



Comunidad
de Madrid

¿Qué sucede tras presentar una reclamación de consumo?



Intermediación:

La administración solicita a la empresa que proponga una solución al consumidor.

Si la solución se acepta

La reclamación finaliza.



Si la solución no se acepta o la empresa no propone solución, se puede acudir al arbitraje de consumo o a la justicia ordinaria.



Arbitraje de consumo:

Se rellena un impreso dirigido a la Junta Arbitral y si la empresa está adherida al sistema arbitral o acepta el arbitraje, comienza el procedimiento.

Se nombra un órgano arbitral que, tras una audiencia, emite un laudo de obligado cumplimiento, que tiene el mismo valor que una sentencia judicial.



Puede ocurrir también...

INSPECCIÓN

Si la administración observa **indicios de infracción al tramitar la reclamación**, traslada también el hecho a los servicios de inspección de consumo de la Comunidad de Madrid.



TRASLADO A OTRO ORGANISMO

Si los hechos motivo de la reclamación **no fueran competencia de la administración** de la Comunidad de Madrid en materia de consumo, se da traslado al organismo competente.



ARCHIVO

Si los hechos o conductas reclamadas **no pueden ser probadas** y/o calificadas como infracción.



Seguimiento de mi reclamación o arbitraje



A través de **internet**, accediendo al apartado **Mis gestiones** de la página "**Mi cuenta digital**" de la Comunidad de Madrid.

Llamando a los teléfonos de la
Oficina de Atención al Consumidor:
91 310 59 03 / 91 310 58 39



Para más información, visítenos en el **Portal del Consumidor** de la Comunidad de Madrid.