¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo

Es una vía voluntaria, extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permita resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas del consumo: el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.

Las características del Sistema Arbitral de Consumo son:

RAPIDEZ, porque se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo 6 meses desde la formalización del Convenio Arbitral.

EFICACIA, porque **se resuelve mediante un laudo de obligado cumplimiento,** sin necesidad de tener que acudir a la vía judicial ordinaria.

ECONOMÍA, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de pruebas.

VOLUNTARIEDAD, porque ambas partes se adhieren libremente al sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.

EJECUTIVIDAD, porque los laudos son ejecutivos y vinculantes, tienen efecto de cosa juzgada.

ATENCIÓN ARBITRAJE DE CONSUMO
GOBIERNO DE ARAGÓN

HUESCA
San Jorge, 65
Tel. 974 247 234

TERUEL
San Vicente de Paúl, 1
Tel. 978 654 025

ZARAGOZA
Avd. Ranillas 5, Planta Baja del Edificio 5D
Tel. 976 715 610

www.aragon.es/consumo

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

900 12 13 14

Arbitraje de Consumo

La vía más fácil

GOBIERNO DE ARAGON

El distintivo

SI USTED, CONSUMIDOR O USUARIO ve que una empresa ostenta este distintivo es su establecimiento o en su publicidad, se encuentra ante un proveedor que le asegura poder resolver los desacuerdos que puedan producirse en él a través del Arbitraje de Consumo.

SI USTED, EMPRESARIO, PROFESIONAL O COMERCIANTE se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo podrá exhibir un distintivo oficial, debidamente registrado por la Administración, que indicará a sus clientes la oferta de una garantía añadida a los servicios que les presta habitualmente.

GOBIERNO DE ARAGON

ESTABLECIMIENTO ADHERIDO

ARBITRAJE DE CONSUMO

¿Cómo se tramita?

La Solicitud de Arbitraje se formaliza, personalmente o a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda al domicilio del **consumidor**.

La Junta Arbitral de Consumo notificará a la **empresa reclamada** la Solicitud de Arbitraje para iniciar el procedimiento, si está **adherida** al Sistema Arbitral de Consumo, o para proponer que acepte el Arbitraje, si no lo estuviera.

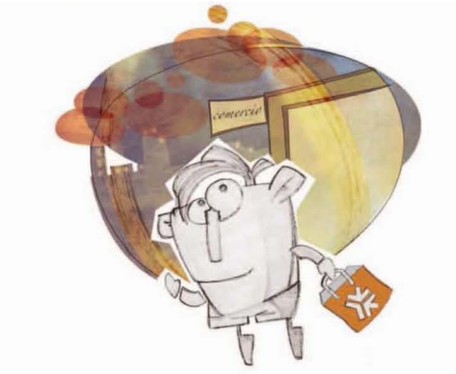
Si la empresa está **adherida o acepta expresamente** el Arbitraje, quedará formalizado el Convenio Arbitral. El Arbitraje de Consumo es voluntario, por lo que, si la empresa reclamada no adherida no acepta el Arbitraje propuesto, no puede llevarse a cabo este procedimiento.

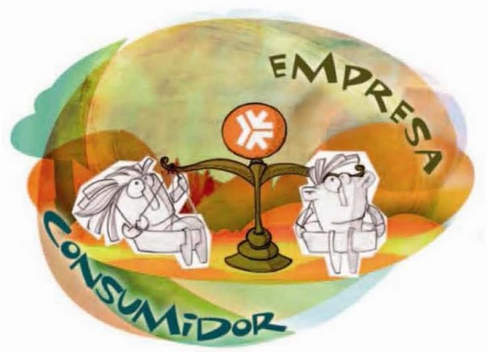
Para cada caso se designará un **Órgano Arbitral**, compuesto por:

- Un/a Vocal representante de las organizaciones de consumidores y usuarios.
- Un/a Vocal representante del sector empresarial implicado.

El/la Presidente/a y el/la Secretario/a del Colegio Arbitral, juristas designados por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo.

En determinados asuntos, si las partes no se oponen, el arbitraje podrá ser resuelto por un órgano unipersonal.





Los Árbitros no representan a las partes (consumidor o empresario) y actúan con independencia e imparcialidad. El procedimiento Arbitral de Consumo está sujeto a los principios de **audiencia, contradicción e igualdad entre las partes**.

Seguidamente se convocará a las partes al **acto de audiencia**, al que podrán comparecer personalmente, por escrito o por medio de representante.

Si fuera necesario, el Órgano Arbitral podrá acordar la práctica de pruebas.

El procedimiento finaliza con la emisión del Laudo, ejecutivo y vinculante, de obligado cumplimiento. El Laudo se dictará en el plazo máximo de seis meses desde la formalización del Convenio Arbitral.

Mediación. Si las partes alcanzaran un **acuerdo amistoso** antes del acto de audiencia, el consumidor deberá comunicarlo por escrito a la Junta Arbitral de Consumo y se archivará el expediente.

Exclusiones

No podrán ser objeto del Arbitraje de Consumo: las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva y aquellas en que las partes no tengan poder de disposición; las cuestiones en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal y aquellas en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

El reclamante debe tener la condición de **"consumidor final",** con arreglos a la Ley. El reclamado será la empresa, comerciante o prestador del servicio.

EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO TIENE SU ORIGEN EN:

- El artículo 51 de la Constitución Española de 1978, que exige a los poderes públicos que articulen procedimientos eficaces que protejan la seguridad, salud y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.
- Artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los consumidores y Usuarios de Aragón.
- La Lay 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que en su Disposición Adicional establece que será de aplicación supletoria al Arbitraje de Consumo.

En resumen

EL ARBITRAJE DE CONSUMO OFRECE:

- Un medio eficaz para resolución de conflictos que puedan surgir entre consumidores o usuarios y los empresarios y donde:

  - El procedimiento arbitral es gratuito.
  - El sistema para resolución de conflictos es breve.
  - Los trámites a seguir no están sujetos a formalidades especiales.
  - Ambas partes están representadas por igual.
  - La resolución adoptada o Laudo es vinculantes para ambas partes.

Y, EN GENERAL, ES BENEFICIOSO TANTO PARA LOS CONSUMIDORES COMO PARA LOS EMPRESARIOS, PORQUE:

- El distintivo oficial que puede ostentar el comercio o empresa por su adhesión al Sistema Arbitral supone una etiqueta de calidad. Su exhibición es un lugar destacado mejora su imagen de seriedad y credibilidad. Esto redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor, que le discriminará positivamente, con lo que mejorará su competitividad.
- El distintico oficial supone una garantía para el consumidor y usuario y la oferta de un servicio adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.
- El Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes resolver las controversias sin gastos y sin necesidades de recurrir a los Tribunales de Justicia.