

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



[www.madrid.org/consumo](http://www.madrid.org/consumo)



**Comunidad  
de Madrid**

**EMPRESARIO:**  
¿Conoces el arbitraje  
de consumo?

**CONFIANZA Y CALIDAD**

**COMPROMISO DE BUEN SERVICIO**

**SOLUCIÓN EQUITATIVA PARA  
LAS RECLAMACIONES**



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](http://www.madrid.org/publicamadrid)



**Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo**



**Comunidad de Madrid**

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
EMPLEO Y HACIENDA

Junta Arbitral Regional de Consumo  
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo



## ¿Qué es el Arbitraje de Consumo?

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios en el que las dos partes acuerdan voluntariamente someter su controversia a la decisión de un órgano arbitral imparcial e independiente.

Es un procedimiento *rápido, gratuito y equitativo*.

Proporciona tranquilidad, estabilidad y seguridad jurídica tanto al consumidor, como al comerciante o empresario.

## ¿Quién gestiona el Arbitraje de Consumo?

Se gestiona a través de las Juntas Arbitrales de Consumo. En la Comunidad de Madrid, es la Junta Arbitral Regional de Consumo, si bien también existen Juntas de ámbito local.

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 reconvencción de sus intereses.



## ¿Cómo se resuelve?

La decisión que se adopte tiene el nombre de **Laudo** y es dictado por un tribunal arbitral en el que participan representantes de la Administración, de las Asociaciones Empresariales y de las Asociaciones de Consumidores.

El Laudo tiene el mismo efecto que una sentencia judicial firme.

## ¿Cómo adherirse?

Al ser un procedimiento voluntario, en caso de querer adherirse al SAC\* la Junta Arbitral le otorgará un distintivo oficial que le acredita como empresa adherida y que puede exhibir en el escaparate y en cualquier documentación comercial.

El número de empresas y comercios que confían y se adhieren al Sistema Arbitral de Consumo aumenta cada año a medida que evolucionan los hábitos y criterios del consumidor, cada vez más informados.

## **Adhiérete al Arbitraje y luce el distintivo del arbitraje de Consumo**

\*SAC (Sistema Arbitral de Consumo)



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo