



resuelve consciente resuelve responsable

CAMPAÑA de CONCIENCIACIÓN dirigida al sector empresarial

OBJETIVOS

Recordar la obligación de informar sobre la existencia de sistemas alternativos de resolución de conflictos

Promover estas vías como sello de calidad, garantía y confianza para la empresa

www.dipucordoba.es/consumo



JUNTA ARBITRAL
PROVINCIAL
DE CONSUMO



Diputación de Córdoba
Delegación de Cohesión Social,
Consumo, Participación Ciudadana
y Protección Civil

El **Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil** de la **Diputación de Córdoba** impulsa la defensa y protección de las personas consumidoras a través de los Sistemas Alternativos de resolución de conflictos, como son la hoja de quejas y reclamaciones, mediación y el arbitraje de consumo.

La campaña de concienciación **“Resuelve consciente / Resuelve responsable”** difunde entre el sector empresarial su obligación de informar sobre la existencia de estas vías alternativas, para la resolución de los conflictos en consumo.

“No podemos resolver los problemas,
pensando de la misma manera
que cuando los creamos”

Albert Einstein

“Los conflictos existen siempre;
no tratéis de evitarlos
sino de entenderlos”

Lin Yutang

DECÁLOGO resuelve consciente, resuelve responsable:

- 1 Facilita** los datos de tu empresa para plantear quejas, reclamaciones o consultas.
- 2 Responde** a las reclamaciones de forma expresa, rápida y motivada.
- 3 Plazo** máximo de respuesta, 1 mes (en Andalucía 10 días hábiles).
- 4 Informa** de la posibilidad de recurrir ante las Entidades Acreditadas de Resolución Alternativa de conflictos, a las que estés adherido u obligado.
- 5 Informa** de los datos de la Entidad Acreditada, en tu web, contratos, carteles, folletos.
- 6 Informa** al menos de una Entidad Competente, si no estás adherido/obligado y si participarás en el procedimiento.
- 7 Facilita** la información de la entidad competente de forma clara y accesible en web, contratos, carteles, folletos.
- 8 La información** se deberá recoger en la contestación a la reclamación o informar expresamente en 1 mes.
- 9 Si comercializas** online, incluye en tu web un enlace a la Plataforma de Resolución de litigios en línea de la U.E.
- 10 Informa**, haz visible la Negociación, Mediación y el Arbitraje en Consumo.

VENTAJAS para el sector empresarial:

Confianza, refuerzas la confianza de las personas consumidoras.
Calidad y garantía, se incorpora un elemento adicional en tus productos y servicios.
Competitividad, marca una diferencia.
Acuerdo justo, más duradero y respetado.
Servicio extra, ofreces un servicio más a las personas consumidoras.
Rapidez y eficacia, evitas pleitos largos y costosos.
Cauces de acceso a la justicia.
Independencia, profesionalidad de los árbitros y mediadores.
Confidencialidad, seguridad jurídica, voluntariedad, flexibilidad.
Prevención de conflictos futuros.
Igualdad entre las partes: empresas y consumidores/as.
Gratuidad de los procedimientos.