



¿Qué es el arbitraje de consumo?

Sistema Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón

GOBIERNO DE ARAGON

ESTABLECIMIENTO ADHERIDO



ARBITRAJE DE CONSUMO



Un medio de resolución de conflictos en consumo

Es un procedimiento
extrajudicial de
resolución de conflictos,
sencillo, rápido, cómodo
y gratuito.





Favorable al consumidor

Según explica el Ministerio de Consumo en su campaña de promoción del arbitraje, gracias a este sistema el 90% de los casos resueltos se decantan **a favor del consumidor**.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE CONSUMO



ARBITRAJE DE CONSUMO

[Qué es](#) [Cómo funciona](#) [Ventajas](#) [Contacto](#) [Preguntas](#) [Más información](#) 

**ES RÁPIDO,
EFICAZ Y GRATUITO.
POR ESO ES JUSTO.**

#PARAUNCONSUMOJUSTO

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público a tu disposición para resolver desacuerdos en las relaciones de consumo de forma rápida y eficaz. Gracias a él, ya hemos conseguido que el 90% de los casos sean satisfactorios para el consumidor. Y tú puedes conseguir que el tuyo también lo sea.

CUÉNTANOS TU CASO



Justicia cercana

El arbitraje de consumo acerca de forma efectiva la justicia a las personas consumidoras y usuarias en las **controversias** que puedan surgir frente a empresas o profesionales.





Procedimiento voluntario

El sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo por parte de las empresas, comerciantes y profesionales tiene carácter **voluntario**.





<https://www.aragon.es/-/arbitraje-de-consumo>
<https://justoparaeso.consumo.gob.es/>



Garantía adicional

Los empresarios o comerciantes pueden realizar **ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo**.

La admisión a esta da derecho al empresario o profesional a ostentar un **distintivo oficial** en todas sus comunicaciones, incorporándose al Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

El uso de este distintivo supone una **garantía adicional** para las personas consumidoras, ya que, en caso de reclamación o conflicto, podrán utilizar un procedimiento rápido, eficaz y gratuito.

 GOBIERNO
DE ARAGON

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO





¿Como funciona?

- *Se cumplimenta el **formulario** de solicitud de arbitraje.
- *Se adjuntan **documentos** que se estimen necesarios para fundamentar la pretensión.
- *Se **entregan** los documentos en la Junta Arbitral más cercana.
- *Se obtiene un **laudo** de obligado cumplimiento por ambas partes.

De esta forma, las personas
consumidoras podrán ver protegidos
sus derechos sin coste alguno.





¿Qué ventajas tiene?



RAPIDEZ

Los trámites son breves: un **máximo de 90 días** desde que se inicia el procedimiento arbitral.



EFICACIA

Se obtiene una resolución de **obligado cumplimiento** para ambas partes y sin necesidad de acudir a juicio.



ECONOMÍA

Es **gratuito para ambas partes**. Solo se debe costear, en determinados supuestos, la práctica de peritajes.





¿Que está excluido del arbitraje de consumo? (I)



Aquellas que resulten **infundadas** o en las que se aprecie afectación de derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios.



Conflictos que versen sobre **intoxicación, lesión, muerte** o en aquellos en los que existan **indicios racionales de delito**, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de las materias que sí son causa de admisión.





¿Que está excluido del arbitraje de consumo? (II)



Cuestiones en las que ha recaído **resolución judicial firme.**



Materias sobre las que las partes **no** tengan libre disposición.



Cuestiones en las que tenga que intervenir el **Ministerio Fiscal.**



Unos consejos de la Unión de Consumidores de Aragón

¿Necesitas ayuda?

Zaragoza:

C/ Alfonso I, n° 20, entlo. centro, 50003 Zaragoza
Tel. 976 39 76 02 / Fax 976 39 86 30
info@ucaragon.com

Teruel:

C/ Yagüe de Salas 16, 4º izd. Edificio Social «Ciudad de Teruel»
605 026 984 / 628 824 443
teruel@ucaragon.com

