

## Com adherir-se al Sistema Arbitral de Consum ?

Per adherir-se al Sistema Arbitral de Consum cal emplenar i signar l'Oferta Pública d'Adhesió que es troba a [www.consum.cat](http://www.consum.cat), adjuntar-hi la documentació acreditativa que es sol·licita i trametre-ho a una Junta Arbitral de Consum.

L'empresa adherida accepta que els futurs conflictes que puguin plantejar els clients es resolguin a través del Sistema Arbitral de Consum.



[www.consum.cat](http://www.consum.cat)

<http://www.facebook.com/consumcat>

<http://www.twitter.com/consumcat>

### Juntes Arbitrals de Consum a Catalunya

#### Junta Arbitral de Consum de Catalunya

C. de Pamplona, 113, 1r. 08018 Barcelona Tel. 935 516 666  
C. Pompeu Fabra, 1. 43004 Tarragona Tel. 977 251 717  
C. de la Rosa, 9. 43500 Tortosa Tel. 977 448 538  
Av. Segre, 7. 25007 Lleida Tel. 973 728 000  
Pl. de Pompeu Fabra, 1. 17002 Girona Tel. 972 940 100  
[jacc@gencat.cat](mailto:jacc@gencat.cat)

#### Junta Arbitral de Consum de Badalona

Pl. Assemblea de Catalunya, 9-12, entresol. 08911 Badalona  
Tel. 934 832 743 [jac@badalona.cat](mailto:jac@badalona.cat)

#### Junta Arbitral de Consum de Barcelona

Ronda de Sant Pau, 43, 2a. planta. 08015 Barcelona  
Tel. 934 023 344 [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat)

#### Junta Arbitral de Consum de l'Hospitalet de Llobregat

Riera de la Creu, 32-34, baixos. 08901 L'Hospitalet de Llobregat  
Tel. 934 026 033 [junta-arbitral@l-h.cat](mailto:junta-arbitral@l-h.cat)

#### Junta Arbitral de Consum de Lleida

Av. de Tortosa, 4. 25005 Lleida  
Tel. 973 700 424 [junta.arbitral@paeria.cat](mailto:junta.arbitral@paeria.cat)

#### Junta Arbitral de Consum de Mataró

Av. de Puig i Cadafalch, 101. 08303 Mataró  
Tel. 937 582 321 [fsalvado@ajmataro.cat](mailto:fsalvado@ajmataro.cat)

#### Junta Arbitral de Consum de Sabadell

Carretera de Barcelona - Ed. Vapor Llonch, 208 B. 08205 Sabadell  
Tel. 937 453 168 [jac@ajsabadell.cat](mailto:jac@ajsabadell.cat)

#### Junta Arbitral de Consum de Terrassa

Carretera Montcada, 596. 08223 Terrassa  
Tel. 937 315 982 [consum@terrassa.cat](mailto:consum@terrassa.cat)

#### Junta Arbitral de Consum de Vilafranca del Penedès

C. de la Cort, 14. 08720 Vilafranca del Penedès  
Tel. 938 920 358 [jac@vilafranca.org](mailto:jac@vilafranca.org)

**012**  
**gencat.cat**  
Cost de la trucada:  
segons operadora.

 **Generalitat  
de Catalunya**

 **Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum**



Senyal de compromís,  
senyal de confiança

## Què és la Junta Arbitral de Consum ?

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) és un òrgan administratiu al servei dels consumidors i empresaris, les funcions de la qual són assumides per l'Agència Catalana del Consum que depèn del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya.

Aquest òrgan ofereix a les empreses la possibilitat d'adherir-se al Sistema Arbitral de Consum per a solucionar possibles conflictes entre comerciants i consumidors de manera objectiva i gratuïta.

D'aquesta manera, la JACC posa al servei dels ciutadans i ciutadanes de Catalunya dues vies per a resoldre aquests conflictes de consum que poden sorgir entre consumidors i empresaris, com a conseqüència de la compra d'un producte o la contractació d'un servei: la mediació i l'arbitratge de consum.

## La mediació de consum

La mediació de consum és un procediment que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori.

Els acords a què arribin les parts després del procés de mediació són vinculants i es poden formalitzar en un document escrit signat per elles i la persona mediatadora.

Si no s'assoleix cap acord es proposa a les parts l'arbitratge de consum.

## L'arbitratge de consum

És un sistema extrajudicial i voluntari, pel qual les parts sotmeten la resolució del seu conflicte a un òrgan arbitral i es comprometen a complir la solució que dicti, anomenada *laude*.

## Característiques de l'arbitratge de consum

### Gratuït

Aquest procediment és gratuït i cap d'ambdues parts no ha d'abonar cap despesa, excepte en cas que sol·licitin un peritatge.

### Voluntari

Per fer un arbitratge de consum, tant la persona consumidora com l'empresària han d'acordar-ho voluntàriament, ja que només en aquest cas poden quedar vinculades per la decisió presa per l'òrgan arbitral.

### Àgil i senzill

És un procediment àgil i senzill que s'inicia amb la presentació de la sol·licitud d'arbitratge del consumidor davant de la JACC.

### Objectiu

L'òrgan arbitral és independent i acorda la resolució del conflicte que estima més justa escoltant prèviament les alegacions de les parts i analitzant les proves presentades.

### Executiu

La decisió o laude emès per l'òrgan arbitral, vincula ambdues parts, amb els mateixos efectes que una sentència judicial. El laude és d'obligat compliment i no és possible presentar recurs contra aquesta decisió ni interposar demanda judicial pels mateixos fets.

## Senyal de qualitat i compromís per a la seva empresa

Els empresaris que s'adhereixen al Sistema Arbitral de Consum han d'informar les persones consumidores de llur adhesió a l'arbitratge. El distintiu que acredita l'adhesió a l'arbitratge de consum és un distintiu de qualitat.

En cas de conflicte amb els seus clients, poden oferir-los trobar una solució mitjançant aquesta via i, per tant, se n'estalvien d'altres més complexes i costoses. Com a via prèvia a l'arbitratge, sempre s'intenta arribar a un acord a través de la mediació.

Durant el procediment arbitral, els empresaris també poden demanar a l'òrgan arbitral que els seus clients els abonin les quantitats pendents de pagament relacionades amb el conflicte en qüestió.

La solució que acordi l'òrgan arbitral té caràcter privat, és confidencial i és vinculant per ambdues parts.



## Senyal de qualitat i confiança per als seus clients

Les persones consumidores, en veure el distintiu d'empresa adherida, entren amb confiança perquè saben que tenen una garantia de qualitat afegida en la seva compra o servei contractat.

Així, en cas de reclamació, es resoldrà en tots els casos a través de l'arbitratge de consum.