

CONSUMIDOR

¿Quieres encontrar una solución gratuita, rápida y eficaz a tus reclamaciones con las empresas?



ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE DE
CONSUMO

ESTA ES LA RESPUESTA

¿Qué es 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. La decisión que se adopta, el laudo, tiene igual valor que una sentencia judicial firme.

¿Quién puede solicitar el arbitraje de consumo?

Cualquier consumidor que considere vulnerados sus derechos en el marco de una relación de consumo con empresarios puede presentar una solicitud de arbitraje ante la Administración.

¿Quién gestiona el arbitraje de consumo?

En la Comunidad de Madrid, la Junta Arbitral Regional de Consumo. También existen otras Juntas de ámbito municipal y de mancomunidad.

¿Qué tipo de conflictos pueden someterse a arbitraje de consumo?

Todos aquellos que se refieran a derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor y que no versen sobre intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

¿Quiénes pueden actuar como árbitros?

Un representante de la Administración pública, que actúa como presidente y dos vocales, uno en representación de los consumidores y otro, de los empresarios. Asimismo, si el conflicto no es complejo, puede decidir un árbitro único, que generalmente es la persona que representa a la Administración.

¿Qué pasa si alguna de las partes no cumple el laudo?

La otra puede pedir la ejecución forzosa ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar donde se ha dictado el laudo.

Infórmate en el 012
o en el Portal del Consumidor

www.madrid.org/consumo



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y sus condiciones de su distribución y difusión se encuentran expresadas en el marco legal de la misma.

www.madrid.org/publicamadrid



Comunidad de Madrid

Depósito legal M-37669-2016