

Arbitraje de Consumo



la vía más fácil

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, PROFESIONAL O COMERCIANTE 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.

 GOBIERNO
DE ARAGON

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO



¿Cómo se tramita?

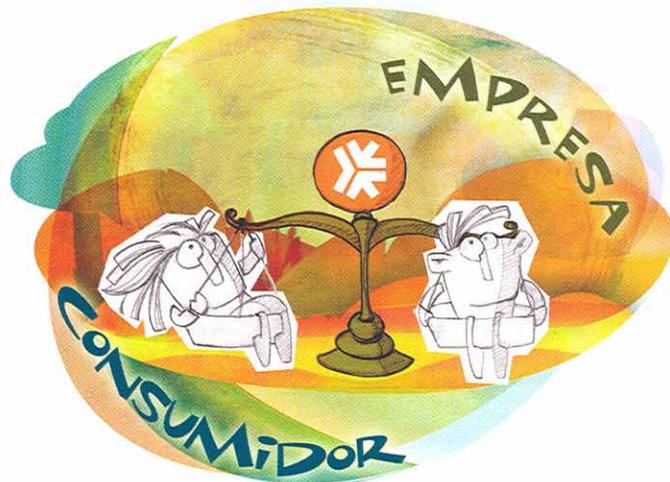
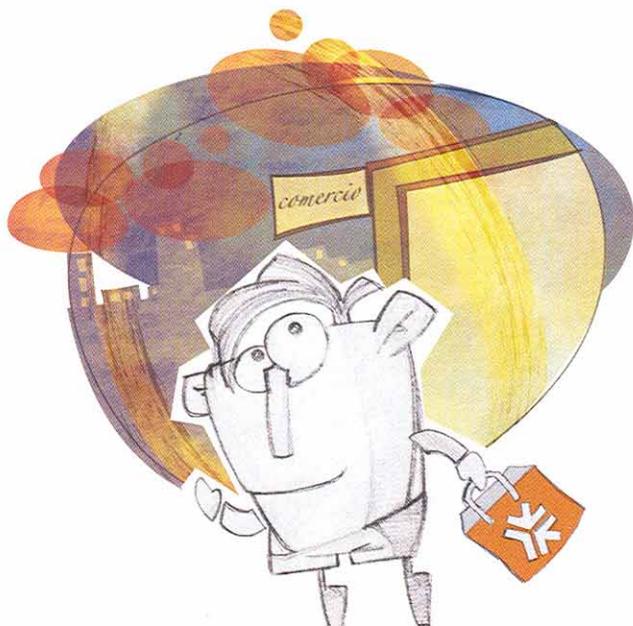
La Solicitud de Arbitraje se formaliza, personalmente o a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda al domicilio del **consumidor**.

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/a Vocal representante de las organizaciones de consumidores y usuarios.
- Un/a Vocal representante del sector empresarial implicado.
- El/la Presidente/a y el/la Secretario/a del Colegio Arbitral, designados 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 fuera 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.

Si las partes alcanzaran un **acuerdo amistoso** antes del acto de audiencia, el consumidor deberá comunicarlo por escrito a la Junta Arbitral de Consumo y se archivará el expediente.

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 concurren 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.

EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO TIENE SU ORIGEN EN:

- El artículo 51 de la Constitución Española de 1978, que exige a los poderes públicos que articulen procedimientos eficaces que protejan la seguridad, salud y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.
- El artículo 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los consumidores y usuarios y la Ley 44/2006 de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios (LGDCU), que establece la creación de un Sistema Arbitral, extrajudicial, que permita de un modo sencillo, rápido y económico, que los consumidores y usuarios puedan hacer valer los derechos que la legislación de Consumo les reconoce.
- Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los consumidores y Usuarios de Aragón.
- La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que en su Disposición Adicional establece que será de aplicación supletoria al Arbitraje de Consumo.
- El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.



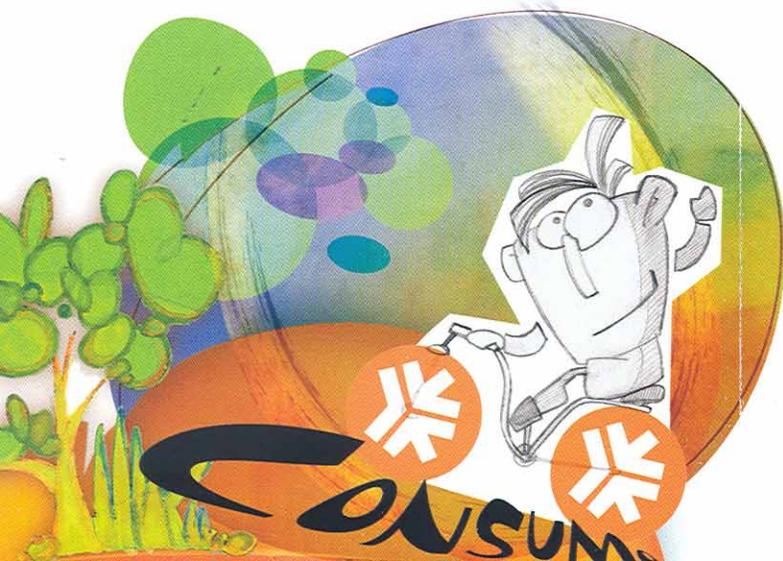
En resumen

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, PORQUE:

- 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.



¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?

Es una vía voluntaria, 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 del Sistema Arbitral de Consumo 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.
- **ECONOMÍA**, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de pruebas.
- **VOLUNTARIEDAD**, porque ambas partes se adhieren libremente al sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.
- **EJECUTIVIDAD**, porque los laudos -resoluciones arbitrales- son de obligado cumplimiento.



JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN

Vía Universitas 36, 6ª planta
50017, ZARAGOZA

Tel. 976 71 56 10

Fax 976 71 56 09

SERVICIOS PROVINCIALES DE SALUD Y CONSUMO

■ HUESCA

San Jorge, 65

Tel. 974 24 72 34

■ TERUEL

Joaquín Arnau, 22, 4.ª planta

Tel. 978 60 33 00

■ ZARAGOZA

Avda. Cesáreo Alierta, 9-11

Tels. 976 71 52 43 / 976 71 52 42

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

Vía Universitas 36, 6ª planta
50017, ZARAGOZA

www.aragon.es/consumo

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

9 0 0 1 2 1 3 1 4

 **GOBIERNO DE ARAGÓN**

Departamento de Salud y Consumo