



Si tu, **PERSONA CONSUMIDORA O USUÀRIA**, veus que una empresa mostra aquest distintiu, et trobes davant d'un proveïdor que t'assegura poder resoldre qualsevol desacord.



Si tu, **COMERÇ, EMPRESA O PROFESSIONAL**, t'adhereixes al Sistema Arbitral de Consum, podràs exhibir aquest distintiu oficial que indica als teus clients una garantia afegida i una qualitat de servei.



Aquesta acreditació la podràs ensenyar al teu establiment i a la teva documentació mercantil (pressupostos, contractes, factures, albarans, rebuts...).



Les matèries excloses d'arbitratge són els impostos, les multes o sancions, les lesions o malalties i els delictes.



JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

Ronda de Sant Pau, 43-45 2a planta
08015 Barcelona
Tel. 93 402 33 44
<https://juntarbitral.bcn.cat/ca>
junta-arbitral@bcn.cat

HORARI

Horari habitual

De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.
Dilluns i dimarts de 15.00 a 17.00 h*.

* Opcionalment tardes de dimecres i dijous, amb cita prèvia

1 maig – 30 setembre

De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Període de Nadal

De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Agost

De dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 h.

TRANSPORT

Metro
L3 Poble Sec, Paral·lel
L2 Sant Antoni

Autobusos
L-55, D20, D50, H14, H16, V11

Tren-RENFE i FGC (Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya)
Pl. Catalunya

Bicing
Estacions 113, 148, 129, 86

JACB, òrgan especialitzat de l'organització municipal. (Carta Municipal de Barcelona, Llei 22/1998, de 30 de desembre, article 141)

QUÈ ES EL SISTEMA ARBITRAL INSTITUCIONAL DE CONSUM?*



✓ **APROPEM**
punts de vista

✓ **APROPEM**
persones

✓ **IMPULSEM**
sistemes
alternatius
de resolució
de conflictes



Ajuntament de
Barcelona

*LA MISSIÓ DE LA JACB

Administrem el sistema arbitral de consum en el municipi de Barcelona, com a justícia alternativa. L'actuació d'aquest sistema està sotmesa a les lleis reguladores de la defensa dels consumidors i usuaris i de l'arbitratge, per les quals vetllem.

CAL RECORDAR QUE

1

L'arbitratge de consum no només opera quan les empreses estan adherides al sistema arbitral, sinó que també es pot sol·licitar quan les parts acorden expressament la resolució de conflictes de consum mitjançant arbitratge.

2

L'arbitratge és un més dels sistemes alternatius de resolució de conflictes, junt amb altres com la mediació i la conciliació. La JACB només és competent per resoldre controvèrsies en matèria de consum.

3

És important aportar proves per fonamentar pretensions.

ÉS VOLUNTARI

Les dues parts s'adhereixen lliurement al sistema.

QUÈ ÉS LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM?

És un òrgan especialitzat municipal que arbitra les divergències entre consumidors i empresaris de manera gratuïta, amb total imparcialitat i respectant els principis d'audiència i igualtat entre les parts.



COM HO TRAMITO?

1. Fes la **sol·licitud d'arbitratge** davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona:

Presencialment, a través d'Internet, mitjançant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), o a través de les associacions de consumidors i usuaris.

CAL ACREDITAR:

- La relació de consum (factura, tiquet de compra...)
- La reclamació prèvia a l'empresa

2. Des de la Junta, **traslladem la reclamació** a la botiga, l'empresa o el professional.
3. Un cop acceptat l'arbitratge, **designem l'òrgan arbitral**.

4. **Fem el tràmit d'audiència a les parts i la pràctica de les proves.**

En l'audiència, les parts podran presentar les proves que estimin convenients per a fer valer el seu dret.

L'òrgan arbitral serà el que haurà de resoldre sobre l'acceptació o rebuig de les proves proposades per les parts, proposant, si s'escau, d'ofici la pràctica de proves complementàries que es considerin imprescindibles per a la solució de la controvèrsia.

5. Finalment, **L'ÒRGAN ARBITRAL DICTA UN LAUDE** de compliment obligatori per les dues parts.

UN SISTEMA BENEFICIÓS PER A TOTHOM

El distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum és un distintiu de qualitat que millora significativament la imatge, credibilitat i confiança dels consumidors.

PER A LES PERSONES CONSUMIDORES: podràs obtenir gratuïtament una mediació quan els teus drets s'hagin vist afectats.

PER A LES EMPRESES: facilita la reclamació de qualsevol assumpte, i oferirà una prova d'absoluta fiabilitat als teus clients.

També tindràs la possibilitat de fer reconvençió del deute pendent.



LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM **ATÉN I RESOL ELS CONFLICTES ENTRE PERSONES CONSUMIDORES I EMPRESÀRIES DE MANERA GRATUÏTA, RÀPIDA I EFICAÇ**, AMB TOTAL IMPARCIALITAT, INDEPENDÈNCIA, NEUTRALITAT I OBJECTIVITAT, SENSE RECÓRRER A LA VIA JUDICIAL.