

## JUNTAS ARBITRALES EN LA COMUNIDAD DE MADRID

#### **COLEGIOS TERRITORIALES**

Alcorcón | Collado Villalba | Móstoles Rivas-Vaciamadrid | San Fernando de Henares | Tres Cantos

#### **JUNTAS ARBITRALES MUNICIPALES**

- Alcalá de Henares & 91 877 17 39

- Madrid \$\&\circ\$ 010 \$\&\circ\$ 91 588 83 71
- Zona Noroeste de Madrid y Majadahonda & 91 634 91 57

# Más información sobre el **Sistema Arbitral de Consumo:**



### www.madrid.org/consumo









Una vía rápida y eficaz para resolver conflictos entre el consumidor y el empresario o profesional





























#### ¿En qué consiste?

Es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial de los posibles conflictos que pueden surgir entre los consumidores y las empresas o profesionales relacionados con los derechos reconocidos al consumidor en las normas o en los contratos celebrados entre las partes.



#### ¿Quién puede solicitarlo?

Pueden solicitarlo los consumidores, tal y como se definen la Ley 3/2014, de 27 de marzo. Las personas físicas o jurídicas que, en las relaciones contractuales con los empresarios o profesionales, actúan con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, es decir que adquieren, utilizan o disfrutan de bienes o servicios como destinatarios finales de los mismos.

Los empresarios o profesionales no pueden presentar una solicitud de arbitraje, pero si aceptan esta vía de resolución de conflictos, en el curso de la misma pueden plantear una reconvención de sus intereses.

## **Organos Competentes**



En la Comunidad de Madrid, el órgano competente es la Junta Regional Arbitral de Consumo tutelada por el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, órgano de gestión dependiente de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

#### Conflictos que pueden someterse al arbitraje de consumo

Conflictos surgidos entre los consumidores y los empresarios o profesionales relativos a derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores, siempre que sean sobre materias de libre disposición de las partes.

#### El procedimiento arbitral



- El consumidor presenta una solicitud de arbitraje, que, una vez revisada por el órgano competente, y si la materia es susceptible de arbitraje, se dará traslado a la empresa reclamada.
- La empresa reclamada ha de aceptar expresamente someterse a este sistema de resolución extrajudicial de conflictos.
- Antes de comenzar el arbitraje, se intenta una mediación entre las partes.

- Si no llegan a un acuerdo en esta fase previa de mediación, se continúa con el procedimiento arbitral hasta su resolución en forma de laudo emitido por el Árbitro único o Colegio Arbitral constituido al efecto.
- Este procedimiento tiene una duración máxima de XXX meses.

#### El laudo

El laudo arbitral es la decisión última del órgano arbitral. Es vinculante para ambas partes y tiene el valor de cosa juzgada, por lo que equivale a una sentencia firme. Es ejecutivo y no se puede recurrir, impidiendo acudir a la vía judicial. Por motivos tasados, se puede solicitar la anulación del laudo ante el Tribunal Superior de Justicia de Madrid.



#### Ventajas del arbitraje de consumo

- Es un procedimiento de resolución de conflictos voluntario, rápido, eficaz y gratuito para las partes.
- El laudo es vinculante y ejecutivo para ambas partes.