

¿CÓMO SE DESARROLLA EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

1. El procedimiento se inicia cuando un consumidor presenta una **solicitud de arbitraje** dirigida a la Junta Arbitral de Consumo.
2. La junta arbitral competente comprueba si esa solicitud cumple con los **requisitos legales** y si va acompañada de la documentación necesaria (en caso contrario se solicita al consumidor que la aporte).
3. Cuando reúne los requisitos imprescindibles, si no existen causas de inadmisión, la Junta Arbitral **admite a trámite** la solicitud de arbitraje.
4. Se intenta una **mediación** para alcanzar un acuerdo, salvo que alguna de las partes se oponga a este trámite.
5. Si no se resuelve con la mediación y la empresa está adherida al sistema arbitral o, sin estarlo, acepta someter a arbitraje la cuestión planteada por el consumidor, el presidente de la Junta **designa un órgano arbitral** unipersonal o tripartito.
6. Se cita a las partes a una **audiencia**, que puede ser escrita, oral (presencial o por videoconferencia) o electrónica. En ella, las partes pueden manifestar y presentar todas las alegaciones que consideren convenientes.
7. 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.
8. 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, es decir, es **equiparable a una sentencia judicial firme**, por lo que se tiene que cumplir obligatoriamente. En el caso de que las partes hubiesen llegado a un acuerdo una vez designado el órgano arbitral, se redactaría un laudo conciliatorio.



La Suma de Todos

Comunidad de Madrid

www.madrid.org



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



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

Se puede ampliar toda la información sobre el Sistema Arbitral de Consumo en el **Portal del Consumidor** (www.madrid.org, Consejería de Economía y Hacienda).

consumadrid

Portal del Consumidor
en www.madrid.org



Arbitraje de consumo

Símbolo de confianza

¿QUÉ ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

El Sistema Arbitral de Consumo (SAC) 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.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Es un procedimiento **sencillo** (tiene pocas formalidades), **eficaz** (resuelve definitivamente el conflicto) y **gratuito** (salvo si hay que buscar pruebas o realizar peritajes).

No pueden ser objeto de arbitraje situaciones en las que haya intoxicación, lesión, muerte, indicios de delito o las que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición. Tampoco se admiten a trámite las causas en las que no se aprecie vulneración de los derechos e intereses económicos de los consumidores.

La controversia para la que se solicita un arbitraje **no podrá someterse ya a la vía judicial**.

¿QUIÉN INTERVIENE EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL?

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



Al ser un procedimiento voluntario, el empresario o profesional tiene la opción de aceptar o no el sometimiento al sistema

arbitral. Puede hacerlo **adhiriéndose al Sistema Arbitral de Consumo** previamente o aceptando la solicitud de arbitraje del consumidor ante una situación concreta. En el caso de que se quiera adherir al SAC, la Junta Arbitral le otorga un **distintivo oficial** que la acredita como empresa adherida y que puede exhibir en escaparates y en cualquier documentación comercial. Así, los consumidores pueden saber si una empresa o un profesional están dispuestos a resolver por vía arbitral cualquier conflicto que surja en sus relaciones comerciales. La adhesión **puede ser sin limitaciones o únicamente para casos** hasta una cuantía económica determinada o en un ámbito geográfico concreto.



2. Juntas Arbitrales. Son los órganos administrativos que **gestionan el arbitraje**. Tramitan las solicitudes de arbitraje y las adhesiones de los empresarios. Pueden ser de ámbito municipal, provincial, de mancomunidad, autonómico y nacional.

Las partes pueden **acordar qué junta desean que resuelva el conflicto** y, si no se ponen de acuerdo, la junta competente será la correspondiente al domicilio del consumidor.

3. 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.

Se designa órgano unipersonal o colegio arbitral **en función de la complejidad del caso o de la cuantía económica** que se reclama y la conformidad de las partes.

ACCIONES QUE LAS PARTES PUEDEN EJERCITAR CONTRA EL LAUDO

- 1. Solicitud de corrección** (si contiene errores de cálculo, de copia o tipográficos), de **aclaramiento** (en relación a un punto o una parte concreta del laudo) o de **complemento** (peticiones formuladas y no resueltas en el laudo). Debe dirigirse al órgano arbitral en el plazo de los diez días siguientes a la comunicación del laudo, notificándolo a la otra parte.
- 2. Solicitud de anulación** ante la **Audiencia Provincial de Madrid**, en el plazo de 2 meses desde la notificación del laudo a las partes, siempre que sea por un motivo aceptado en la normativa.
- 3. Recurso de revisión**, conforme a lo que establece la Ley de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.
- En caso de que cualquiera de las partes incumpla el laudo, la contraria puede solicitar su **ejecución forzosa ante el juez de primera instancia** del lugar donde se haya dictado.



En la Comunidad de Madrid existen **7 juntas arbitrales**:

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid

C/ Gran Vía, 10 28013, 1ª planta, Madrid
Tel: 012, 91 310 58 80/ 91 310 58 90

Fax: 91 310 58 00

Colegios territoriales en: Alcorcón, Collado-Villalba, Galapagar, Móstoles, Rivas- Vaciamadrid, San Fernando de Henares.

Juntas Arbitrales Municipales 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

-Zona Noroeste de Madrid (Majadahonda): 91 634 91 57