

# ARBITRAJE DE CONSUMO

—  
Adhiérete a la  
pegatina naranja



## Sistema Arbitral de Consumo



El **sistema arbitral de consumo** es un instrumento para **resolver conflictos de consumo** que puedan surgir entre las **empresas o profesionales** y las **personas consumidoras o usuarias**.

**Características** del sistema arbitral de consumo:

- ✳ **RÁPIDO**: el conflicto se resuelve en un plazo máximo de 90 días, sin tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.
- ✳ **VOLUNTARIO**: ambas partes se adhieren libremente al sistema.
- ✳ **GRATUITO**: la empresa no paga nada por estar adherida a este sistema, ni por utilizar sus servicios.
- ✳ **EJECUTIVO**: la resolución arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento para ambas partes y tiene el mismo efecto que una sentencia judicial.
- ✳ **IMPARCIAL**: los órganos arbitrales intervinientes actúan con independencia e imparcialidad.

## Órganos que intervienen



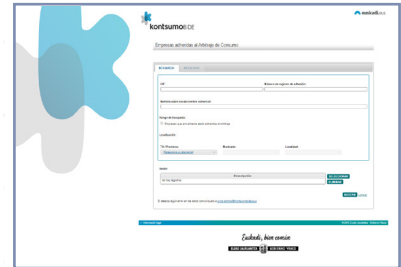
La **Junta Arbitral de Consumo** es el órgano administrativo que dirige el procedimiento arbitral.


Los órganos arbitrales son los encargados de resolver el conflicto de consumo. Existen dos tipos dependiendo de la cuantía que se reclame:

- ➔ **Órgano Arbitral Unipersonal**, para reclamaciones inferiores a 300€.
- ➔ **Colegio Arbitral**, para reclamaciones superiores a 300€. Estará constituido por tres personas: una representando al sector empresarial, otra a las Asociaciones de Personas Consumidoras, y otra a la Administración.



- ❖ Evitar pleitos largos y costosos.
- ❖ Incorporan un **elemento adicional de calidad** a sus productos 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 y pueden ser identificadas fácilmente a través de la web de Kontsumobide —[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)—.



- ❖ Pueden incluir el servicio de arbitraje en su **publicidad**.
  - ❖ Ostentan el **distintivo oficial** (pegatina naranja) que acredita su adhesión.
- 
- ❖ Aumenta la **competitividad** de las empresas.



1



## Comunicación

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

.....



## Convenio arbitral

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.

.....

2

3



## Mediación

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

4

4



## Audiencia

En caso de no alcanzarse un acuerdo, se **designa un órgano arbitral** y se cita a las partes en litigio a una audiencia. Durante la audiencia, la persona consumidora y la empresa manifestarán sus **alegaciones** y **pretensiones** sobre el conflicto.

La audiencia podrá ser **escrita u oral**, bien presencialmente o a través de medios telemáticos.

.....



## Pruebas

Si fuera necesario, el Colegio Arbitral podrá acordar la **práctica de pruebas periciales**, sin coste alguno para las partes implicadas. Las partes podrán, también, solicitar la práctica de pruebas periciales, que serán abonadas por quien las solicite.

.....

5

6



## Laudo arbitral

Es la decisión que adopta el Colegio Arbitral sobre el conflicto planteado entre la persona consumidora y la empresa. El laudo deberá dictarse en el **plazo máximo de 90 días** desde la formalización del Convenio Arbitral.

Es de **obligado cumplimiento** para ambas partes.

# ¡Adhiérete al sistema arbitral!



Las empresas, los establecimientos comerciales y las personas profesionales pueden solicitar su adhesión al sistema arbitral de consumo mediante la cumplimentación del **formulario de compromiso de adhesión**.

Disponible en la web de Kontsumobide y también en formato online  
[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

## Junta Arbitral de Consumo de Euskadi

📍 Avenida Santiago, 11 - 01002 Vitoria-Gasteiz

☎ 945062170 - 945062171

✉ [junta-arbitral@kontsumobide.eus](mailto:junta-arbitral@kontsumobide.eus)

Recibirás este **distintivo oficial** (pegatina naranja), que supone un valor añadido de garantía y calidad.



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

