



A MATARÓ COMPRA
AMB CONFIANÇA

BUSCA EL DISTINTIU

Quan una empresa exhibeix aquest distintiu oficial a l'aparador o a les portes del seu establiment, a la seva pàgina web o a les seves factures i contractes, vol dir que es compromet, voluntàriament, a resoldre qualsevol conflicte que pugui sorgir en les relacions de consum amb els seus clients, sense necessitat d'anar a la via judicial.

Mataró, negocis i empreses compromeses amb la qualitat i els seus clients

Totes les empreses de Mataró poden sol·licitar adherir-se a la Junta Arbitral de consum de l'Ajuntament de Mataró, de forma voluntària i sense cap cost. Ho poden fer de forma presencial, a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Mataró o a la seu virtual de l'Ajuntament (<https://seu.mataro.cat/>).

Un cop adherides se'ls facilitarà el distintiu oficial i se les inscriurà en el cens municipal d'empreses adherides, en el cens autonòmic i en el cens estatal. D'aquesta manera, les persones consumidores, abans de comprar, poden consultar quines són les empreses que ofereixen aquest plus de protecció.

El compromís d'adhesió de les empreses és per un temps mínim d'un any.

Quins avantatges suposa per a les persones consumidores i les empreses l'arbitratge de consum?

- El procediment arbitral garanteix que **es podrà trobar una solució al conflicte**.
- El procediment arbitral **és gratuït** per les dues parts.
- El procediment arbitral és breu (**màxim 90 dies**).
- Els tràmits a seguir **són senzills**, i no cal comparèixer amb advocat o advocada.
- Les dues parts **han de ser escoltades** per igual i tenen el dret a defensar-se, aportant les proves que considerin oportunes.
- La resolució adoptada o **Laude és vinculant per a les dues parts** sense que es pugui tornar a sotmetre el conflicte als tribunals de justícia.

Com funciona la Junta Arbitral de Consum de Mataró?

Les persones consumidores poden presentar la seva sol·licitud d'arbitratge presencialment, a qualsevol punt d'atenció ciutadana, a la Junta Arbitral de Consum de Mataró (**cita prèvia**) o a la seu de tràmits virtuals de l'Ajuntament (**en qualsevol moment**).


La Junta Arbitral de consum notificarà a l'empresa reclamada la sol·licitud d'arbitratge per iniciar el procediment. Si l'empresa està adherida, es designarà un col·legi arbitral format per tres persones. Aquests àrbitres seran proposats per:

- Les organitzacions empresarials especialitzades amb el fons del conflicte.
- Les associacions de persones consumidores que formen part de la JAC.
- Un lletrat o lletrada de la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Mataró.

Per conflictes d'importants menors als 600 € es pot designar un àrbitre únic, que serà un lletrat o lletrada de la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Mataró.

Si l'empresa no està adherida, també se la pot convidar a participar, de forma puntual, en un procediment arbitral.

El procés finalitza amb l'emissió del Laude, que és executiu i d'obligat compliment.



BUSCA EL DISTINTIU OFICIAL A LES PORTES DEL NEGOCI, EN EL CONTRACTE, A LES FACTURES O A LA SEVA PÀGINA WEB

Consulta el llistat d'empreses adherides i tota la informació sobre la JAC a: www.mataro.cat/consum

Junta Arbitral de Consum de Mataró
Av. de Josep Puig i Cadafalch, 101
08303 Mataró
T.93 758 23 21 / jacmataro@ajmataro.cat