

¿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

Arbitraje de Consumo



Los pictogramas utilizados son de:  ARA SAAC

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.