

Sol·licitud d'adhesió d'empreses o professionals al Sistema Arbitral de Consum. Alta, modificació, baixa i certificat acreditatiu. Consum.

Organisme Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç

Codi GVA 2291

Codi SIA 211048

Estat Obert

Termini de sol·licitud Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

Què és i per a què serveix?

Possibilitar que els empresaris o professionals puguen:

- **Adherir-se (alta)** al sistema arbitral de consum, a través del qual es poden solucionar les controvèrsies entre consumidors i empresaris o professionals, com a alternativa excoent als tribunals ordinaris de justícia.
- Comunicar les **modificacions** que es produïsquen en la seua adhesió a este sistema.
- Sol·licitar la seua **baixa** d'eixe sistema.
- I sol·licitar un **certificat** acreditatiu de si el professional o l'empresa està o no adherit/a a el citat sistema arbitral de consum.

EXCLUSIONS:

No podran ser objecte d'arbitratge de consum les següents qüestions:

- Les qüestions resoltes o plantejades davant un òrgan jurisdiccional o una altra entitat acreditada i notificada a la Comissió Europea de conformitat amb el que es preveu en la Llei 7/2017, de 2 de novembre, llevat que, en este últim cas, s'acredite el desistiment del primer procediment.
- Les matèries inseparablement unides a altres sobre les quals les parts no tinguen poder de disposició.
- Les qüestions en què, conformement a les lleis, haja d'intervindre el Ministeri Fiscal en representació i defensa dels qui, per mancar de capacitat d'obrar o de representació legal, no poden actuar per si mateixos.
- Aquelles en les quals concórreguen intoxicació, lesió, mort o existisquen indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjuís directament derivada d'ells.

Interessats

Els empresaris o els professionals que desenrotllen la seua activitat en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

Observacions

A) Qualsevol **APORTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ a l'EXPEDIENT** (inclosa la seua possible esmena) ha de realitzar-se directament en el botó "ESMENA > PRESENTACIÓ AUTÈNTICADA" (destacat en color roig) en l'apartat "Tramitació > Esmena".

També podrà fer-se utilitzant el tràmit telemàtic de "Aportació de documentació a un expedient obert en la Direcció General competent en matèria de COMERÇ i/o CONSUM de la Generalitat Valenciana (s'exclouen ajudes i expedients arxivats)". Veure enllaç directe en l'apartat "Què necessites saber > Procediments relacionats".

B) SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

1. SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

- El Sistema Arbitral de Consum és l'arbitratge institucional de resolució extrajudicial, de caràcter vinculant i executiu per a les dos parts, dels conflictes sorgits entre els consumidors o usuaris i les empreses o professionals en relació amb els drets legal o contractualment reconeguts al consumidor.
- El procediment arbitral de consum s'ajustarà als principis d'audiència, contradicció, igualtat entre les parts i gratuïtat.
- L'òrgan arbitral resoldrà sobre l'acceptació o rebuig de les proves proposades per les parts, proposant d'ofici, si és el cas, la pràctica de proves complementàries que es consideren imprescindibles per a la solució de la controvèrsia.
- Els àrbitres, les parts i els qui presten servei en les juntes arbitral de consum, estan obligats a guardar confidencialitat de la informació que coneguen en el curs del procediment arbitral.

2. AVANTATGES DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

Estar adherit al Sistema Arbitral de Consum ofereix els avantatges següents:

- El distintiu oficial que exhibixen les empreses o professionals adherits a este sistema ofereix als clients una garantia afegida sobre els seus productes o serveis.
- Afavorix el diàleg i la confiança amb els clients, els quals, en cas de desacord, poden utilitzar este sistema.
- Dona suport a la imatge de prestigi de les empreses o professionals, propiciant la seua selecció per part dels consumidors.
- El benefici de la publicitat institucional a favor de les empreses i professionals adherits al Sistema Arbitral de Consum.
- Tant l'adhesió, com el procediment d'arbitratge que s'inicie en cas de reclamacions, són gratuïts.

3. OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

- Els empresaris o professionals poden realitzar oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, mitjançant la qual accepten que les reclamacions dels consumidors que es plantegen a conseqüència de la seua activitat empresarial o professional es resolguen a través d'este procediment extrajudicial, voluntari, ràpid, eficaç, gratuït i amb força executiva.
- Amb caràcter previ al coneixement del conflicte l'empresari o professional, pot proposar una solució consensuada que, en cas de ser acceptada per la persona consumidora, es procedirà a elevar aquella a laude conciliatori.
- L'adhesió es podrà realitzar a la Junta Arbitral corresponent al territori on l'empresari desenvolupa principalment la seua activitat.
- La sol·licitud de l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum l'ha de dirigir a la Junta Arbitral corresponent a l'àmbit territorial on l'empresa o professional desenvolupa principalment la seua activitat, i, en concret:
 - a) A la Junta Arbitral de Consum Nacional, si l'àmbit territorial d'activitat de l'empresa o professional que realitza l'oferta pública d'adhesió abasta més d'una Comunitat Autònoma.
 - b) A la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana, si l'àmbit territorial d'activitat és la Comunitat Valenciana, o la província de València, o un o més municipis d'esta província.
 - c) A la Junta Arbitral de Consum de Castelló, si l'àmbit territorial d'activitat és la província de Castelló o un o més municipis d'esta província.
 - d) A la Junta Arbitral de Consum d'Alacant, si l'àmbit territorial d'activitat és la província d'Alacant o un o més municipis d'esta província.

- En la sol·licitud d'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum l'empresari o el professional HAURÀ D'EXPRESSAR:

- a) Si opta perquè l'arbitratge es resolga en dret, en equitat, o indistintament a elecció del consumidor.
- b) Si és el cas, el termini de validesa de l'oferta pública d'adhesió.

En el supòsit de no constar qualsevol d'estos extrems, l'oferta s'entendrà realitzada en equitat, per temps indefinit.

C) Disposa de **MÉS INFORMACIÓ sobre ARBITRATGE** de consum en l'apartat corresponent de l'àrea de CONSUM de la pàgina web de la Conselleria competent en eixa matèria. (Veure enllaç directe a eixe apartat en "Tramitació > Sol·licitud > Enllaços")

Procediments relacionats

- Aportació de documentació a un expedient obert en la direcció general competent en matèria de COMERÇ i/o CONSUM de la Generalitat Valenciana (s'exclouen ajudes i expedients arxivats) (18468 / SIA: 280277)

Normativa general

- [Normativa] Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge (BOE núm. 309, de 26/12/2003). (<https://www.boe.es/eli/es/l/2003/12/23/60/con>)
- [Normativa] Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum (BOE núm. 178, de 24/07/2024). (<https://www.boe.es/eli/es/rd/2024/07/23/713/con>)
- [Normativa] Decret legislatiu 1/2019, de 13 de desembre, del Consell, d'aprovació del text refós de la Llei de l'Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana. (DOGV núm. 8704, de 24.12.2019) (<https://dogv.gva.es/va/eli/es-vc/dlg/2019/12/13/1>)

SOL·LICITUD

Termini de presentació

Durant tot l'any.

Formularis i documentació

A) En cas d'ALTA ha de presentar-se:

1. Imprès de SOL·LICITUD D'OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ al Sistema Arbitral de Consum (segons el model corresponent a cada Junta Arbitral, que figuren com a impresos associats a este tràmit), degudament emplenat marcant l'opció d'alta i firmat.

2. DOCUMENTACIÓ PRECEPTIVA a presentar al costat de l'imprès de sol·licitud d'oferta d'adhesió:

- Còpia del document que acredite estar donat/a d'alta en l'IAE.
- Còpia de l'escriptura de constitució (només en el cas de tractar-se de persones jurídiques).
- Còpia del document d'apoderament del seu/s representant/s (només si es tracta de persones jurídiques).

B) En cas de **MODIFICACIÓ** ha de presentar-se:

1. Imprès de SOL·LICITUD D'OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ al Sistema Arbitral de Consum (segons el model corresponent a cada Junta Arbitral, que figuren com a impresos associats a este tràmit), degudament

emplenat marcant l'opció de modificació i firmat.

2. DOCUMENTACIÓ acreditativa de les dades objecte de modificació.

C) En cas de **BAIXA** ha de presentar-se:

- Imprés de SOL·LICITUD D'OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ al Sistema Arbitral de Consum (segons el model corresponent a cada Junta Arbitral, que figuren com a impresos associats a este tràmit), degudament emplenat marcant l'opció de baixa i firmat.

D) Per a sol·licitar el **CERTIFICAT** ha de presentar-se:

- Imprés de SOL·LICITUD D'OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ al Sistema Arbitral de Consum (segons el model corresponent a cada Junta Arbitral, que figuren com a impresos associats a este tràmit), degudament emplenat marcant l'opció de certificat i firmat.

- SOLOAA. SOL·LICITUD OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM (ALACANT)
- SOLOAC. SOL·LICITUD OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM (CASTELLÓ)
- SOLOAV. SOL·LICITUD OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM (COMUNITAT VALENCIANA)

Forma de presentació

Telemàtica

1. La sol·licitud pot realitzar-se per mitjans electrònics MITJANÇANT ESTE TRÀMIT TELEMÀTIC. Esta modalitat telemàtica és obligatòria per a les persones compreses en l'article 14.2 de la Llei 39/2015 i voluntària per a les persones físiques.

2. Per a eixa presentació telemàtica, la persona sol·licitant (física o jurídica) haurà de disposar d'un sistema de firma electrònica reconeguda o qualificada i avançada basat en certificats electrònics reconeguts o qualificats de firma electrònica expedits per prestadors inclosos en la «Llista de confiança de prestadors de servicis de certificació».

Entre estos sistemes s'admeten el DNle (DNI electrònic), els certificats emesos per la FNMT i per l'ACCV, el sistema Clau-firma de l'Estat (únicament per a les persones físiques) i, en general, tots els acceptats per la Plataforma @firma

Més informació en: <https://sede.gva.es/es/sistemas-d-identificacio-i-signatura-acceptat>

3. Poden realitzar-se tràmits PER VIA TELEMÀTICA davant l'Administració de la Generalitat Valenciana:

a) Directament per la persona sol·licitant.

b) O actuant en representació d'una altra persona:

- Bé utilitzant un certificat electrònic de representant.

- O bé sense utilitzar un certificat electrònic de representant, i en este cas la persona representada ha d'inscriure prèviament eixa representació en el REGISTRE DE REPRESENTANTS de l'ACCV (veure informació disponible en els apartats "Què necessites saber > Procediments relacionats" i "Ajuda > Enllaços d'interés" del present tràmit).

Sense eixa inscripció prèvia, a més de no quedar acreditada la seua representació, no es rebrà res en la Carpeta Ciutadana de la persona presentadora.

4. Fent clic en SOL·LICITUD > PRESENTACIÓ AUTÈNTICADA (en color roig més a baix i també a l'inici d'este tràmit), accedirà al tràmit telemàtic, que li permetrà emplenar i firmar els formularis web, annexar la documentació emplenada i firmada digitalment que haja d'aportar i realitzar la presentació telemàtica de tot això, obtenint el corresponent justificant de registre, que posteriorment estarà també disponible, al

costat del número d'expedient obert, en la seua Carpeta Ciutadana (veure apartats "Ajuda > Enllaços d'interés" i "Ajuda > Preguntes freqüents" d'este tràmit).

5. Respecte als DOCUMENTS A ANNEXAR:

- És recomanable que, en primer lloc, descarregue i reunisca tots els documents a presentar i els emplene, ferm i guarde electrònicament en el seu ordinador, de manera que posteriorment puga incorporar-los en el pas corresponent del tràmit telemàtic.

- **IMPORTANT:** tots els documents certificats o firmats que es presenten telemàticament hauran de ser enviats en format PDF i hauran d'incorporar les firmes digitals de la/s persona/s o entitat/és que els subscriguen.

- En este tràmit de la Guia Prop:

* En l'apartat denominat "Tramitació > Sol·licitud > Documentació" apareix el llistat de documents a presentar.

* I en el seu subapartat "Formularis" i en l'apartat "Què necessites saber > Formularis" (a més d'en el propi tràmit telemàtic) existixen models normalitzats i emplenables d'alguns d'eixos documents. Si existix model normalitzat, el document ha de presentar-se en ell, i si no existix, ha de ser creat o recaptat per la persona sol·licitant per a poder-los adjuntar a la seua sol·licitud telemàtica.

- En el tràmit telemàtic s'indica la grandària màxima permesa dels documents a annexar i els seus possibles formats o extensions (pdf, doc, odt, xls, ods, zip, etc.). Comprove'ls abans d'annexar els documents.

6. Disposa:

- De **MÉS INFORMACIÓ** sobre la tramitació telemàtica en la Generalitat Valenciana en els corresponents enllaços directes dels apartats "Ajuda > Preguntes freqüents" i "Ajuda > Enllaços d'interés" d'este tràmit.

- D'una "Simulació de Tramitació Telemàtica en la Generalitat Valenciana (Cl@ve-firma)", per a poder conèixer prèviament i familiaritzar-se amb els passos d'eixa tramitació abans de realitzar qualsevol tràmit real (veure enllaç a eixa simulació en l'apartat "Què necessites saber > Què > és > Enllaços" d'este tràmit).

Accés amb autenticació

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=DGM_GEN&version=4&idioma=va&idProcGuc=2291&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

Enllaços

· Arbitratge de consum (en l'àrea de Consum de la pàgina web de la Conselleria) (<https://cindi.gva.es/va/web/consumo/arbitraje>)

· Adhesió dels empresaris o comerciants al sistema arbitral de consum (https://www.dsca.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/empresasAdheridas-1.pdf)

· Apartat "Registre i cita prèvia" de la pàgina web de la Conselleria competent en matèria de Consum (<https://cindi.gva.es/va/cita-previa>)

TRAMITACIÓ

Informació de tramitació

A) En cas d'ALTA :

1 - Presentació de la sol·licitud i documentació que procedisquen davant la Junta Arbitral competent, DE MANERA TELEMÀTICA (modalitat obligatòria per a les persones compreses en l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions), o bé presencialment (modalitat vàlida només per a persones físiques).

* Nota: l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum és única i ha de dirigir-se a la Junta Arbitral que es corresponga amb l'àmbit territorial en el qual l'empresa o el professional desenrotlle principalment la seua activitat.

2 - Si tot és complet i correcte, s'accepta la sol·licitud d'oferta pública d'adhesió presentada.

3 - Una vegada acceptada eixa sol·licitud, s'inclou al/la sol·licitant en el cens d'empreses i professionals adherits al Sistema Arbitral de Consum i se li remet el distintiu oficial.

B) En cas de MODIFICACIÓ o BAIXA:

1 - Presentació de la sol·licitud i documentació que procedisquen davant la Junta Arbitral competent, DE MANERA TELEMÀTICA (modalitat obligatòria per a les persones compreses en l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions), o bé presencialment (modalitat vàlida només per a persones físiques).

* Nota: la sol·licitud ha de dirigir-se a la Junta Arbitral que va acceptar l'alta, que serà la que es corresponga amb l'àmbit territorial en el qual l'empresa o el professional desenrotlle principalment la seua activitat.

2 - Si tot és complet i correcte, s'accepta la sol·licitud de modificació o baixa de l'oferta pública d'adhesió presentada.

3 - Una vegada acceptada eixa sol·licitud, bé es modifica l'o els date/s que corresponga/n en el cens d'empreses i professionals adherits al Sistema Arbitral de Consum i s'emet la corresponent Resolució de modificació, o bé se li dona de baixa en el citat cens i s'emet Resolució de baixa. A continuació se li notifica la Resolució emesa.

C) En cas de sol·licitud de CERTIFICAT:

1 - Presentació de la sol·licitud de certificat davant la Junta Arbitral competent, DE MANERA TELEMÀTICA (modalitat obligatòria per a les persones compreses en l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions), o bé presencialment (modalitat vàlida només per a persones físiques).

* Nota: la sol·licitud ha de dirigir-se a la Junta Arbitral que va acceptar l'alta, que serà la que es corresponga amb l'àmbit territorial en el qual l'empresa o el professional desenrotlle principalment la seua activitat.

2 - Si tot és complet i correcte, la Junta Arbitral competent emet el corresponent certificat indicant si l'empresa o el professional està o no adherida/o al Sistema Arbitral de Consum, segons siga procedent, i li ho notifica al/la sol·licitant.

Òrgans tramitació

- Junta Arbitral de Consum d'Alacant
C/ Labradores, 14
3002 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
- Junta Arbitral de Consum de Castelló de la Plana
PL. MAJOR, 1
12001 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)
- Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana

C/ DE LA DEMOCRÀCIA, 77. CIUTAT ADMITIVA. 9 D'OCTUBRE-TORRE 2
46018 València (València/Valencia)

RESOLUCIÓ

Quantia i cobrament

Procediment

La sol·licitud d'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum pels empresaris i professionals és GRATUÏTA.

Òrgans resolució

Les Juntes Arbitrals de Consum

- Junta Arbitral de Consum d'Alacant
C/ Labradores, 14
3002 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
- Junta Arbitral de Consum de Castelló de la Plana
PL. MAJOR, 1
12001 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)
- Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana
C/ DE LA DEMOCRÀCIA, 77. CIUTAT ADMITIVA. 9 D'OCTUBRE-TORRE 2
46018 València (València/Valencia)

ESMENA

Objecte

L'esmena o aportació de documentació ha de realitzar-se directament en el botó "ESMENA > PRESENTACIÓ AUTÈNTICADA" (destacat més a baix en color roig) d'este apartat "Tramitació > Esmena".

També podrà fer-se MITJANÇANT EL TRÀMIT TELEMÀTIC de la Guia Prop denominat "Aportació de documentació a un expedient obert en la Direcció General competent en matèria de COMERÇ i/o CONSUM de la Generalitat Valenciana (s'exclouen ajudes i expedients arxivats)", l'enllaç directe dels quals està disponible en l'apartat "Què necessites saber > Procediments relacionats" d'este tràmit.

Forma de presentació

Accés amb autenticació

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=IND_APD&version=2&idioma=va&idProcGuc=2291&idSubfaseGuc=SUBSANACION&idCatGuc=PR

AJUDA

Problemes informàtics

- [Formulari de consulta](#)