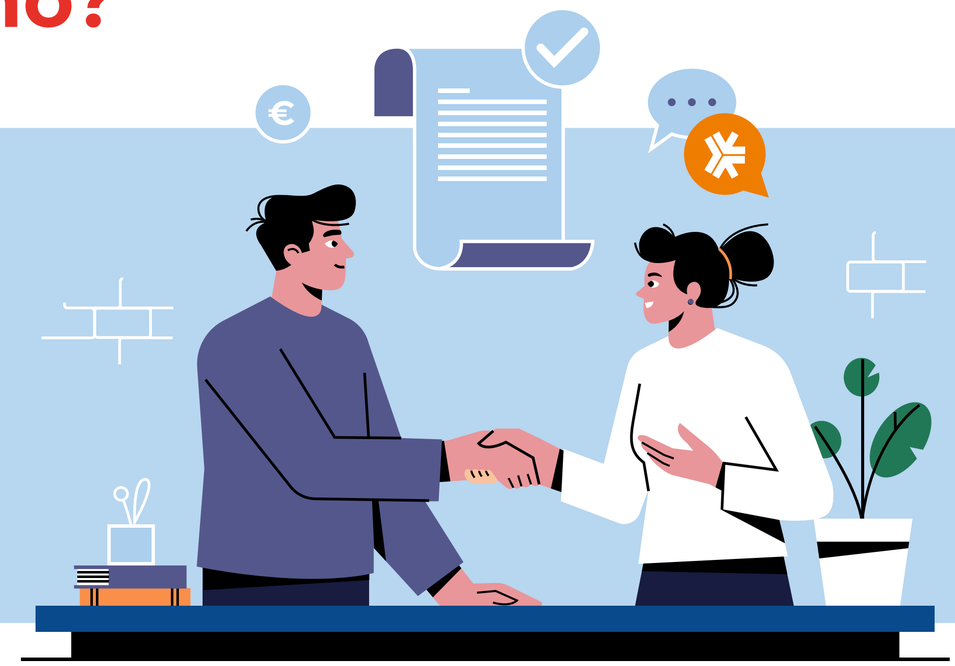
¿Qué es el arbitraje de Consumo?

Comunidad de Madrid

Es un procedimiento sencillo, voluntario, gratuito y extrajudicial de resolución de conflictos entre personas consumidoras y profesionales o empresarios.



¿QUÉ ES IMPORTANTE SABER?

- Es un **proceso voluntario**: requiere que ambas partes acepten resolver el problema por esta vía.
- Es un **proceso rápido**: los expedientes se tramitan en noventa días naturales desde la fecha en que se recibe la documentación completa para tramitar el procedimiento.
- Es un **proceso vinculante**: la decisión es vinculante para ambas partes y tiene la misma eficacia que una sentencia judicial firma.

EXCEPCIONES

No podrán ser tratadas a través del sistema arbitral de consumo, las controversias que se refieran a:

- Intoxicación, lesión, muerte o indicios racionales de delito.
- Servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas.

RECUERDE

Si el conflicto se resuelve mediante el arbitraje, el consumidor no puede acudir a la vía judicial.

¿CÓMO SOLICITARLO?

- Antes de presentar una solicitud de arbitraje, la persona consumidora deberá haberse puesto en contacto con la empresa para intentar solucionar el conflicto. **Si en un mes no se resuelve, o la respuesta no es satisfactoria, puede acudir a la vía arbitral.**
- **Exponga los hechos de forma clara y concisa**, concretando la petición, y acompáñela de la documentación que estime necesaria (facturas, contratos, publicidad o fotografías, entre otros).

¿DÓNDE HACERLO?

PRESENCIAL

En las oficinas:

- **Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid.**
- **Oficinas Municipales de Información al Consumidor.**

ONLINE

Accediendo a la **solicitud de arbitraje de consumo** que puede encontrar en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid.

Para más información, visítenos en el **Portal del Consumidor** de la Comunidad de Madrid.