

ARBITRAJE DE CONSUMO

➤ ¡Adhiérete
al sistema
arbitral!

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



Es un instrumento para **solucionar conflictos** entre las personas consumidoras y las empresas, que se caracteriza por ser:

Sencillo y rápido

El conflicto se resuelve en un plazo máximo de 90 días, sin tener que acudir a los tribunales de justicia.

Eficaz

Órganos arbitrales imparciales emiten una resolución de obligado cumplimiento (laudo) y equivalente a una sentencia judicial.

Gratuito

La empresa no paga nada por estar adherida a este sistema, ni por utilizar sus servicios.

VENTAJAS PARA LAS EMPRESAS



- Incorporan un elemento de calidad a sus productos y servicios y servicios.
- Ofrecen a las personas consumidoras un plus de garantía en sus compras.
- Refuerzan la confianza de sus clientes.
- Ganan prestigio, y son preferidas por las personas consumidoras.
- Figuran en el censo de empresas adheridas, que es un registro público.
- Pueden incluir el servicio de arbitraje en su publicidad.
- Ostentan el distintivo oficial que acredita su adhesión.
- Aumentan la competitividad de la empresa.
- Se evitan pleitos largos y costosos.



ÓRGANOS QUE INTERVIENEN



Junta Arbitral de Consumo

Órgano administrativo que dirige el procedimiento arbitral.

Órganos arbitrales

Son los encargados de resolver el conflicto. Hay dos tipos:

- **Órgano Arbitral Unipersonal**, para reclamaciones inferiores a 300€.
- **Colegio Arbitral**, integrado por tres miembros: uno en representación del sector empresarial, otro en representación de las Asociaciones de Personas Consumidoras, y otro en representación de la Administración.

EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL



1

Comunicación

La Junta Arbitral de Consumo comunicará a la empresa reclamada la solicitud de arbitraje presentada por una persona consumidora.

2

Mediación

La Junta Arbitral de Consumo intentará que las partes de litigio alcancen un acuerdo sin necesidad de que intervengan órganos arbitrales.

3

Convenio arbitral

Por este convenio, la empresa y la persona consumidora acuerdan someterse al sistema arbitral. Si la empresa está adherida, el convenio es automático; si no lo está, dispone de un plazo de 15 días para aceptarlo.

4

Audiencia de las partes

Se citará a las partes en litigio a una audiencia, en la que manifestarán sus alegaciones y pretensiones.

5

Pruebas

El Colegio Arbitral acordará la práctica de pruebas periciales, sin coste alguno para las partes implicadas, cuando considere necesario. Las partes podrán, también, solicitar la práctica de pruebas, que serán abonadas por quien las solicite.

6

Laudo arbitral

Es la decisión que adoptan los órganos arbitrales sobre el conflicto planteado entre la persona consumidora y la empresa. Es de obligado cumplimiento, y equivale a una sentencia judicial.

¡ADHIÉRETE AL SISTEMA ARBITRAL! >

1 > Rellena el modelo de adhesión, disponible en www.kontsumobide.eus

2 > Envíalo a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi:
Avenida Santiago, 11 01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945 062170 Fax: 945 062143
junta-arbitral@kontsumobide.eus

3 > Recibirás este **distintivo oficial**, que es símbolo de garantía y confianza para las personas consumidoras



✦ En Euskadi, confían en este sistema más de 15.000 empresas.

✦ Es una de las vías más eficaces para resolver conflictos de consumo.

