



ARBITRAJE
DE CONSUMO



FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES
"TRES MORILLAS"

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



DIPUTACIÓN
DE JAÉN

PARA MÁS INFORMACIÓN PUEDE ACUDIR
A NUESTRA FEDERACIÓN PROVINCIAL
DE CONSUMIDORES O LLAMAR AL
TELÉFONO
953 26 11 56



FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES
"TRES MORILLAS"

Federación Provincial de Asociaciones
de amas de casa, consumidores y usuarios

"TRES MORILLAS"

Oficinas Centrales

Avda. de Madrid, 4 - 2.º A. (JAÉN)

Tel. y Fax: 953 261 156

ACTIVIDAD SUBVENCIONADA POR LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN



DIPUTACIÓN
DE JAÉN

La Diputación Provincial de Jaén pone a disposición de los consumidores y usuarios los servicios de la Junta Arbitral Provincial de Consumo.

Personalmente: C/ Hurtado, 29 - 23071 Jaén
Postal: Junta Arbitral de Consumo, Plaza de San Francisco, 2 - 23071 Jaén
Teléfono: 953 603 217
Email: smconsumo@dipujaen.es
Web: www.dipujaen.es

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público para resolver de forma eficaz y sin acudir a la vía judicial, las controversias que surjan en materia de consumo, entre consumidores o usuarios y empresarios o profesionales, a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones entre ellos.

No sirve para resolver controversias entre particulares y tampoco se puede utilizar si ha existido una intoxicación, lesión o muerte, o existan indicios racionales de delito. Debes saber que el Arbitraje de Consumo no puedes solicitarlo si eres empresa o profesional ya que una característica de este sistema es la unidireccionalidad, es decir, que el procedimiento solo puede ser puesto en marcha a instancias del consumidor y nunca del empresario aunque, a lo largo del proceso, el empresario puede plantear cuestiones o pretensiones que están directamente vinculadas con la reclamación, realizando las alegaciones que estime oportunas.

Las CARACTERÍSTICAS del Sistema Arbitral de Consumo son las siguientes:

- **Voluntariedad** por ambas partes, consumidores y empresarios.
- **Vinculante:** una vez que las partes aceptan acudir a esta vía para resolver el conflicto se comprometen a cumplir la solución que dicte el órgano arbitral.
- **Rapidez:** los plazos para la resolución de los conflictos son menores que los de los Tribunales.
- **Eficacia:** se resuelve mediante un laudo o resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.
- **Economía:** el sistema es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes. La Administración es quien asume el gasto del pago de los árbitros, funcionarios y medios técnicos y materiales que dan soporte al Arbitraje de Consumo.
- **Ejecutividad:** los laudos que dictan los órganos arbitrales son de cumplimiento obligatorio para las partes y, si una no cumple, la otra podrá instar la ejecución forzosa del laudo ante el Juzgado de Primera Instancia mediante un sencillo y rápido procedimiento.

Los ÓRGANOS que intervienen son:

1.- Las Juntas Arbitrales, que son las encargadas de la administración del arbitraje; la competente será aquella a la que ambas partes, de común acuerdo sometan la resolución del conflicto.

Si no existe una acuerdo expreso de las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor.

2.- Los Órganos arbitrales, son quienes conocen de la controversia concreta y emiten el laudo. Una vez recibida la solicitud de arbitraje y comprobado que cumple con los requisitos legales y que se acompaña con la documentación necesaria, la Junta Arbitral la admite a trámite, intentando en primer lugar, una mediación para llegar a un acuerdo.

Si la empresa reclamada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, o sin estarlo, acepta someter a arbitraje la controversia planteada por el consumidor, se designará un Órgano Arbitral, citando a las partes a una audiencia, que puede ser oral o escrita. El Colegio Arbitral podrá acordar la práctica de las pruebas que estime oportunas, ya sea de oficio o a petición de las partes, corriendo los gastos ocasionados a cargo de quien las proponga.

Analizada toda la información y documentación del expediente, el Órgano Arbitral emitirá un laudo que resuelve el conflicto definitivamente, ya que tiene eficacia de cosa juzgada, como si de una sentencia judicial se tratara.

Para el caso de que alguna de las partes incumpliese el laudo, la parte contraria puede instar la ejecución forzosa ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya emitido el mismo.

Si ves como consumidor que tus derechos son vulnerados, Reclama y Solicita un Arbitraje de Consumo.

Si ves que como consumidor han vulnerado tus derechos, no lo dudes, RECLAMA.

Para más información, puedes llamar al número de teléfono de la
Federación Provincial de Consumidores "Tres Morillas"

953 26 11 56