

Arbitraje de Consumo



**DÍA MUNDIAL
DE LOS DERECHOS
DE LOS CONSUMIDORES**

15 de marzo

Es un sistema sencillo y extrajudicial que permite resolver conflictos de consumo que puedan surgir entre las personas consumidoras y empresas de una manera rápida y eficaz.

Se trata de un procedimiento voluntario, tanto para la persona consumidora como para la empresa y tiene un carácter vinculante y ejecutivo.

Ofrece la resolución de los conflictos en un plazo máximo de 6 meses de forma gratuita tanto para la persona consumidora como para la empresa.

La Junta Arbitral de Consumo es el órgano administrativo encargado de su gestión.

Cómo funciona el Sistema Arbitral de Consumo

Ante un problema con una empresa, la persona consumidora puede presentar una solicitud de arbitraje. Para ello, debe cumplimentar el impreso de solicitud de Arbitraje.

Solicitud de arbitraje

Deben de cumplimentarse los datos identificativos de las partes en conflicto.

Incluirá una clara y breve descripción de los hechos.

Debe manifestarse de forma clara la pretensión, es decir, lo que desea obtener y cuantificarlo económicamente.

Debe adjuntarse fotocopia de los documentos relacionados con el conflicto de consumo que permitan el análisis del mismo (facturas, presupuestos contratos...).

Debe ir firmada.

Una vez presentada la solicitud de arbitraje, la Junta Arbitral de Consumo analizará la misma y determinará su admisión o no.

Si la empresa reclamada no está adherida a este sistema, se le invita a aceptar el arbitraje para el caso concreto y, en caso de no aceptación, se archivará la solicitud al tratarse de un procedimiento voluntario.

En estos casos, la persona consumidora renuncia a la vía judicial, al ser una alternativa voluntaria a la misma.

Una vez que la empresa acepta el arbitraje, o si está adherida al Sistema Arbitral, se intentará una MEDIACIÓN entre las partes con el fin de que puedan alcanzar un acuerdo.

Si no se consigue el acuerdo previo se realizará una AUDIENCIA en la que participan la empresa reclamada, la persona consumidora y el Colegio Arbitral que resolverá el conflicto.

En la audiencia, tanto la persona consumidora como la empresa, expresarán sus alegaciones y pretensiones sobre el conflicto de consumo y responderán a las preguntas que les formule el Colegio Arbitral.

No es obligatorio, ni para la empresa ni para la persona consumidora, acudir a la audiencia, pero es importante hacerlo con el fin de que puedan defender sus intereses personalmente.

Una vez celebrada la audiencia, el Colegio Arbitral dictará un LAUDO ARBITRAL que es la decisión adoptada por el Colegio Arbitral sobre el conflicto planteado. El Laudo es de obligado cumplimiento tanto para la empresa como para la persona consumidora.



**DÍA MUNDIAL
DE LOS DERECHOS
DE LOS CONSUMIDORES**
15 de marzo

DIRECCIONES DE INTERÉS

Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias

C/ Ciriaco Miguel Vigil, nº 9 - 1ª planta sector derecho
33006 Oviedo
Tfno: 985 10 83 06

Junta Arbitral de Consumo Municipal de Gijón

Edificio Administrativo Antigua Pescadería
C/ Cabrales, 2
33201 Gijón
Tfno: 985 18 13 56/57

Junta Arbitral de Consumo Municipal de Avilés

C/ Galiana 11 (Edificio Servicios Sociales)
33402 Avilés
Tfno: 985 52 11 55

**Junta Arbitral de Consumo Municipal de la
Mancomunidad del Valle del Nalón**

Avda. Bimenes, s/n
33960 Blimea
Tfno: 985 67 20 57



CENTROS DE FORMACIÓN
PARA EL CONSUMO
www.cfcc-asturias.es



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS



CONSUMOASTUR
www.consumoastur.es



arbitraje de
consumo

AGENCIA DE SANIDAD AMBIENTAL Y CONSUMO

C/ Ciriaco Miguel Vigil nº 9 - 1ª planta. Sector Derecho • 33006 Oviedo • T. 985 10 83 04

Depósito Legal:
AS 00901-2016