



**Comunidad  
de Madrid**

# CONSUMIDOR:

## ¿Conoces el arbitraje de consumo?

**SOLUCIÓN EQUITATIVA  
A TUS RECLAMACIONES  
EFICAZ, RAPIDO Y GRATUITO  
AHORRA TRÁMITES**



**“Antes de solicitar arbitraje es preceptivo reclamar ante el servicio de atención al cliente de la propia empresa, que dispone de un plazo máximo de 30 días para responder”**



## ¿Qué es 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, gratuito y equitativo. Desde la aprobación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a resolución alternativa de litigios en materia de consumo, este tiene que resolverse en un plazo máximo de 90 días desde la recepción de la documentación completa.

Proporciona tranquilidad, estabilidad y seguridad jurídica tanto al consumidor, como al comerciante o empresario.

## ¿Quién puede solicitar el arbitraje de consumo?

Cualquier consumidor cuyos derechos legal o contractualmente reconocidos hayan sido vulnerados.

## ¿Quién gestiona el Arbitraje de Consumo?



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

Se gestiona a través de las Juntas Arbitrales de Consumo. En la Comunidad de Madrid, es la Junta Arbitral Regional de Consumo, si bien también existen Juntas de ámbito local.

## ¿Cómo se resuelve?

La decisión que se adopte tiene el nombre de **Laudo** y es dictado por un tribunal arbitral en el que participan 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.

## ¿Qué pasa si alguna de las partes no cumple el laudo?

La otra parte puede pedir la ejecución forzosa ante el juzgado de Primera Instancia del lugar donde se ha dictado el laudo,





## ¿Quiénes pueden actuar como árbitros?

Un representante de la Administración Pública que actúa como presidente y dos vocales, uno en representación de los consumidores y otro, de los empresarios.

Asimismo, si el conflicto no es complejo, puede decidir un árbitro único, que generalmente es la persona que representa a la Administración.

## ¿Qué tipo de conflicto puede someterse a arbitraje de consumo?

Todos aquellos que se refieran a derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor y que no versen sobre intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

## Más información sobre el Sistema Arbitral de Consumo:



[www.madrid.org/consumo](http://www.madrid.org/consumo)



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.  
[www.madrid.org/publicamadrid](http://www.madrid.org/publicamadrid)



Comunidad  
de Madrid

Junta Arbitral Regional de Consumo  
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
EMPLEO Y HACIENDA