Solicitud de arbitraje por las personas consumidoras y usuarias. Consumo. (2290 / SIA: 211047)

Organismo

Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo

Estado

Abierto

Plazo de solicitud

Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ LE SIRVE?

Facilitar que las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana puedan, mediante el Sistema Arbitral de Consumo, solucionar las controversias con los empresarios o profesionales, como alternativa excluyente a los tribunales ordinarios de justicia.

REQUISITOS

- Ser persona física que actúe en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

- También las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

INTERESADOS

Podrán formular solicitudes de arbitraje las personas consumidoras o usuarias que reúnan los siguientes requisitos:

OBSERVACIONES

1) EXCLUSIONES

NO podrán ser objeto de arbitraje de consumo:

- Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva.

- Las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición.

- Las cuestiones en que, con arreglo a las leyes, deba intervenir el Ministerio Fiscal en representación y defensa de quienes, por carecer de capacidad de obrar o de representación legal, no pueden actuar por sí mismos.

- Aquellas en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

2) Cualquier APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN al EXPEDIENTE (incluida su posible subsanación) ha de realizarse utilizando el trámite telemático de "Aportación de documentación a un expediente abierto en la Dirección General competente en materia de COMERCIO y/o CONSUMO de la Generalitat Valenciana (se excluyen ayudas y expedientes archivados)". Ver enlace directo en el apartado "Enlaces".

3) Dispone de MÁS INFORMACIÓN sobre ARBITRAJE de consumo en el apartado correspondiente del área de CONSUMO de la página web de la Conselleria competente en esa materia. (Ver enlace directo a ese apartado en "Enlaces")

NORMATIVA GENERAL

· Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (BOE núm. 48, de 25/02/2008).

· Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (BOE núm. 309, de 26/12/2003).

· Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 6487, de 24/03/2011).

DUDAS SOBRE LA TRAMITACIÓN TELEMÁTICA

Dudas del trámite

· Formulario de consulta

· jac_comval@gva.es

Problemas informáticos

· Formulario de consulta

SOLICITUD

PLAZO DE PRESENTACIÓN

Durante todo el año.

FORMULARIOS Y DOCUMENTACIÓN

Debe presentarse la siguiente documentación:

1. Impreso de solicitud de arbitraje de consumo (según el modelo que corresponda de entre los que figuran a continuación como impresos asociados a este trámite, o bien cumplimentando el formulario web de solicitud del trámite telemático).

IMPORTANTE: POR FAVOR, ANTES DE RELLENAR ESTA SOLICITUD LEA LAS INSTRUCCIONES GENERALES.

2. Reclamación previa realizada ante el organismo competente.

3. Facturas, presupuestos o cualquier otro documento que se estime conveniente para fundamentar la reclamación.

· SOLICITUD ARBITRAJE DE CONSUMO - ALICANTE (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/es/F3522)

· SOLICITUD ARBITRAJE DE CONSUMO - CASTELLÓN (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/es/F3523)

· SOLICITUD ARBITRAJE DE CONSUMO - CV (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/es/F3524)

· SOLICITUD ARBITRAJE DE CONSUMO - BENIDORM (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/es/F44411)

· INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD DE ARBITRAJE DE CONSUMO (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/es/F94206)

FORMA DE PRESENTACIÓN

Presencial

* IMPORTANTE:

. La opción presencial es válida únicamente en caso de personas FÍSICAS (artículo 14 Ley 39/2015, de 1 de octubre)

. Consultar la información disponible en el apartado "Registro y cita previa" de la página web de la Conselleria competente en materia de Consumo (ver enlace directo a ese apartado en "Enlaces")

- En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan o ante cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que forman la Administración Local si, en este último caso, se hubiera suscrito el oportuno convenio, así como en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

- En cualquier oficina de Correos. En este caso se deberá presentar en sobre abierto para que se pueda estampar el sello y la fecha en el impreso de solicitud y en la copia.

- Registros de la Junta Arbitral:

· REGISTRO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO - ALICANTE

· JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ALICANTE CON SEDE EN BENIDORM

· JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CASTELLÓN DE LA PLANA

· JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Telemática

1. La presentación de la solicitud de arbitraje y de la documentación anexa requerida PUEDE realizarse MEDIANTE EL TRÁMITE TELEMÁTICO cuyo enlace directo acaba de indicarse.

Haciendo clic en ese enlace directo o en el enlace "Tramitar con certificado" (que figura en color rojo al inicio de este trámite de la Guía Prop), accederá al trámite telemático, que le permitirá cumplimentar el formulario web de solicitud, anexar la documentación que deba acompañarlo y realizar la presentación telemática de todo ello, obteniendo el correspondiente justificante de registro, que posteriormente estará también disponible en su Carpeta Ciudadana (ver "Enlaces").

2. Esta modalidad telemática tiene como objetivo que la persona consumidora o usuaria pueda solicitar el arbitraje por Internet. Este sistema cuenta con todas las garantías de seguridad y autenticidad necesarias, resultando igual de válido jurídicamente que el proceso escrito presencial convencional.

3. Para poder presentar la solicitud de arbitraje de consumo mediante el trámite telemático, la persona solicitante debe disponer de certificado digital con firma electrónica avanzada.

Los certificados admitidos en la Sede Electrónica de la Generalitat Valenciana, con los que, con carácter general, se puede realizar la tramitación telemática son los expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación» (publicada en la sede electrónica del Ministerio competente en materia de Industria), entre los que se incluyen:
- El DNIe (DNI electrónico), los certificados emitidos por la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) y los certificados de persona jurídica, empleado público o persona física emitidos por la ACCV (Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana).
- El sistema clave-firma del Estado únicamente para las personas físicas (por tanto, quedan excluidas las personas juridicas: empresas, ayuntamientos, entidades).
- Y, en general, todos los aceptados por la Plataforma @firma

Encontrará más información al respecto en: https://sede.gva.es/es/sede_certificados

4. Para realizar trámites por vía telemática ante la Administración de la Generalitat Valenciana actuando en representación de otra persona (física o jurídica) sin utilizar un certificado electrónico de representante, la persona representada debe inscribir previamente esa representación en el REGISTRO DE REPRESENTANTES de la ACCV, o bien en el REGISTRO ELECTRÓNICO DE APODERAMIENTOS de la Administración General del Estado, cuya respectiva información está disponible en el apartado "Enlaces" de este trámite.
Sin esa inscripción previa, además de no quedar acreditada su representación, no se recibirá nada en la Carpeta Ciudadana de la persona presentadora.

5. Respecto a los documentos a presentar junto con la solicitud (Paso Documentar del trámite telemático):

- Es recomendable que, en primer lugar, reuna todos los documentos a presentar y los guarde electrónicamente en su ordenador, de modo que posteriormente pueda incorporarlos en el paso correspondiente del trámite telemático.

- En el trámite telemático se indica el tamaño máximo permitido de los documentos a presentar (que en principio es de 10Mb) y sus posibles formatos o extensiones (PDF, DOC, DOCX, JPG, ODT, ZIP, RAR, ODS, etc.). Compruébelos antes de anexar los documentos.

- Aunque, IMPORTANTE: todos los documentos certificados o firmados que se presenten telemáticamente junto con la solicitud deberán ser enviados en formato PDF y tendrán que incorporar las firmas digitales de las personas o entidades que los suscriban.

6. Dispone de MÁS INFORMACIÓN sobre la tramitación telemática en: https://sede.gva.es/es/preguntes-frequents

Si necesita ayuda en caso de incidencia informática (no de otro tipo), comuníquelo a: generalitat_en_red@gva.es

Acceso con autenticación

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

E-mail funcional

jac_comval@gva.es

E-mail técnico

generalitat_en_red@gva.es

ENLACES

· [Normativa] Ver Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero

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

· Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado

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

· Registro de Representantes de la ACCV

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

· Arbitraje de consumo (en el área de Consumo de la página web de la Conselleria)

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

· Apartado "Registro y cita previa" de la página web de la Conselleria competente en materia de Consumo

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

· APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN a un expediente abierto en la Dirección General competente en materia de COMERCIO y/o CONSUMO de la Generalitat Valenciana (se excluyen ayudas y expedientes archivados)

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

· [Normativa] Ver Ley 60/2003, de 23 de diciembre

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

· Carpeta Ciudadana

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

· [Normativa] Ver Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat

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

TRAMITACIÓN

INFORMACIÓN DE TRAMITACIÓN

1. El procedimiento se inicia con la presentación de la solicitud de arbitraje, bien por vía telemática, o bien presencialmente en los correspondientes registros de la Junta Arbitral de Consumo competente.

2. Si la empresa no está adherida con carácter general al arbitraje, se solicitará su adhesión para el caso concreto; caso de no aceptarse la adhesión, se archivará el expediente por no aceptación.

3. Designación del Colegio Arbitral y convocatoria de la audiencia, o designación de árbitro único siempre que lo acuerde el Presidente de la Junta Arbitral, la cuantía de la controversia sea inferior a 300 euros y que las partes no se opongan.
La composición del Colegio Arbitral es tripartita: Administración, consumidores y sector empresarial.

4. Celebración de la audiencia, en la cual las partes podrán comparecer y hacer las alegaciones que consideren necesarias en defensa de sus intereses.

5. Resolución:

- En el caso de que las partes no opten expresamente por el arbitraje en derecho, los árbitros resolverán en equidad.

- La resolución del arbitraje se recogerá por escrito en un LAUDO, siendo de obligado cumplimiento para las partes.

- El laudo tiene carácter vinculante y ejecutivo y produce efectos idénticos a cosa juzgada.

ÓRGANOS TRAMITACIÓN

- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ALICANTE CON SEDE EN BENIDORM
  PASSEIG TOLLS, 2
  03502 Benidorm(Alacant/Alicante)
  Tel.: 966870170
  Fax.: 966870171
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ALICANTE
  C/ CERVANTES, 3
  03002 Alacant/Alicante(Alacant/Alicante)

Tel.: 965145600
Fax.: 965145599

- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CASTELLÓN DE LA PLANA
  PL. MAYOR, 1
  12001 Castelló de la Plana(Castelló/Castellón)
  Tel.: 964355100
  Fax.: 964269614
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
  C/ DE LA DEMOCRACIA, 77. CIUDAD ADVA. 9 DE OCTUBRE -TORRE 2
  46018 València(València/Valencia)
  Tel.: 961209489
  Fax.: 961209566

RESOLUCIÓN

OBSERVACIONES

El laudo podrá ser objeto de recurso de anulación y revisión en los casos y condiciones establecidas en la legislación procesal y de arbitraje.

CUANTÍA Y COBRO

Procedimiento

El procedimiento es gratuito.

PLAZO MÁXIMO RESOLUCIÓN

- El resultado del arbitraje de consumo se producirá antes de cuatro meses desde la designación del Colegio Arbitral, y la resolución del arbitraje se recogerá por escrito, siendo de obligado cumplimiento para las partes.

- El laudo tiene carácter vinculante y ejecutivo y produce efectos idénticos a cosa juzgada.

ÓRGANOS RESOLUCIÓN

- Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo
  PL. GABRIEL MIRÓ, 7
  03001 Alacant/Alicante(Alacant/Alicante)
  Tel.: 012
  Web: https://cindi.gva.es/es/inicio

AGOTA VÍA ADMINISTRATIVA

Sí