

ARBITRAJE DE CONSUMO

 **JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO
DE EXTREMADURA**

**EMPRESARIO
ADHERIDO**



**ARBITRAJE
DE CONSUMO**

¿QUÉ ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

El **Sistema Arbitral de Consumo** es un mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos que permite solucionar los conflictos que puedan surgir entre personas consumidoras y empresas o profesionales, sin necesidad de acudir a los tribunales de justicia.

Se trata de un procedimiento **voluntario, gratuito, sencillo, ágil y eficaz** para resolver reclamaciones relacionadas con derechos reconocidos legal o contractualmente a las personas consumidoras.

La decisión sobre el conflicto corresponde a un **órgano arbitral** que actúa con **imparcialidad e independencia**. La resolución final recibe el nombre de **laudo arbitral**, tiene **carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes** y produce efectos equivalentes a una **sentencia judicial firme**.



+info: [Real Decreto 713/2024](#), de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL

Voluntario

Ambas partes deben aceptar someterse al arbitraje

Gratuito y sencillo

No tiene coste para consumidores ni empresas y se inicia mediante una solicitud acompañada de la documentación justificativa

Rápido y ágil

Permite resolver conflictos en plazos reducidos

Igualitario e imparcial

Garantiza los mismos derechos para ambas partes y el órgano arbitral actúa con independencia y neutralidad

Vinculante y ejecutivo

La decisión arbitral obliga a las partes y el laudo puede hacerse cumplir judicialmente si no se respeta

VENTAJAS DEL SISTEMA ARBITRAL

Para las personas consumidoras

- ✓ Permite resolver conflictos sin acudir a los tribunales de justicia
- ✓ Es un procedimiento gratuito
- ✓ Los trámites son sencillos y no requieren formalidades especiales
- ✓ Ofrece una solución rápida y eficaz
- ✓ Garantiza la igualdad de las partes y la imparcialidad de la decisión
- ✓ La resolución es obligatoria para ambas partes y puede hacerse cumplir judicialmente en caso de incumplimiento

Para las empresas adheridas

- ✓ El distintivo oficial de adhesión constituye una garantía adicional para la clientela
- ✓ Refuerza la confianza y favorece el diálogo con las personas consumidoras
- ✓ Mejora la imagen, el prestigio y la competitividad de la empresa
- ✓ La adhesión y los procedimientos arbitrales son gratuitos

¿CÓMO SOLICITAR EL ARBITRAJE?

La persona consumidora debe presentar previamente su reclamación a la empresa. Si no obtiene respuesta o la solución no le satisface, puede acudir al Sistema Arbitral de Consumo.

Presentar la solicitud de arbitraje

Debe cumplimentar la solicitud indicando sus datos, los de la empresa, los hechos reclamados, la solución que solicita y la documentación justificativa. La solicitud puede presentarse ante la Junta Arbitral de Consumo competente o en los servicios de información al consumidor.

Tramitación del expediente

La Junta Arbitral verifica que la solicitud reúne los requisitos necesarios y comprueba si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo o acepta someterse al arbitraje para el caso concreto.

Resolución del conflicto

Se intentará, cuando sea posible, alcanzar una solución amistosa. Si no hay acuerdo, el árbitro o colegio arbitral analizará el caso y dictará un laudo arbitral, que es vinculante para ambas partes.



EL LAUDO ARBITRAL

Un **laudo arbitral** resuelve definitivamente el conflicto. Esta decisión tiene carácter vinculante y ejecutivo y produce los mismos efectos que una sentencia firme.

Aspectos a tener en cuenta

Al someter un conflicto al arbitraje de consumo, las partes aceptan que los desacuerdos sean resueltos por un órgano arbitral y no por los tribunales ordinarios.

El laudo no puede ser recurrido por simple disconformidad con la decisión adoptada; únicamente cabe solicitar su anulación en los supuestos previstos legalmente.

Quedan excluidos del arbitraje determinados asuntos que, por su especial naturaleza o relevancia jurídica, deben resolverse por otras vías previstas en la legislación.



PRESENTE SU SOLICITUD a través de...

Puede presentar la solicitud de arbitraje de forma online a través de una sede electrónica o de una oficina de asistencia en materia de registro

REGISTRO ELECTRÓNICO

Presenta el formulario de solicitud junto con la documentación acreditativa de la reclamación a través del Registro Electrónico General de la Junta de Extremadura o del Registro General de la AGE

Registro Electrónico General

Presenta tu solicitud o documento a cualquier unidad de la Junta de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA

Sedes electrónicas de la Administración General del Estado



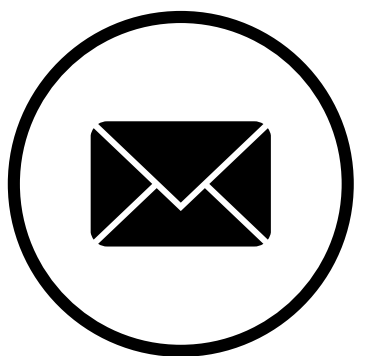
OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

Entregando presencialmente el formulario junto con la documentación acreditativa de la reclamación en una oficina de asistencia en materia de registro.

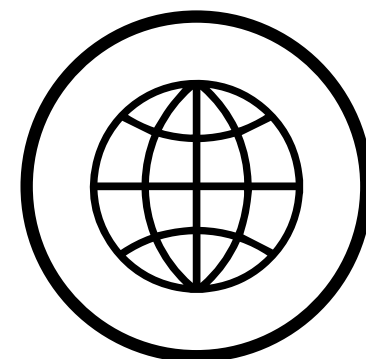
MÁS INFORMACIÓN Y DUDAS



924 00 47 39 / 924 00 47 31 / 924 00 47 07



juntaarbitral.incoex@salud-juntaex.es



saludextremadura.ses.es/incoex/sistema-arbitral-de-consumo