



ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES  
**TORRE RAMONA**

San Miguel, 30 pral, izda.  
Teléfono 976 211 321 • Fax 976 223 547  
info@torreramona.org  
[www.torreramona.org](http://www.torreramona.org)

Colabora:

 **GOBIERNO  
DE ARAGON**  
Departamento de Salud y Consumo



# ARBITRAJE DE CONSUMO

## EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA CONSUMIDORES Y USUARIOS

### QUÉ ES:

El Arbitraje de Consumo es una vía extrajudicial de resolución de conflictos en materia de consumo, gratuito, voluntario, vinculante y ejecutivo para las partes.

### CUÁNDO PODEMOS UTILIZARLO:

Una solicitud de arbitraje se presentará cuando el reclamante (consumidor final) considere que una empresa o profesional ha vulnerado alguno de sus derechos, o sus intereses económicos. RECOMENDAMOS previamente intentar mediar con la empresa.

### DÓNDE PODEMOS CONSEGUIR LA SOLICITUD:

El formulario se lo facilitarán en su Asociación de Consumidores, en las Juntas Arbitrales, OMICS, OCICS.

### ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL CONSUMO:

Las empresas y profesionales pueden estar adheridas o no al Sistema Arbitral de Consumo, es VOLUNTARIO.

En caso de estar adheridas pueden usar el **distintivo oficial** en sus establecimientos, contratos y publicidad.

Las Juntas Arbitrales proporcionan información sobre el Registro de empresas adheridas.

En caso de que la empresa no acepte esta vía quedan otras, como la vía judicial ordinaria.



### EXCLUSIONES:

No pueden tramitarse en esta vía los conflictos en los que existan intoxicación, lesión, muerte o indicios racionales de delito.

### PROCEDIMIENTO:

- 1.- Se inicia cuando el consumidor presenta una Solicitud de Arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo.
- 2.- Si la solicitud cumple con los requisitos imprescindibles, la Junta Arbitral la admite a trámite.
- 3.- La Junta Arbitral de Consumo intenta una mediación para alcanzar un acuerdo. En caso de llegar a un acuerdo amistoso, antes de celebrarse el Acto de Audiencia, se

comunicará por escrito a la Junta Arbitral de Consumo para archivar el expediente.

- 4.- Si las partes no llegan a ningún acuerdo se les citará a un Acto de Audiencia. Ambas partes pueden manifestar y presentar las alegaciones que estimen oportunas.
- 5.- Analizados los hechos y la documentación, y dependiendo de la cuantía y complejidad del asunto, un Árbitro Único o un Colegio Arbitral (formado por tres Árbitros: uno representante de las Asociaciones de Consumidores, uno del sector empresarial y uno propuesto por la Administración, que actúa como Presidente), decide, emitiendo un LAUDO (es equivalente a una Sentencia Judicial firme). Se tiene que cumplir obligatoriamente por ambas partes.

### EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL SE CARACTERIZA POR LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS:

#### RAPIDEZ:

se tramita en un corto espacio de tiempo.

#### EFICACIA:

se resuelve mediante un Laudo.

#### ECONOMÍA:

es gratuito.

#### VOLUNTARIEDAD:

porque ambas partes acuden libremente.

#### EJECUTIVIDAD:

los Laudos son de obligado cumplimiento para ambas partes.

### BASE LEGAL DEL ARBITRAJE DE CONSUMO:

Artículo 51 Constitución Española.

Artículos 57 y 58 del Texto Refundido RD1/2007.

Ley 60/2003 de 23 de diciembre.

RD 231/2008 de 15 de febrero.

### CONSEJOS PARA RELLENAR LA SOLICITUD DE ARBITRAJE:

- Escriba con letra mayúscula,
- Recuerde rellenar sus datos personales y firmar la solicitud,
- Puede adjuntar una hoja si no le resulta suficiente el espacio para explicar los hechos,
- Indique claramente lo que quiere conseguir de manera muy concreta.