

**R** Recuerde

El procedimiento Arbitral es gratuito.

El Laudo deberá dictarse en un plazo máximo de cuatro meses.

El Laudo tiene valor de cosa juzgada.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA  
COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN  
Dirección General de Salud Pública y Consumo

Paseo de Zorrilla, 1. 47007 Valladolid  
Telf. 983 412595  
SAIC. Telf. 902 477747  
[www.jcyl.es/consumo](http://www.jcyl.es/consumo)

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ÁVILA  
Plaza de la Victoria, 1. 05001 Ávila

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE BURGOS  
Parque Doctor Vara, 1. 09003 Burgos

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE MIRANDA DE EBRO  
Plaza de España, 8. 09200 Miranda de Ebro (Burgos)

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LEÓN  
Plaza San Marcelo, s/n. 24001 León

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE PALENCIA  
C/ Mayor, 7 (Edif. "Las Canónigas"). 34001 Palencia

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE SALAMANCA  
C/ Valencia, 19 - 1º (Mercado S. Juan). 37005 Salamanca

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE SEGOVIA  
C/ Marqués del Arco, 22 - 1º. 40002 Segovia

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE SORIA  
Plaza Mayor, 9. 42002 Soria

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE VALLADOLID  
C/ García Morato, 11-bis. 47007 Valladolid

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ZAMORA  
C/ San Esteban, s/n. 49006 Zamora

**S**istema  
Arbitral  
de Consumo



## ¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?

El Sistema Arbitral de Consumo es un procedimiento que permite resolver fácilmente los desacuerdos que pueden surgir entre los dos protagonistas del consumo –Empresarios y Consumidores– sin necesidad de acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia, se caracteriza por su:

**VOLUNTARIEDAD:** Las partes se adhieren libremente al Sistema Arbitral para quedar vinculados a las Resoluciones que se produzcan.

**GRATUIDAD:** El procedimiento es gratuito para las partes.

**RAPIDEZ:** El Laudo Arbitral debe dictarse antes de que transcurran cuatro meses desde la constitución del Colegio Arbitral.

**EFICACIA Y FIRMEZA:** La cuestión suscitada se resuelve mediante **LAUDO** sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria, con carácter vinculante para las partes.

**IGUALDAD DE LAS PARTES:** Manifestada tanto en la composición tripartita de los Colegios Arbitrales, como en el propio desarrollo del procedimiento arbitral, que está sometido a los principios de audiencia, contradicción e igualdad.

## Exclusiones

No podrá ser objeto de Arbitraje de Consumo las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva, aquellas en que las partes no tengan poder de disposición, en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal, en las que concurran daños para la salud o de muerte y cuando existan indicios racionales de delito.

## ¿Cómo acogerse a este sistema?

Una vez planteado un conflicto de consumo, las partes, dada la voluntariedad del Sistema Arbitral, pueden acordar someterse al mismo comprometiéndose a aceptar la resolución del Colegio Arbitral.

Existe otra posibilidad, a través de las Ofertas Públicas de Adhesión, que son una declaración de voluntad del empresario a someterse al Sistema Arbitral en todas las reclamaciones que desde ese momento y en adelante le planteen los consumidores y que, además, supone que el Convenio Arbitral quedará formalizado con la presentación y admisión a trámite de la solicitud de arbitraje, agilizando la tramitación del procedimiento.

## ¿Cómo se tramitan las reclamaciones?

- Presentada la solicitud de arbitraje, bien personalmente o a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda, el Secretario de la Junta Arbitral notificará al reclamado la solicitud de arbitraje para iniciar el procedimiento si está adherido al Sistema, o para la formalización del Convenio Arbitral si no lo estuviera.
- Formalizado el Convenio, se designará el Colegio Arbitral, con sujeción a los principios de audiencia, contradicción e igualdad.
- El Colegio Arbitral estará compuesto por tres árbitros designados del siguiente modo:
  - A- Un árbitro representante de los consumidores.
  - B- Un árbitro representante del sector empresarial implicado.
  - C- Un presidente del Colegio Arbitral que será designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo.
- Los árbitros representantes de las partes en litigio serán designados ante la Junta Arbitral por los respectivos Organismos o Empresas.
- Seguidamente se dará audiencia a las partes que podrá hacerse verbalmente o por escrito.
- Se acordará la práctica de pruebas si fuera necesario.
- El procedimiento terminará en "LAUDO" ejecutivo y de obligado cumplimiento.

## El distintivo

Si usted, consumidor o usuario, ve que una empresa ostenta este distintivo en su establecimiento o en su publicidad, se encuentra ante un proveedor que le asegura poder resolver los desacuerdos que puedan producirse con él a través del Arbitraje de Consumo.



Si usted, empresario, se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo podrá exhibir un distintivo oficial debidamente registrado por la Administración, que indicará a sus clientes la oferta de una garantía añadida a los servicios que les presta habitualmente.