



ASPECTOS SOBRE LA ADHESIÓN DE ENTIDADES COLABORADORAS A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



Entre las funciones y obligaciones requeridas a las entidades colaboradoras que intervienen en el programa, se encuentra la de **“Responder y asumir la responsabilidad por los daños y perjuicios que la entidad colaboradora o su personal pueda causar a las personas o entidades beneficiarias de las actuaciones y, en general, a terceras personas, por la ejecución de las actuaciones incentivadas sin que, en ningún caso, la inscripción en el Registro de Entidades Colaboradoras de la Agencia Andaluza de la Energía conlleve responsabilidad de la Agencia”**

La intervención de las entidades colaboradoras en la ejecución y desarrollo del Programa de Incentivos para el Desarrollo Energético Sostenible de Andalucía 2020 da lugar a una doble relación:

1. Como **representante del beneficiario y cesionaria de su derecho al cobro**: Da lugar a una **relación entidad colaboradora-beneficiario**, que estará sometida a las normas de aplicación que rigen la concesión de incentivos y aquellas derivadas de los derechos y obligaciones de la representación.
2. Como **empresa contratada por el beneficiario** la cual, en el ejercicio de su actividad habitual, desarrolla y pone en funcionamiento la actuación objeto de incentivo: Da lugar a una **relación empresa-cliente**, dentro de la cual el ciudadano afectado o empresa, dentro del ámbito privado, tendrá a su disposición distintas vías para la resolución de los posibles conflictos que puedan originarse entre los que se encuentran, como medio extrajudicial, el de solicitar Arbitraje y Mediación a la Junta Arbitral de Consumo.

¿QUÉ ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

Sistema extrajudicial gratuito y voluntario de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

Para hacer posible este sistema de arbitraje, la empresa debe figurar previamente inscrita en el Sistema Arbitral de Consumo.

Requiere voluntad expresa de ambas partes de acogerse al Sistema Arbitral como vía de solución al conflicto planteado, para poner en marcha el procedimiento.

La solicitud de arbitraje la realizará el cliente y la gestiona la *Junta Arbitral de Consumo* correspondiente, según el ámbito territorial en que desarrolle la actividad la empresa: Junta Arbitral de consumo regional, las Juntas Arbitrales de consumo de Ayuntamientos o Diputaciones Provinciales.



¿QUE VALOR AÑADIDO APORTA LA ADHESIÓN DE UNA EMPRESA AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS?

- **Seguridad:** Las resoluciones arbitrales son de obligada ejecución. Deberán ser cumplidas por las partes y si alguna no lo hace la otra podrá instarle a cumplirlo.
- **Economía:** Permite resolver las controversias sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia y sin gastos para las partes que solo deben costear, en determinados supuestos, la práctica de peritajes.
- **Celeridad en el procedimiento,** porque es un sistema no formalista que se tramita en un corto espacio de tiempo.
- **Símbolo de garantía de calidad y buen servicio por parte de la empresa adherida:** El distintivo oficial que pueda ostentar el industrial por su adhesión al Sistema Arbitral supone una etiqueta de calidad. Supone una garantía para el consumidor y usuario y la oferta de un servicio adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.

¿CÓMO PUEDE ADHERIRSE UNA EMPRESA AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

1. Los empresarios o comerciantes pueden realizar **Ofertas públicas de adhesión** al Sistema Arbitral de Consumo, mediante la cual aceptan que las reclamaciones de los consumidores que se planteen como consecuencia de su actividad empresarial o profesional se resuelvan a través de este procedimiento extrajudicial y voluntario.
2. La oferta pública de adhesión al Sistema arbitral de Consumo es única y deberá dirigirse a la **Junta Arbitral** que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa desarrolle principalmente su actividad, comercializando sus bienes o servicios.
3. La solicitud de adhesión se resuelve por resolución del Presidente de la Junta Arbitral que correspondan en un plazo breve. (Tramitación telemática en algunos casos)
4. La admisión de una Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo da derecho al empresario o profesional, salvo casos determinados, a ostentar un **distintivo oficial** en todas sus comunicaciones, incorporándose al **Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.**
5. La empresa podrá renunciar a la adhesión en cualquier momento.

Más información [aquí](#).

