

ADHESIÓN DE EMPRESAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



¿QUÉ SIGNIFICA ESTE DISTINTIVO?

JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO

Para la empresa:

- ▶ Supone la aceptación del Sistema Arbitral de Consumo como vía de resolución de los conflictos que le puedan plantear su clientela.
- ▶ Es una garantía de credibilidad y seriedad empresarial.
- ▶ Aumenta la confianza de las personas consumidoras en la calidad de sus servicios y/o productos.
- ▶ Le confiere el derecho a exhibir el distintivo oficial en sus comunicaciones comerciales, tanto en su establecimiento, como en su publicidad, internet, etc.
- ▶ Posibilita su inclusión en el Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo que gestionando por la AECOSAN, tiene carácter público.

Para la persona consumidora:

- ▶ La confianza de que el establecimiento que exhibe el distintivo, está adherido al Sistema Arbitral de Consumo.
- ▶ La garantía de que el establecimiento acepta la resolución, a través del arbitraje, de los posibles conflictos de consumo que le puedan surgir.
- ▶ La seguridad de obtener una resolución a sus conflictos de forma gratuita, sencilla y eficaz.

La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid posibilita, a través de los órganos arbitrales que constituye, un cauce eficaz para que las personas consumidoras puedan ejercer sus derechos como tales, a través de la resolución de los conflictos de consumo surgidos con las empresas, de una manera sencilla, gratuita y eficaz.



PARA MÁS INFORMACIÓN

Información y publicaciones
sobre temas de consumo:

010Líneamadrid

91 529 82 10 si llama desde fuera de
la ciudad de Madrid

madrid.es

www.madrid.es/consumo

DEPÓSITO LEGAL: M-20970-2017
Edición actualizada junio 2017

madrid.es/consumo

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO:

LA VÍA MÁS SENCILLA DE RESOLVER LOS
CONFLICTOS DE CONSUMO ENTRE PERSONAS
CONSUMIDORAS Y LAS EMPRESAS RECLAMADAS



| MADRID

¿QUÉ ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

Es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos de consumo a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones formuladas por personas consumidoras frente a las empresas. En el objeto de la controversia no han de concurrir intoxicación, lesión o muerte ni existir indicios racionales de delito.

¿CÚAL ES SU REGULACIÓN?

Conforme a la vigente regulación del Sistema Arbitral de Consumo (RD 231/2008), éste se organiza a través de:

- ▶ Las Juntas Arbitrales de Consumo, órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo.
- ▶ La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, órgano colegiado adscrito a la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), con competencia para el establecimiento de criterios homogéneos en el Sistema Arbitral de Consumo y la resolución de determinados recursos.
- ▶ El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, órgano colegiado adscrito a la AECOSAN, de representación y participación en materia de arbitraje de consumo.
- ▶ Los Órganos Arbitrales, competentes para decidir sobre la solución de los conflictos.



¿CUÁLES SON SUS VENTAJAS?

- 1º **Gratuidad.** El procedimiento es gratuito desde su inicio hasta su resolución final. Las partes únicamente deben costear, en su caso, las pruebas que propongan.
- 2º **Voluntariedad.** Ambas partes se someten libremente al Sistema Arbitral de Consumo, debiendo constar este sometimiento expresamente por escrito.
- 3º **Eficacia.** Los Laudos Arbitrales tienen carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, es decir, producen efectos idénticos a cosa juzgada.

NORMATIVA REGULADORA

- ▶ Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- ▶ Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- ▶ 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.
- ▶ Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



EL PROCEDIMIENTO PASO A PASO

Solicitud. La persona consumidora podrá presentar su solicitud de arbitraje por escrito, por vía electrónica, o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la misma y de su autenticidad.

Convenio Arbitral. Surge de la voluntad de las partes de resolver, a través del Sistema Arbitral de Consumo, las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo. Deberá constar por escrito o en soporte electrónico, óptico o de otro tipo que permita su ulterior consulta.

Mediación. Cabe la posibilidad de intentar mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de ellas o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto.

Órganos Arbitrales. Son los competentes para decidir sobre la solución de los conflictos. Pueden ser unipersonales o colegiados:

Unipersonal: Formado por un solo árbitro acreditado, Licenciado en Derecho, normalmente propuesto por la Administración de la que depende la Junta.

Colegiado: Compuesto por 3 árbitros: El primero contará con acreditación oficial de la Administración y actuará como presidente/a, el segundo, que será designado entre los propuestos por las Asociaciones de Consumidores y, el tercero, entre los propuestos por las Organizaciones Empresariales.

Audiencia. Las partes serán citadas a las audiencias, pudiendo presentar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho. Dicha audiencia podrá ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica, u oral, siempre que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes.

Laudo. Es la resolución dictada por los órganos arbitrales. En caso de proceder de un órgano arbitral colegiado, el laudo arbitral, o cualquier acuerdo o resolución diferentes de la mera ordenación e impulso de las actuaciones arbitrales, se adoptarán por mayoría, decidiendo la presidencia en caso de no existir acuerdo. El laudo definitivo pone fin a las actuaciones arbitrales y tiene carácter vinculante y ejecutivo.

El plazo para dictar un laudo es de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral. Tras la traspalación de la Directiva de la UE relativa a la Resolución alternativa de Litigios en Materia de Consumo, este plazo se reducirá a tres meses.