

Empresario: conoce 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, eficaz y sencillo**.

Para las empresas y profesionales, la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo supone un **valor añadido** y una **garantía de calidad** que ofrecer a sus clientes: un sistema extrajudicial y **gratuito** para resolver controversias de consumo.

¿QUIÉN LO GESTIONA?

Se gestiona a través de las **Juntas Arbitrales de Consumo**, en función de la competencia que tengan atribuida. En la Comunidad de Madrid existen cuatro Juntas Arbitrales, la **Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid** y tres de carácter local en los municipios de Alcalá de Henares, Alcobendas y Madrid.

Los empresarios o profesionales no pueden presentar una solicitud de arbitraje de consumo, pero si aceptan esta vía de resolución de conflictos, podrán plantear sus motivos y defender sus intereses.

¿CÓMO SE RESUELVE?

La decisión que se adopte tiene el nombre de **Laudo** y es **dictado por un órgano arbitral** unipersonal o colegiado, en este caso participado por 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.

➤ Más información sobre el Sistema Arbitral de Consumo en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid: [Arbitraje de Consumo | Comunidad de Madrid](#) y en la [sede electrónica de la Comunidad de Madrid](#)



¿CÓMO ADHERIRSE?

Las empresas y profesionales que se adhieren, de forma gratuita, al Sistema Arbitral de Consumo, reciben el **distintivo oficial que le acredita como empresa adherida**, que pueden utilizar tanto en sus establecimientos como en cualquier documento 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 informado.

Adhiérete y luce el distintivo del Sistema Arbitral de Consumo.

