

# ARBITRAJE DE CONSUMO

Busca la pegatina  
naranja





## ¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?

El sistema arbitral de consumo es una vía rápida y eficaz para **resolver los conflictos de consumo** que pueden surgir entre las **personas consumidoras o usuarias** y las **empresas o profesionales**. Es un sistema sencillo y **extrajudicial** que permite resolver los conflictos de consumo sin necesidad de recurrir a la vía judicial.

Se trata de un procedimiento **voluntario**, tanto para la persona consumidora como para la empresa, y tiene **carácter vinculante** y ejecutivo una vez que ambas partes acuerden recurrir a este sistema. Es decir, formalizado el convenio arbitral, tiene el mismo efecto que una sentencia judicial firme, y las dos partes están obligadas a cumplir la decisión arbitral —el laudo—.

Ofrece la resolución de los conflictos en un plazo máximo de 90 días de forma **gratuita** para ambas partes.

La **Junta Arbitral de Consumo** es el órgano administrativo encargado de conocer y resolver el conflicto de consumo y **actúa con independencia** e **imparcialidad**.



### Junta Arbitral de Consumo de Euskadi

📍 Avenida Santiago, 11 - 01002 Vitoria-Gasteiz

☎ 945062170 - 945062171

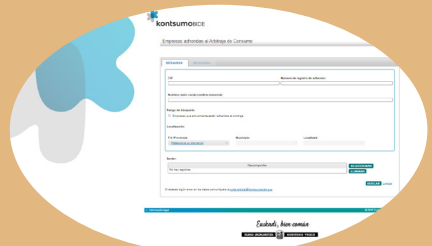
✉ [junta-arbitral@kontsumobide.eus](mailto:junta-arbitral@kontsumobide.eus)



## Adhesión empresarial al Sistema Arbitral de Consumo

En Euskadi, actualmente, hay **más de 15.000 empresas y profesionales** adheridos al sistema arbitral de consumo. Esto significa su compromiso con la defensa de los derechos de las personas consumidoras y garantiza que, ante cualquier conflicto de consumo, aceptan voluntariamente este procedimiento para resolverlo.

Las empresas que resuelven sus conflictos con este procedimiento exhiben en su establecimiento o en su publicidad un **distintivo oficial** (pegatina naranja) del sistema arbitral de consumo. Este distintivo supone un valor añadido de garantía y calidad.



Puedes consultar el censo de las empresas adheridas en la web [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)



## Funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo

### Solicitud de arbitraje



Si una persona consumidora o usuaria tiene un problema con una empresa o profesional puede presentar una **solicitud de arbitraje**. Para ello, debe cumplimentar y firmar el impreso de solicitud y entregarlo en cualquiera de las **Oficinas de Atención a la Persona Consumidora de Euskadi** (Kontsumobide, Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) y Asociaciones de Personas Consumidoras) o, directamente, en la **Junta Arbitral de Consumo de Euskadi**.

La solicitud debe incluir:

- ✳ Los **datos identificativos** de las partes en conflicto.
- ✳ Una **descripción** clara y breve de los **hechos**.
- ✳ Una declaración clara de la pretensión, es decir, **qué** se desea conseguir y su **cuantificación económica**.
- ✳ **Fotocopia de los documentos** relacionados con el conflicto de consumo como facturas, presupuestos, contratos, fotografías, etc.
- ✳ **Firma**



## Admisión o trámite



Una vez presentada la solicitud de arbitraje, la Junta Arbitral de Consumo **analizará** la misma y **decidirá** su admisión o no.

## Convenio arbitral



El convenio arbitral es el acuerdo mediante el cual la empresa y la persona consumidora **acuerdan someterse** al sistema arbitral de consumo. Ante esta situación, hay dos escenarios posibles:

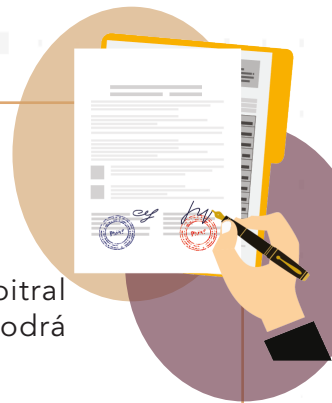


Si la empresa está **adherida** al sistema, el convenio arbitral se formaliza **automáticamente** y la empresa reclamada podrá presentar las alegaciones que considere oportunas.



Si la empresa reclamada **no está adherida** a este sistema, se le **invita** a que, en el **plazo de 15 días, acepte el arbitraje** para el caso concreto. Al tratarse de un procedimiento voluntario, si no acepta o no contesta, se archivará la solicitud.

Ante esta situación, la persona consumidora podrá acudir al juzgado y tramitar una demanda judicial.



## Mediación



Si la empresa está adherida o acepta el arbitraje, la Junta Arbitral de Consumo **intentará** una **mediación** entre las partes con el fin de que puedan llegar a un **acuerdo**.



## Audiencia



En caso de no alcanzarse un acuerdo, se **designará un órgano arbitral** para la resolución del conflicto. Para ello, se celebra una audiencia o reunión en la que participan la **empresa** reclamada, la **persona consumidora** y el **Colegio Arbitral**.

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



## Laudo arbitral



Celebrada la audiencia, el Colegio Arbitral dicta un **laudo** (decisión), en el que se **resuelve** el conflicto planteado.

El laudo deberá dictarse en el **plazo máximo de 90 días** desde la formalización del convenio arbitral.

Asimismo, el laudo es de **obligado cumplimiento** para ambas partes.

Por tanto, si alguna de las partes no cumple el laudo, la otra puede exigir su **cumplimiento forzoso**. En este caso, la Junta Arbitral de Consumo facilitará toda la documentación necesaria para poder solicitar la ejecución ante los Juzgados de Primera Instancia.