concórreguen intoxicació, lesió, mort o hi haja indicis racionals de delicte, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada d'estos.

2) Qualsevol APORTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ a l'EXPEDIENT (inclosa la seua possible esmena) s'ha de fer utilitzant el tràmit telemàtic de "Aportació de documentació a un expedient obert en la direcció general competent en matèria de COMERÇ i/o CONSUM de la Generalitat Valenciana (s'exclouen ajudes i expedients arxivats)". Vegeu l'enllaç directe en l'apartat "Enllaços".

3) Disposa de MÉS INFORMACIÓ sobre ARBITRATGE de consum en l'apartat corresponent de l'àrea de

CONSUM de la pàgina web de la Conselleria competent en eixa matèria. (Vegeu enllaç directe a eixe apartat en "Enllaços")

NORMATIVA GENERAL

· [Normativa] Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum (BOE núm. 48, de 25/02/2008).

· [Normativa] Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge (BOE núm. 309, de 26/12/2003).

· [Normativa] Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 6487, de 24/03/2011).

DUBTES SOBRE LA TRAMITACIÓ TELEMÀTICA

Dubtes del tràmit

· jac_comval@gva.es

Problemes informàtics

· Formulari de consulta

SOL·LICITUD

TERMINI DE PRESENTACIÓ

Durant tot l'any.

FORMULARIS I DOCUMENTACIÓ

Ha de presentar-se la documentació següent:

1. Imprés de sol·licitud d'arbitratge de consum (segons el model que corresponga d'entre els que figuren a continuació com a impresos associats a este tràmit, o bé omplint el formulari web de sol·licitud del tràmit telemàtic).

IMPORTANT: PER FAVOR, ABANS D'OMPLIR ESTA SOL·LICITUD LLIJA LES INSTRUCCIONS GENERALS.

2. Reclamació prèvia realitzada davant de l'organisme competent.

3. Factures, pressupostos o qualsevol altre document que s'estime convenient per a fonamentar la reclamació.

· SOL·LICITUD ARBITRATGE DE CONSUM - ALACANT (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F3522)

· SOL·LICITUD ARBITRATGE DE CONSUM - CASTELLÓ (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F3523)

· SOL·LICITUD ARBITRATGE DE CONSUM - CV (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F3524)

· SOL·LICITUD ARBITRATGE DE CONSUM - BENIDORM (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F44411)

· INSTRUCCIONS PER A OMPLIR LA SOL·LICITUD D'ARBITRATGE DE CONSUM (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F94206)

FORMA DE PRESENTACIÓ

Presencial

* IMPORTANT:

. L'opció presencial és vàlida únicament en cas de persones FÍSIQUES (article 14 Llei 39/2015, d'1 d'octubre)

. Consultar la informació disponible en l'apartat "Registre i cita prèvia" de la pàgina web de la Conselleria competent en matèria de Consum (vegeu enllaç directe a eixe apartat en "Enllaços")

- En els registres dels òrgans administratius als quals es dirigisquen o davant de qualsevol òrgan administratiu que pertanga a l'Administració General de l'Estat, a qualsevol administració de les comunitats autònomes o a alguna de les entitats que formen l'Administració local si, en este últim cas, s'hi ha subscrit el conveni oportú, així com en les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.

- En qualsevol oficina de correus. En este cas s'hi haurà de presentar en sobre obert perquè es puguen estampar el segell i la data a l'imprés de sol·licitud i a la còpia.

- Registres de la Junta Arbitral:
· REGISTRE DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM - ALACANT
· JUNTA ARBITRAL DE CONSUM D'ALACANT AMB SEU EN BENIDORM
· JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CASTELLÓ DE LA PLANA
· JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Telemàtica

1. La presentació de la sol·licitud d'arbitratge i de la documentació annexa requerida POT realitzar-se PER MITJÀ DEL TRÀMIT TELEMÀTIC l'enllaç directe al qual acaba d'indicar-se.

Fent clic en eixe enllaç directe o en l'enllaç "Tramitar amb certificat" (que figura en color roig a l'inici d'este tràmit de la Guia Prop), accedirà al tràmit telemàtic, que li permetrà omplir el formulari web de sol·licitud, annexar la documentació que haja d'acompanyar-lo i realitzar la presentació telemàtica de tot això, obtenint el corresponent justificant de registre, que posteriorment estarà també disponible en la seua Carpeta Ciutadana (vegeu "Enllaços").

2. Esta modalitat telemàtica té com a objectiu que la persona consumidora o usuaria puga sol·licitar l'arbitratge per Internet. Este sistema compta amb totes les garanties de seguretat i autenticitat necessàries, resultant igual de vàlid jurídicament que el procés escrit presencial convencional.

3. Per a poder presentar la sol·licitud d'arbitratge de consum per mitjà de la tramitació telemàtica, la persona sol·licitant ha de disposar de certificat digital amb firma electrònica avançada.
Els certificats admesos en la Seu Electrònica de la Generalitat Valenciana, amb els que, amb caràcter general, es pot realitzar la tramitació telemàtica són els expedits per prestadors inclosos en la «Llista de confiança de prestadors de serveis de certificació», entre els quals s'inclouen:
- El DNIe (DNI electrònic), els certificats emesos per l'FNMT (Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre) i els certificats de persona jurídica, empleat públic o persona física emesos per l'ACCV (Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana).
- El sistema clau-signatura de l'Estat únicament per a les persones físiques (per tant, queden excloses les persones jurídiques: empreses, ajuntaments, entitats).
- I, en general, tots els acceptats per la Plataforma @firma

Trobarà més informació respecte d'això en: https://sede.gva.es/es/sede_certificados

4. Per a fer tràmits per via telemàtica davant de l'Administració de la Generalitat actuant en representació

d'una altra persona (física o jurídica) sense utilitzar un certificat electrònic de representant, la persona representada ha d'inscriure prèviament eixa representació en el REGISTRE DE REPRESENTANTS de l'ACCV, o bé en el REGISTRE ELECTRÒNIC D'APODERAMENTS de l'Administració general de l'Estat, la respectiva informació dels quals està disponible en l'apartat "Enllaços" d'aquest tràmit.
Sense aquesta inscripció prèvia, a més de no quedar acreditada la seua representació, no es rebrà res en la Carpeta Ciutadana de la persona presentadora.

5. Respecte als documents que cal presentar junt amb la sol·licitud (Pas Documentar del tràmit telemàtic):

- És recomanable que, en primer lloc, reunisca tots els documents que cal presentar i els guarde electrònicament en el seu ordinador, de manera que posteriorment puga incorporar-los en el pas corresponent del tràmit telemàtic.

- En el tràmit telemàtic, s'indica la grandària màxima permesa dels documents que cal annexar (que en principi és de 10Mb) i els formats o les extensions que poden tindre (PDF, DOC, DOCX, JPG, ODT, ZIP, RAR, ODS, etc.). Comproveu-los abans d'annexar els documents.

- Encara que, IMPORTANT: tots els documents certificats o firmats que es presenten telemàticament junt amb la sol·licitud hauran de ser enviats en format PDF i hauran d'incorporar les firmes digitals de les persones o entitats que els subscriguen.

6. Disposa de MÉS INFORMACIÓ sobre la tramitació telemàtica en: https://sede.gva.es/va/preguntes-frequents

Si necessita ajuda en cas d'incidència informàtica (no d'un altre tipus), comunique'l a: generalitat_en_red@gva.es

Accés amb autenticació

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=CEUC-JAC-S01&version=3&idioma=va&idProcGuc=2290&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

ENLLAÇOS

· [Normativa] Vegeu Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer

https://www.boe.es/eli/es/rd/2008/02/15/231/con

· Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració General de l'Estat

https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoDeApoderamientos.html#2

· Registre de representants de l'ACCV

https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=17168&version=amp

· Arbitratge de consum (en l'àrea de Consum de la pàgina web de la Conselleria)

https://cindi.gva.es/va/web/consumo/arbitraje

· Apartat "Registre i cita prèvia" de la pàgina web de la Conselleria competent en matèria de Consum

https://cindi.gva.es/va/cita-previa

· APORTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ a un expedient obert en la direcció general competent en matèria de COMERÇ i/o CONSUM de la Generalitat Valenciana (s'exclouen ajudes i expedients arxivats)

https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=18468&version=amp

· [Normativa] Vegeu Llei 60/2003, de 23 de desembre

https://www.boe.es/eli/es/l/2003/12/23/60/con

· Carpeta Ciutadana

https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html?idioma=va

· [Normativa] Vegeu Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat

https://dogv.gva.es/va/eli/es-vc/l/2011/03/22/1/con/vci

TRAMITACIÓ

INFORMACIÓ DE TRAMITACIÓ

1. El procediment s'inicia amb la presentació de la sol·licitud d'arbitratge, bé per via telemàtica, o bé presencialment en els corresponents registres de la Junta Arbitral de Consum competent.

2. Si l'empresa no està adherida amb caràcter general a l'arbitratge, se sol·licitarà l'adhesió per al cas concret; en cas de no acceptar-se l'adhesió, s'arxivarà l'expedient per no acceptació.

3. Designació del Col·legi Arbitral i convocatòria de l'audiència, o designació d'àrbitre únic sempre que ho acorde el president de la Junta Arbitral, la quantia de la controvèrsia siga inferior a 300 euros i que les parts no s'hi oposen.
La composició del Col·legi Arbitral és tripartida: administració, consumidors i sector empresarial.

4. Celebració de l'audiència, en la qual les parts podran comparéixer i fer les al·legacions que consideren necessàries en defensa dels seus interessos.

5. Resolució:

- En el cas que les parts no opten expressament per l'arbitratge en dret, els àrbitres resoldran en equitat.

- La resolució de l'arbitratge es recollirà per escrit en un LAUDE, i serà d'obligat compliment per a les parts.

- El laude té caràcter vinculant i executiu, i produïx efectes idèntics a cosa jutjada.

ÒRGANS TRAMITACIÓ

- JUNTA ARBITRAL DE CONSUM D'ALACANT AMB SEU EN BENIDORM
  PASSEIG TOLLS, 2
  03502 Benidorm(Alacant/Alicante)
  Tel.: 966870170
  Fax.: 966870171
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUM D'ALACANT
  C/ CERVANTES, 3
  03002 Alacant/Alicante(Alacant/Alicante)
  Tel.: 965145600
  Fax.: 965145599
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CASTELLÓ DE LA PLANA
  PL. MAJOR, 1
  12001 Castelló de la Plana(Castelló/Castellón)
  Tel.: 964355100
  Fax.: 964269614
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE LA COMUNITAT VALENCIANA
  C/ DE LA DEMOCRÀCIA, 77. CIUTAT ADMTIVA. 9 D'OCTUBRE-TORRE 2
  46018 València(València/Valencia)
  Tel.: 961209489
  Fax.: 961209566

RESOLUCIÓ

OBSERVACIONS

El laude podrà ser objecte de recurs d'anul·lació i revisió en els casos i condicions establides en la legislació processal i d'arbitratge.

QUANTIA I COBRAMENT

Procediment

El procediment és gratuït.

TERMINI MÀXIM RESOLUCIÓ

- El resultat de l'arbitratge de consum es produirà abans de quatre mesos des de la designació del Col·legi Arbitral, i la resolució de l'arbitratge s'arreplegarà per escrit i serà d'obligat compliment per a les parts.

- El laude té caràcter vinculant i executiu i produïx efectes idèntics a cosa jutjada.

ÒRGANS RESOLUCIÓ

- Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme
  PL. GABRIEL MIRÓ, 7
  03001 Alacant/Alicante(Alacant/Alicante)
  Tel.: 012
  Web: https://cindi.gva.es/va/inicio

ESGOTA VIA ADMINISTRATIVA

Sí