¿QUÉ PUEDE HACER ESTE PARAGUAS POR TI?

El sistema arbitral es una **vía extrajudicial, rápida, eficaz y gratuita**, que permite resolver los conflictos o desacuerdos que puedan surgir entre el comprador/usuario y el vendedor/prestador de servicios.

UN PARAGUAS QUE ES...

Rápido
porque se tramita en un período breve de tiempo.

Gratuito
para las partes.

Eficaz
porque se resuelve mediante un laudo o resolución.

Voluntario
porque ambas partes aceptan someter la resolución del problema al arbitraje.

Efectivo
porque los laudos o resoluciones arbitrales son de obligado cumplimiento para ambas partes.

El procedimiento sólo puede ser puesto en marcha **a instancias del consumidor.**

JAC
Junta Arbitral de Consumo

Junta Arbitral de Consumo
C/ Marqués del Arco, 22 / 40003 Segovia
Teléfono 924 460 544
Correo electrónico omic@segovia.es

Edita:
SEGOVIA

Colabora:
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE CONSUMO

ARBITRAJE de CONSUMO
SEGOVIA

UN PARAGUAS PARA TODO EL AÑO

UN PARAGUAS CON OBJETIVOS MUY CLAROS

El Sistema Arbitral de Consumo tiene como finalidad atender y **resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios**, en el ámbito de una **relación de consumo**.

SI ERES CONSUMIDOR, ¿CÓMO USAR ESTE PARAGUAS?

Se inicia con la **presentación de una solicitud de arbitraje** en el Registro del Ayuntamiento. Junto con esta solicitud se debe presentar la documentación en la que el consumidor base sus pretensiones.

Recibida la solicitud **se admitirá o rechazará por la Junta Arbitral de Consumo**.

En el supuesto de admisión, se comprueba si el comerciante o empresario reclamado está adherido al Sistema. **Si el establecimiento está adherido** y ostenta el distintivo oficial, se inicia el arbitraje de consumo. **Si no estuviera adherido**, se le trasladará la solicitud proponiéndole que acepte el arbitraje, disponiendo de un plazo de 15 días para aceptarla o rechazarla.

Si es rechazada por el empresario la invitación al arbitraje, se archivará la solicitud, dado el carácter voluntario del Sistema, quedando disponible la vía judicial para la defensa de sus derechos.

››› Designación de Colegio Arbitral

Si el comerciante o empresario está previamente adherido, o acepta el sometimiento al arbitraje, **se designará el Colegio Arbitral** que resolverá el conflicto planteado, con sujeción a los principios de audiencia, contradicción e igualdad.

››› Audiencia

Posteriormente **se citará a las partes a una audiencia**, donde podrán manifestar cuanto estimen conveniente y aportar las pruebas oportunas.

››› Pruebas

El Colegio podrá acordar la **práctica de las pruebas** que estime pertinentes, bien por propia iniciativa o a solicitud de las partes.

››› Laudo

El procedimiento finaliza con un laudo, que es ejecutivo y de obligado cumplimiento, ya que se considera como una sentencia judicial y tiene efecto de cosa juzgada.

››› Recursos

Dentro de los 10 días siguientes a la notificación del laudo, las partes podrán solicitar **correcciones o aclaraciones**.

El laudo produce efecto de Cosa Juzgada, y frente a él, sólo puede interponerse **acción de anulación** en el plazo de dos meses tras su notificación, y únicamente por los motivos señalados en el artículo 41 de la Ley 60/2003, de Arbitraje. Asimismo, se podrá solicitar la **revisión del laudo**, conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil, para sentencias firmes.

SI ERES VENDEDOR, ¿CÓMO CONSEGUIR ESTE PARAGUAS?

La adhesión de empresas y profesionales se formaliza cumplimentando una **oferta de adhesión** por cada uno de los establecimientos que disponga la empresa.

Los modelos pueden facilitarse en la Junta Arbitral de Consumo, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor y en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Segovia.

Una vez cumplimentado el modelo, deberá presentarse telemáticamente en la Sede Electrónica del Ayuntamiento o remitirse a la siguiente dirección:

Junta Arbitral de Consumo
C/ Marqués del Arco, 22 · 40003 Segovia

Una vez recibida la oferta de adhesión, **se remite al empresario el distintivo oficial de la Junta Arbitral de Consumo**.

El distintivo puede utilizarse tanto en los establecimientos, como en la publicidad de la empresa, albaranes, facturas, guías o en cualquier otro medio o documento.

La adhesión de una empresa o profesional al Sistema Arbitral de Consumo le **proporciona una serie de ventajas** que redundan en su propio beneficio:

- ››› Distintivo de calidad.
- ››› Publicidad adicional.
- ››› Distintivo de adhesión.