

OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

DATOS DE LA EMPRESA

CIF:
RAZÓN SOCIAL:
DOMICILIO:
MUNICIPIO:
PROVINCIA:
TELÉFONO:
FAX:
CORREO ELECTRÓNICO:

REPRESENTANTE LEGAL

NIF:
APELLIDOS:
NOMBRE:
DOMICILIO:
MUNICIPIO:
PROVINCIA:
TELÉFONO:
FAX:
CORREO ELECTRÓNICO:
CARGO QUE OSTENTA:
REPRESENTACIÓN EN VIRTUD DE:

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL A LA QUE PERTENECE: AECRA

DECLARA

Que desarrolla su actividad en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Que está comprometida con el respeto y la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Que la prestación de un servicio de calidad y la atención al usuario constituyen finalidades propias.

Que considera tras informarle debidamente AECRA como asociación Profesional, que la mediación y el arbitraje de consumo constituyen unos excelentes mecanismos de resolución de conflictos y/o quejas entre clientes y empresas prestadoras de servicios de Seguridad Privada y por tal motivo se compromete a apoyarlos y potenciarlos.

Que con la finalidad de cumplir los propósitos expuestos anteriormente y de que la empresa señalada se adhiera al Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía, de conformidad con lo que establece el artículo 15 Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía; los artículos 57 y 58 del 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; y los artículos 25, 27 y 28 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo;

MANIFIESTA

PRIMERO.- _____ realiza Oferta Pública de Adhesión voluntaria al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

SEGUNDO.- La adhesión de _____ al Sistema Arbitral de Consumo se realiza con las siguientes limitaciones:

1ª) La adhesión se realiza única y exclusivamente a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera que sólo dicha Junta Arbitral conocerá de las solicitudes de arbitraje que se presenten frente a

2ª) La adhesión se refiere únicamente a aquellos conflictos producidos en municipios andaluces donde _____ efectúe la prestación del servicio de seguridad privada.

3ª) La adhesión se realiza exclusivamente para aquellos conflictos surgidos con “consumidores o usuarios finales” y entre ellos las Comunidades de Propietarios como Entes sin personalidad jurídica propia, quedando excluidos todos aquellos clientes que desarrollen una actividad mercantil, empresarial o profesional u otras personas físicas o jurídicas que carezcan de dicha condición.

4ª) La adhesión se realiza para aquellos conflictos o quejas relacionados con la ejecución por la Empresa de la prestación de los servicios de seguridad privada que constituyan su objeto social.

5ª) No están incluidos en el ámbito de la oferta pública de adhesión aquellos conflictos que consistan únicamente en un mero desacuerdo con la ejecución de Resoluciones judiciales o administrativas, de laudos arbitrales o del ordenamiento jurídico, aquellos conflictos provenientes directamente de un hecho delictivo que pueda afectar al inmueble objeto de protección a través de dichos servicios de seguridad privada, cuando lo que se cuestione en la solicitud de arbitraje sea exclusivamente el propio hecho de la ejecución y no el modo de practicarla.

6ª) No están incluidos en el ámbito de la oferta pública de adhesión aquellos conflictos en los que la persona usuaria no haya acudido con carácter previo al arbitraje de consumo al Servicio de atención al Cliente de la empresa. Esta circunstancia se acreditará aportando junto a la solicitud de arbitraje el número de referencia de la reclamación y la contestación a la misma por la empresa o el transcurso de un mes sin que ésta se produzca.

7ª) No están incluidos en el ámbito de la oferta pública de adhesión aquellos conflictos o quejas en los que, tras acudir al Servicio de Atención al Cliente de la empresa, la persona usuaria no haya intentado la mediación previa optando por alguna de las vías siguientes:

- Presentación de la correspondiente Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía y sometimiento a la preceptiva mediación por parte del Servicio Provincial de Consumo de la Junta de Andalucía
- Tramitación de la reclamación e intento de mediación a través de una Oficina Municipal de Información al Consumidor u organización de consumidores.

Esta circunstancia se acreditará aportando, junto a la solicitud de arbitraje, la copia de la Hoja de Queja y Reclamaciones así como la resolución de archivo que ponga fin sin éxito al procedimiento mediador. En el caso de que la mediación se haya realizado por una Asociación de consumidores o una OMIC, será necesario aportar el documento justificativo de la práctica de la misma.

TERCERO.- De los arbitrajes en los que _____ sea parte reclamada conocerá un Colegio Arbitral especializado en la materia de Seguridad Privada y Consumo, que resolverá en Derecho todas aquellas cuestiones relacionadas con derechos y obligaciones de las partes y en Equidad todas aquellas cuestiones relacionadas sobre aspectos técnicos de funcionamiento de los sistemas de seguridad. Expresamente se acepta la mediación previa al arbitraje.

Dicho Colegio Arbitral estará integrado por tres personas: Un Presidente a propuesta de la Administración de entre el personal a su servicio, un vocal árbitro propuesto por una organización de personas consumidoras y un vocal árbitro del sector empresarial propuesto por AECRA. Todos ellos habrán de ser licenciados en Derecho pudiendo contar con el asesoramiento de peritos expertos técnicos en sistemas de Seguridad Privada para todas aquellas cuestiones relacionadas sobre aspectos técnicos de funcionamiento de los sistemas de seguridad.

CUARTO.- La oferta pública de adhesión de _____ tendrá la vigencia de un año a contar desde la firma del presente Convenio, prorrogándose por iguales períodos salvo denuncia expresa por escrito de una de las partes con un mes de antelación a la fecha de vencimiento o por incurrir la empresa en alguno de las causas de retirada del distintivo expresados en el Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

QUINTO.- _____ podrá utilizar en su publicidad, informaciones y facturas dirigidas a sus clientes el distintivo de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo del Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Sin perjuicio de lo anterior, _____ informará a sus clientes de los términos de su adhesión mediante un folleto informativo y a través de su página web. El fin de vigencia de la oferta pública de adhesión comportará el cese del derecho y obligación de utilizar el mencionado distintivo y de informar de los términos de la adhesión.

SEXTO.- Ambas partes se comprometen a actuar de buena fe y a apoyar el correcto funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía en aras de lograr un servicio público de calidad y eficiente para ciudadanos y empresa. _____ garantizará que la

organización profesional (AECRA) o Empresarial de la que forme parte o se halle adherido, proponga árbitros suficientes para atender la demanda de arbitraje.

SÉPTIMO.- Una vez recibida la notificación de una solicitud de arbitraje, _____ se compromete a remitir a la Junta Arbitral de Consumo las alegaciones o propuestas de acuerdo, con antelación suficiente con objeto de que sea posible la práctica de mediaciones o el traslado a la parte reclamante.

OCTAVO.- _____, a través de la organización empresarial a la que pertenezca o Profesional (AECRA) a la que se encuentre adherido, y la Administración fomentarán y participarán en actividades formativas y divulgativas tanto del Arbitraje de Consumo como de los diferentes aspectos del servicio de seguridad privada, dirigidas tanto a personal al servicio de la Administración o la empresa, a técnicos de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, como a la ciudadanía en general.

Por la empresa ...:

El ...

Fdo.: