

Elige con criterio, elige con garantía

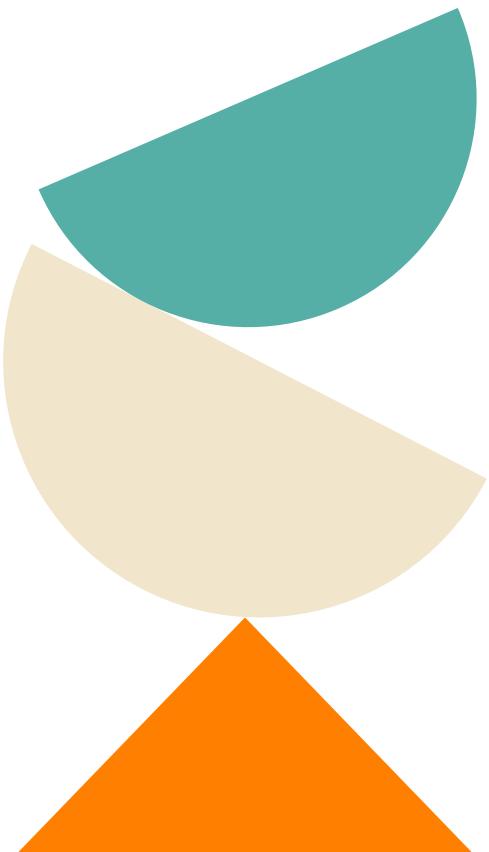
Busca el distintivo del
Sistema Arbitral de Consumo



Depósito legal: M-27181-2025

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Una solución rápida,
accesible y sencilla



Para una información más completa:



010

¿QUÉ ES EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

Es un procedimiento **rápido, sencillo** y basado en el **principio de gratuitad** para resolver reclamaciones de consumo sin necesidad de ir a juicio.



El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público gestionado por la Administración.
Sus órganos arbitrales actúan con independencia, imparcialidad y profesionalidad.

¿POR QUÉ ELEGIR EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

Las empresas adheridas ya han aceptado resolver los conflictos a través del Sistema Arbitral de Consumo. Si surge un problema, puede resolverse mediante un procedimiento ágil y con una resolución vinculante para ambas partes.

Las empresas no adheridas pueden rechazar esta vía de resolución, por lo que, con carácter general, la reclamación deberá resolverse a través de la vía judicial.



Localiza las empresas adheridas por el distintivo y en:
madrid.es/go/adheridosjac

ANTE UN PROBLEMA DE CONSUMO

Reclama formalmente a la empresa y si no quedas satisfecho o ha pasado un mes sin recibir respuesta, puedes acudir al Sistema Arbitral de Consumo.

1 Solicitud

Presenta la solicitud:



A través de la web:
madrid.es/go/arbitrajeconsumo



Presencialmente, en cualquier registro público habilitado. Localiza el más cercano a través de madrid.es/go/oamr

Recuerda leer bien las instrucciones y aportar todas las pruebas y documentos.

2 Admisión

✓ Si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, el procedimiento comienza directamente.

✗ Si no está adherida, se invitará a la empresa a resolver el problema a través del arbitraje de consumo. Si acepta, se inicia el procedimiento. En caso contrario, se archiva la solicitud.



3 Audiencia

Las partes exponen su versión de los hechos ante el órgano arbitral por escrito, de forma presencial o telemática.

4 Laudo

El órgano arbitral analiza el caso y emite su decisión, que es de obligado cumplimiento para las partes y produce efectos de cosa juzgada.

