

QUÈ ÉS LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM?

- És un òrgan administratiu al servei dels consumidors i empresaris.
- Depèn de l'Agència Catalana del Consum del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.
- Ofereix als establiments la possibilitat d'adherir-se al Sistema Arbitral de Consum.
- Posa a disposició dels ciutadans i ciutadanes de Catalunya dues vies per solucionar possibles conflictes de consum de manera objectiva i gratuïta: la mediació i l'arbitratge de consum.

LA MEDIACIÓ DE CONSUM

Una tercera persona, el mediador o mediadora, imparcial i neutral i acceptat prèviament i voluntària per les parts, intervé per tal d'ajudar el consumidor i l'empresari a trobar solucions negociables i a assolir un acord acceptat per ambdues parts, intentant solucionar el conflicte.

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 aquest dicti.

És:

- gratuït
- voluntari
- ràpid i senzill
- objectiu
- executiu
- ràpid i senzill
- objectiu
- executiu

SENYAL DE QUALITAT I COMPROMÍS PER A LA SEVA EMPRESA

Els empresaris que s'adhereixen al Sistema Arbitral de Consum exhibeixen el distintiu d'establiment adherit en el seu establiment i en la documentació i publicitat.

Aquest distintiu és signe de compromís i de qualitat dels seus productes i acredita el seu compromís envers els seus consumidors, els quals reconeixen la garantia de qualitat afegida que representa.

En cas de conflicte amb els consumidors, poden oferir-los trobar una solució mitjançant el Sistema Arbitral de Consum, estalviant altres vies més lentes i costoses i a més, amb la possibilitat de reclamar abonament de quantitats pendents de pagament relacionades amb el conflicte en qüestió.

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



CONSELL COMARCAL
DEL RIPOLLÈS

OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

COM ADHERIR-SE?

Per adherir-se al Sistema Arbitral de Consum cal emplenar i signar l'Oferta Pública d'Adhesió (que poden trobar al web www.consum.cat), adjuntar-hi la documentació acreditativa que es sol·licita i trametre-ho a qualsevol de les seus de la JACC o bé dirigir-se a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor, del Consell Comarcal del Ripollès, C/ Progrés, 22 (Ripoll) o al Tel. 972 70 32 11.