



Diputación de Córdoba

**ESTABLECIMIENTO  
ADHERIDO**



**ARBITRAJE  
DE CONSUMO**

...La vía...

...Más fácil.

**JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO  
DIPUTACIÓN DE CÓRDOBA**

La Junta Arbitral Provincial de Consumo de la *Diputación de Córdoba*, tiene por finalidad ofrecer a consumidores y consumidoras y a empresarios/as o prestadores de servicios un medio eficaz para resolver los desacuerdos en materia de Consumo en el ámbito territorial de la Provincia de Córdoba, configurándose como el órgano por excelencia que administra el Arbitraje de Consumo en la Provincia de Córdoba.

## ¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?

Es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre el/a comprador o compradora o usuario/a y vendedor/a o prestador/a de servicios.

### Características

**Rapidez:** porque se tramita en un plazo máximo de 6 meses desde el inicio del Procedimiento Arbitral.

**Eficacia:** el conflicto se resuelve mediante un laudo o resolución arbitral, sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.

**Gratuidad:** se realiza sin ningún coste para las partes, que sólo en determinados supuestos costearán la práctica de peritajes.

**Voluntariedad:** ambas partes se adhieren libremente al Sistema Arbitral de Consumo y quedan vinculadas a la resolución del Colegio Arbitral.

**Ejecutividad:** los Laudos (resoluciones arbitrales) son de obligado cumplimiento para las partes, teniendo efecto de "cosa juzgada", al igual que las Sentencias judiciales.

**Equilibrio:** la composición de los Colegios Arbitrales garantiza la igualdad entre las partes.

## Procedimiento

La **Solicitud de Arbitraje se puede tramitar a través de los Servicios de Consumo de los Municipios de la Provincia, Asociaciones de Consumidores y Usuarios, o directamente ante la Junta Arbitral de Consumo del ámbito territorial de competencia.**

**Se le notifica al reclamado la solicitud de Arbitraje.** Si la Empresa o Profesional esta adherido al Sistema Arbitral de Consumo, el procedimiento Arbitral se inicia automáticamente, hasta la resolución o Laudo (si en la fase de mediación no se llegara a acuerdo).

**Si la Empresa o Profesional no está adherido** al Sistema Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral solicitará su Adhesión para realizar el Arbitraje, y se formaliza un **convenio arbitral** en caso de que aceptara la adhesión.

**Si la Empresa no adherida rechazara**, no podrá celebrarse el arbitraje y quedará abierta la vía judicial, sin perjuicio de las actuaciones mediadoras o sancionadoras de la Administración competente.

En el supuesto de **Empresa adherida o aceptación del arbitraje**, se designa **Colegio Arbitral**, que es el órgano encargado de resolver la reclamación. Está **compuesto de tres miembros (árbitros); un representante del sector Empresarial, un representante de una Asociación de Consumidores y Usuarios, y el tercero, que es el/a Presidente/a y que será designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral.**

Se citan a las partes en **Audiencia**, que podrá realizarse **verbalmente** o mediante **escritos**, para que hagan las alegaciones que crean oportunas y se acuerden la práctica de las pruebas en los casos que fuera necesario.

Finalmente se dicta el **Laudo Arbitral** que es ejecutivo y de obligado cumplimiento.

## El distintivo

El **Distintivo Oficial** supone una garantía de calidad adicional para el/a consumidor/a que la Empresa le está ofreciendo con la Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, asegurándole la resolución de los posibles desacuerdos a través del Arbitraje de Consumo.

Para la **Empresa o Profesional** supone un servicio más que presta a sus clientes o usuarios y una mejora en la calidad de prestación de sus servicios.

### Publicidad Adicional

Las Empresas o Profesionales adheridos al Sistema Arbitral Consumo podrán utilizar en sus **comunicaciones comerciales el distintivo oficial concedido** (art. 28.4 RD 231/2008)

Las Empresas Adheridas figuran gratuitamente en la GUÍA NARANJA del Arbitraje de Consumo de la Provincia de Córdoba y en los Censos Oficiales publicados por las Administraciones competentes, lo que les supone una publicidad adicional.

También se beneficiarán indirectamente de las Campañas Promocionales del Arbitraje de Consumo emprendidas por las Administraciones y en las que se realicen directamente desde la Junta Arbitral de la Diputación de Córdoba, figurando en el "Buscador de Empresas Adheridas" del sitio WEB de Consumo de la Diputación.

## Exclusiones

**No podrán ser objeto de Arbitraje de Consumo** los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos (Art 2.2 del RD 231/2008 de 15 de Febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo).

## ¿Dónde acudir?

Avda. del Mediterráneo s/n. Edif. 1º, 3ª planta. 14011 Córdoba.

Tel.: 957 21 28 19 / 14 - 957 21 13 08 - Fax: 957 21 28 15

E-mail: consumo@dipucordoba.es - Web: www.dipucordoba.es/consumo