



## CARTA DE SERVEIS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

### Presentació

L'arbitratge de consum és un procediment voluntari per a la solució extrajudicial de les controvèrsies que puguin sorgir entre les persones consumidores i les empreses i els professionals que subministren productes o presten serveis.

Les empreses i professionals, poden adherir-se al sistema arbitral de consum, mitjançant la signatura d'una Oferta d'Adhesió al Sistema Arbitral de Consum que els permet lluir el distintiu d'adhesió, que representa un signe de qualitat.

### Avantatges per a les empreses i professionals :

- L'adhesió al sistema arbitral de consum permet millorar l'atenció i estimula la fidelització de la clientela,
- Autoritza a ostentar el distintiu d'adhesió al sistema arbitral en un lloc destacat de l'establiment i fer-ne ús també en la publicitat, les factures i la documentació de l'empresa.
- Facilita la resolució amistosa dels conflictes que puguin sorgir.

### Avantatges per a les persones consumidores :

- Comprar productes o contractar serveis amb empreses o professional de confiança
- Resoldre de forma ràpida, senzilla, gratuïta i vinculant els conflictes que puguin sorgir de la relació de consum.

La decisió arbitral, anomenada laude, té efectes de cosa jutjada, és d'obligat compliment i té els mateixos efectes que una sentència judicial.

Característiques de l'arbitratge de consum:

- És un procediment alternatiu al judicial, d'adhesió voluntària per a ambdues parts.
- Ràpida, imparcialitat i eficàcia i executivitat del laude arbitral.
- La tramitació es senzilla i gratuïta per a ambdues parts.

L'Arbitratge de consum es decidirà en equitat llevat que les parts optin expressament per la decisió en dret.

A l'arbitratge de consum les parts es representen i defensen elles mateixes, sense necessitat d'assistència d'advocat ni procurador.

### La nostra missió

La Junta Arbitral de Consum administra i gestiona la resolució de conflictes en matèria de consum mitjançant la mediació i l'arbitratge.

La Junta Arbitral de Consum promou l'adhesió de les empreses i professionals al sistema arbitral com a signe de confiança i d'avantatge competitiu.



## Serveis que prestem

- La JACH intentarà resoldre la sol·licitud per mitjà de la mediació. Si aquesta no prospera i l'empresa es troba adherida al Sistema Arbitral de Consum o bé ha acceptat singularment l'arbitratge proposat, aleshores nomenarà un òrgan o tribunal arbitral que resoldrà el conflicte.
- La Junta Arbitral de Consum gestiona l'adhesió de les empreses al sistema arbitral i en fa difusió com a signe de qualitat.

## Per a qui els fem

**Per a la ciutadania.** Les persones consumidores poden presentar sol·licituds d'arbitratge en relació a conflictes sorgits en la compra de productes o en la prestació de serveis.

Es consideren persones consumidores les persones físiques o jurídiques compradores de productes o usuàries de serveis sempre que no actuïn en un àmbit d'activitat empresarial o professional.

**Per a les empreses.** Les empreses i professionals, poden adherir-se al sistema arbitral de consum, mitjançant la signatura d'una Oferta d'Adhesió al Sistema Arbitral de Consum que els permet lluir el distintiu d'adhesió el qual representa un signe de confiança i un avantatge competitiu.

## Els nostres compromisos

- **Notificar a la persona interessada l'admissió o inadmissió a tràmit de la sol·licitud d'arbitratge en un termini màxim de 30 dies.** No poden ser objecte d'arbitratge de consum (art. 2 i 35 RD 231/2008, d'arbitratge) i s'han d'inadmetre les sol·licituds relatives a les matèries que no són de lliure disposició, quan hi ha mort, lesió o intoxicació, si hi ha indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat civil que se'n derivi i les pretensions sense fonament o bé aquelles on no s'aprecii afectació dels drets i interessos de les persones consumidores.
- **Tramitar el procediment i notificar a ambdues parts el laude arbitral emès dins el termini màxim de 6 mesos a comptar des de l'inici del procediment, sens perjudici de les suspensions i pròrrogues previstes per la normativa .** Es dicta la resolució l'inici del procediment quan, havent estat admesa a tràmit la sol·licitud, hi ha adhesió prèvia de l'empresa o professional al sistema arbitral de consum o bé s'accepta singularment l'arbitratge proposat. A partir de 6.11.2017 el termini serà de 90 dies segons assenyala la Llei 7/2017.
- **Difusió mitjançant el web municipal de les dades de les empreses que s'adhereixin al sistema arbitral de consum en un termini màxim de 72 hores a comptar des de l'acceptació de la seva oferta.**
- **Disponibilitat horària:**
  - Presencial: 4 hores i mitja diàries d'horari d'atenció al públic els dies feiners.
  - Internet: consultes via web municipal o adreça [junta.arbitral@l-h.cat](mailto:junta.arbitral@l-h.cat)
  - Telefònica: : 5 hores i mitja diàries d'horari d'atenció al públic els dies feiners

## Contacte

- Junta Arbitral de Consum de L'Hospitalet (JAC)  
C. Riera de la Creu, número 32, baixos, CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat  
Telèfon: 934026033 fax: 934026034  
correu electrònic: [junta.arbitral@l-h.cat](mailto:junta.arbitral@l-h.cat)  
Horari: Dilluns a divendres: 9-13.30 hores.



### Compliment dels compromisos

- Avaluació anual del grau de compliment dels compromisos contrets durant el primer trimestre de l'any següent.
- Proposar les mesures d'esmena o accions de millora que garanteixin el compliment i la millora dels compromisos contrets.
- Atenció, anàlisi i resposta de les no-conformitats que presentin les persones usuàries de la Junta Arbitral de Consum en relació a la carta de serveis.

Els resultats obtinguts durant l'any 2021 són els següents:

Indicador	Grau de compliment	Dades memòria 2020
Notificacions admissió a tràmit en màxim 21 dies	50%	Compliment parcial fins a d'incorporació president JAC (a partir d'incorporació president JAC, compliment 100%)
Notificar laude arbitral en màxim de 90 dies o de 180 dies si s'han prorrogat, a comptar des de l'admissió a tràmit	5,8%	Impossibilitat de compliment per acumulació generada per manca cobertura plaça de presidència JAC.
Difusió empreses adherides en 72 hores	100%	Difusió en 24 hores
Disponibilitat horària	100%	Complerta atenció telefònica, telemàtica i presencial