

ARBITRATGE DE CONSUM

El Sistema Arbitral de Consum és un procediment per a solucionar les controvèrsies que poden sorgir entre els consumidors i els empresaris o professionals, sense necessitat d'acudir als tribunals ordinaris de justícia.

És un procediment voluntari, gratuït, senzill, àgil i eficaç de solució de conflictes entre consumidors i empresaris, per a dilucidar les seves diferències d'una manera ràpida i sense formalitats excessives.

Les resolucions dels col·legis arbitral es denominen laudes, són vinculants i executives i tenen el valor de cosa jutjada, és a dir, les parts no poden sotmetre els mateixos fets als tribunals de justícia, ni es pot apel·lar el laude dictat, només cap el recurs d'anul·lació davant l'Audiència Provincial.

La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears té com a finalitat la de resoldre, amb caràcter vinculant i executiu, les reclamacions presentades per consumidors o usuaris finals contra empreses o professionals que prèviament hagin manifestat davant la Junta la seva voluntat de resoldre els conflictes de consum a través de la via de l'arbitratge.

Aquesta manifestació s'efectua a través de les denominades ofertes públiques d'adhesió, que són els compromisos signats per empreses o professionals mitjançant els quals es comprometen a solucionar les discrepàncies que puguin sorgir amb els seus consumidors o usuaris mitjançant l'arbitratge.

No obstant això, també hi ha empreses que no hi estan adherides amb caràcter previ i que accepten aquest sistema amb caràcter particular per a un o diversos casos concrets.

La persona consumidora i usuària pot sol·licitar l'arbitratge de consum a:

- La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears
- L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (persones consumidores i usuàries empadronades al municipi de Palma).
- Les associacions de consumidors

L'organisme competent és la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, situada al carrer de Jesús, 38A, Palma, telèfon 971 78 49 96. juntaarbitral@dgconsum.caib.es, <http://consum.caib.es>