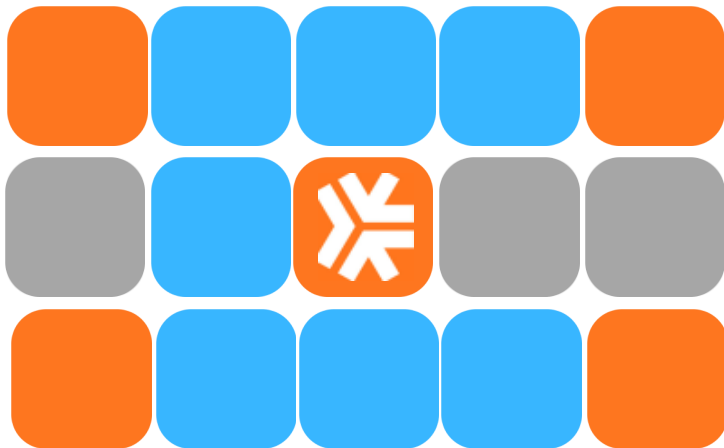


O PROCEDENTO ARBITRAL DE CONSUMO EN QUINCE PUNTOS





ÍNDICE

01 QUE É A ARBITRAXE DE CONSUMO?

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

03 O CONVENIO ARBITRAL

04 ANTE QUE XUNTA ARBITRAL DEBE
PRESENTARSE Á SOLICITUDE?

05 ARBITRAXE DE DEREITO E DE
EQUIDADE

06 QUE SON OS ÓRGANOS ARBITRAIS?

07 A SOLICITUDE

08 A MEDIACIÓN

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 CONTRADICCIÓN
ENTRE AS PARTES?

14 AS PARTES PODEN CHEGAR A UN
ACORDO

15 O LAUDO ARBITRAL

01

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 axeitada 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 Arbitraxe de Consumo (Real Decreto 713/2024, do 23 de xullo) constitúe un medio de resolución de controversias que consiste na submisión das partes enfrontadas ao ditame dos órganos arbitrais, os cales tomarán unha decisión a través do laudo arbitral.

01

• VOLUNTARIO

ambas 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 éstos poidan, á súa vez, non soamente opoñer a súa defensa, senón tamén formular pretensións fronte ao consumidor ou usuario reclamante, unha vez que o consumidor reclame á empresa.

• INSTITUCIONAL E PÚBLICO

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

características

- **DE BALDE**

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

- **ÁXIL**

a arbitrase, debe someterse aos principios Xerais de audiencia, contradición e igualdade entre as partes, pero 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, que non é máis que os órganos arbitrais deciden segundo o seu leal saber e entender, o que non exclúe que os laudos se teñan 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 ser executada perante o xuíz de primeira instancia) e non é revisable por ningún outro órgano (ten efecto de cousa xuzgada).

Non obstante, pero só por causas moi limitadas pode impugnarse ante o Tribunal Superior de Xustiza.

- **EXCELENCIA EMPRESARIAL**

a adhesión dos empresarios e profesionais ao Sistema Arbitral de Consumo supón que estes exhiban tanto nas dependencias en que desenvolvan as súas actividades de cara ao público como nas súas comunicación comerciais, páxina web, etc, un distintivo oficial expresivo da oferta unilateral de esta adhesión

02

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

02

O procedemento arbitral de consumo é 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; excúense, ademáis, os conflitos que trate sobre intoxicación, lesión, norte ou aqueles en que existan indicios racionais de delitos, incluída a responsabilidade por danos e perxuizos que directamente se derive destes supostos.

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

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.

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 correspondesen, cando así fora 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 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 arbitraxes sexan resoltas en equidade, e que o tempo de validez resultará indefinido.

Aínda que a única oferta pública de adhesión ao Sistema Arbitral de Consumo que se permite é a xeral ao sistema, existen **supostos excepcionais** nos que cando o empresario teña a condición de persoa física, e desenvolvan actividades diferentes de venda ou prestación de servizos en distintos establecementos, ou mediante venda a distancia por canles diferentes, deberán identificar claramente na oferta de adhesión a actividade ou actividades para as que efectúan a oferta.

Non se considerará que existe limitación das ofertas públicas de adhesión ao Sistema Arbitral de Consumo cando a adhesión realícese por un período superior un ano, ou se efectúe ás Xuntas Arbitrais correspondentes ao territorio no que o empresario desenvolva principalmente a súa actividade. Calquera outra condición incluída na oferta de adhesión será considerada como limitación

As empresas e os profesionais adheridos ao Sistema Arbitral de Consumo exhibirán 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 estableza relación. Este símbolo é diferente en función de se a oferta é de carácter limitado ou non.

ANTE QUE XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO 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**.
- 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.

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. Se a empresa opta polo arbitraje en dereito e o consumidor non se opón, tramitarase a arbitraje 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.

Non obstante, todo laudo, sexa en Dereito ou en equidade, terá que estar **motivado**.

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**.



O **órgano arbitral colexiado** consiste, como o seu nome ben indica, nun colexio de tres árbitros (figurarán nunha lista de árbitros acreditados) 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 fora 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.



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 acordo o presidente da xunta arbitral de consumo ante determinadas circunstancias:

- Que a contía obxecto da controversia sexa inferior a 600 euros e que a falta de complexidade do asunto así o poida aconsellar.
- Cando a persoa titular da presidencia aprecie ausencia de complexidade no litixio, aínda que a contía da pretensión sexa superior a 600 euros, debendo, neste caso, indicarse expresamente tal circunstancia no momento da designación do órgano arbitral unipersoal.

Cada órgano arbitral poderá estar asistido por un secretario.

Nas xuntas arbitrais de consumo facilitaránselles 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 arbitraje 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 razón 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 e os fundamentos en que basea a súa reclamación; se a houber, copia do convenio arbitral; de existir oferta pública de adhesión á arbitraje 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 achegar probas (contratos, facturas, comunicacións) ou requirir 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.

RECLAMACIÓN PREVIA Á EMPRESA

É imprescindible que antes de presentar unha solicitude de arbitraje ante unha Xunta Arbitral de Consumo, se formulese a reclamación previa á empresa coa que ten o conflito.

En relación co anterior é importante destacar que a solicitude de arbitraje ten que formularse **antes de transcorra un ano** desde a interposición da reclamación para o efecto ante o empresario reclamado

- ➡ As xuntas arbitrais de consumo poden intentar un acordo entre as partes **previo** ao coñecemento do conflito polos órganos arbitrais. Este intento é un mecanismo para solucionar conflitos baseado en **acordos voluntarios das partes**.

A estes efectos, o Instituto Galego do Consumo e da Competencia pon a disposición dos consumidores e empresas a plataforma MARCO co fin de que podan chegar a un acordo amigable.

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

- ➡ 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** no momento de contestación á solicitude de arbitraje.

Ésta 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.

Se finalmente **a solicitude** cumpre con todos os requisitos é **admitida a trámite** e o presidente da xunta arbitral comproba que existe un convenio arbitral (punto 3 desta guía), éste emitirá unha resolución admitindo a solicitude de arbitraje que se lles notificará ás partes e na que se expresará a admisión a trámite da solicitude e o **inicio do procedemento**.

No caso de que non exista convenio arbitral validamente formalizado, darase traslado da solicitude de arbitraje ao empresario reclamado, outorgándolle un prazo de **dez días hábiles** para a aceptación ou rexeitamento da solicitude, debendo achegar, en caso de aceptación da devandita solicitude, a contestación a esta e anexar os documentos e proposta de probas de que tente valerse no procedemento.

No mesmo acto en que se pide a aceptación, poderase convidar o empresario reclamado a propoñer unha solución que poña fin ao litixio.

Serán **notificadas ás partes**, de forma individual ou conxunta, a resolución ou resolucións nas que se acorden as **seguintes actuacións**: a) A admisión a trámite da solicitude se non fose notificada con anterioridade. b) O inicio do procedemento arbitral. c) A designación do órgano arbitral.

A audiencia é o momento procedemental a que son convocadas as partes para que éstas, 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**.

Pode considerarse 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 de oficio considere imprescindibles para a solución da controversia.

Cada parte unicamente terá que pagar os gastos que xeren as probas solicitadas por ela. 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 cada unha das 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 garántese a contradición: **que as partes teñan asegurado o seu dereito a contestar 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.

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 procederá sen máis trámite, salvo que considere indispensable a práctica dalgunha actuación, a ditar o laudo conciliatorio.

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 constará por **escrito** e se lles notificará ás partes, tendo **carácter executivo**.

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

O laudo será ditado e notificado ás partes nun prazo de **noventa días naturais** contados desde que se acorde o inicio do procedemento.

Non obstante, en casos de especial complexidade, o órgano arbitral poderá acordar unha prórroga de ata noventa días naturais adicionais ao prazo previsto no apartado anterior, debendo ser comunicada dita ampliación ás partes.

- **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. 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 axuízamento civil.

- **Malia que o laudo arbitral non é revisable, pódese anular?**

Poderase levar a cabo a anulación do laudo **ante o Tribunal Superior de Xustiza do lugar onde se ditase o laudo, no prazo 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 resolven 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 resolven sobre cuestións non susceptibles de arbitrase; ou, finalmente, que o laudo sexa contrario á orde pública.

MODELOS DE ADHESIÓN PARA EMPRESAS E PROFESIONAIS (CASTELÁN)

ANEXO

A



Avenida Gonzalo Torrente Ballester, 1-5 baixo
15707 Santiago de Compostela
<https://consumo.xunta.gal>

ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO OFERTA PÚBLICA DE PERSONAS JURÍDICAS

(Presentar solo electrónicamente)

RAZÓN SOCIAL:			
NIF:		NOMBRE COMERCIAL:	
DOMICILIO SOCIAL:		CÓDIGO POSTAL:	
LOCALIDAD:		PROVINCIA:	
DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES:		CÓDIGO POSTAL:	
LOCALIDAD:		PROVINCIA:	
TELÉFONO:		CORREO ELECTRÓNICO:	
PÁGINA DE INTERNET:		ACTIVIDAD:	
REPRESENTANTE LEGAL:			
DNI:		CARGO:	

DECLARA:

Que actúa en representación de la empresa con poder suficiente para disponer, previo acuerdo, en su caso, del órgano de gobierno correspondiente. Siendo este el siguiente:

--

MANIFIESTA

1º. Que mediante la firma de este documento formula oferta pública y unilateral de adhesión al Sistema arbitral de Consumo regulado en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, a través de la Xunta Arbitral de Consumo de Galicia.

2º. Que conoce la regulación del Sistema Arbitral de Consumo contenida en el citado Real Decreto 713/2024, del 23 de julio, y acepta que los conflictos que puedan surgir con sus consumidores sean resueltos a través del procedimiento previsto en dicha norma, por la Xunta arbitral de consumo competente conforme a lo previsto en artículo 7 del citado Real Decreto.

MODELOS DE ADHESIÓN PARA EMPRESAS E PROFESIONAIS

ANEXO

A

3º. Su adhesión al sistema arbitral de consumo lo es respecto a las juntas arbitrales de consumo constituidas o que puedan constituir en el ámbito de la actividad indicada.

4º. Que este compromiso de adhesión al sistema arbitral de consumo se formula optando porque el arbitraje sea resuelto:

- ☐ en equidad
- ☐ en derecho
- ☐ indistintamente, a elección del consumidor

Que esta oferta pública de adhesión:

- ☐ tenga carácter indefinido, salvo denuncia de la empresa con meses de antelación
- ☐ se realiza por el período de (no inferior a 1 año)
- ☐ prorrogable por

En el caso de que no cubra una o alguna de las opciones anteriores, se entenderá respectivamente, que realiza su oferta pública de adhesión a arbitraje en equidad, por tiempo indefinido.

5º. Que autorizo a la Xunta Arbitral de Consumo de Galicia y a la Dirección General de Consumo del Ministerio con competencias en materia de consumo del Gobierno de España para la cesión de los datos de carácter personal incluidos en esta oferta pública de adhesión que sean necesarios para los efectos de divulgación y de publicidad de la adhesión, así como la cesión a las juntas arbitrales de consumo, a los interesados legítimos y a cuantos intervengan en el procedimiento arbitral.

, de de

Fdo.:

MODELOS DE ADHESIÓN PARA EMPRESAS E PROFESIONAIS

ANEXO

A

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Responsable del tratamiento	Xunta de Galicia – Instituto Galego do Consumo e da Competencia.
Finalidades del tratamiento	Los datos aportados por la persona interesada se utilizarán para la gestión de su solicitud de adhesión al sistema arbitral de consumo.
Legitimación para el tratamiento	Cumplimiento de una misión de interés público (Real Decreto 713/2024, del 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo; Ley 2/2012, del 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias).
Destinatarios de los datos	Los datos personales podrán ser comunicados al Ministerio competente en materia de Consumo y a otros órganos de la Administración estatal y autonómica cuando sea estrictamente necesario para el ejercicio de sus competencias, así como a las personas intervinientes en el procedimiento arbitral.
Ejercicio de derechos	Las personas interesadas podrán solicitar ante el responsable del tratamiento el acceso, rectificación, limitación y supresión de sus datos, así como oponerse a su tratamiento, a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia o en los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común según se recoge en https://www.xunta.gal/exercicio-de-dereitos .
Contacto delegado/a de protección de datos e información adicional	https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos

XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE GALICIA

MODELOS DE ADHESIÓN PARA EMPRESAS E PROFESIONAIS (GALEGO)

ANEXO

A



Avenida Gonzalo Torrente Ballester, 1-5 baixo
15707 Santiago de Compostela
<https://consumo.xunta.gal>

ADHESIÓN AO SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO OFERTA PÚBLICA DE PERSOAS XURÍDICAS (Presentar só electronicamente)

RAZÓN SOCIAL:				
NIF:		NOME COMERCIAL:		
DOMICILIO SOCIAL:			CÓDIGO POSTAL:	
LOCALIDADE:			PROVINCIA:	
ENDEREZO PARA NOTIFICACIÓNS:			CÓDIGO POSTAL:	
LOCALIDADE:			PROVINCIA:	
TELÉFONO:		ENDEREZO ELECTRÓNICO:		
PÁXINA DE INTERNET:			ACTIVIDADE:	
REPRESENTANTE LEGAL:				
DNI:		CARGO:		

DECLARA:

Que actúa en representación da empresa con poder suficiente para dispor, previo acordo, no seu caso, do órgano de goberno correspondente. Sendo este o seguinte:

--

MANIFESTA

1º. Que mediante a sinatura deste documento formula oferta pública y unilateral de adhesión ao Sistema arbitral de Consumo regulado no Real Decreto 713/2024, do 23 de xullo, polo que se aproba o Regulamento que regula o Sistema Arbitral de Consumo, a través da Xunta Arbitral de Consumo de Galicia.

2º. Que coñece a regulación do Sistema Arbitral de Consumo contida no citado Real Decreto 713/2024, do 23 de xullo, 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 7 do citado Real decreto.

MODELOS DE ADHESIÓN PARA EMPRESAS E PROFESIONAIS

ANEXO
A

3º. A súa adhesión ao sistema arbitral de consumo o é respecto ás xuntas arbitrais de consumo constituídas ou que poidan constituírse no ámbito da actividade indicada.

4º. Que este compromiso de adhesión ao sistema arbitral de consumo se formula optando porque a arbitrase sexa resolta:

- ☐ en equidade
- ☐ en dereito
- ☐ indistintamente, a elección do consumidor

Que esta oferta pública de adhesión:

- ☐ teña carácter indefinido, salvo denuncia da empresa 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.

5º. Que autorizo á Xunta Arbitral de Consumo de Galicia e á Dirección Xeral de Consumo do Ministerio con competencias en materia de consumo do Goberno de España para a cesión dos datos de carácter persoal incluídos nesta oferta pública de adhesión que sexan necesarios para os efectos de divulgación e de publicidade da adhesión, así como a cesión ás xuntas arbitrais de consumo, aos interesados lexítimos e a cantos interveñan no procedemento arbitral.

, de de

Asdo.:

MODELOS DE ADHESIÓN PARA EMPRESAS E PROFESIONAIS

ANEXO

A

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSOAIS

Responsable do tratamento	Xunta de Galicia – Instituto Galego do Consumo e da Competencia.
Finalidades do tratamento	Os datos achegados pola persoa interesada utilizaranse para a xestión da súa solicitude de adhesión ao sistema arbitral de consumo.
Lexitimación para o tratamento	Cumprimento dunha misión de interese público (Real Decreto 713/2024, do 23 de xullo, polo que se aproba o Regulamento que regula o Sistema Arbitral de Consumo; Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias).
Destinatarios dos datos	Os datos persoais poderán ser comunicados ao Ministerio competente en materia de Consumo e a outros órganos da Administración estatal e autonómica cando sexa estritamente necesario para o exercicio das súas competencias, así como ás persoas intervinientes no procedemento arbitral.
Exercicio de dereitos	As persoas interesadas poderán solicitar ante o responsable do tratamento o acceso, rectificación, limitación e supresión dos seus datos, así como opoñerse ao seu tratamento, a través da sede electrónica da Xunta de Galicia ou nos lugares e rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común segundo se recolle en https://www.xunta.gal/exercicio-de-dereitos .
Contacto delegado/a de protección de datos e información adicional	https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos

XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE GALICIA

MODELOS DE ADHESIÓN PARA PERSOAS FÍSICAS (CASTELÁN)

ANEXO
B



Avenida Gonzalo Torrente Ballester, 1-5 baixo
15707 Santiago de Compostela
<https://consumo.xunta.gal>

ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO OFERTA PÚBLICA DE EMPRESARIOS PERSONAS FÍSICAS (Presentar solo electrónicamente)

NOMBRE Y APELLIDOS:			
NIF:		NOMBRE COMERCIAL:	
DOMICILIO SOCIAL:		CÓDIGO POSTAL:	
LOCALIDAD:		PROVINCIA:	
DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES:		CÓDIGO POSTAL:	
LOCALIDAD:		PROVINCIA:	
TELÉFONO:		CORREO ELECTRÓNICO:	
PÁGINA DE INTERNET:		ACTIVIDAD:	

EXPONE:

Que desenvuelve su actividad en:

-	
-	
-	
-	
-	
-	

Nota importante: Los empresarios que tengan la condición de personas físicas y desenvuelvan actividades diferentes de venta o prestación de servicios en distintos establecimientos, o mediante venta a distancia por canales diferentes, deberán identificar claramente en la oferta de adhesión la actividad o actividades para las que efectúan la oferta.

MODELOS DE ADHESIÓN PARA PERSOAS FÍSICAS

ANEXO

B

MANIFIESTA

1º. Que mediante la firma de este documento formula oferta pública y unilateral de adhesión al Sistema arbitral de Consumo regulado en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, a través de la Xunta Arbitral de Consumo de Galicia, para las actividades indicadas en el Expositivo.

2º. Que conoce la regulación del Sistema Arbitral de Consumo contenida en el citado Real Decreto 713/2024, del 23 de julio, y acepta que los conflictos que puedan surgir con sus consumidores sean resueltos a través del procedimiento previsto en dicha norma, por la Xunta arbitral de consumo competente conforme a lo previsto en artículo 7 del citado Real decreto.

3º. Su adhesión al sistema arbitral de consumo lo es respecto a las juntas arbitrales de consumo constituidas o que puedan constituir en el ámbito de la actividad indicada.

4º. Que este compromiso de adhesión al sistema arbitral de consumo se formula optando porque el arbitraje sea resuelto:

- ☐ en equidad
- ☐ en derecho
- ☐ indistintamente, a elección del consumidor

Que esta oferta pública de adhesión:

- ☐ tenga carácter indefinido, salvo denuncia de la empresa con meses de antelación
- ☐ se realiza por el período de (no inferior a 1 año)
- ☐ prorrogable por

En el caso de que no cubra una o alguna de las opciones anteriores, se entenderá respectivamente, que realiza su oferta pública de adhesión a arbitraje en equidad, por tiempo indefinido.

5º. Que autorizo a la Xunta Arbitral de Consumo de Galicia y a la Dirección General de Consumo del Ministerio con competencias en materia de consumo del Gobierno de España para la cesión de los datos de carácter personal incluidos en esta oferta pública de adhesión que sean necesarios para los efectos de divulgación y de publicidad de la adhesión, así como la cesión a las juntas arbitrales de consumo, a los interesados legítimos y a cuentas intervengan en el procedimiento arbitral.

, de de

Fdo.:

MODELOS DE ADHESIÓN PARA PERSOAS FÍSICAS

ANEXO
B

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Responsable del tratamiento	Xunta de Galicia – Instituto Galego do Consumo e da Competencia.
Finalidades del tratamiento	Los datos aportados por la persona interesada se utilizarán para la gestión de su solicitud de adhesión al sistema arbitral de consumo.
Legitimación para el tratamiento	Cumplimiento de una misión de interés público (Real Decreto 713/2024, del 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo; Ley 2/2012, del 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias).
Destinatarios de los datos	Los datos personales podrán ser comunicados al Ministerio competente en materia de Consumo y a otros órganos de la Administración estatal y autonómica cuando sea estrictamente necesario para el ejercicio de sus competencias, así como a las personas intervinientes en el procedimiento arbitral.
Ejercicio de derechos	Las personas interesadas podrán solicitar ante el responsable del tratamiento el acceso, rectificación, limitación y supresión de sus datos, así como oponerse a su tratamiento, a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia o en los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común según se recoge en https://www.xunta.gal/exercicio-de-dereitos .
Contacto delegado/a de protección de datos e información adicional	https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos

XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE GALICIA

MODELOS DE ADHESIÓN PARA PERSOAS FÍSICAS (GALEGO)

ANEXO
B



Avenida Gonzalo Torrente Ballester, 1-5 baixo
15707 Santiago de Compostela
<https://consumo.xunta.gal>

ADHESIÓN AO SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO OFERTA PÚBLICA DE EMPRESARIOS PERSOAS FÍSICAS

(Presentar só electronicamente)

NOME E APELIDOS:			
NIF:	NOME COMERCIAL:		
DOMICILIO SOCIAL:		CÓDIGO POSTAL:	
LOCALIDADE:		PROVINCIA:	
ENDEREZO PARA NOTIFICACIÓNS:		CÓDIGO POSTAL:	
LOCALIDADE:		PROVINCIA:	
TELÉFONO:	ENDEREZO ELECTRÓNICO:		
PÁXINA DE INTERNET:		ACTIVIDADE:	

EXPÓN:

Que desenvolve a súa actividade en:

-	
-	
-	
-	
-	
-	

Nota importante: Os empresarios que teñan a condición de persoas físicas e desenvolvan actividades diferentes de venda ou prestación de servizos en distintos establecementos, ou mediante venda a distancia por canles diferentes, deberán identificar claramente na oferta de adhesión a actividade ou actividades para as que efectúan a oferta.

MODELOS DE ADHESIÓN PARA PERSOAS FÍSICAS

ANEXO

B

MANIFESTA

1º. Que mediante a sinatura deste documento formula oferta pública y unilateral de adhesión ao Sistema arbitral de Consumo regulado no Real Decreto 713/2024, do 23 de xullo, polo que se aproba o Regulamento que regula o Sistema Arbitral de Consumo, a través da Xunta Arbitral de Consumo de Galicia, para as actividades indicadas no Expositivo.

2º. Que coñece a regulación do Sistema Arbitral de Consumo contida no citado Real Decreto 713/2024, do 23 de xullo, 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 7 do citado Real decreto.

3º. A súa adhesión ao sistema arbitral de consumo o é respecto ás xuntas arbitrais de consumo constituídas ou que poidan constituírse no ámbito da actividade indicada.

4º. Que este compromiso de adhesión ao sistema arbitral de consumo se formula optando porque a arbitrase sexa resolta:

- ☐ en equidade
- ☐ en dereito
- ☐ indistintamente, a elección do consumidor

Que esta oferta pública de adhesión:

- ☐ teña carácter indefinido, salvo denuncia da empresa 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.

5º. Que autorizo á Xunta Arbitral de Consumo de Galicia e á Dirección Xeral de Consumo do Ministerio con competencias en materia de consumo do Goberno de España para a cesión dos datos de carácter persoal incluídos nesta oferta pública de adhesión que sexan necesarios para os efectos de divulgación e de publicidade da adhesión, así como a cesión ás xuntas arbitrais de consumo, aos interesados lexítimos e a cantos interveñan no procedemento arbitral.

, de de

Asdo.:

MODELOS DE ADHESIÓN PARA PERSOAS FÍSICAS

ANEXO
B

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSOAIS	
Responsable do tratamento	Xunta de Galicia – Instituto Galego do Consumo e da Competencia.
Finalidades do tratamento	Os datos achegados pola persoa interesada utilizaranse para a xestión da súa solicitude de adhesión ao sistema arbitral de consumo.
Lexitimación para o tratamento	Cumprimento dunha misión de interese público (Real Decreto 713/2024, do 23 de xullo, polo que se aproba o Regulamento que regula o Sistema Arbitral de Consumo; Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias).
Destinatarios dos datos	Os datos persoais poderán ser comunicados ao Ministerio competente en materia de Consumo e a outros órganos da Administración estatal e autonómica cando sexa estritamente necesario para o exercicio das súas competencias, así como ás persoas intervinientes no procedemento arbitral.
Exercicio de dereitos	As persoas interesadas poderán solicitar ante o responsable do tratamento o acceso, rectificación, limitación e supresión dos seus datos, así como opoñerse ao seu tratamento, a través da sede electrónica da Xunta de Galicia ou nos lugares e rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común segundo se recolle en https://www.xunta.gal/exercicio-de-dereitos .
Contacto delegado/a de protección de datos e información adicional	https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos

XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE GALICIA

IDENTIFICADORES

ANEXO

C



COLEXIOS ARBITRAIS DE CONSUMO DE GALICIA

A Coruña

Edif. Servicios 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

Av. 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

Av. 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

Xunta Arbitral de Consumo de Galicia

Av. 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.gal.es