

Sol·licitud d'adhesió d'empreses o professionals al Sistema Arbitral de Consum. Alta, modificació, baixa i certificat acreditatiu. Consum. (2291 / SIA: 211048)

Organisme

Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme

Estat

Obert

Termini de sol·licitud

Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

QUÈ ÉS I PER A QUÈ LI SERVEIX?

Possibilitar que els empresaris o professionals puguin:

- Adherir-se (alta) al sistema arbitral de consum, a través del qual es poden solucionar les controvèrsies entre consumidors i empresaris o professionals, com a alternativa excloent als tribunals ordinaris de justícia.
- Comunicar les modificacions que es produïsquen en la seua adhesió al dit sistema.
- Sol·licitar la seua baixa d'eixe sistema.
- Sol·licitar un certificat acreditatiu de si el professional o l'empresa està o no adherit/da a l'esmentat sistema arbitral de consum.

EXCLUSIONS:

No podran ser objecte d'arbitratge de consum les qüestions següents:

- 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 que, per no tindre 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 delictes, incloent-hi la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada d'estos.

INTERESSATS

Els empresaris o els professionals que desenrotllen la seua activitat en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

OBSERVACIONS

A) 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".

B) SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

1. SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

- El Sistema Arbitral de Consum és l'arbitratge institucional de resolució extrajudicial, de caràcter vinculant i executiu per a ambdós parts, dels conflictes sorgits entre els consumidors o usuaris i les empreses o

professionals en relació als drets legalment o contractualment reconeguts al consumidor.

- El procediment arbitral de consum s'ajustarà als principis d'audiència, contradicció, igualtat entre les parts i gratuïtat.
- L'òrgan arbitral resoldrà sobre l'acceptació o rebuig de les proves proposades per les parts, proposant d'ofici, si és el cas, la pràctica de proves complementàries que es consideren imprescindibles per a la solució de la controvèrsia.
- Els àrbitres, els mediadors, les parts i els que presten servici en les juntes arbitral de consum, estan obligats a guardar confidencialitat de la informació que coneguen en el curs del procediment arbitral.

2. AVANTATGES DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

Estar adherit al sistema arbitral de consum ofereix els avantatges següents :

- El distintiu oficial que exhibixen les empreses o professionals adherits a este sistema ofereix als clients una garantia afegida sobre els seus productes o servicis.
- Afavorix el diàleg i la confiança amb els clients, els quals, en cas de desacord, poden utilitzar este sistema.
- Dóna suport a la imatge de prestigi de les empreses o professionals, propiciant la seua selecció per part dels consumidors.
- El benefici de la publicitat institucional a favor de les empreses i professionals adherits al sistema arbitral de consum.
- Tant l'adhesió, com el procediment d'arbitratge que s'inicie en cas de reclamacions, són gratuïts.

3. OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

-Els empresaris o professionals poden realitzar oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, per mitjà de la qual accepten que les reclamacions dels consumidors que es plantegen com a conseqüència de la seua activitat empresarial o professional es resolguen a través d'este procediment extrajudicial, voluntari, ràpid, eficaç, gratuït i amb força executiva.

-L'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum ÉS ÚNICA i haurà de dirigir-se a la Junta Arbitral que es corresponga amb l'àmbit territorial en què l'empresa o el professional desenvolupa principalment la seua activitat, i en concret, en el cas de la Comunitat Valenciana:

- a) A la Junta Arbitral de Consum Nacional, si l'àmbit territorial d'activitat de l'empresa o professional que realitza l'oferta pública d'adhesió comprén més d'una Comunitat Autònoma.
- b) A la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana si l'àmbit territorial d'activitat és la Comunitat Valenciana, o la província de València, o un o més municipis de la dita província.
- c) A la Junta Arbitral de Consum de Castelló si l'àmbit territorial d'activitat és la província de Castelló o un o més municipis de la dita província.
- d) A la Junta Arbitral de Consum d'Alacant si l'àmbit territorial d'activitat és la província d'Alacant o un o més municipis de la dita província (excepte Benidorm o un altre municipi de la Marina Baixa).
- e) A la Junta Arbitral de Consum de Benidorm si l'àmbit territorial d'activitat és el municipi de Benidorm o un altre/s municipi/s de la Marina Baixa.

- En la sol·licitud d'oferta pública d'adhesió al sistema arbitral de consum l'empresari o el professional HAURÀ D'EXPRESSAR:

- a) Si opta perquè l'arbitratge es resolga en dret o en equitat.
- b) Si és el cas, el termini de validesa de l'oferta pública d'adhesió.
- c) I si accepta la mediació prèvia al coneixement del conflicte pels òrgans arbitral.

En el supòsit de no constar qualsevol d'estos punts, l'oferta s'entendrà realitzada en equitat, per temps indefinit i amb acceptació de la mediació prèvia.

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

- [Formulari de consulta](#)

Problemes informàtics

- [Formulari de consulta](#)

SOL·LICITUD

TERMINI DE PRESENTACIÓ

Durant tot l'any.

FORMULARIS I DOCUMENTACIÓ

A) En cas d'ALTA ha de presentar-se:

1. Imprés de SOL·LICITUD D'OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ al Sistema Arbitral de Consum (segons el model corresponent a cada Junta Arbitral, que figuren com a impresos associats a aquest tràmit), degudament emplenat marcant l'opció d'alta i signat.

2. DOCUMENTACIÓ PRECEPTIVA a presentar al costat de l'imprés de sol·licitud d'oferta d'adhesió:

- Còpia del document que acredite estar donat/a d'alta en l'IAE.
- Còpia de l'escriptura de constitució (només en el cas de tractar-se de persones jurídiques).
- Còpia del document d'apoderament del seu/s representant/s (només si es tracta de persones jurídiques).

B) En cas de MODIFICACIÓ ha de presentar-se:

1 - Imprés de SOL·LICITUD D'OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ al Sistema Arbitral de Consum (segons el model corresponent a cada Junta Arbitral, que figuren com a impresos associats a aquest tràmit), degudament emplenat marcant l'opció de modificació i signat.

2 - DOCUMENTACIÓ acreditativa de les dades objecte de modificació.

C) En cas de BAIXA ha de presentar-se:

- Imprés de SOL·LICITUD D'OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ al Sistema Arbitral de Consum (segons el model corresponent a cada Junta Arbitral, que figuren com a impresos associats a aquest tràmit), degudament emplenat marcant l'opció de baixa i signat.

D) Per a sol·licitar el CERTIFICAT ha de presentar-se:

- Imprés de SOL·LICITUD D'OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ al Sistema Arbitral de Consum (segons el model corresponent a cada Junta Arbitral, que figuren com a impresos associats a aquest tràmit), degudament emplenat marcant l'opció de certificat i signat.

· SOL·LICITUD OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM (ALACANT) (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F41169>)

· SOL·LICITUD OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM (CASTELLÓ) (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F41170>)

· SOL·LICITUD OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM (COMUNITAT VALENCIANA) (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F41189>)

· SOL·LICITUD OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM (BENIDORM) (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F41452>)

FORMA DE PRESENTACIÓ

Presencial

* IMPORTANT:

· L'opció presencial és vàlida únicament en cas de persones FÍSQUES (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. En el registre 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.

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

- I PREFERENTMENT en els registres de LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM corresponent a l'àmbit territorial en què l'empresa o el professional desenvolupe principalment la seua activitat:

· 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 sol·licitud pot realitzar-se per mitjans electrònics MITJANÇANT EL TRÀMIT TELEMÀTIC, l'enllaç

directe al qual acaba d'indicar-se. Aquesta modalitat telemàtica és obligatòria per a les persones compreses en l'article 14.2 de la Llei 39/2015 i voluntària per a les persones físiques.

2. Per a eixa presentació telemàtica la persona sol·licitant ha de disposar d'un sistema de signatura electrònica reconeguda o qualificada i avançada basat en certificats electrònics reconeguts o qualificats de signatura electrònica expedits per prestadors inclosos en la «Llista de confiança de prestadors de serveis de certificació». Entre aquests sistemes s'admeten:

- El DNle (DNI electrònic), els certificats emesos per la 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 C.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 @signa

Més informació en: https://sede.gva.es/va/sede_certificados

3. Per a realitzar tràmits per via telemàtica davant l'Administració de la Generalitat Valenciana 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 eixa inscripció prèvia, a més de no quedar acreditada la seua representació, no es rebrà res en la Carpeta Ciutadana de la persona presentadora.

4. Fent clic en l'enllaç directe indicat en "Com es tramita telemàticament?"; o en l'enllaç "TRAMITAR AMB CERTIFICAT"; (en color roig a l'inici d'aquest tràmit), accedirà al tràmit telemàtic, que li permetrà emplenar el/els formulari/s web, annexar la documentació emplenada i signada digitalment que haja d'aportar 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").

5. Respecte als DOCUMENTS A ANNEXAR:

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

- IMPORTANT: tots els documents certificats o signats que es presenten telemàticament hauran de ser enviats en format PDF i hauran d'incorporar les SIGNATURES DIGITALS de la/s persona/s o entitat/s que els subscriuen.

- En aquest tràmit de la Guia Prop:

- * En l'apartat denominat "Quina documentació s'ha de presentar?"; apareix el llistat de documents a presentar.

- * I en l'apartat "IMPRESOS ASSOCIATS"; (a més d'en el propi tràmit telemàtic) existeixen models normalitzats i emplenables d'alguns d'eixos documents. Si existeix model normalitzat, el document ha de presentar-se en ell, i si no existeix, ha de ser creat o recaptat per la persona sol·licitant per a poder-ho adjuntar.

- En el tràmit telemàtic s'indica la grandària màxima permesa dels documents a annexar i els seus possibles formats o extensions (pdf, doc, odt, xls, ods, zip, etc.). Comprove'ls abans d'annexar els documents.

6. Disposa de MÉS INFORMACIÓ sobre la tramitació telemàtica en: <https://sede.gva.es/va/preguntas-frecuentes>

Si continua necessitant ajuda, comuniqui-ho a:

- Per a consultes sobre el contingut del tràmit: prop@gva.es

- Per a incidències informàtiques: generalitat_en_red@gva.es

Accés amb autenticació

https://www.tramita.gva.es/ctt-attr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=DGM_GEN&version=4&idioma=va&idProcGuc=2291&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

- Arbitratge de consum (en l'àrea de Consum de la pàgina web de la Conselleria)
<https://cindi.gva.es/va/web/consumo/arbitraje>
- Carpeta Ciutadana
<https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html?idioma=va>
- Registre de representants de l'ACCV
https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=17168&version=amp
- INC-Adhesió dels empresaris o comerciants al sistema arbitral de consum
<https://www.mscbs.gob.es/gl/consumo/empresas/adhesion.htm>
- [Normativa] Vegeu Llei 1/2011, de 22 de març
<https://dogv.gva.es/va/eli/es-vc/l/2011/03/22/1/con/vci>
- 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 Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer
<https://www.boe.es/eli/es/rd/2008/02/15/231/con>
- Apartat "Registre i cita prèvia" de la pàgina web de la Conselleria competent en matèria de Consum
<https://cindi.gva.es/va/cita-previa>
- Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració General de l'Estat
https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoDeApoderamientos.html#2
- Sistema Arbitral de Consum
<https://www.mscbs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/sistemaArbitral/home.htm>
- [Normativa] Vegeu Llei 60/2003, de 23 de desembre
<https://www.boe.es/eli/es/l/2003/12/23/60/con>

TRAMITACIÓ

INFORMACIÓ DE TRAMITACIÓ

A) En cas d'ALTA:

1 - Presentació de la sol·licitud i documentació que procedisquen davant la Junta Arbitral competent, DE MANERA TELEMÀTICA (modalitat obligatòria per a les persones compreses en l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions), o bé presencialment (modalitat vàlida només per a persones físiques).

* Nota: l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum és única i ha de dirigir-se a la Junta Arbitral que es corresponga amb l'àmbit territorial en el qual l'empresa o el professional desenvolupe principalment la seua activitat.

2 - Si tot és complet i correcte, s'accepta la sol·licitud d'oferta pública d'adhesió presentada.

3 - Una vegada acceptada eixa sol·licitud, s'inclou a el/la sol·licitant en el cens d'empreses i professionals adherits al Sistema Arbitral de Consum i se li remet el distintiu oficial.

b) En cas de MODIFICACIÓ o BAIXA:

1 - Presentació de la sol·licitud i documentació que procedisquen davant la Junta Arbitral competent, DE

MANERA TELEMÀTICA (modalitat obligatòria per a les persones compreses en l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions), o bé presencialment (modalitat vàlida només per a persones físiques).

* Nota: la sol·licitud ha de dirigir-se a la Junta Arbitral que va acceptar l'alta, que serà la que es corresponga amb l'àmbit territorial en el qual l'empresa o el professional desenvolupe principalment la seua activitat.

2 - Si tot és complet i correcte, s'accepta la sol·licitud de modificació o baixa de l'oferta pública d'adhesió presentada.

3 - Una vegada acceptada eixa sol·licitud, bé es modifica l'o els date/s que corresponga/n en el cens d'empreses i professionals adherits al Sistema Arbitral de Consum i s'emet la corresponent Resolució de modificació, o bé se li dona de baixa en el citat cens i s'emet Resolució de baixa. A continuació se li notifica la Resolució emesa.

C) En cas de sol·licitud de CERTIFICAT:

1 - Presentació de la sol·licitud de certificat davant la Junta Arbitral competent, DE MANERA TELEMÀTICA (modalitat obligatòria per a les persones compreses en l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions), o bé presencialment (modalitat vàlida només per a persones físiques).

* Nota: la sol·licitud ha de dirigir-se a la Junta Arbitral que va acceptar l'alta, que serà la que es corresponga amb l'àmbit territorial en el qual l'empresa o el professional desenvolupe principalment la seua activitat.

2 - Si tot és complet i correcte, la Junta Arbitral competent emet el corresponent certificat indicant si l'empresa o el professional està o no adherida/o al Sistema Arbitral de Consum, segons siga procedent, i li ho notifica a el/la sol·licitant.

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 ADMITIVA. 9 D'OCTUBRE-TORRE 2
46018 València (València/Valencia)
Tel.: 961209489
Fax.: 961209566

RESOLUCIÓ

QUANTIA I COBRAMENT**Procediment**

La sol·licitud d'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum pels empresaris i professionals és GRATUÏTA.

ÒRGANS RESOLUCIÓ

Els àrbitres del Col·legi Arbitral.

- 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 ADMITIVA. 9 D'OCTUBRE-TORRE 2
46018 València (València/Valencia)
Tel.: 961209489
Fax.: 961209566

ESGOTA VIA ADMINISTRATIVA

Sí