

ENDEREZOS

Xunta Arbitral de Consumo de Galicia

15701 - Santiago de Compostela
Tel. 981.544.512 Fax. 981.544.599
Enderezo electrónico: igc@xunta.es

Colexio Arbitral de Consumo da Coruña

Edificio Servizos Múltiples de Monelos s/n
15071 - A Coruña
Tel. 981.184.969 Fax. 981.184.976

Colexio Arbitral de Consumo de Santiago

Avda. Torrente Ballester nº 1-3-5 baixo
15707 - Santiago de Compostela
Tel. 981.544.512 Fax. 981.544.599

Colexio Arbitral de Consumo de Ferrol

Edif. Administrativo Praza de Camilo José Cela s/n
15403 - Ferrol
Tel. 981.337.193 Fax. 981.337.191



Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña



oficina municipal de
información ao consumidor
R/ Costa da Palloza, s/n · 15006 A Coruña
Tfno.: 981 189 820 · Fax: 981 189 821
omic@coruna.es · www.coruna.es/omic



**arbitrase de consumo...
a vía máis doada**

¿QUE É A ARBITRAXE DE CONSUMO?

É unha vía extraxudicial que permite resolver, de forma económica, rápida e eficaz, os desacordos que poidan xurdir entre o consumidor ou usuario e o empresario ou profesional.

Características do Sistema Arbitral:

VOLUNTARIO

Ambas as partes adhírense libremente ao Sistema Arbitral para quedaren vinculadas ás resolucións.

GRATUÍTO

Sen custo para as partes, salvo que algunhas delas propoña algunha proba pericial non acordada de oficio.

IMPARCIAL

Os colexios arbitrais, que son os encargados de coñeceren e resolveren as reclamacións, están compostos por árbitros que garanten a defensa de todos os intereses en conflito.

RÁPIDO E SINXELO

Tramítase sen formalidades especiais e resólvese nun curto espazo de tempo (un máximo de 6 meses).

EXECUTIVO

Os laudos e as resolucións arbitrais son de obrigado cumprimento para ambas as partes.

PROCEDIMENTO

O proceso arbitral comeza cando unha persoa consumidora presenta unha solicitude de arbitraxe. A solicitude de arbitraxe formalízase, persoalmente ou a través das asociacións de consumidores e usuarios, na Xunta Arbitral de Consumo que lle corresponda ao domicilio da persoa consumidora.

A Xunta Arbitral designa o Colexio Arbitral, que está composto por tres árbitros:

- Un árbitro acreditado elixido de entre os propostos polas asociacións de consumidores.
- Un árbitro acreditado elixido de entre os propostos polas organizacións profesionais ou empresariais.
- Un árbitro acreditado, que asumirá a presidencia, elixido de entre os propostos pola Administración.

Os tres árbitros actuarán de forma colexiada.

(En determinados casos, e sempre co consentimento das partes, a arbitraxe poderá realizarse coa asistencia dun só árbitro, o árbitro da Administración).

Seguidamente, daráselles audiencia ás partes e acordarase a práctica das probas, se for necesario.

O procedemento remata cun laudo -resolución arbitral- que é executivo e de obrigado cumprimento.

O DISTINTIVO

A súa exhibición nunha empresa e a súa publicidade asegúranlle á persoa consumidora ser quen de resolver os desacordos que se poidan producir a través da Arbitraxe de Consumo.

Para o/a empresario/a, a utilización do distintivo supón un servizo máis que lle presta ao seu cliente/a e mellora a imaxe de seriedade e credibilidade da empresa.



Símbolo de calidade,
modernidade
e bo servizo

VANTAXES PARA O/A EMPRESARIO/A

Estar sometido ao Sistema Arbitral supón:

Que, polo seu carácter voluntario de adhesión, ofrece unha garantía dos seus produtos e servizos.

Que se eviten preitos longos e custosos.

Que a súa empresa ou establecemento sexa seleccionado polos/as consumidores/as.

Que a imaxe de prestixio da empresa sexa maior ao contar co distintivo oficial do Sistema Arbitral de Consumo.

VANTAXES PARA O/A CONSUMIDOR/A

Os establecementos adheridos ao Sistema Arbitral sono de forma voluntaria, o que xa é un bo indicio para avalar a calidade dos seus produtos ou o servizo que prestan.

A resolución da arbitraxe reflíctese por escrito e é vinculante e executiva para ambas as partes.

O litixio é gratuito e as formalidades esixibles son mínimas.