



Datos de arbitraje y reclamaciones de consumo de la Dirección General de Comercio y Consumo en 2015

La Comunidad cuenta con 15.740 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo

- Bienes, con el 47,5%, y Servicios, con el 33,8%, encabezan los sectores con mayor número de compañías incorporadas en 2015
- Se han recibido 4.559 solicitudes y se han resuelto 3.425, el 56,2% mediante laudo y el 43,8% en mediación previa
- Las empresas adheridas al sistema se distinguen por un distintivo oficial en escaparates, documentación comercial o en su web

23 de enero de 2016.- La Comunidad de Madrid aglutina un total de 15.740 empresas y profesionales adheridos al sistema de arbitraje de consumo en 2015, la mayoría pertenecientes al sector de Bienes (47,52% del total de empresas), en especial de Textil (22,7% del sector) y Muebles (7,9% del sector), seguido por las del sector de Servicios (33,83% del total de empresas), la mayoría de ellas de Peluquería y Estética (21,46% del sector) y Talleres de reparación de automóviles (15,13% del sector)

El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo ha recibido en 2015 un total de 4.459 solicitudes de arbitraje. De ellas, se han resuelto 3.425, de las que 1.926 (56,2%) lo han sido mediante laudo emitido por un árbitro o un tribunal y 1.499 (43,8%) en fase de mediación previa.

En el procedimiento de arbitraje, el ciudadano que plantea una reclamación contra una empresa debe cumplimentar, firmar y presentar la solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral Regional, que intenta una mediación previa. En caso de no alcanzarse una solución consensuada, si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo o lo acepta expresamente para solucionar un asunto concreto, se somete a la decisión de un órgano arbitral que emitirá un laudo de obligado cumplimiento para empresario y consumidor con el mismo valor que una sentencia judicial.

Las empresas adheridas al sistema se distinguen porque pueden exhibir un distintivo oficial en escaparates, documentación comercial y en la propia web que las acredita ante el consumidor. También se puede consultar si una



Comunidad de Madrid

Gabinete de Comunicación

empresa ha presentado oferta de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo ante la Junta en el Portal del Consumidor (www.madrid.org/consumo).



Gabinete de Comunicación
Puerta del Sol, 7. - 28013 Madrid - 91 580 20 70
comunicacion@madrid.org - www.madrid.org

 facebook.com/comunidadmadrid  twitter.com/comunidadmadrid