

## ¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?



- ✦ Es una **forma fácil y rápida** de **resolver los conflictos** que surgen entre:
  - Personas consumidoras
  - Empresas
- ✦ No hace falta ir al juzgado.
- ✦ Es **justo para todos**: las dos partes pueden hablar y defenderse
- ✦ Es **gratuita**.
- ✦ Es **voluntaria**: solo se hace cuando las dos partes están de acuerdo.

Más información:



Consumo Aragón



@ConsumoAragon

## Atención Arbitraje de Consumo Gobierno de Aragón



### Huesca

Calle San Jorge, 65

Teléfono: **974 24 72 34**



### Teruel

Calle San Francisco, 1

Teléfono: **978 65 40 25**



### Zaragoza

Avda. Ranillas, 5

Planta baja del Edificio 5D

Teléfono: **976 71 56 10**

## Atención al Consumidor

**900 12 13 14**

[www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)



Escrito en  
lectura fácil

# Arbitraje de Consumo



Los pictogramas utilizados son de: ARASAAC

Texto validado por:



## Características



El **Sistema Arbitral de Consumo** es:

- ✦ **Voluntario.**

La empresa y la persona consumidora participan porque quieren.



- ✦ **Rápido.**

El conflicto se resuelve en poco tiempo: normalmente, tarda 4 meses.



- ✦ **Económico.**

Es gratis. Además, no necesitas abogado.



- ✦ **Eficaz y firme.**

La decisión final es como una sentencia judicial: es obligatoria y las dos partes tienen que cumplirla.



La decisión final se llama **Laudo**.



La persona consumidora y la empresa tienen que respetar y cumplir el Laudo.

## Solicitud del Arbitraje



Para **solicitar un arbitraje**:

- ✦ La persona consumidora tiene que pedir el arbitraje en la **Junta Arbitral de Consumo**. Puede hacerlo sola o con ayuda de alguna asociación de consumidores.

- ✦ Algunas empresas han **firmado un acuerdo** para participar en el arbitraje.

Si **no ha firmado un acuerdo**, la Junta avisa a la empresa para saber si acepta participar .

- Cuando la **empresa acepta**, se firma el acuerdo para empezar el arbitraje.
- Cuando la **empresa no acepta**, no se puede hacer el arbitraje.

La Junta crea un **Colegio Arbitral**, es decir, un grupo de personas que estudian el conflicto y deciden cómo solucionarlo.



## Información importante



### ¿Cuándo no se puede usar el arbitraje?



- ✦ Cuando ya hay una sentencia **de un juez**.
- ✦ Cuando el **Ministerio Fiscal** debe ver el caso.
- ✦ Cuando **el tema no se puede negociar** (como delitos o daños graves).
- ✦ Cuando hay **intoxicaciones, lesiones o muertes**.

### Mediación



En caso de que las dos partes lleguen **a un acuerdo antes de empezar** el arbitraje, hay que avisar por escrito a la Junta Arbitral.

Si esto ocurre, el caso se cierra sin necesidad de seguir el proceso.