

Este es el balance del primer semestre de 2017 ofrecido por la Dirección General de Comercio y Consumo

La Comunidad recibe 2.633 solicitudes de arbitraje de consumo hasta junio, un 30,5% más que en 2016

- Se han incrementado un 77,8% y un 82,2% las solicitudes relativas a Bienes y Servicios, respectivamente
- Aumenta un 4% el número de empresas adheridas al sistema arbitral en los primeros seis meses del año

15 de julio de 2017.- La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, recibió un total de 2.633 solicitudes de arbitraje de consumo durante el primer semestre del año. Estas cifras representan un incremento del 30,5%, respecto a las peticiones registradas en el mismo período de 2016, de este procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios.

La mayor parte de las solicitudes correspondió al sector de Suministros, en especial al de Telecomunicaciones, con el 55,6% del total. Por detrás se situaron las solicitudes referidas a los sectores de Servicios y de Bienes, que se han incrementado un 82,2% y un 77,8%, respectivamente, en comparación al mismo período del año anterior.

El sistema de arbitraje recibió 81 nuevas adhesiones de empresas y establecimientos en el primer semestre de 2017, lo que representa un incremento del 4% respecto al mismo período de 2016. Este incremento está motivado por la clara apuesta que se está realizando hacia este medio de resolución alternativa de conflictos, habiendo aprobado una nueva hoja de reclamaciones a disposición de consumidores y empresas para que elijan directamente esta opción desde el mismo momento de la presentación de la reclamación. Con estas incorporaciones, un total de 16.594 firmas formaban parte del sistema al concluir los seis primeros meses de este año.

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El sistema arbitral de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios, de carácter voluntario, gratuito y ejecutivo. Los conflictos sometidos al arbitraje se resuelven mediante la emisión de un laudo por parte de un órgano arbitral independiente, con el mismo valor que una sentencia judicial firme que pone fin al conflicto.



Oficina de Comunicación

Para que un conflicto de consumo pueda resolverse mediante el arbitraje, la empresa reclamada debe estar adherida al sistema arbitral. No obstante, también cabe la posibilidad de que, sin estar en el listado de empresas adheridas, la compañía reclamada acepte someterse a arbitraje para un caso concreto.