

# 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 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

En Euskadi, actualmente, hay **más de 17.000 empresas y profesionales** adheridos al sistema arbitral de consumo. Esto indica 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)



1

## 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**.
- ✱ **Respuesta** de la empresa a la reclamación interpuesta, y si no hay respuesta, acreditación de haber intentado la comunicación.
- ✱ **Fotocopia de los documentos** relacionados con el conflicto de consumo como facturas, presupuestos, contratos, fotografías, etc.
- ✱ **Firma**.



## Funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo

2

### Admisión a trámite



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

3

### 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 10 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.

4

### 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**.



## Funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo

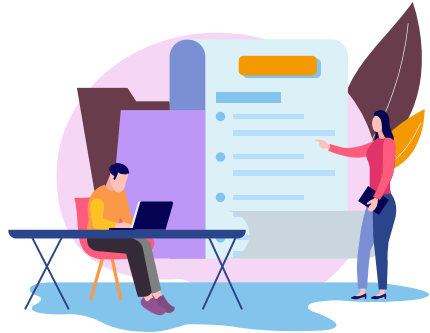
5

### Audiencia



En caso de no alcanzarse un acuerdo, se **designa un Órgano Arbitral** y se cita a las partes en litigio a una audiencia por escrito.

Antes de la audiencia, la persona consumidora y la empresa enviarán a la Junta Arbitral sus **alegaciones** y **pretensiones** sobre el conflicto.



6

### Laudo arbitral



Celebrada la audiencia, el Órgano 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.

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.

