

¿Cómo se tramita?

La Solicitud de Arbitraje se formaliza, personalmente o a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda al domicilio del **consumidor**.

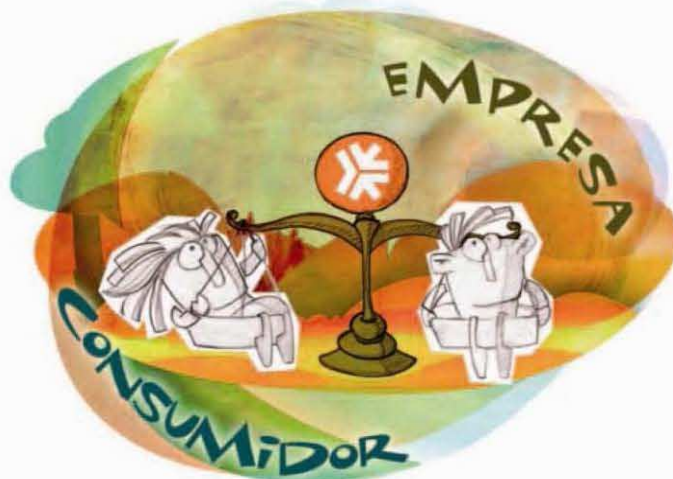
La Junta Arbitral de Consumo notificará a la **empresa reclamada** la Solicitud de Arbitraje para iniciar el procedimiento, si está **adherida** al Sistema Arbitral de Consumo, o para proponer que acepte el Arbitraje, si no lo estuviera.

Si la empresa está **adherida o acepta expresamente** el Arbitraje, quedará formalizado el Convenio Arbitral. El Arbitraje de Consumo es voluntario, por lo que si la empresa reclamada no adherida no acepta el Arbitraje pro-puesto, no puede llevarse a cabo este procedimiento.

Para cada caso se designará un **Órgano Arbitral**, compuesto por:

- Un/a Vocal representante de las organizaciones de consumidores y usuarios.
- Un/a Vocal representante del sector empresarial implicado.
- El/la Presidente/a y el/la Secretario/a del Colegio Arbitral, designados por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo.

En determinados asuntos, si las partes no se oponen, el arbitraje podrá ser resuelto por un órgano unipersonal.



Los Árbitros no representan a las partes (consumidor o empresario) y actúan con independencia e imparcialidad. El procedimiento Arbitral de Consumo está sujeto a los principios de **audiencia, contradicción e igualdad entre las partes**.

Seguidamente se convocará a las partes al **acto de audiencia**, al que podrán comparecer personalmente, por escrito o por medio de representante.

Si fuera necesario, el Colegio Arbitral podrá acordar la práctica de pruebas.

El procedimiento finaliza con la emisión del Laudo, ejecutivo y vinculante, de obligado cumplimiento. El Laudo se dictará en el plazo máximo de seis meses desde la formalización del Convenio Arbitral.

Si las partes alcanzan un **acuerdo amistoso** antes del acto de audiencia, el consumidor deberá comunicarlo por escrito a la Junta Arbitral de Consumo y se archivará el expediente.

Exclusiones

No podrán ser objeto del Arbitraje de Consumo: las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva y aquellas en que las partes no tengan poder de disposición; las cuestiones en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal y aquellas en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

El reclamante debe tener la condición de **“consumidor final”**, con arreglo a la Ley. El reclamado será la empresa, comerciante o prestador del servicio.

EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO TIENE SU ORIGEN EN:

- El artículo 51 de la Constitución Española de 1978, que exige a los poderes públicos que articulen procedimientos eficaces que protejan la seguridad, salud y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.
- Artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los consumidores y Usuarios de Aragón.
- La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que en su Disposición Adicional establece que será de aplicación supletoria al Arbitraje de Consumo.
- El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.



En resumen

EL ARBITRAJE DE CONSUMO OFRECE:

- Un medio eficaz para resolución de conflictos que puedan surgir entre consumidores o usuarios y los empresarios y donde:
 - El procedimiento arbitral es gratuito.
 - El sistema para resolución de conflictos es breve.
 - Los trámites a seguir no están sujetos a formalidades especiales.
 - Ambas partes están representadas por igual.
 - La resolución adoptada o Laudo es vinculantes para ambas partes.

Y, EN GENERAL, ES BENEFICIOSO TANTO PARA LOS CONSUMIDORES COMO PARA LOS EMPRESARIOS, PORQUE:

- El distintivo oficial que puede ostentar el comercio o empresa por su adhesión al Sistema Arbitral supone una etiqueta de calidad. Su exhibición es un lugar destacado mejora su imagen de seriedad y credibilidad. Esto redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor, que le discriminará positivamente, con lo que mejorará su competitividad.
- El distintivo oficial supone una garantía para el consumidor y usuario y la oferta de un servicios adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.
- El Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes resolver las controversias sin gastos y sin necesidades de recurrir a los Tribunales de Justicia.

