

# ¿Qué sucede tras presentar un arbitraje de consumo?



El arbitraje de consumo es una **forma rápida, gratuita y voluntaria de resolver conflictos entre consumidores y empresas**, sin necesidad de ir a juicio.

## 1 PRESENTACIÓN DEL ARBITRAJE

Se debe **rellenar un impreso dirigido a la Junta Arbitral** en el que se expongan los hechos de forma clara y concisa, concretando la petición, y la documentación que se estime necesaria.

## 2 ADMISIÓN DE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE.

Si la **empresa está adherida** al sistema y la solicitud cumple los requisitos.

Si la **empresa no está adherida, pero acepta** el arbitraje.

**Se inicia el procedimiento arbitral**

Si la empresa **no está adherida y no acepta** el arbitraje.

El expediente se archiva y el consumidor puede dirigirse a los tribunales de justicia.

## 3 INVITACIÓN AL ACUERDO

Durante todo el procedimiento, tanto la Junta Arbitral de Consumo como los órganos arbitrales, **invitarán a las partes a alcanzar un acuerdo** que ponga fin al litigio.

## 4 DESIGNACIÓN DEL ÓRGANO ARBITRAL PARA CONOCER EL ASUNTO

Se suelen designar órganos arbitrales **unipersonales** cuando las partes así lo acuerden o cuando lo establezca el presidente de la junta arbitral de consumo, cuando la cuantía reclamada es inferior a 600 euros o cuando el asunto a tratar no sea complejo.

En el caso de que **haya tres árbitros (órganos colegiados)**, el presidente será de la administración pública, y los otros dos, uno de parte de las asociaciones de consumidores y otro de una organización empresarial.

## 5 LA AUDIENCIA

Se establece una fecha y un lugar para la audiencia, que se puede celebrar:

- De manera **presencial**, personalmente o a través de un representante.
- Por **escrito**. Las partes remiten a la junta arbitral sus alegaciones por escrito.
- Por **videoconferencia** o por medios electrónicos.

## 6 LAUDO

Después de examinar toda la documentación, el tribunal arbitral pone fin a la controversia emitiendo una **resolución denominada laudo**, que obliga a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación.

