



Unión de Consumidores de Aragón

consumes

**¿Qué es el
arbitraje de
consumo?**



¿Qué es el arbitraje de consumo?

Es un sistema extrajudicial de resolución de controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios.

Si un establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo, nos asegura que podemos resolver los conflictos que surjan entre las partes a través del Arbitraje de Consumo.



Características del SAC

- ❑ **VOLUNTARIO**: las partes deciden resolver el conflicto por esta vía.
- ❑ **UNIDIRECCIONAL**: se inicia siempre a instancia del consumidor. No puede iniciar el arbitraje de consumo el empresario.
- ❑ **GRATUITO PARA AMBAS PARTES**: Solo deben costearse la práctica de pruebas, si se solicitan.
- ❑ **RÁPIDO**: se resuelve en el plazo máximo de seis meses.
- ❑ **EFICAZ**: se resuelve mediante un laudo de obligado cumplimiento, sin necesidad de tener que acudir a la vía judicial.
- ❑ **EJECUTIVO**: los laudos son ejecutivos y vinculantes, tienen efecto de cosa juzgada.



No pueden ser objeto de arbitraje

No pueden ser objeto de Arbitraje de Consumo las siguientes cuestiones :

- ☐ Las que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.
- ☐ Las que se refieran a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas.
- ☐ Las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva, o se haya resuelto a través de otra entidad acreditada y notificada a la Comisión Europea.



No pueden ser objeto de arbitraje

- ☐ Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acredite haber intentado la comunicación con este. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no hubiera comunicado su resolución.
- ☐ Si el consumidor presenta la solicitud de arbitraje transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación al efecto ante el empresario reclamado.
- ☐ Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.



¿Arbitraje en derecho o en equidad?

El arbitraje de consumo puede ser en derecho o en equidad.

Es en derecho cuando el órgano arbitral resuelve el conflicto aplicando el ordenamiento jurídico.

Si el arbitraje se decidiera en derecho, todos los integrantes del órgano arbitral colegiado deberán acreditar estar en posesión del grado o licenciatura en Derecho.

Es en equidad cuando el órgano arbitral dicta el laudo, sin contravenir el ordenamiento jurídico, pero motivando su decisión por su sentido de lo justo.



Adhesión al SAC

Los empresarios podrán formular por escrito y a través de medios electrónicos su **adhesión al Sistema Arbitral de Consumo**.

En la oferta de adhesión **deberá indicarse si se opta por que el arbitraje se decida en equidad, en derecho o indistintamente a elección del consumidor, así como el plazo de validez de la oferta**. En el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad y por tiempo indefinido.



Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo



Adhesión al SAC

Los empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo están **obligados a utilizar el distintivo oficial** en su portal de internet, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor.

Si el empresario no dispone de portal de internet o no existe documentación relativa a las condiciones generales, **el distintivo deberá ser exhibido en cualquier soporte que permita al consumidor su conocimiento**, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible al consumidor o cualquier otra comunicación comercial.



¿Cómo se tramita el arbitraje?

El consumidor que considere que un empresario ha vulnerado sus derechos podrá **presentar solicitud de arbitraje** en el registro de la Junta Arbitral de Consumo competente, **cumplimentando el formulario de solicitud y adjuntando los documentos acreditativos de su pretensión.**

[Formulario solicitud de arbitraje de consumo en Aragón](#)

La Junta Arbitral ante la que se haya presentado la solicitud de arbitraje conocerá sobre su competencia territorial, trasladándola, en otro caso, a la Junta Arbitral de Consumo competente.

Será competente para conocer de las solicitudes de arbitraje la Junta Arbitral en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el consumidor, o en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el empresario en caso de que el consumidor resida en otro Estado Miembro de la Unión Europea.



¿Cómo se tramita el arbitraje?

La Junta Arbitral competente comprobará si la solicitud de arbitraje reúne los requisitos mínimos exigidos en el artículo 32.2 del [Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.](#)

Si la solicitud no reúne los requisitos exigidos, se requiere al reclamante para que proceda a la subsanación. Si no aporta la documentación requerida en el plazo concedido, se le tendrá por desistido de su solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones.



¿Cómo se tramita?

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.

Si la empresa, no acepta la invitación para resolver el conflicto, se procederá a dictar resolución de archivo de la solicitud, dejando expedita la vía judicial.



¿Cómo se tramita?

Formalizado convenio arbitral válido y constando la documentación completa y necesaria para la tramitación del procedimiento, la presidencia de la Junta Arbitral acordará el **inicio del procedimiento arbitral**.

Acordado el inicio del procedimiento arbitral, se procederá a la **designación del órgano arbitral que conocerá del litigio**.

En cualquier momento del procedimiento, antes de que el órgano arbitral haya dictado el laudo, se podrá instar a las partes a alcanzar un acuerdo consensuado.



Los órganos arbitrales

Los órganos arbitrales pueden ser de **carácter unipersonal** o de **carácter colegiado**, integrados en este caso por tres árbitros.

El órgano arbitral colegiado estará compuesto por:

- ☐ La presidencia, que será asumida por el árbitro propuesto por la administración pública.
- ☐ Un/a Vocal representante de las organizaciones de consumidores y usuarios.
- ☐ Un/a Vocal representante del sector empresarial implicado.



Los órganos arbitrales

En determinados asuntos, se puede designar un **árbitro único** (designado por la Administración):

- Cuando las partes en litigio así lo acuerden.
- Cuando el importe de la pretensión de la controversia sea inferior a 600 euros, salvo que la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo decida designar un órgano colegiado, de forma motivada, y a la vista de la complejidad del asunto.



Los órganos arbitrales

La **designación de los órganos arbitrales** que intervengan en los procedimientos, como titulares o suplentes, **corresponde a la presidencia de la Junta Arbitral.**

La designación de árbitros se realizará por turno, entre los que figuren en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.

Los **órganos arbitrales no representan a las partes** (consumidor o empresario) y **actúan con independencia e imparcialidad, y guardarán confidencialidad sobre los asuntos que conozcan.**



Acto de audiencia

El órgano arbitral dará audiencia a las partes, en la forma que el mismo determine, de forma escrita u oral, en modo presencial, a través de videoconferencias o utilizando otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación con las partes.

Las partes serán citadas a la audiencia con suficiente antelación y con la advertencia expresa de que en ella podrán efectuar las alegaciones y proponer las pruebas que consideren necesarias para hacer valer sus derechos y no hubieran sido propuestas con anterioridad.



Acto de audiencia

De la audiencia se levantará acta que será firmada por la persona que haya sido designada para desempeñar la secretaría del órgano arbitral y deberá recoger fecha y lugar en el que se realiza, identificación de los asistentes, pretensión y, en su caso, reconvención y hechos o circunstancias constatados durante su celebración, así como acuerdos adoptados.

Si las partes alcanzaran un acuerdo antes del acto de audiencia, el consumidor deberá comunicarlo por escrito a la Junta Arbitral para que se proceda al archivo.

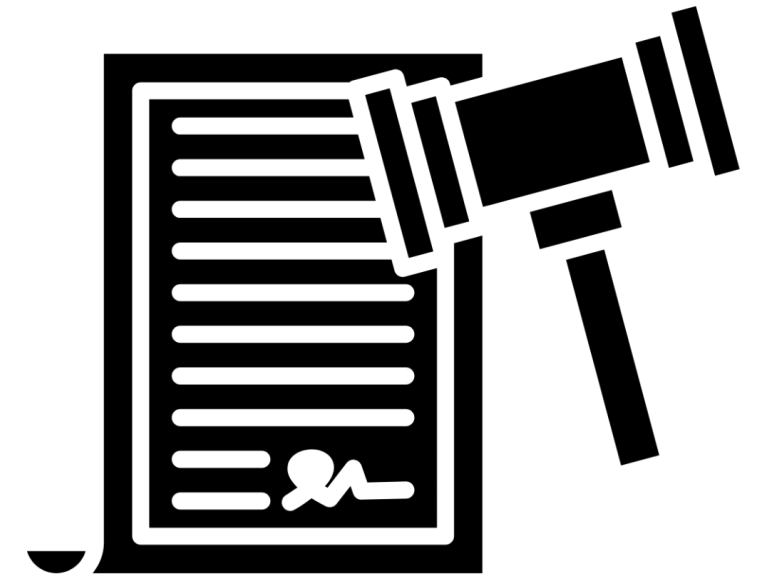


El laudo

El procedimiento finaliza con la emisión del **laudo, ejecutivo y vinculante, es decir, de obligado cumplimiento para las partes.**

El laudo será dictado y notificado a las partes en un plazo de 90 días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento arbitral.

Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el **Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial** en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.



Unos consejos de la Unión de Consumidores de Aragón

¿Necesitas ayuda?

Oficina en Zaragoza

C/Alfonso I, 20, entlo. centro
50003 Zaragoza
Tlfo: 976397602
info@ucaragon.com

Oficina en Huesca

C/ Del Parque, 9
22003 Huesca
Tlfo: 976397602
info@ucaragon.com

Oficina en Teruel

C/ Yagüe de Salas, 16, 4º izda.
44001 Teruel
Tlfo: 605026984
teruel@ucaragon.com

consumes

