

Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo

1) Qué es y qué implica

Es una vía extrajudicial para resolver conflictos de consumo entre personas consumidoras y usuarias y empresas o profesionales, de forma eficaz y gratuita, tanto en el ámbito nacional como en litigios transfronterizos dentro de la Unión Europea.

Es una forma gratuita de resolver un conflicto con una empresa.

Si el caso se admite y ambas partes aceptan, el procedimiento termina con un laudo arbitral que es vinculante.

Sus rasgos principales son:

- Solo la persona consumidora puede presentar la solicitud.
- **Voluntariedad:** para que haya arbitraje, en general, ambas partes deben aceptarlo (salvo convenio previo).
- **Gratuidad:** el procedimiento es gratis, aunque algunas pruebas pueden tener coste.
- Laudo **vinculante y ejecutivo:** obliga a ambas partes desde su notificación.

Importante: si decides resolver el conflicto por esta vía, el laudo puede cerrar la vía judicial para esa misma causa.

2) Casos que no pueden ir a arbitraje (exclusiones)

No todas las controversias se pueden someter al sistema arbitral. Quedan fuera, entre otras, estas situaciones:

- Conflictos por intoxicación, lesión o muerte, o con indicios de delito.
- Materias que las partes no pueden "disponer" libremente.
- Determinados servicios públicos no económicos prestados por Administraciones.
- Si alguna parte reside o está establecida fuera de la UE.
- Si el asunto ya está planteado o resuelto en un órgano judicial u otra entidad acreditada.

3) Requisitos previos. Reclamación a la empresa.

Antes de pedir arbitraje, hay que reclamar primero a la empresa.

La idea es intentar una solución directa.

Ten en cuenta estos puntos:

- Aporta la respuesta de la empresa a tu reclamación previa.
- Si no contesta, puedes solicitar arbitraje cuando pase 1 mes desde la reclamación.
- El plazo para presentar la solicitud es 1 año desde la reclamación previa.
- Reclama por un medio que deje constancia (correo con cabeceras, justificante, registro...).

Información y documentación que debes aportar al solicitar el arbitraje

4) Datos mínimos que debe incluir

La solicitud debe ser clara y concreta.

Incluye, al menos:

- Identificación de quien solicita (y representante, si lo hay).
- Documento identificativo (DNI; o NIE/pasaporte si procede).
- Datos de la empresa reclamada (razón social, NIF y domicilio, si se conoce).
- Hechos que motivan el conflicto en orden cronológico y pretensión (qué pides y, si aplica, cuantía).

5) Documentación y pruebas: qué adjuntar

Aporta lo que permita entender el caso desde el inicio:

- Contrato, facturas y justificantes de pago.
- Comunicaciones con la empresa y reclamación previa.
- Publicidad, fotos u otros soportes relevantes.

Nota breve: las pruebas que se acuerden pueden tener coste para quien las proponga.

6) Quién figura como “interesado” y como “reclamado”

En “interesado” debe figurar quien realmente contrató o compró.

Por ejemplo, quien aparece en factura o contrato.

En “reclamado” debe figurar la empresa responsable de la relación de consumo.

Suele ser quien cobra o factura, aunque haya intermediarios.

7) Cómo se decide: equidad o derecho

Lo habitual es que se resuelva en equidad.

Solo se decide en derecho si ambas partes lo acuerdan expresamente.

Si la empresa solo acepta "en derecho" por su adhesión, se te pedirá que lo aceptes.

Si no hay acuerdo, puede archivar y quedaría abierta la vía judicial.

Cómo y dónde se presenta

8) Canales de presentación y registro

Puedes presentarlo presencialmente en las OMIC de las Juntas de Distrito o en la OMIC Central.

También se recomienda la vía electrónica a través del registro o sede competente.

Regla general de competencia territorial:

- Se tramita en la Junta del domicilio de la persona consumidora.
- Si resides en otro Estado miembro de la UE, será competente la Junta del domicilio de la empresa.

Qué ocurre después de presentar la solicitud

9) Admisión y traslado a la empresa

La Junta revisa si es competente y si la solicitud está completa.

Si falta algo, puede pedirte subsanación con un plazo máximo de 10 días hábiles.

La inadmisión debe notificarse, como máximo, en 21 días naturales desde que está completa.

Hay que comprobar si hay adhesión de la empresa al sistema o convenio arbitral.

El convenio arbitral es un acuerdo mediante el que la empresa y la persona consumidora acuerdan someterse al Sistema Arbitral de Consumo.

- Si la empresa está adherida al sistema arbitral el convenio se formaliza automáticamente y la empresa reclamada puede presentar las alegaciones que estime oportunas en el formulario de contestación a la solicitud de arbitraje.
- Si la empresa no está adherida, se le invita a que, en el plazo de 10 días, acepte el arbitraje para el caso concreto a través del formulario de aceptación del arbitraje y contestación a la reclamación. Como es un

procedimiento voluntario, si no lo acepta o no contesta, se archiva la solicitud.

10) Intento de acuerdo y órgano arbitral

Durante el procedimiento se puede intentar un acuerdo.

Si sigue adelante, se designa un órgano arbitral:

- Puede ser unipersonal si la cuantía es inferior a 600 €.
- Puede ser colegiado con tres árbitros (Administración–consumidores–empresas), para cuantías superiores a 600 € o cuando la complejidad del caso lo requiera.

11) Audiencia y práctica de pruebas

Una vez constituido el órgano, se da audiencia a las partes.

Si el órgano arbitral lo estima necesario, puede acordar la práctica de pruebas. Las partes también pueden solicitar la práctica de pruebas periciales que consideren necesarias. En este caso, la parte que las haya pedido deberá pagar los gastos de realización, si así lo estima el órgano arbitral.

La audiencia puede ser por escrito u oralmente.

Puede celebrarse presencialmente o por videoconferencia.

12) Laudo: plazos y efectos

El procedimiento termina con un laudo.

Se dicta en un plazo máximo de 90 días naturales desde el inicio del procedimiento.

Si hay acuerdo elevado a laudo, el plazo orientativo se reduce a 1 mes.

El laudo es vinculante, ejecutivo y produce efectos similares a una sentencia firme.

Después, pueden pedirse correcciones o aclaraciones en los 10 días siguientes.

También existe la posibilidad excepcional de solicitar anulación ante el TSJ en 2 meses.

Ejemplo práctico

Compras un electrodoméstico y falla.

Reclamas a la empresa por un canal que deje constancia.

- Si te contestan y no hay solución, preparas solicitud y documentación.
- Si no contestan, esperas 1 mes y presentas el arbitraje con prueba del intento.
- Si la empresa acepta (o está adherida), el caso continúa hasta el laudo.

Conviene tener en cuenta

- El arbitraje es gratis, pero algunas pruebas pueden generar coste.
- Si no hay adhesión o convenio y la empresa no acepta, se archiva.
- Ordena los hechos por fechas y aporta solo lo relevante.
- La adhesión de la empresa suele dar más seguridad de tramitación.

Preguntas frecuentes

¿Quién puede solicitar el arbitraje? Puede solicitarlo la persona consumidora que contrató o compró. Debe ser quien figura en factura o contrato.

¿Es obligatorio para la empresa? En general, no. Debe aceptarlo, salvo que exista convenio arbitral o adhesión previa.

¿Cuándo puedo pedirlo si la empresa no responde? Cuando pase 1 mes desde tu reclamación previa. Necesitas acreditar que intentaste comunicarte.

¿Qué pasa si la empresa no acepta el arbitraje? No se tramita el procedimiento y el expediente se archiva. En ese caso, queda abierta la vía judicial.

¿Cuánto tarda el laudo? El laudo se dicta en 90 días naturales desde el inicio. En asuntos complejos puede haber prórroga.

Normativa de aplicación

- [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.](#)
- [Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.](#)

Temas relacionados

- Reclamación previa a empresas: cómo dejar constancia.
- Hojas de reclamaciones y vías extrajudiciales.
- Empresas adheridas al Sistema Arbitral: qué significa.

Cierre

El arbitraje de consumo es una vía útil cuando buscas una solución formal y gratuita.

Si preparas bien la reclamación previa y la documentación, el proceso es más sencillo.

Fecha de publicación: mayo de 2026.