

# ¿CÓMO ACTUAR ANTE UNA SOLICITUD DE ARBITRAJE DE CONSUMO?

## ¿QUÉ ES EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

Es un procedimiento **rápido, sencillo** y basado en el **principio de gratuidad** para resolver reclamaciones de consumo cuando no se ha alcanzado un acuerdo.



Sin costes



Rapidez



Sin juicios



Resoluciones  
vinculantes y definitivas

## ¿POR QUÉ RECIBES ESTA SOLICITUD Y QUÉ DEBES HACER AHORA?



Una persona consumidora ha presentado una solicitud de arbitraje porque considera que se han vulnerado sus derechos en relación con tu empresa.



Dispones de un plazo de 10 días para comunicar si aceptas o no el arbitraje como vía para resolver el conflicto.



Puedes responder a través del formulario web:  
[madrid.es/go/respondesac](https://madrid.es/go/respondesac)



Al enviar tu respuesta puedes:

- Exponer tu versión de los hechos.
- Aportar pruebas y documentos.
- Proponer una solución amistosa.



### SI ACEPTAS EL ARBITRAJE

Puedes pedir que el órgano arbitral se pronuncie también sobre otras cuestiones relacionadas con el contrato (reconvención).

Se convocará una audiencia (escrita, telemática o presencial) en la que ambas partes podréis exponer vuestra versión de los hechos y, en su caso, aportar o proponer nuevas pruebas.

El órgano arbitral dictará una resolución (laudo) que pondrá fin al conflicto con efectos equivalentes a una sentencia judicial firme (cosa juzgada).



### SINO ACEPTAS EL ARBITRAJE O NO RESPONDES

Se remitirá a la persona consumidora al Servicio de Orientación Jurídica, para que, si lo desea, pueda interponer una demanda judicial contra tu empresa.



### Ten en cuenta que

Incluso si la empresa gana el juicio, puede no recuperar lo invertido en el procedimiento (honorarios de abogados, procuradores, peritos, etc.).

Si la empresa pierde, es previsible que, además, tenga que asumir las costas judiciales.