

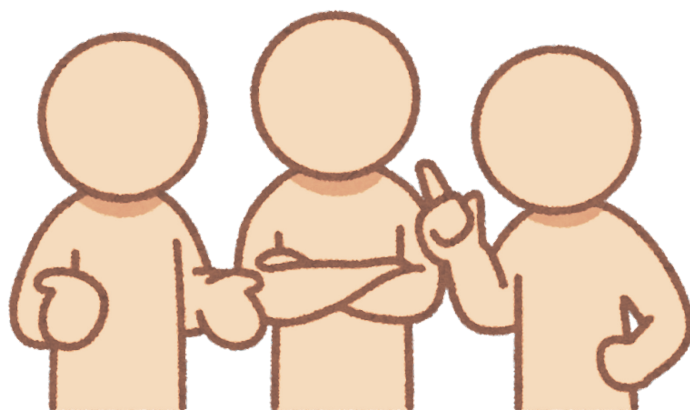
# GLOSARIO

- **JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO:** Es un órgano compuesto por un/a Presidente/a y un/a Secretario/a, designados por la Administración entre el personal a su servicio, que desempeña las funciones administrativas necesarias hasta que se emita un laudo (decisión final).
- **EQUILIBRIO ENTRE PARTES:** El proceso garantiza el equilibrio entre las partes.
- **FASES DEL PROCEDIMIENTO:** Presentación de la solicitud de arbitraje; Audiencia de las partes; Práctica de las pruebas (cuando sea necesario); Emisión del Laudo.
- **GRATUIDAD:** Es un servicio gratuito para ambas partes.
- **IMPARCIALIDAD:** Los árbitros actúan con neutralidad.
- **LAUDO VINCULANTE Y EJECUTIVO:** Es la resolución vinculante y ejecutiva que pone fin al procedimiento.
- **SIMPLICIDAD Y RAPIDEZ:** El proceso tiene una duración máxima de 90 días prorrogables por acuerdo de las partes
- **VOLUNTARIEDAD:** El sometimiento a Arbitraje de Consumo es voluntario para ambas partes.



## Junta Arbitral de Consumo

Ayuntamiento de Salamanca



### Contacto

Avd. Villamayor 55 - 37007  
Salamanca

Teléfono: 923282306

E-mail: [jac@aytosalamanca.es](mailto:jac@aytosalamanca.es)

# SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUMO  
-SALAMANCA-



Ayuntamiento  
de Salamanca



Ayuntamiento  
de Salamanca

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

## ¿Qué es?

El arbitraje de consumo es un servicio público que la Administración pone a disposición de la ciudadanía para resolver los conflictos de consumo de forma extrajudicial, gratuita, sencilla y rápida (se resuelve en un máximo de 90 días naturales desde la admisión a trámite de la solicitud) y voluntaria.

## ¿Por qué arbitraje de consumo?

La mayor parte de los contratos de consumo son de pequeña cuantía, por lo que ni al consumidor ni a la empresa les compensa asumir los gastos de un proceso judicial

## ¿Es siempre gratuito?

Sí, salvo el coste de las pruebas solicitadas por las partes.



Ayuntamiento de Salamanca

# EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL

## Inicio

El consumidor inicia el procedimiento presentando su solicitud de arbitraje en la Junta Arbitral de Consumo.

Una vez aceptada, la Junta Arbitral, traslada la solicitud a la empresa reclamada.

- Si está adherida al Sistema Arbitral de Consumo se inicia el procedimiento.
- En caso contrario la empresa podrá aceptar resolver el conflicto concreto por arbitraje (adhesión puntual).

## Desarrollo

En función de la cuantía y de la complejidad del asunto conocerá del asunto un árbitro único o un Colegio Arbitral.

- **Árbitro Único:** Será el árbitro designado por la Administración.
- **Colegio Arbitral:** El colegio estará compuesto por tres árbitros:
  - El Presidente: designado por la Junta Arbitral entre el personal al servicio de la Administración
  - Un árbitro propuesto por las asociaciones de consumidores y usuarios.
  - Un árbitro propuesto por las organizaciones empresariales o profesionales



Ayuntamiento de Salamanca

## Audiencia y Laudo

Una vez designado el órgano arbitral se citará a las partes para audiencia.

- Si es necesario se acordarán pruebas de oficio o a iniciativa de las partes.
- El procedimiento finaliza con un Laudo de obligado cumplimiento para las partes y que tiene el valor de una sentencia.

## El Distintivo

La Junta Arbitral de Consumo otorgará un distintivo oficial a las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

Este distintivo supone una garantía para el consumidor y otorga a las empresas una imagen de prestigio, aumentando la confianza del consumidor en la calidad de sus productos.

## ¿Cuándo podemos recurrir a Arbitraje?

SÍ:

- En conflictos de consumo entre consumidores y empresas sobre materias de libre disposición para las partes (no obligatorias o prohibidas por normativa)

NO:

- Conflictos sobre intoxicación, lesiones o muerte.
- Cuando existan indicios racionales de delito incluida la responsabilidad por daños y perjuicios derivados de ellos.
- Servicios públicos que se prestan a la ciudadanía en general.



Ayuntamiento de Salamanca