

## **Solicitud de adhesión de empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo. Alta, modificación, baja y certificado acreditativo. Consumo.**

**Organismo** Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo

**Código GVA** 2291

**Código SIA** 211048

**Estado** Abierto

**Plazo de solicitud** Abierto

### **INFORMACIÓN BÁSICA**

---

#### **¿Qué es y para qué sirve?**

Posibilitar que los empresarios o profesionales puedan:

- Adherirse (alta) al sistema arbitral de consumo, a través del cual se pueden solucionar las controversias entre consumidores y empresarios o profesionales, como alternativa excluyente a los tribunales ordinarios de justicia.
- Comunicar las modificaciones que se produzcan en su adhesión a dicho sistema.
- Solicitar su baja de ese sistema.
- Y solicitar un certificado acreditativo de si el profesional o la empresa está o no adherido/a al citado sistema arbitral de consumo.

#### **EXCLUSIONES:**

No podrán ser objeto de arbitraje de consumo las siguientes cuestiones:

- 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 concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

#### **Interesados**

Los empresarios o los profesionales que desarrollen su actividad en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

#### **Observaciones**

A) 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".

#### **B) SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

## 1. SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

- El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.
- El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.
- El órgano arbitral resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, proponiendo de oficio, en su caso, la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia.
- Los árbitros, los mediadores, las partes y quienes presten servicio en las juntas arbitrales de consumo, están obligados a guardar confidencialidad de la información que conozcan en el curso del procedimiento arbitral.

## 2. VENTAJAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Estar adherido al Sistema Arbitral de Consumo ofrece las ventajas siguientes :

- El distintivo oficial que exhiben las empresas o profesionales adheridos a este sistema ofrece a los clientes una garantía añadida sobre sus productos o servicios.
- Favorece el diálogo y la confianza con los clientes, los cuales, en caso de desacuerdo, pueden utilizar este sistema.
- Apoya la imagen de prestigio de las empresas o profesionales, propiciando su selección por parte de los consumidores.
- El beneficio de la publicidad institucional a favor de las empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.
- Tanto la adhesión, como el procedimiento de arbitraje que se inicie en caso de reclamaciones, son gratuitos.

## 3. OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

- Los empresarios o profesionales pueden realizar oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, mediante la cual aceptan que las reclamaciones de los consumidores que se planteen como consecuencia de su actividad empresarial o profesional se resuelvan a través de este procedimiento extrajudicial, voluntario, rápido, eficaz, gratuito y con fuerza ejecutiva.
- La oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo ES ÚNICA y deberá dirigirse a la Junta Arbitral que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa o el profesional desarrolle principalmente su actividad, y en concreto, en el caso de la Comunitat Valenciana:

- a) A la Junta Arbitral de Consumo Nacional, si el ámbito territorial de actividad de la empresa o profesional que realiza la oferta pública de adhesión abarca más de una Comunidad Autónoma.
- b) A la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana si el ámbito territorial de actividad es la Comunitat Valenciana, o la provincia de Valencia, o uno o más municipios de dicha provincia.
- c) A la Junta Arbitral de Consumo de Castellón si el ámbito territorial de actividad es la provincia de Castellón o uno o más municipios de dicha provincia.
- d) A la Junta Arbitral de Consumo de Alicante si el ámbito territorial de actividad es la provincia de Alicante o uno o más municipios de dicha provincia (excepto Benidorm u otro municipio de la Marina Baixa).
- e) A la Junta Arbitral de Consumo de Benidorm si el ámbito territorial de actividad es el municipio de Benidorm u otro/s municipio/s de la Marina Baixa.

- En la solicitud de oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo el empresario o el profesional DEBERÁ EXPRESAR:

- a) Si opta porque el arbitraje se resuelva en derecho o en equidad.
- b) En su caso, el plazo de validez de la oferta pública de adhesión.
- c) Y si acepta la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales.

En el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad, por tiempo indefinido y con aceptación de la mediación previa.

C) 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**

- [Normativa] Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (BOE núm. 309, de 26/12/2003).
- [Normativa] 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).
- [Normativa] 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).

## **SOLICITUD**

---

#### **Plazo de presentación**

Durante todo el año.

#### **Formularios y documentación**

A) En caso de ALTA debe presentarse:

1. Impreso de SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN al Sistema Arbitral de Consumo (según el modelo correspondiente a cada Junta Arbitral, que figuran como impresos asociados a este trámite), debidamente cumplimentado marcando la opción de alta y firmado.

2. DOCUMENTACIÓN PRECEPTIVA a presentar junto al impreso de solicitud de oferta de adhesión:

- Copia del documento que acredite estar dado/a de alta en el IAE.
- Copia de la escritura de constitución (sólo en el caso de tratarse de personas jurídicas).
- Copia del documento de apoderamiento de su/s representante/s (sólo si se trata de personas jurídicas).

B) En caso de MODIFICACIÓN debe presentarse:

1 - Impreso de SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN al Sistema Arbitral de Consumo (según el modelo correspondiente a cada Junta Arbitral, que figuran como impresos asociados a este trámite), debidamente cumplimentado marcando la opción de modificación y firmado.

2 - DOCUMENTACIÓN acreditativa de los datos objeto de modificación.

C) En caso de BAJA debe presentarse:

- Impreso de SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN al Sistema Arbitral de Consumo (según el modelo correspondiente a cada Junta Arbitral, que figuran como impresos asociados a este trámite), debidamente cumplimentado marcando la opción de baja y firmado.

D) Para solicitar el CERTIFICADO debe presentarse:

- Impreso de SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN al Sistema Arbitral de Consumo (según el modelo correspondiente a cada Junta Arbitral, que figuran como impresos asociados a este trámite), debidamente cumplimentado marcando la opción de certificado y firmado.

· SOLICITUD OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (ALICANTE)

· SOLICITUD OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (CASTELLÓN)

· SOLICITUD OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (COMUNITAT VALENCIANA)

· SOLICITUD OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (BENIDORM)

### 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.

- Y PREFERENTEMENTE en los registros de LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO correspondiente al ámbito territorial en el que la empresa o el profesional desarrolle principalmente su actividad:

- 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 solicitud puede realizarse por medios electrónicos MEDIANTE EL TRÁMITE TELEMÁTICO, cuyo enlace directo acaba de indicarse. Esta modalidad telemática es obligatoria para las personas comprendidas en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015 y voluntaria para las personas físicas.

2. Para esa presentación telemática la persona solicitante debe disponer de un sistema de firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basado en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación». Entre estos sistemas se admiten:

- El DNle (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 C.Valenciana).

- El sistema clave-firma del Estado únicamente para las personas físicas (por tanto, quedan excluidas las personas jurídicas: empresas, ayuntamientos, entidades).

- Y, en general, todos los aceptados por la Plataforma @firma

Más información en: [https://sede.gva.es/es/sede\\_certificados](https://sede.gva.es/es/sede_certificados)

3. 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 APODERAMIENOS 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.

4. Haciendo clic en el enlace directo indicado en "¿Cómo se tramita telemáticamente?" o en el enlace "TRAMITAR CON CERTIFICADO" (en color rojo al inicio de este trámite), accederá al trámite telemático, que le permitirá cumplimentar el/los formulario/s web, anexas la documentación cumplimentada y firmada digitalmente que deba aportar 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").

5. Respecto a los DOCUMENTOS A ANEXAR:

- Es recomendable que, en primer lugar, los reúna todos y los cumplimente, firme y guarde electrónicamente en su ordenador, de modo que posteriormente pueda incorporarlos en el paso correspondiente del trámite telemático.

- IMPORTANTE: todos los documentos certificados o firmados que se presenten telemáticamente deberán ser enviados en formato PDF y tendrán que incorporar las FIRMAS DIGITALES de la/s persona/s o entidad/es que lo/s suscriba/n.

- En este trámite de la Guía Prop:

\* En el apartado denominado "¿Qué documentación se debe presentar?" aparece el listado de documentos a presentar.

\* Y en el apartado "IMPRESOS ASOCIADOS" (además de en el propio trámite telemático) existen modelos normalizados y rellenables de algunos de esos documentos. Si existe modelo normalizado, el documento debe presentarse en él, y si no existe, debe ser creado o recabado por la persona solicitante para poderlo adjuntar.

- En el trámite telemático se indica el tamaño máximo permitido de los documentos a anexar y sus posibles formatos o extensiones (pdf, doc, odt, xls, ods, zip, etc.). Compruébelos antes de anexar los documentos.

6. Dispone de MÁS INFORMACIÓN sobre la tramitación telemática en: <https://sede.gva.es/es/preguntas-frecuentes>

Si sigue necesitando ayuda, comuníquelo a:

- Para consultas sobre el contenido del trámite: [prop@gva.es](mailto:prop@gva.es)

- Para incidencias informáticas: [generalitat\\_en\\_red@gva.es](mailto:generalitat_en_red@gva.es)

### Acceso con autenticación

[https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=DGM\\_GEN&version=4&idioma=es&idProcGuc=2291&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR](https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=DGM_GEN&version=4&idioma=es&idProcGuc=2291&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR)

### Enlaces

· Arbitraje de consumo (en el área de Consumo de la página web de la Conselleria) (<https://cindi.gva.es/es/web/consumo/arbitraje>)

· Carpeta Ciudadana (<https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html?idioma=es>)

· Registro de Representantes de la ACCV ([https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=17168&version=amp](https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=17168&version=amp))

· INC-Adhesión de los empresarios o comerciantes al sistema arbitral de consumo (<https://www.mscbs.gob.es/gl/consumo/empresas/adhesion.htm>)

· [Normativa] Ver Ley 1/2011, de 22 de marzo (<https://dogv.gva.es/va/eli/es-vc/l/2011/03/22/1/con/spa>)

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

· [Normativa] Ver Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero (<https://www.boe.es/eli/es/rd/2008/02/15/231/con>)

· Apartado "Registro y cita previa" de la página web de la Conselleria competente en materia de Consumo (<https://cindi.gva.es/es/cita-previa>)

· Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado ([https://sede.administracion.gob.es/PAG\\_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoDeApoderamientos.html#2](https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoDeApoderamientos.html#2))

· Sistema Arbitral de Consumo (<https://www.mscbs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/sistemaArbitral/home.htm>)

· [Normativa] Ver Ley 60/2003, de 23 de diciembre (<https://www.boe.es/eli/es/l/2003/12/23/60/con>)

## TRAMITACIÓN

---

### Información de tramitación

A) En caso de ALTA:

1 - Presentación de la solicitud y documentación que procedan ante la Junta Arbitral competente, DE FORMA TELEMÁTICA (modalidad obligatoria para las personas comprendidas en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones), o bien presencialmente (modalidad válida sólo para personas físicas).

\* Nota: la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo es única y debe dirigirse a la Junta Arbitral que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa o el profesional desarrolle principalmente su actividad.

2 - Si todo es completo y correcto, se acepta la solicitud de oferta pública de adhesión presentada.

3 - Una vez aceptada esa solicitud, se incluye a el/la solicitante en el censo de empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo y se le remite el distintivo oficial.

b) En caso de MODIFICACIÓN o BAJA:

1 - Presentación de la solicitud y documentación que procedan ante la Junta Arbitral competente, DE FORMA TELEMÁTICA (modalidad obligatoria para las personas comprendidas en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones), o bien presencialmente (modalidad válida sólo para personas físicas).

\* Nota: la solicitud debe dirigirse a la Junta Arbitral que aceptó el alta, que será la que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa o el profesional desarrolle principalmente su actividad.

2 - Si todo es completo y correcto, se acepta la solicitud de modificación o baja de la oferta pública de adhesión presentada.

3 - Una vez aceptada esa solicitud, bien se modifica el o los dato/s que corresponda/n en el censo de empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo y se emite la correspondiente Resolución de modificación, o bien se le da de baja en el citado censo y se emite Resolución de baja. A continuación se le notifica la Resolución emitida.

c) En caso de solicitud de CERTIFICADO:

1 - Presentación de la solicitud de certificado ante la Junta Arbitral competente, DE FORMA TELEMÁTICA (modalidad obligatoria para las personas comprendidas en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones), o bien presencialmente (modalidad válida sólo para personas físicas).

\* Nota: la solicitud debe dirigirse a la Junta Arbitral que aceptó el alta, que será la que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa o el profesional desarrolle principalmente su actividad.

2 - Si todo es completo y correcto, la Junta Arbitral competente emite el correspondiente certificado indicando si la empresa o el profesional está o no adherida/o al Sistema Arbitral de Consumo, según proceda, y se lo notifica a el/la solicitante.

### 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

---

### Cuantía y cobro

#### Procedimiento

La solicitud de oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo por los empresarios y profesionales es GRATUITA.

### Órganos resolución

Los árbitros del Colegio Arbitral.

- 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

**Agota vía administrativa Sí**

## **AYUDA**

---

### **Problemas informáticos**

- [Formulario de consulta](#)

### **Otras preguntas**

- [Formulario de consulta](#)