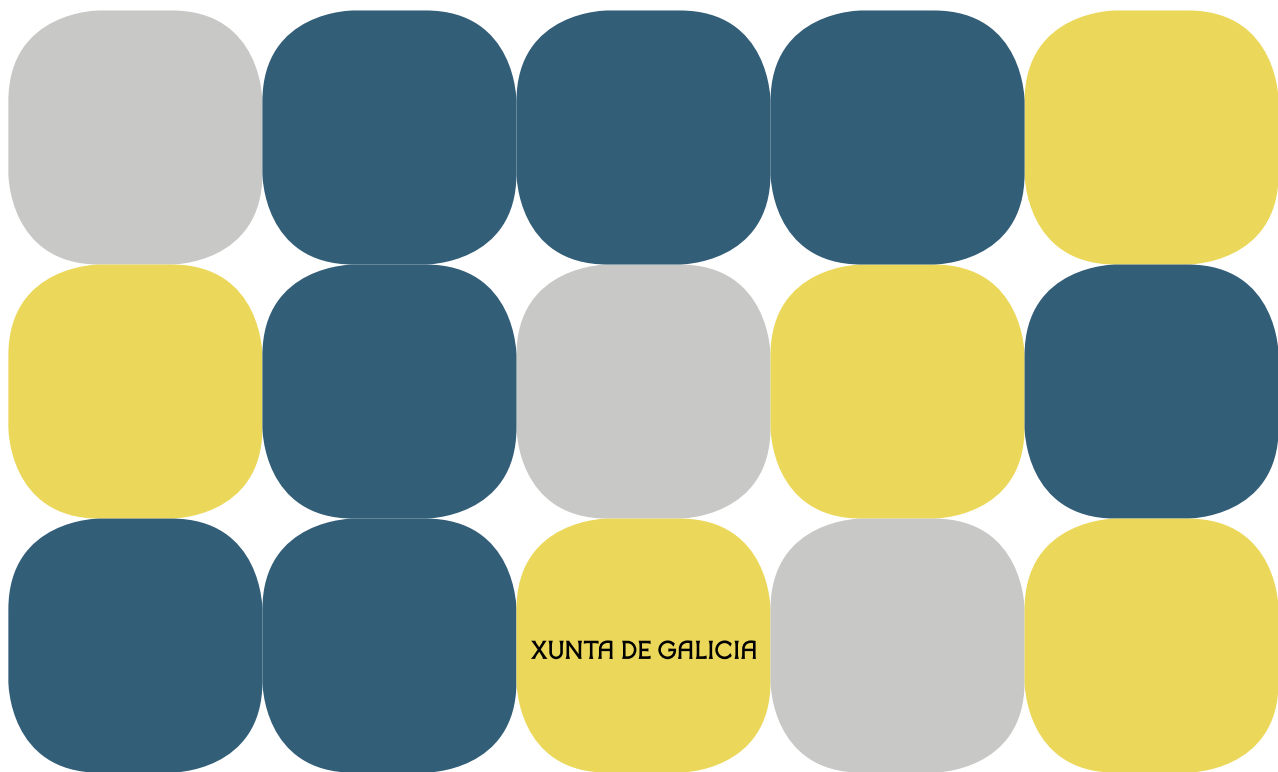
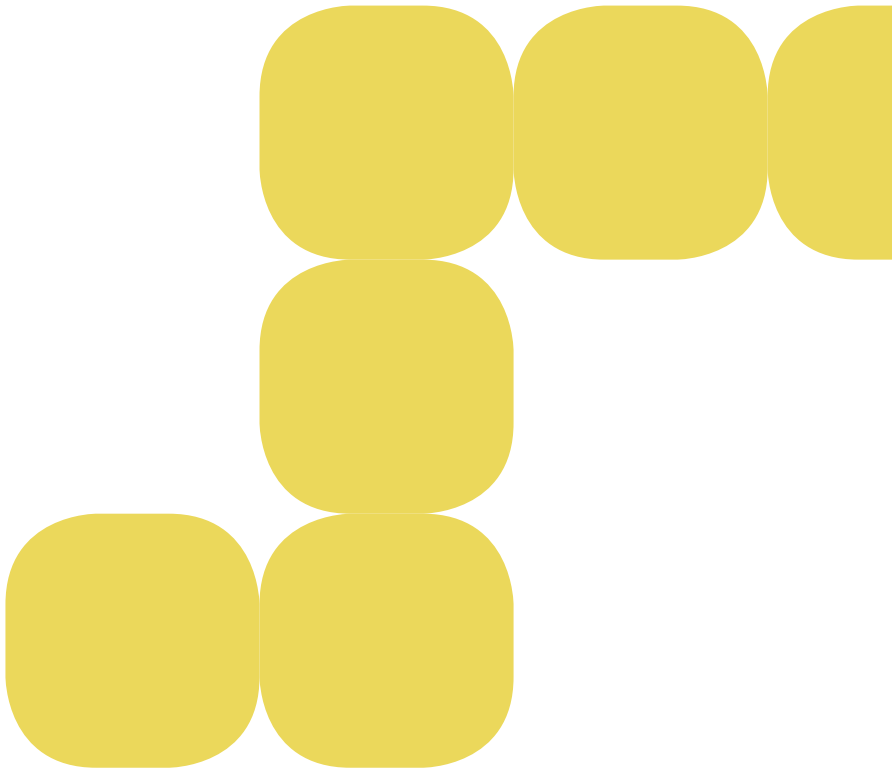


o procedemento arbitral de consumo en quince puntos





Edita:
Instituto Galego de Consumo

ÍNDICE

- 01 QUE É A ARBITRAXE DE CONSUMO?
- 02 CALES SON AS MATERIAS OBXECTO DA ARBITRAXE DE CONSUMO E QUEN PODE PRESENTAR UNHA SOLICITUDE?
- 03 O CONVENIO ARBITRAL
- 04 ANTE QUE XUNTA ARBITRAL DEBE PRESENTARSE A SOLICITUDE DE ARBITRAXE?
- 05 ARBITRAXE DE DEREITO E DE EQUIDADE
- 06 QUE SON OS ORGANOS ARBITRAIS?
- 07 A SOLICITUDE
- 08 A MEDIACION
- 09 PODE O EMPRESARIO OU PROFESIONAL RECLAMAR EN CONTRA DO CONSUMIDOR OU USUARIO (RECONVENCIÓN)?
- 10 CANDO SE INICIA O PROCEDEMENTO?
- 11 A AUDIENCIA
- 12 AS PROBAS
- 13 QUE SUPOÑEN OS PRINCIPIOS DE IGUALDADE E CONTRADICIÓN ENTRE AS PARTES?
- 14 AS PARTES PODEN CHEGAR A UN ACORDO
- 15 O LAUDO ARBITRAL

QUE É A ARBITRAXE DE CONSUMO?

Cando o artigo 51.1 da Constitución Española establece que “os poderes públicos garantirán a defensa dos consumidores e usuarios... mediante *procedementos eficaces*”, a vía xudicial, en principio, parecería a máis indicada como o mecanismo que, en canto ao rigor das súas accións, mellor dotaría de contido a expresión “procedemento eficaz”. Porén, dadas as características particulares das relacións de consumo, antes podemos tomar en consideración un mecanismo extraxudicial de garantía efectiva, fundamentalmente económico e áxil, que lles permita aos empresarios e profesionais, por unha banda, e aos consumidores e usuarios, por outra, acceder a unha defensa máis óptima dos seus respectivos intereses. Neste sentido, a arbitrase de consumo (REAL DECRETO 231/2008, do 15 de febreiro) constitúe un medio de resolución de controversias que consiste na submisión das partes enfrontadas ao dictame dos órganos arbitrais, os cales tomarán unha decisión a través do laudo arbitral. As súas **CARACTERÍSTICAS** son as seguintes:

- **Voluntario**

ambas as partes deben optar libremente por esta vía de solución de conflitos.

- **Unidireccional**

o procedemento arbitral tan só ten inicio cando o consumidor ou usuario presenta unha reclamación en contra dunha empresa ou profesional, o que non exclúe que estes poidan, á súa vez, non soamente opoñer a súa defensa, senón tamén formular pretensións fronte ao consumidor ou usuario reclamante.

- **Institucional e público**

as diferentes administracións públicas de que dependen as xuntas arbitrais de consumo son as que sufragan e xestionan o seu funcionamento.

01

- **De balde**

cada parte unicamente ten que soportar os gastos que supoña a realización das probas que solicita.

- **Áxil**

a arbitrase, malia que debe someterse aos principios xerais de audiencia, contradición e igualdade entre as partes, consta dun procedemento moi flexible que non supón excesivos requisitos.

- **Equidade**

salvo que as partes soliciten que o laudo se funde nas normas do Dereito, a arbitrase de consumo decídese en equidade, o que non exclúe que, de feito, se teña que motivar; os árbitros poderán, en todo caso, apoiarse nas propias normas xurídicas e nas estipulacións contractuais.

- **Vinculante, executivo e non-revisable**

a resolución tomada polos árbitros, contida no laudo, é de obrigado cumprimento para as partes (en caso de non cumprimento pode executala o xuíz de primeira instancia) e non é revisable por ningún outro órgano (ten efecto de cousa xulgada).

- **Excelencia empresarial**

a adhesión dos empresarios e profesionais ao Sistema Arbitral de Consumo permitiralles a estes o poder exhibir tanto nas dependencias en que desenvolvan as súas actividades de cara ao público como nas súas comunicacións comerciais, un distintivo oficial expresivo da oferta unilateral desta adhesión (ben total ou ben limitada).

CALES SON AS MATERIAS OBXECTO DA ARBITRAXE DE CONSUMO E QUEN PODE PRESENTAR UNHA SOLICITUDE?

O procedemento arbitral de consumo será unha vía de solución dos conflitos xurdidos entre as persoas consumidoras ou usuarias e as empresas ou profesionais respecto dos dereitos que lles sexan legal ou contractualmente recoñecidos a ambos. Estes conflitos deberán versar sobre as materias que, conforme a Dereito, son de libre disposición polas partes; exclúense, por tanto, os conflitos que traten sobre intoxicación, lesión, morte ou aqueles en que existan indicios racionais de delito, incluída a responsabilidade por danos e prexuízos que directamente se derive destes supostos.

Poderán presentar a solicitude de arbitraje aquelas persoas que tomasen na relación obxecto de controversia a posición de **consumidores ou usuarios finais**, é dicir, a de persoas físicas ou xurídicas que interveñan nas relacións de consumo con fins privados e contratan bens e servizos como destinatarios finais, sen incorporalos nin directa nin indirectamente en procesos de produción, comercialización ou prestación a terceiros.

02

O CONVENIO ARBITRAL

03

A arbitrase de consumo ten a condición de ser voluntaria para as partes, o cal deberá manifestarse nun convenio arbitral en que estas presten, dun modo claro, o consentimento en conceder esa vontade. O dito convenio terá forma escrita e poderá levarse a cabo dalgunha das seguintes maneiras: mediante un acordo formal tomado á marxe do negocio de que se derivan as obrigas principais e posibles causas para unha futura arbitrase, a través dunha cláusula que se lle incorpora ao contrato, ou pola simple presentación dunha solicitude cando coincida co ámbito dunha previa oferta pública de adhesión ao Sistema Arbitral de Consumo realizada pola empresa ou profesional fronte ao que se reclama. En defecto do anterior, a xunta arbitral que reciba unha solicitude de arbitrase porá esta en comunicación da empresa ou profesional reclamado, emprazándoo para que manifieste o seu consentimento ou a súa renuncia a participar nun procedemento arbitral.

>> 03

A **oferta pública de adhesión** ao Sistema Arbitral de Consumo consiste nunha declaración unilateral por parte dunha empresa ou profesional para consentir en que se leven a cabo os procedementos arbitrais que corresponderen, cando así for solicitado por aqueles consumidores ou usuarios cos que mantivese relación de compravenda de bens ou prestación de servizos; circunstancia esta que, como xa dixemos, de por si lle daría perfección ao convenio arbitral. Esta oferta poderá delimitar se a vontade da empresa ou profesional deberá entenderse circunscrita á resolución ben en Dereito ou ben en equidade dos procedementos que se iniciaren, se se acepta a mediación previa ao coñecemento polos órganos arbitrais dos eventuais conflitos ou se se fixa un período de tempo para a validez da oferta. No caso de que finalmente non se faga ningunha definición destas posibilidades, presumirase que a oferta foi presentada para que as arbitrxes sexan resoltas en equidade, que se acepta a mediación previa e que o tempo de validez resultará indefinido.

Recoñécense dous tipos posibles de oferta pública de adhesión ao Sistema Arbitral de Consumo: *1. de tipo ordinario ou xeral* e *2. limitada* a determinados tipos de condicións cualitativas (clases de bens ou servizos, tipos de obrigas das partes) ou cuantitativas (por exemplo, unha cantidade límite para reclamar). As xuntas que resulten competentes poderán aceptar ofertas públicas de adhesión limitadas—logo dun informe preceptivo e, en caso negativo, tamén vinculante da Comisión das Xuntas Arbitrais de Consumo— naqueles sectores que presenten un importante número de consultas e reclamacións ou en que non exista unha suficiente implantación do Sistema.

As empresas e os profesionais adheridos ao Sistema Arbitral de Consumo poden exhibir nas súas relacións comerciais o **distintivo oficial** (anexo C) que sinala a excelencia de quen lle recoñece autoridade aos órganos arbitrais para os casos en que xurdan diferenzas cos consumidores ou usuarios con que se establece relación. Este símbolo é diferente en función de se a oferta é de carácter limitado ou non.

ANTE QUE XUNTA ARBITRAL DEBE PRESENTARSE A SOLICITUDE DE ARBITRAXE?

Terá que ser competente para coñecer dunha solicitude de arbitraje a xunta que as partes estableceren de común acordo. De non existir o dito pacto, a competencia corresponderalle a aquela en cuxo territorio estea domiciliado o consumidor. E, finalmente, se o enderezo deste se atopa circunscrito dentro do ámbito de competencia territorial de varias xuntas, terá que coñecer da solicitude a que for de inferior esfera.

Debemos aclarar que no momento en que unha empresa ou un profesional decide adherirse ao Sistema Arbitral de Consumo pode optar, a través dunha oferta pública, pola inclusión expresa dun ámbito territorial preciso ao que se terá por sometido. Neste caso o consumidor ou usuario tan só poderá presentar a súa solicitude de arbitraje nalgunha das xuntas arbitrais situadas no ámbito sinalado.

Contra as resolucións que emiten os presidentes das xuntas arbitrais de consumo sobre a admisión ou inadmisión das solicitudes de arbitraje, con base nos supostos que quedan excluídos da arbitraje, poderase recorrer ante a Comisión das Xuntas Arbitrais de Consumo.

04

ARBITRAXE DE DEREITO E DE EQUIDADE

05

Os órganos arbitrais de consumo deberán resolver sobre os conflitos sometidos ao seu xuízo tomando decisións en equidade, salvo que as partes opten de modo expreso por que se resolva en Dereito, en cuxo caso os árbitros designados terán que ser licenciados en Dereito.

Resolver en **Dereito** supón acudir ao sistema de fontes do noso ordenamento xurídico e levar a cabo a interpretación, para cada caso concreto, das normas aplicables.

Resolver en **equidade** implica o tomar unha decisión con base nun “leal saber entender”, unha especie de sentido común teórico, pero sobre todo práctico, que non ten a obriga de estar referido a ningunha norma do ordenamento xurídico.

Todo laudo, sexa en Dereito ou en equidade, terá que estar **motivado**.

QUE SON OS ÓRGANOS ARBITRAIS?

06

Os órganos arbitrais son aqueles que teñen competencia para tomar decisións nas controversias que existen entre os suxeitos que optan por se someter á vía da arbitraje. Establécense dous tipos: 1. **órgano arbitral colexiado** e 2. **órgano arbitral unipersoal**.

1 O órgano arbitral colexiado consiste, como o seu nome ben indica, nun colexio de tres árbitros (figurarán nunha lista de árbitros acreditados da cal serán chamados por quenda) designados polo presidente da xunta arbitral de consumo entre os que propoñan a Administración, as asociacións de consumidores e usuarios e as organizacións empresariais ou profesionais (un de cada proposta); e aquel que for designado entre os formulados pola Administración será quen exerza a presidencia coa facultade de resolver sobre os actos de ordenación, tramitación e impulso do procedemento.

As decisións do colexio relativas a calquera acordo ou resolución, incluído o laudo, tomaraas o colexio de árbitros por maioría ou, no caso de que non se consiga a maioría, por decisión do presidente.

2 Outórgase o coñecemento dos asuntos a un único árbitro, para o caso de que as partes así o pactaren ou, sen a oposición destas, cando o acorde o presidente da xunta arbitral de consumo ante determinadas circunstancias: que a contía obxecto da controversia sexa inferior a trescentos euros e que a falta de complexidade do asunto así o poida aconsellar.

Existirán supostos en que, en función das materias sobre as que se arbitre, será requirida a formación de *órganos arbitrais especializados*.

Cada órgano arbitral está asistido por un secretario.

A SOLICITUDE

Nas xuntas arbitrais de consumo facilitaráselles aos consumidores e usuarios que consideren vulnerado algún dos dereitos que legal ou contractualmente lles son recoñecidos modelos normalizados para que poidan formular unha solicitude de arbitraxe a través dun escrito, que permita ter constancia tanto da propia solicitude como da súa autenticidade. Deberá reunir cando menos os seguintes **requisitos**: nome, apelidos, enderezo, lugar sinalado para os efectos de notificacións e nacionalidade do solicitante e, de ser o caso, tamén do representante; número do documento nacional de identidade do solicitante, de tratarse dun cidadán español, ou, se é estranxeiro, número de identidade de estranxeiro ou, no seu caso, número do pasaporte ou documento da viaxe; nome e apelidos ou ra-

zón social, enderezo e, se for coñecido, enderezo para efectos de notificacións da parte reclamada, así como calquera outro dato que permita a identificación completa do reclamado; breve descrición dos feitos que motivaron a controversia, xunto con expresión igualmente concisa das **pretensións do reclamante** (debe determinarse, se así for posible, a contía) e os fundamentos en que basea a súa reclamación; se a houber, copia do convenio arbitral; de existir oferta pública de adhesión á arbitraxe en Dereito, indicación de se se presta conformidade para que se resolva con base neste principio; lugar, data e sinatura, sexa esta convencional ou electrónica. Xunto á solicitude, o reclamante tamén poderá (e, de feito, é recomendable) achegar probas (contratos, facturas, comunicacións) ou re-

A MEDIACIÓN

08

quirir aquelas que considere oportunas para facer valer os seus dereitos. Sempre se deixa aberta a posibilidade de que os reclamantes fagan figurar na solicitude un maior número de informacións, relacións de feitos ou documentos cando así o estimen máis conveniente para os seus intereses.

Se a solicitude non reúne un ou varios dos requisitos mínimos esixidos, o secretario da xunta arbitral requiriralle ao reclamante que leve a cabo as correccións necesarias nun período de tempo que non poderá exceder de **quince días**.

Unha das funcións das xuntas arbitrais de consumo é asegurar o recurso á mediación previa ao coñecemento do conflito polos órganos arbitrais. A mediación é un mecanismo para solucionar conflitos baseado na negociación voluntaria das partes, onde un terceiro mediador intentará achegar posturas e incluso ofrecer posibles solucións de acordo (nunca impoñelas). Cando non exista causa de inadmisión da solicitude de arbitraje ou oposición expresa de ningunha das partes, intenta-rase mediar para que estas alcancen un acordo que lle poña fin ao conflito.

PODE O EMPRESARIO OU PROFESIONAL RECLAMAR EN CONTRA DO CONSUMIDOR OU USUARIO (RECONVENCIÓN)?

09

Aínda que son os consumidores e usuarios os que se atopan lexitimados activamente para levar a cabo a solicitude do procedemento arbitral, tamén existe, no entanto, a posibilidade de que a empresa ou profesional reclamado presente **reconvencción** antes da finalización do trámite de audiencia, é dicir, de que non se limite a contestar á reclamación e leve a cabo, tramitada no mesmo procedemento arbitral de que se tratar, unha pretensión dirixida ao actor inicial. Esta deberá consistir nunha reivindicación conectada a aquela que formulara o consumidor ou usuario e que teña por obxecto unha materia das que non estean excluídas para o procedemento arbitral de consumo.

10

CANDO SE INICIA O PROCEDIMENTO?

Se finalmente a solicitude é admitida a trámite e o presidente da xunta arbitral comproba que existe un convenio arbitral (punto 3 desta guía), este emitirá unha resolución no período de tempo de **trinta días dende o día seguinte á recepción da súa solicitude ou da súa emenda**, que se lles notificará ás partes e na que se expresará a admisión a trámite da solicitude e o inicio do procedemento; unha invitación ás partes para que, nos supostos en que proceda a mediación previa, se alcance un acordo, e, ademais, o traslado ao reclamado da solicitude de arbitraje para que, no prazo de **quince días** e na medida do que estime oportuno para facer valer a súa posición, formule alegacións, achegue documentos ou propoña probas.

Se non existe convenio ou este non for válido, no prazo de **trinta días a partir do día seguinte a aquel en que se recibe a solicitude ou a súa corrección**, a solicitude de arbitraje porase en comunicación do reclamado, farase constar a admisión a trámite e ofrecerase un prazo de **quince días** para que poña de manifesto se acepta ou non a arbitraje e, nos supostos que proceda, a mediación previa, e, así mesmo, no caso de que acepte, para que conteste á solicitude, formule alegacións, presente documentos pertinentes ou propoña as probas de que intente valerse. Se o reclamado contesta aceptando, o procedemento considerárase iniciado na mesma data de entrada da aceptación na xunta arbitral correspondente, malia que deba ditar o presidente, non obstante, acordo expreso de iniciación do procedemento.

A AUDIENCIA

11

A audiencia é o momento procedementa que son convocadas as partes para que estas, no caso de que así o estimaren, sexa ben de modo escrito ou ben de modo oral, coa presenza física das partes ou mediante unha representación acreditada, formulen alegacións complementarias, aclaratorias ou peticións adicionais, manifesten a súa posición fronte ás probas presentadas pola parte contraria ou solicitadas de oficio polos árbitros e presenten, á súa vez, as probas que consideren efectivas para facer valer os seus propios dereitos

Da audiencia redactarase unha acta que será asinada polo secretario do órgano arbitral e onde terán que figurar as condicións e cada unha das circunstancias que se manifestasen neste acto e fosen relevantes para o procedemento.

AS PROBAS

12

Podemos considerar que serán probas todos aqueles elementos que se empreguen para acreditar o alegado no procedemento. Serán admisibles como probas os medios de reprodución da palabra, o son e a imaxe, así como os instrumentos que permitan archivar e coñecer ou reproducir palabras, datos, cifras e outras operacións relevantes para o procedemento. O órgano arbitral deberá resolver sobre a aceptación ou o rexeitamento (improcedencia ou irrelevancia) das probas propostas e solicitar, de ser o caso, a práctica daquelas que considere imprescindibles para a solución da controversia.

Cada parte unicamente terá que pagar os gastos que xeren as probas solicitadas pola súa instancia. No caso de que as probas sexan solicitadas por ambas as partes de maneira común ou cando as súas solicitudes de proba resulten coincidentes, o seu custo deberá ser sufragado á metade por ambas.

13

QUE SUPOÑEN OS PRINCIPIOS DE IGUALDADE E CONTRADICIÓN ENTRE AS PARTES?

Que o procedemento arbitral sexa iniciado tan só pola parte consumidora ou usuaria non debe supoñer nunca a indefensión para a parte empresaria ou profesional nin presunción ningunha na súa contra.

Sempre se lles comunicarán ás partes (é dicir, sexa o reclamante ou o reclamado) aquelas alegacións, documentos e demais instrumentos que achegue a contraria; deste modo dáselles a oportunidade de que tomen as medidas de resposta necesarias e gárantese a contradición: que as partes teñan asegurado o seu dereito a con-

testar e defenderse fronte ás declaracións, probas e argumentos empregados na súa contra. Con todo, cando en calquera momento do procedemento non se leve a cabo esta contestación ou exista inactividade ou incomparecencia dalgunha das partes, isto non impedirá que o procedemento continúe ou incluso que se dite o laudo, sempre que o órgano arbitral teña no seu poder feitos e documentos suficientes para poder valorar o asunto. De todos os xeitos, non se admitirá a presunción de que a parte inactiva desiste ou recoñece o infundado da súa posición.

14

AS PARTES PODEN CHEGAR A UN ACORDO

Se durante as actuacións arbitrais, en calquera momento dende que se inicia o procedemento arbitral, as partes chegan a un **acordo conciliatorio** que supoña a fin total ou parcial do conflito, o órgano arbitral dará por rematadas as actuacións con respecto aos puntos acordados e incorporará o pacto a un laudo conciliatorio nun prazo de quince días dende a adopción do acordo. Se o acordo das partes fose apenas parcial porque non abarcase o conxunto do conflito sometido á arbitraxe, deberá ditarse, asemade, un laudo igualmente parcial onde se recolla o pacto en cuestión e pospoñerase a resolución sobre o resto das cuestións controvertidas ata que se dite un segundo e incluso sucesivos laudos parciais.

O LAUDO ARBITRAL

Unha vez que o órgano arbitral estuda a reclamación, a contestación, a pretensión do reclamado (de ser o caso), as alegacións e as probas achegadas polas partes, emitirá un **laudo arbitral** que poña fin ao procedemento, exprese o seu xuízo sobre a conformidade ou desconformidade das pretensións das partes co Dereito ou coa equidade e decida, xa que logo, sobre se as estima ou non.

O laudo, que terá que constar por escrito, e no que serán sinalados a data e o lugar onde se desenvolveu a arbitraje, deberá ser asinado polos árbitros, que poderán expresar o seu parecer discrepante.

Cal é o prazo máximo para que o órgano arbitral dite o laudo?

O tempo máximo para que o órgano arbitral dite o laudo é de **seis meses dende que se acorda a iniciación do procedemento arbitral**; no entanto, permítese, a través dun acordo motivado do correspondente órgano arbitral e salvo acordo en sentido contrario das partes, unha prórroga que non sexa superior aos **dous meses**.

Corrección, complemento e aclaración do laudo arbitral

Dentro dos dez días seguintes á notificación do laudo, calquera das partes poderá, con notificación á outra, solicitar do órgano arbitral: a **corrección** de calquera erro de cálculo, de copia, tipográfico ou de natureza similar; a **aclaración** dun punto ou dunha parte concreta do laudo; ou o **complemento** do laudo a respecto de peticións formuladas e que non aparezan resoltas nel. Logo da audiencia das partes, os árbitros resolverán, no prazo de dez días, sobre as solicitudes

de corrección de erros e de aclaración e, no prazo de vinte días, sobre a solicitude de complemento.

Non-revisable e executivo

Ademais de non-revisable por ningunha outra instancia (efecto de cousa xulgada), o laudo arbitral, posto que é de obrigado cumprimento, poderase someter a un **proceso de execución forzosa** no caso de que algunha das partes non cumpra coas obrigas que o laudo lle impón ou o faga dun modo imperfecto. A acción executiva terá que presentarse ante o xulgado de primeira instancia que sexa competente no lugar onde o laudo fose ditado e terá que rexerse polo disposto na Lei de axuizamento civil.

Malia que o laudo arbitral non e revisable, pódese anular?

Poderase levar a cabo a **anulación** do laudo ante a audiencia provincial competente no lugar onde se ditase o laudo, no prazo de

dous meses dende que se tivese por notificado ás partes ou, de ser o caso, dende que fosen notificadas, ou expirase o prazo para facelo, a aclaración, corrección ou complemento do laudo. Trátase dun medio para as partes consistente na solicitude da invalidación do laudo por considerar que incorre nalgunha das seguintes causas: que o convenio arbitral non exista ou non sexa válido; que a parte que recorre non fose debidamente notificada da designación dun árbitro ou das actuacións arbitrais ou non puidese, por calquera outra razón, facer valer os seus dereitos; que os árbitros resolvesen sobre cuestións que non estaban sometidas á súa decisión; que a designación dos árbitros ou o procedemento arbitral non estivesen axustados ao acordo entre as partes, para aqueles casos en que o dito acordo estivese permitido; que os árbitros resolvesen sobre cuestións non susceptibles de arbitraje; ou, finalmente, que o laudo sexa contrario á orde pública.

Modelo de adhesión para empresas e profesionais

XUNTA
ARBITRAL
DE CONSUMO
DE GALICIA



Alda. Gonzalo Torrente Ballester, 1-5 baixo
15707 SANTIAGO DE COMPOSTELA
Tel. 981 54 53 99 - Fax 981 54 42 98
www.igc.xunta.es

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN

NOME E APELIDOS OU RAZÓN SOCIAL ¹ :		
NIF/ CIF:		NOME COMERCIAL:
ENDEZEZO SOCIAL:		CÓDIGO POSTAL:
LOCALIDADE:		PROVINCIA:
ENDEZEZO PARA NOTIFICACIÓNS ² :		CÓDIGO POSTAL:
LOCALIDADE:		PROVINCIA:
TELÉF.:	FAX:	ENDEZEZO ELECTRÓNICO:
PÁXINA DE INTERNET:		ACTIVIDADE:
REPRESENTANTE LEGAL:		
DNI:		CARGO:

DECLARA

Que desenvolve a súa actividade en:³

MANIFESTA

1^o. Que mediante a sinatura deste documento formula oferta pública unilateral de adhesión ao Sistema Arbitral de Consumo regulado no Real decreto 231/2008, do 15 de febreiro.

2^o. Que coñece a regulación do Sistema Arbitral de Consumo contida no Real decreto 231/2008, do 15 de febreiro, e acepta que os conflitos que poidan xurdir cos seus consumidores sexan resoltos a través do procedemento previsto na dita norma, pola Xunta Arbitral de Consumo competente conforme ao previsto no artigo 8 do citado Real decreto.

3^o. Que tendo en conta o ámbito territorial da súa actividade, a súa adhesión ao Sistema Arbitral de Consumo prodúcese a través das Xuntas Arbitrais de Consumo constituídas ou que poidan constituirse no dito ámbito territorial de actividade.

¹ Persoas xurídicas.

² Se dispón de varios enderezos para as notificacións deberá facilitalos conforme ao modelo anexo.

³ Indicar o municipio, mancomunidade (e en tales casos, a provincia á que pertence o municipio ou mancomunidade), provincia ou Comunidade na que desenvolve a súa actividade empresarial ou profesional. Se desenvolve a súa actividade en máis dunha Comunidade Autónoma, indicar "ámbito supraautonómico" ou "ámbito nacional".

ANEXO



4º. Que este compromiso de adhesión ao Sistema Arbitral de Consumo fórmulase optando* por:

- Que a arbitrase sexa resolta
- En equidade
 - En dereito
 - En equidade ou dereito, a elección do consumidor

Que, con carácter previo ao cofecemento do conflito polos árbitros:

- se intente a mediación
- non se intente a mediación

Que esta oferta pública de adhesión

- teña carácter indefinido, salvo denuncia da oferta con meses de antelación.
- se realiza polo período de, (non inferior a 1 ano) prorrogable por

No caso de que non cubra unha ou algunha das opcións anteriores, entenderase respectivamente, que realiza a súa oferta pública de adhesión á arbitrase en equidade, por tempo indefinido e con aceptación da mediación previa.

5º. Que autorizo á Xunta Arbitral de Consumo de Galicia e ao Instituto Nacional de Consumo a cesión dos datos de carácter persoal incluídos nesta oferta pública de adhesión que sexan necesarios aos efectos de divulgación de publicidade de divulgación de adhesión, así como a cesión ás Xuntas arbitrais de Consumo, aos interesados lexítimos e a cantos interveñan no procedemento arbitral.

..... de de

Asdo.:

Advertencia: De acordo coa Lei 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de datos de carácter persoal e a súa normativa de desenvolvemento, advirtéselle ao solicitante da existencia dun ficheiro automatizado do que a súa estrutura e finalidade é a prevista na Orde do 17 de xaneiro de 2003 da Consellería de Industria e Comercio. Así mesmo, infórmase ao solicitante da posibilidade de exercer os dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición; O responsable do ficheiro é o Instituto Galego de Consumo, con enderezo social na Avda. Gonzalo Torrente Ballester, 1-5 baixo, Santiago de Compostela.

XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE GALICIA

*Oste por algunha das fórmulas que se indican.

Modelos de adhesión

XUNTA
ARBITRAL
DE CONSUMO
DE GALICIA



Avda. Gonzalo Torrente Ballester, 1-5 baixo
15707 SANTIAGO DE COMPOSTELA
Tel. 981 54 53 86 - Fax 981 54 45 86
www.igc.xunta.es

Compromiso de adhesión

A Asociación de Consumidores
con domicilio en _____
con NIF _____ nº teléfono _____ e de fax _____
representada por D./Dª _____

adhírese ao sistema arbitral de consumo e incorpórase voluntariamente á Xunta Arbitral de Consumo de Galicia, comprometéndose, neste acto a participar nela, así como a fomentar e difundir o sistema arbitral de consumo como medio de resolución dos conflitos que poidan xurdir entre os consumidores e empresarios.

O presente compromiso terá carácter indefinido, salvo renuncia expresa por calquera das partes, realizada con seis meses de antelación.

_____, de _____ de 200 .

O/A Presidente/a da Asociación

SR. PRESIDENTE DA XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE
GALICIA Avda. Gonzalo Torrente Ballester, 1-5, baixo
15.707 – Santiago de Compostela

XUNTA
ARBITRAL
DE CONSUMO
DE GALICIA



Avda. Gonzalo Torrente Ballester, 1-5 baixo
15707 SANTIAGO DE COMPOSTELA
Tel. 981 54 53 99 - Fax 981 54 49 98
www.igc.xunta.es

Compromiso de adhesión

A Asociación Empresarial
con domicilio en _____
con NIF _____ nº teléfono _____ e de fax _____
representada por D./D^a.

adhírese ao sistema arbitral de consumo e incorpórase voluntariamente á Xunta Arbitral de Consumo de Galicia, comprometéndose, neste acto a participar nela, así como a fomentar e difundir o sistema arbitral de consumo como medio de resolución dos conflitos que poidan xurdir entre os consumidores e empresarios.

O presente compromiso terá carácter indefinido, salvo renuncia expresa por calquera das partes, realizada con seis meses de antelación.

_____ , de _____ de 200 .

O/A Presidente/a da Asociación

SR. PRESIDENTE DA XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE
GALICIA Avda. Gonzalo Torrente Ballester, 1-5, baixo
15.707 - Santiago de Compostela

Identificadores

ANEXO



Establecimiento adherido

**X U N T A
A R B I T R A L
D E C O N S U M O
D E G A L I C I A**
ESTABLECEMENTO
ADHERIDO



**ARBITRAXE
DE CONSUMO**



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE ECONOMÍA,
EMPREGO E INDUSTRIA

Establecimiento adherido (oferta limitada)

**X U N T A
A R B I T R A L
D E C O N S U M O
D E G A L I C I A**
ESTABLECEMENTO
ADHERIDO



OFERTA LIMITADA

**ARBITRAXE
DE CONSUMO**



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE ECONOMÍA,
EMPREGO E INDUSTRIA

Colexios Arbitrais de Consumo de Galicia

Xunta Arbitral de Consumo de Galicia

Avda. de Gonzalo Torrente Ballester nº 1-3-5 Baixo
15707 **Santiago de Compostela**

Tel. 981 544 512 • Fax. 981 544 599

e-mail: igc@xunta.es

A Coruña

Edif. Servizos Múltiples Monelos
15071 A Coruña
Tel. 981 184 969 • Fax 981 184 976

Ferrol

Edif. Admin. Praza de Camilo José Cela
15403 Ferrol
Tel. 981 337 193 • Fax 981 337 191

Santiago de Compostela

Avenida de Gonzalo Torrente Ballester,
nº 1-3-5 Baixo
15707 Santiago de Compostela
Tel. 981 544 512 • Fax. 981 544 599

Lugo

Edif. Admin. Ronda da Muralla, 70
27003 Lugo
Tel. 982 294 679 • Fax 982 294 682

Ourense

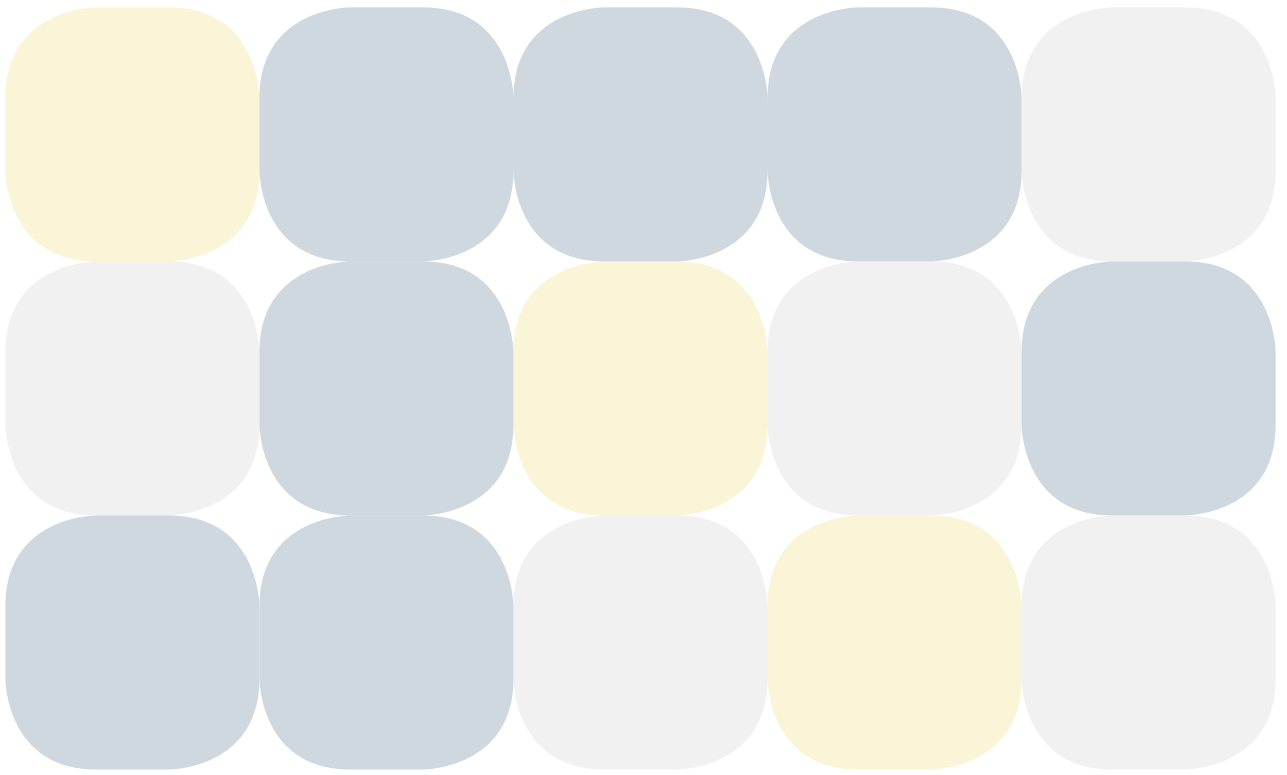
Avenida de Zamora, 13 - baixo
32005 Ourense
Tel. 988 386 476 • Fax 988 386 553

Pontevedra

Travesía da Eiriña, 7 - baixo
36003 Pontevedra
Tel. 986 805 858 • Fax 986 805 859

Vigo

Edif. Admin. Praza da Estrela, 9
36201 Vigo
Tel. 986 817 586 • Fax 986 817 585



X U N T A
A R B I T R A L
D E C O N S U M O
D E G A L I C I A



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE ECONOMÍA,
EMPREGO E INDUSTRIA

 INSTITUTO
GALEGO DE
CONSUMO