



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



www.madrid.org/publicamadrid

ARBITRAJE DE CONSUMO



ARBITRAJE [DE] CONSUMO

JUNTAS ARBITRALES EN LA COMUNIDAD DE MADRID

JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

TEL.: 012 / 91 310 58 80 / 91 310 58 90 - FAX: 91 310 58 00

COLEGIOS TERRITORIALES EN:

ALCORCÓN, COLLADO-VILLALBA, MÓSTOLES, RIVAS-VACIAMADRID, SAN FERNANDO DE HENARES Y TRES CANTOS

JUNTAS ARBITRALES DE:

ALCALÁ DE HENARES: 91 877 17 30

ALCOBENDAS: 91 663 70 01

GETAFE: 91 202 79 63

MADRID: 010 Y 91 588 83 71

MANCOMUNIDAD HENARES-JARAMA: 91 627 82 00

ZONA NOROESTE DE MADRID (MAJADAHONDA): 91 634 91 57

Se puede ampliar toda la información sobre el Sistema Arbitral de Consumo en

consumadrid

Portal del Consumidor
en www.madrid.org/consumo



ARBITRAJE [DE] CONSUMO

SÍMBOLO DE CONFIANZA



 Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
Comunidad de Madrid





¿QUÉ ES EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

Es un **procedimiento extrajudicial** que permite resolver los conflictos entre un consumidor o usuario y un empresario o profesional. Las dos partes acuerdan voluntariamente someter su controversia a la **decisión de un órgano arbitral** para que la resuelva emitiendo un **laudo** vinculante y de obligado cumplimiento, tiene el mismo valor que una sentencia judicial firme. La controversia para la que se solicita un arbitraje **no podrá someterse ya a la vía judicial**.

¿CUÁNDO SE PUEDE CELEBRAR UN ARBITRAJE DE CONSUMO?

Cuando hay voluntad de las partes para resolver el conflicto por esta vía. Una vez solicitado el arbitraje por un consumidor, se puede celebrar si la empresa o profesional está adherido al Sistema Arbitral de Consumo o si acepta previamente o después de surgir el conflicto, ante una situación concreta.

¿QUIÉN PUEDE ADHERIRSE AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

Cualquier empresa o profesional puede formular una oferta de adhesión al Sistema Arbitral por escrito ante una Junta Arbitral, por vía electrónica o de cualquier otra manera que permita tener constancia de su presentación y autenticidad. Una vez admitida la oferta de adhesión, la Junta Arbitral otorga un distintivo oficial que los adheridos pueden exhibir en todas sus comunicaciones comerciales.



¿CÓMO SE PUEDE SABER SI UNA EMPRESA O PROFESIONAL SE ENCUENTRA ADHERIDA AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?



¿CÓMO SE DESARROLLA EL ARBITRAJE DE CONSUMO?



¿QUÉ CONFLICTOS PUEDEN SOMETERSE A ARBITRAJE?

Todos aquellos que puedan surgir en una relación de consumo en los que no existan indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte, aquellos en los que las partes no tengan poder de disposición, sean infundadas o no haya afectación de los intereses económicos de los consumidores.

¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR ARBITRAJE DE CONSUMO?

Esta vía sólo la puede iniciar el **consumidor o usuario** particular cuando surge algún problema con un **empresario o profesional**.

¿QUIÉN GESTIONA EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

Las **Juntas Arbitrales de Consumo**, son los órganos administrativos que tramitan las solicitudes de arbitraje y las adhesiones de los empresarios.



¿QUIÉN DECIDE LAS CUESTIONES SOMETIDAS A ARBITRAJE DE CONSUMO?

Los **Órganos arbitrales**, actúan como un tribunal y **resuelven la controversia planteada**, con imparcialidad, independencia y confidencialidad, emitiendo un laudo arbitral, que es ejecutivo (de obligado cumplimiento) y tiene el mismo valor que una sentencia judicial firme. El órgano arbitral puede estar constituido por **un solo árbitro** o por **tres árbitros**. En este último caso, se trata de un **colegio arbitral** y sus miembros son: un representante de la administración pública y dos vocales, uno en representación de los consumidores y otro, de los empresarios.

1. Cuando la junta arbitral competente recibe una **solicitud de arbitraje**, se comprueba si cumple los requisitos legales y si va acompañada de la documentación necesaria (en caso contrario se solicita al consumidor que la aporte).
2. Si no existen causas de inadmisión, la Junta Arbitral **admite a trámite** la solicitud de arbitraje.
3. Se intenta una **mediación** para alcanzar un acuerdo, salvo oposición de las partes.
4. Si no se ha archivado la solicitud en la fase de mediación y la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo o, sin estarlo, acepta someter a arbitraje la cuestión planteada por el consumidor, el presidente de la Junta **designa un órgano arbitral**.
5. Se cita a las partes a una **audiencia**, que puede ser oral o escrita.
6. El órgano arbitral puede acordar la **realización de las pruebas** que estime pertinentes (de oficio o a propuesta de las partes). Los gastos ocasionados corren a cargo de quien la proponga.
7. Una vez analizada toda la documentación e información del expediente, el órgano arbitral decide sobre la controversia, **emitiendo un laudo**. Esta decisión del tribunal resuelve el conflicto definitivamente y tiene eficacia de cosa juzgada.
8. En caso de que alguna de las partes incumpla el laudo, la otra puede instar la ejecución forzosa ante juzgado del lugar donde se ha emitido el laudo.