

Distintivo Oficial

SI USTED, CONSUMIDOR O USUARIO ve que una empresa ostenta este distintivo en su establecimiento o en su publicidad, se encuentra ante un proveedor que le asegura poder resolver los desacuerdos que puedan producirse con él a través del Arbitraje de Consumo.

SI USTED, EMPRESARIO, PROFESIONAL O COMERCIANTE se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo podrá exhibir un distintivo oficial, debidamente registrado por la Administración, que indicará a sus clientes la oferta de una garantía añadida a los servicios que les presta habitualmente.

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO

Recuerde

El Procedimiento Arbitral es gratuito.

El Laudo deberá dictarse en un plazo de seis meses.

El Laudo es vinculante para ambas partes.

Y, es beneficioso tanto para los consumidores como para los empresarios.



¿Dónde acudir?

OMIC

Plaza Mayor, 13 - 09400 ARANDA DE DUERO
Tel. 947 50 86 66

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CASTILLA Y LEÓN

García Morato, 24 - 47007 VALLADOLID
Tel. 983 41 25 95

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE BURGOS

Parque Doctor Vera, 1 - 09003 BURGOS
Tel. 947 28 88 28

Colabora:
 Junta de
Castilla y León

Arbitraje de Consumo



la vía más rápida



OMIC
AYUNTAMIENTO
Aranda
de Duero

¿Qué es el Sistema Arbitral de consumo?

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía voluntaria, extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que pueden surgir entre los dos protagonistas del consumo –Empresarios y Consumidores- sin necesidad de acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia.



¿Cómo se tramita?

El Arbitraje de Consumo **se decidirá en equidad** salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho.

La **solicitud de Arbitraje** puede presentarse por escrito, por vía electrónica o por cualquier medio que permita tener constancia de su autenticidad.

- Si **existe Convenio Arbitral** (acuerdo escrito de las partes de resolver sus controversias a través del Sistema Arbitral de Consumo), el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral, expresando la admisión de la solicitud, la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa y el traslado al reclamado de la solicitud para que, en el plazo de 15 días, formule las alegaciones que considere oportunas.
- Si **no consta la existencia de Convenio Arbitral** se dará traslado de la solicitud al reclamado, dándole un plazo de 15 días, para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa, en su caso.

Si transcurrido dicho plazo, el reclamado no acepta el arbitraje, se ordenará el archivo de la solicitud, dado el carácter voluntario del sistema. Verificada la existencia del Convenio Arbitral, el presidente de la Junta Arbitral designará al **árbitro o árbitros** que conocerán del conflicto.



Características del

Sistema Arbitral de consumo

VOLUNTARIEDAD

Las partes se adhieren libremente al Sistema Arbitral para quedar vinculadas a las resoluciones.

RAPIDEZ

El plazo para dictar el Laudo Arbitral, salvo excepciones, será de seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral.

GRATUIDAD

El procedimiento es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.

EFICACIA

La cuestión suscitada se resuelve mediante un laudo o resolución, sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.

EJECUTIVIDAD

Los Laudos -resoluciones arbitrales- son de obligado cumplimiento.

Conocerá de los asuntos un árbitro único:

1. Cuando las partes lo acuerden.
2. Cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral, siempre que la cuantía sea inferior a 300 € y que el asunto no revista complejidad.

En los demás casos, el Colegio Arbitral estará integrado por tres árbitros acreditados elegidos entre los propuestos por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales.

El procedimiento Arbitral de Consumo está sujeto a los **principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes**.

De todas las alegaciones, documentos e instrumentos aportados por una parte, se dará traslado a la otra y se dará **audiencia** a ambas partes.

El Colegio acordará las **pruebas** que estime pertinentes bien por propia iniciativa o la de las partes.

El procedimiento finaliza con un **laudo** que como una sentencia firme resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.

Exclusiones

No podrán ser objeto de Arbitraje de Consumo:

1. Las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva.
2. Aquéllas en que las partes no tengan poder de disposición.
3. Cuestiones en las que según la legislación vigente deba intervenir el Ministerio Fiscal.
4. Cuando concurre intoxicación, lesión, muerte o indicios razonables de delito, incluida la responsabilidad civil por daños y perjuicios de ellos derivada.