## RECUERDA:

### *El Arbitraje de Consumo ofrece:*

- *Un medio eficaz para la resolución de conflictos que puedan surgir entre consumidores o usuarios y los empresarios y donde:*
- *El procedimiento arbitral es gratuito.*
- *El sistema para resolución de conflictos es breve.*
- *Los trámites a seguir no están sujetos a formalidades especiales.*
- *Ambas partes están representadas por igual.*
- *La resolución adoptada o "laudo" es vinculante para ambas partes.*

### *Y, en general, es beneficioso tanto para los consumidores como para los empresarios:*

- *El distintivo oficial que puede ostentar el comercio o empresa por su adhesión al Sistema Arbitral supone una etiqueta de calidad. Su exhibición en un lugar destacado mejora su imagen de seriedad y credibilidad. Esto redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor, que le discriminará positivamente, con lo que mejorará su competitividad.*
- *El distintivo oficial supone una garantía para el consumidor y usuario y la oferta de un servicio adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.*
- *El Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes resolver las controversias sin gastos y sin necesidad de recurrir a los tribunales de Justicia.*

## *Mancomunidad Ribera Izquierda del Ebro*

*Oficina de Información al Consumidor*


***La Puebla de Alfindén***
*Plaza de España*
*Teléfono: 976 108910*
*Fax: 976 108905*

***Alfajarín***
*Plaza de España, 16, 2ª pta.*
*Teléfono: 976 790630*
*Fax: 976 790632*

*E-Mail:*
*consumo@manco-alfajarin.com*

*Página web:*
*www.manco-alfajarin.com*


## MANCOMUNIDAD RIBERA IZQUIERDA DEL EBRO

**Oficina de Información al Consumidor**

# ARBITRAJE DE CONSUMO

*Sabías que.....*

## QUE ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

*Es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas del consumo: el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.*

## LAS CARACTERÍSTICAS SON:

- ***RAPIDEZ,*** *porque se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo 4 meses desde la designación del Colegio Arbitral.*
- ***EFICACIA,*** *porque se resuelve mediante un laudo o resolución, sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.*
- ***ECONOMIA,*** *porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.*
- ***VOLUNTARIEDAD,*** *porque ambas partes se adhieren libremente al sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.*
- ***EJECUTIVIDAD,*** *porque los laudos -resoluciones arbitrales- son de aplicación obligada.*

## ¿COMO SE TRAMITA?

*La Solicitud de Arbitraje se formaliza, personalmente, a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios o las OMIC, ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda al domicilio del* ***consumidor****.*

*La Junta Arbitral de Consumo notificará a la* ***empresa reclamada*** *la Solicitud de Arbitraje para iniciar el procedimiento, si está* ***adherida*** *al Sistema Arbitral de Consumo, o para proponerle que acepte el Arbitraje, si no lo estuviera.*

*Si la empresa está* ***adherida o acepta expresamente*** *el Arbitraje, quedará formalizado el Convenio Arbitral. El Arbitraje de Consumo es voluntario, por lo que si la empresa reclamada no adherida no acepta el Arbitraje propuesto, no puede llevarse a cabo este procedimiento.*

*Para cada caso se designará un* ***Colegio Arbitral****, que estará compuesto por:*

- *Un Árbitro representante de las organizaciones de consumidores y usuarios,*
- *Un Árbitro representante del sector empresarial implicado,*
- *El Presidente del Colegio Arbitral, designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo.*

*Los Árbitros no representan a las partes (consumidor o empresario) y actúan con independencia e imparcialidad. El procedimiento Arbitral de Consumo está sujeto a los principios de* ***audiencia, contradicción e igualdad entre las partes****.*

*Seguidamente se convocará a las partes al acto de audiencia, al que podrán comparecer personalmente, por escrito o por medio de representante.*

*Si fuese necesario, el Colegio Arbitral podrá acordar la práctica de pruebas.*

*El procedimiento finaliza con la emisión del* ***Laudo****, ejecutivo y vinculante, de obligado cumplimiento. El Laudo se dictará en el plazo máximo de cuatro meses desde la designación del Colegio Arbitral.*

## EXCLUSIONES

*No podrán ser objeto del Arbitraje de Consumo: las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva y aquellas en que las partes no tengan poder de disposición; las cuestiones en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal y aquellas en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.*

*El reclamante debe tener la condición de "consumidor final", con arreglo a la Ley. El reclamado será la empresa, comerciante o prestador del servicio.*