

Para una información más completa:

010  
[www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)

Edición actualizada marzo 2023  
D.L. M-7997-2023

## Adhesión de empresas al sistema arbitral de consumo

¿Qué significa este distintivo?



### Para la empresa

- Supone la aceptación del Sistema Arbitral de Consumo como vía de resolución de los conflictos que le pueda 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.
- Puede exhibirlo en su establecimiento, en sus comunicaciones comerciales, en su publicidad, en internet, etc.
- Le permite su inclusión en el Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo que, gestionado por la Dirección General de Consumo del Ministerio con competencias en materia de Consumo, 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 consumo, 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 de una manera sencilla, gratuita y eficaz.

## Instituto Municipal de Consumo

# El Sistema Arbitral de Consumo:

La vía más sencilla para resolver los conflictos de consumo entre personas consumidoras y las empresas reclamadas



## ¿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.

Se trata de un sistema alternativo a la vía judicial que solo puede iniciarse a instancias de un consumidor.

## ¿Cómo se gestiona?

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

- Las Juntas Arbitrales de Consumo, órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo. Hay Juntas Arbitrales en diversos ámbitos territoriales (nacional, autonómicas, provinciales, municipales y de mancomunidad). El Ayuntamiento de Madrid cuenta, dentro de los servicios que ofrece a las personas consumidoras, con su Junta Arbitral de Consumo municipal.
- Los Órganos Arbitrales son los competentes para decidir sobre la solución de los conflictos, actúan con independencia, imparcialidad y confidencialidad. Cada Junta Arbitral cuenta con una lista de árbitros acreditados para la constitución de estos.

## ¿Cuáles son sus ventajas?

- 1º Gratuidad.** El procedimiento es gratuito desde su inicio hasta la resolución final.
- 2º Voluntariedad.** Ambas partes se someten libremente al Sistema Arbitral de Consumo, debiendo el sometimiento ser expreso y constar en un soporte que sea accesible para su ulterior consulta.
- 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 y otras leyes complementarias.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## El procedimiento paso a paso

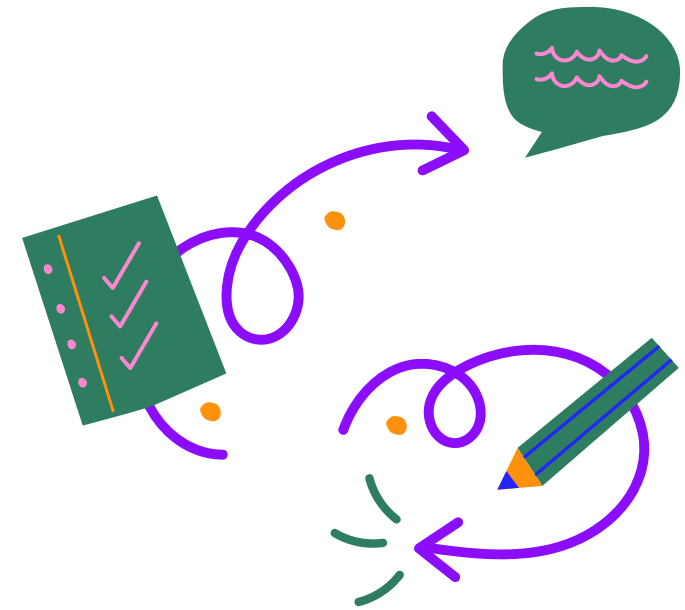
**Solicitud.** La persona consumidora podrá presentar su solicitud de arbitraje por escrito, por vía electrónica, o por cualquier otro medio que permita tener constancia de esta y de su autenticidad.

**Convenio Arbitral.** Surge de la voluntad de las partes de resolver, a través del Sistema Arbitral de Consumo, las controversias derivadas de una relación jurídica de consumo; bien porque exista adhesión previa de la empresa o bien porque esta acepte el arbitraje para un caso concreto. 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.** Pueden ser unipersonales o colegiados:

- Unipersonales: Formados por un solo árbitro, normalmente de los acreditados a propuesta de la Administración.
- Colegiados: Compuestos por 3 árbitros, de los cuales uno está acreditado a propuesta de la



Administración Pública (presidente/a), otro lo está a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios y el tercero a propuesta de las organizaciones empresariales o profesionales.

El presidente del órgano colegiado o el árbitro único debe estar en posesión del título de Licenciado/Graduado en Derecho. Si la decisión se adoptara en derecho, este requisito han de cumplirlo los 3 árbitros.

**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, se adoptará por mayoría. Si no existiera acuerdo de la mayoría decidirá la presidencia. El laudo definitivo pone fin a las actuaciones arbitrales y tiene carácter vinculante y ejecutivo. El plazo para dictar y notificar el laudo a las partes es de noventa días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento por haber recibido el órgano arbitral la documentación completa necesaria para su tramitación.