

Más información sobre el
Sistema Arbitral de Consumo:



www.madrid.org/consumo



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Junta Arbitral Regional de Consumo
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo



**Comunidad
de Madrid**

EMPRESARIO:
¿Conoces el arbitraje
de consumo?

CONFIANZA Y CALIDAD

COMPROMISO DE BUEN SERVICIO

**SOLUCIÓN EQUITATIVA PARA
LAS RECLAMACIONES**





¿Qué es el Arbitraje de Consumo?

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios en el que las dos partes acuerdan voluntariamente someter su controversia a la decisión de un órgano arbitral imparcial e independiente.

Es un procedimiento *rápido, gratuito y equitativo*.

Proporciona tranquilidad, estabilidad y seguridad jurídica tanto al consumidor, como al comerciante o empresario.

¿Quién gestiona el Arbitraje de Consumo?

Se gestiona a través de las Juntas Arbitrales de Consumo. En la Comunidad de Madrid, es la Junta Arbitral Regional de Consumo, si bien también existen Juntas de ámbito local.

Los empresarios o profesionales no pueden presentar una solicitud de arbitraje, pero si aceptan esta vía de resolución de conflictos, en el curso de la misma pueden plantear una reconvencción de sus intereses.



¿Cómo se resuelve?

La decisión que se adopte tiene el nombre de **Laudo** y es dictado por un tribunal arbitral en el que participan representantes de la Administración, de las Asociaciones Empresariales y de las Asociaciones de Consumidores.

El Laudo tiene el mismo efecto que una sentencia judicial firme.

¿Cómo adherirse?

Al ser un procedimiento voluntario, en caso de querer adherirse al SAC* la Junta Arbitral le otorgará un distintivo oficial que le acredita como empresa adherida y que puede exhibir en el escaparate y en cualquier documentación comercial.

El número de empresas y comercios que confían y se adhieren al Sistema Arbitral de Consumo aumenta cada año a medida que evolucionan los hábitos y criterios del consumidor, cada vez más informados.

Adhiérete al Arbitraje y luce el distintivo del arbitraje de Consumo

*SAC (Sistema Arbitral de Consumo)



Junta Arbitral
Regional
de Consumo