

Procedimiento arbitral de consumo.

- a) Resolución de solicitudes de arbitraje, presentadas por los consumidores y usuarios cuando surge un conflicto de consumo con la empresa reclamada
- b) Mediación con la empresa/establecimiento reclamado.

Datos generales

Consejería

Consejería de Industria, Empleo, Innovación y Comercio

Órgano directivo

Direc. General de Comercio y Consumo

Clasificación

Sugerencias, Quejas, Denuncias e Información a los ciudadanos

Materia(s)

Consumo

Energía e industria

Empresas

Tipo de destinatario

Ciudadano

Sujeto a tasas o precios públicos

No

Requisitos

Solicitud de arbitraje presentada por un consumidor/usuario final, frente un empresario o profesional.

Plazos y presentación

Plazo de presentación

El plazo de prescripción de la acción que se pretenda.

Vías de presentación

Telemática y presencial

Telemática

El art. 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligatoriedad de la gestión electrónica para determinados sujetos como, por ejemplo, a) Las personas jurídicas, b) Las entidades sin personalidad jurídica, c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles. d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración, e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

Lugar(es) para presentación presencial

Registro Delegado de la Dirección General de Industria, Comercio y Consumo, Servicio de Consumo, sito en el Parque Científico y Tecnológico de Cantabria, calle Albert Einstein nº 4, 3ª planta, 39011, Santander o por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Documentación

Impresos

Solicitud de arbitraje

v2_IND-D-003 MODELO SOLICITUD DE ARBITRAJE.DOC

Tramitación y resolución

Órgano instructor

Junta Arbitral de Consumo de la CCAA de Cantabria

Norma atributiva

Decreto 39/1994, de 12 de mayo, por el que se regulan las competencias del Servicio de Consumo de la Consejería de Sanidad Consumo y Bienestar Social (BOC n 136, de 11 de julio de 1994) Decreto 134/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba la modificación de la estructura orgánica y la relación de puestos de trabajo de la Consejería de Economía y Hacienda (BOC n 136, de 11 de julio de 1994) Acuerdo de 30 de diciembre de 1996, entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Cantabria (BOE nº 143 de 16 de junio de 1997). Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (BOE nº 48, de 25 de febrero de 2008). Decreto 83/2015, de 31 de julio, por el que se modifica parcialmente la Estructura Básica de las Consejerías del Gobierno de Cantabria. (BOC extraordinario nº 62, de 31/07/2015).

Órgano que resuelve

Presidente de la Junta Arbitral de Consumo y Órgano arbitral.

Norma atributiva

Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (BOE nº 48, de 25 de febrero de 2008). Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (BOE nº 309, de 26 de diciembre de 2003).

Plazo de resolución

6 Meses

Efectos del silencio administrativo o inactividad de la Administración

Inicio de parte

No Tiene

Pone fin a la vía administrativa

Sí

Recursos

Tipo

Recurso potestativo de reposición contra las resoluciones dictadas por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, acción de anulación contra el laudo del órgano arbitral y revisión contra el laudo definitivo.

Órgano

El recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano y la acción de anulación ante la Sala de lo Civil y Penal del Tribunal superior de Justicia.

Plazo

1 mes para el recurso de reposición y 2 meses para la acción de anulación.

Normativa

Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de defensa de los consumidores y usuarios (BOC nº52 de 15 de marzo de 2006). Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (BOE nº 309 de 26 de diciembre de 2003). Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (BOE nº 48, de 25 de febrero de 2008).

null