

## OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

### Instrucciones

#### INSTRUCCIONES GENERALES

Este formulario deberá presentarse en el Registro del Ayuntamiento de Madrid:

a) Electrónicamente, accediendo a la Sede Electrónica del Ayuntamiento, <https://sede.madrid.es>, debiendo utilizar alguno de los [sistemas de identificación electrónica](#) admitidos por el Ayuntamiento de Madrid.

Están obligados a realizar la tramitación por medios electrónicos: las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica y demás sujetos obligados por el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

b) Presencialmente, en las oficinas de asistencia en materia de registros del Ayuntamiento de Madrid. También podrá presentarse mediante las demás formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Puede informarse llamando al teléfono 010 Línea Madrid o al 914 800 010 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid.

#### INSTRUCCIONES PARTICULARES

- (1) Los datos de la **persona o entidad interesada** deben corresponder a la persona o entidad que formula la oferta pública de adhesión y que ha de ser **aquella que desarrolla la actividad o actividades de carácter comercial, empresarial, profesional u oficio**. Por ejemplo:
  - a. En el caso de actividades desarrolladas por un profesional autónomo: la persona física (nombre y apellidos y el NIF correspondiente al documento de identidad).
  - b. En el caso de actividades desarrolladas a través de sociedades mercantiles, sociedades civiles, comunidades de bienes u otro tipo de personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica: la persona jurídica o entidad sin personalidad jurídica (razón social y el NIF asignado a la entidad por la Agencia Estatal de Administración Tributaria).
- (2) La competencia para el conocimiento de la oferta pública de adhesión se determina en función del ámbito principal de actividad del empresario que la formula, que se fija atendiendo a la residencia de las personas consumidoras o usuarias a las que el empresario dirige ordinariamente su oferta de bienes y servicios. Ello no implica que no se contrate con personas fuera de dicho ámbito territorial, sino que la actividad con personas consumidoras o usuarias fuera de ese ámbito territorial es marginal (muy reducida) sobre el total de la actividad. Por ejemplo:
  - a. En el caso de empresarios que solo tienen venta física en un establecimiento en el municipio de Madrid: la oferta se dirige, como regla general, a las personas de dicho municipio, ya que estas que son las que, en principio, pueden acceder a los servicios y bienes ofrecidos por el empresario. Esto no impide que también puedan acudir turistas, trabajadores desplazados u otras personas que se encuentren temporalmente en el municipio.
  - b. En el caso de empresarios que tienen tanto venta física en un establecimiento en Madrid como venta a distancia (online, telefónica, etc.): el ámbito territorial se fijará en función del alcance e importancia de la actividad online de la empresa. En el supuesto de que a través del canal a distancia exista una actividad de una importancia relativa sobre el total de la actividad y afecte a consumidores de diversos puntos en todo el territorio nacional, la oferta de bienes y servicios se entenderá dirigida ordinariamente a las personas consumidoras o usuarias del ámbito supraautonómico.
  - c. En el caso de empresarios con más de un establecimiento en diversos municipios y solo venta física: la oferta se entenderá dirigida a las personas consumidoras o usuarias residentes en el ámbito territorial más pequeño que englobe a ambos establecimientos (provincial [en comunidades autónomas pluriprovinciales], autonómico o supraautonómico).

## OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

### Instrucciones

(3) De acuerdo con la normativa reguladora del arbitraje y, en particular, del arbitraje de consumo, los litigios pueden decidirse en equidad o en derecho. La resolución en equidad implica que el órgano arbitral decida la solución de la controversia de acuerdo con su saber y entender y conforme a una consideración de la justicia más subjetiva y aplicada al caso concreto. Ello no implica, en ningún caso, que el órgano arbitral pueda desconocer normas de orden público u otras cuya inaplicación se encuentre prohibida por el ordenamiento jurídico.

Por su parte, la resolución en derecho implica que el órgano arbitral decidirá la cuestión conforme a lo dispuesto por el ordenamiento jurídico, el contrato y los criterios y principios de interpretación y aplicación propios de estos.

### DOCUMENTACIÓN A APORTAR

**La documentación que se recoge es obligatoria en los supuestos allí contemplados.** Como excepción, la opción «Otra» es de uso opcional para la persona interesada.

## OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

### Instrucciones

#### INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Tratamiento	INTERESADOS EN EXPEDIENTES ARBITRAJE CONSUMO
Responsable	Dirección General del Instituto Municipal de Consumo con domicilio en la C/ Príncipe de Vergara, 140, 28002 Madrid, y dirección de correo electrónico: <a href="mailto:dg.imconsumo@madrid.es">dg.imconsumo@madrid.es</a> .
Finalidad	Tratamiento integral de los datos de todas las personas interesadas en los expedientes de arbitraje de consumo.  Los datos proporcionados se conservarán durante un plazo de 5 a 10 años a partir de la notificación del laudo o resolución por la que se ponga fin al procedimiento y no serán utilizados para elaborar decisiones automatizadas.
Legitimación del tratamiento	El tratamiento de los datos personales queda legitimado por el cumplimiento de una obligación legal (artículos 57 y 58 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre) y se realiza en cumplimiento de una misión de interés público conforme a la disposición adicional única del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.
Destinatario/as	Los datos podrán ser comunicados o cedidos, según proceda, a los legitimados en o para la tramitación de la solicitud de arbitraje y expediente arbitral. En concreto a: otras Administraciones competentes; a las empresas reclamadas y a los árbitros de los órganos arbitrales. No serán comunicados a otros terceros salvo en los supuestos previstos en la normativa vigente.
Transferencias internacionales de datos	No están previstas transferencias internacionales de datos.
Derechos	<p>Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si en el Instituto Municipal de Consumo se están tratando datos personales que les conciernan, o no. Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.</p> <p>En determinadas circunstancias, la persona interesada podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente se conservarán para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. También por motivos relacionados con su situación particular, la persona interesada podrá oponerse al tratamiento de sus datos. El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones, y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas</p> <p>Para ejercer estos derechos debe dirigir su solicitud al Instituto Municipal de Consumo a través del trámite previsto en la Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid en <a href="http://www.madrid.es/protecciondatos/derechos">www.madrid.es/protecciondatos/derechos</a> o presencialmente a través de la red de oficinas de asistencia en materia de registros.</p> <p>Igualmente, si considera que sus derechos no han sido debidamente atendidos, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.</p>
Datos de contacto del/la Delegado/a de Protección de Datos	<a href="mailto:oficprotecciondatos@madrid.es">oficprotecciondatos@madrid.es</a>

#### LEYENDA INFORMATIVA SOBRE PUBLICACIÓN DE DATOS PERSONALES EN LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS

Las resoluciones y actos de trámite derivados del procedimiento administrativo al que se incorporan los datos personales de la presente solicitud y en los términos establecidos en su convocatoria, podrán ser objeto de publicación en el BOAM, en el Tablón de Edictos del Ayuntamiento de Madrid (formato electrónico), en la página web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es) o en la intranet municipal "AYRE". La publicación en los diferentes medios electrónicos municipales será bloqueada o cancelada cuando haya finalizado el plazo de publicidad del acto administrativo correspondiente, ajustándose para ello a la Instrucción 1/2022, de 2 de marzo, por la que se establecen los criterios para la aplicación del procedimiento para el ejercicio de derechos que afectan a los datos de carácter personal tratados por el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos, aprobada por la Coordinadora General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana en su condición de Delegada de Protección de Datos (BOAM de 4 de marzo de 2022).