



# Sistema Arbitral de Consumo



FEDERACIÓN  
DE LA UNIÓN NACIONAL  
DE CONSUMIDORES  
Y AMAS DE HOGAR  
DE ESPAÑA

Manual práctico para el consumidor y usuario nº 107



## ¿Qué es el arbitraje de consumo?

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre comerciantes y consumidores o usuarios, que presenta numerosas ventajas: es **gratuito**, **rápido**, **eficaz** (se resuelve sin necesidad de recurrir a la vía judicial), **voluntario** (ambas partes se someten libremente al arbitraje), **ejecutivo** (los laudos son de obligado cumplimiento para empresario y consumidor) y generalmente se decide en **equidad**.

## Objeto del arbitraje

El **Sistema Arbitral de Consumo** tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos, sin perjuicio de la protección administrativa y judicial.

El procedimiento arbitral **sólo puede iniciarse a instancias del consumidor y nunca del empresario**, aunque a lo largo del proceso, el empresario puede plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente relacionadas con la reclamación. Además, si se opta por la vía arbitral, **no se puede acudir a los Tribunales de Justicia**, salvo para la **ejecución del laudo** que se dicte, en caso de incumplimiento.

## Materias excluidas del arbitraje

El sistema arbitral de consumo es válido para resolver muchos de los problemas de los consumidores, pero no admite ciertos casos:

- Cuando se haya producido **lesión, intoxicación, muerte o existan indicios racionales de delito**.
- Cuando ya haya sido resuelto **mediante resolución judicial firme y definitiva**.
- Cuando **afecte a materias sobre las que las partes no tengan poder de disposición** o deba intervenir el Ministerio Fiscal.

## Órganos

Para garantizar la seguridad jurídica de las partes, se establecen dos instituciones:

- La **Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo**: integrada por tres presidentes de Juntas Arbitrales de Consumo, asistidos por dos árbitros en representación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales, le corresponde la resolución de los recursos frente a la admisión o inadmisión de solicitudes de arbitraje, la emisión de informes



técnicos, dictámenes o recomendaciones que faciliten la labor de los órganos arbitrales y eviten pronunciamientos contradictorios, y la emisión de informe preceptivo en la admisión de las ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.

- **El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo:** integrado por una amplia representación de la Administración General del Estado, de las Juntas Arbitrales de Consumo y de las organizaciones sociales, establece criterios generales del funcionamiento del sistema.

Por otra parte, hay dos tipos de órganos arbitrales:

- **La Junta Arbitral de Consumo:** se encarga de la organización del sistema y de la tramitación administrativa de las solicitudes.
- **Los Colegios arbitrales:** integrados por tres árbitros, aunque excepcionalmente puede resolver un árbitro único, conocen la reclamación y dictan el laudo que la resuelve.

## Juntas Arbitrales de Consumo

Pueden ser de **ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico**. Además, existe una **Junta Arbitral Nacional** que conoce de las solicitudes de

arbitraje cuyo ámbito territorial excede del de una Comunidad Autónoma, siempre y cuando los consumidores y usuarios estén afectados por controversias que superen dicho ámbito.

Los **consumidores pueden acudir a:**

- A la Junta Arbitral correspondiente al **domicilio del consumidor**.
- Si en la población donde esté su domicilio existe más de una Junta, se otorgará preferencia a la de inferior **ámbito territorial**.
- Si existe una **limitación territorial en una oferta pública de adhesión** al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquélla por la que opte el consumidor.



## Oferta pública de adhesión

Las empresas pueden realizar ofertas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, que **tienen carácter público**, optando porque el arbitraje se resuelva en equidad o en dere-



cho, si se acepta la mediación previa y el plazo de duración. Además, estas ofertas **pueden establecer limitaciones, que deben ser aprobadas por la Junta Arbitral competente.**

## El distintivo oficial

El distintivo oficial, concedido por la Administración a las empresas que han realizado una **oferta pública de sometimiento** al Sistema Arbitral de Consumo, supone para el consumidor o usuario **una garantía para la resolución rápida y eficaz de sus reclamaciones.**



Logotipo genérico  
Establecimiento adherido



Logotipo Establecimiento  
adherido. Oferta limitada

Además, para el empresario, el distintivo supone una **etiqueta de calidad**, potenciando una imagen de seriedad y credibilidad, y una mayor confianza en sus productos o servicios, mejorando así su competitividad. En caso de **incumplimiento o uso fraudulento o engañoso, se retirará el distintivo.**

## Solicitud de arbitraje

La presentación de la solicitud de arbitraje **no requiere formalidades especiales.** Basta rellenar el impreso que puede obtenerse en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas, Asociaciones de Consumidores, en las propias Juntas Arbitrales e incluso por Internet.

La solicitud debe contener los **datos de las partes reclamante y reclamada**, una relación **sucinta de los hechos controvertidos** y la **pretensión que se formula**, debiéndose adjuntar **copia de la documentación justificativa** de la reclamación (facturas, contratos, etc.).

Admitida a trámite la solicitud, si procede, **se notifica al reclamado, quien deberá aceptarla o rechazarla**, de forma fehaciente, en el plazo de 15 días hábiles, a contar desde la recepción de la misma, **salvo que el reclamado esté adherido previamente al Sistema Arbitral de Consumo**, ya que esta adhesión implica la aceptación de los casos que se formulen.

Si la empresa reclamada no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, no acepta el arbitraje propuesto o no contesta a la propuesta de arbitraje en el plazo establecido, se procederá al **archivo de las actuaciones**, pudiendo acudir el re-



clamante a la **vía judicial**.

## Mediación previa

Si no hay causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje, se intentará **mediar para que las partes alcancen un acuerdo que resuelva la reclamación**, salvo que alguna de las partes se oponga expresamente o cuando conste que la mediación ha sido **intentada sin efecto**.



En todo caso, quien actúe como mediador en el arbitraje de consumo está sujeto a los mismos **requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros**.

## Designación del colegio arbitral

**Admitida la solicitud de arbitraje**, se designará un colegio arbitral para conocer el asunto, cuya composición se comunicará a ambas partes:

- Un Presidente, representante de la Administración de quien dependa la Junta.
- Un vocal designado por una Asociación de Consumidores.
- Un vocal designado por el sector empresarial.

Podrán designarse **árbitros especializados** cuando la complejidad de la reclamación lo requiera. Si el arbitraje se decide en derecho, los árbitros de consumidores y empresariales serán licenciados en Derecho.

Los **árbitros son imparciales e independientes**, por lo que deben abstenerse de actuar si hay algún conflicto de intereses y, en caso contrario, las partes pueden solicitar su recusación.

## Árbitro único

No obstante, decidirá un árbitro único **cuando las partes así lo acuerden o cuando la cuantía sea inferior a 300 euros y de escasa complejidad**. El árbitro único será designado entre los acreditados por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten que se designe otro árbitro acreditado. Sin embargo, las partes podrán oponerse y, en ese caso, se designará un colegio arbitral.

## Celebración de la audiencia

Las partes son citadas a una audiencia, que podrá ser **escrita o presencial, e incluso por videoconferencia**, a la que podrán asistir solas o acompañadas por su representante legal. La **inasistencia de alguna o de ambas partes no impide la celebración de la audiencia ni la emisión del laudo**, pudiendo incluso autorizar por escrito a una persona que les represente o remitir sus alegaciones por escrito.

Durante la audiencia, y con carácter previo, las partes pueden **llegar a un acuerdo o conciliación**, que será recogido en el laudo. En caso contrario, **cada parte formulará sus alegaciones y aportará las pruebas** de que disponga, o propondrá las que considere oportunas. El colegio arbitral decidirá si procede la celebración de dichas pruebas, a la que podrán asistir las partes si lo desean.

Cuando las pruebas se acuerden de oficio, es decir, por el Colegio Arbitral, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se propongan por las partes, el pago de las pruebas será asumido por éstas, y las comunes a medias.



## El laudo arbitral

El procedimiento finaliza con un **laudo motivado y dictado por el colegio arbitral o por el árbitro único** que, como una sentencia judicial, resuelve el conflicto, siendo **vinculante para ambas partes desde su notificación**.

El laudo arbitral se **dictará y notificará a las partes en el plazo de 90 días desde el acuerdo de iniciación del procedimiento**, aunque podrá prorrogarse en **casos de especial complejidad** y, al tener la misma consideración que una **sentencia judicial**, posee **efecto de cosa juzgada**, por lo que no se pueden someter los mismos hechos a la vía judicial, y es **ejecutivo en caso de incumplimiento**.

## Recursos

Contra el laudo arbitral sólo se puede recurrir por **defectos formales**, pero **no se puede debatir el fondo de la cuestión**, es decir, no se puede modificar su contenido o decisión.

No obstante, dentro de los diez **días siguientes a la notificación del laudo**, cualquiera de las partes podrá solicitar:

- La corrección de cualquier error de cálculo, copia, tipográfico, o de naturaleza similar.
- La aclaración de un punto o una parte concreta del laudo.
- Completar el laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas por él.

Asimismo, podrá ejercitar las siguientes **acciones**:

- **Acción de anulación** ante la Audiencia Provincial, por defecto de forma del procedimiento, en el plazo de dos meses desde su notificación.
- **Recurso de revisión** ante el Tribunal Supremo.

## Arbitraje de consumo electrónico

El arbitraje de consumo electrónico **se sustancia íntegramente**, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, **por medios electrónicos**, aunque alguna actuación arbitral puede practicarse por medios tradicionales.

Como particularidad, las **notificaciones se harán en la sede electrónica designada por las partes**, entendiéndose realizadas el día siguiente a aquél en que conste el acceso a dicha notificación. Si el notificado no hubiera accedido transcurridos diez días desde que se produjo su puesta a disposición, se considerará que se ha intentado sin efecto, publicándose edictos en la sede electrónica de la Junta Arbitral.

## Arbitraje de consumo colectivo

El arbitraje de consumo colectivo tiene por objeto **resolver en un único procedimiento arbitral los conflictos que, basados en los mismos hechos**, hayan podido lesionar los **intereses colectivos de los consumidores y usuarios**, afectando a un número **determinado o determinable de éstos**.

Aceptado el arbitraje colectivo por la empresa, se hará un **llamamiento público a los consumidores y usuarios** cuyos intereses individuales pudieran haberse visto afectados por los hechos de los que trae su causa el arbitraje, mediante anuncio en el diario oficial correspondiente u otros medios de publicidad, concediéndose un **plazo de dos meses para comparecer**. La tramitación del arbitraje colectivo **suspende la de las solicitudes de arbitraje individuales y se acumulan** en este procedimiento.

## Entidad acreditada de resolución alternativa de conflictos (ADR)

La **Ley 7/2017**, de 2 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la **Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo**, tiene como objetivo garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a **mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo (ADR) de alta calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos, cuya solución puede ser vinculante o no**.

La Unión Europea ha acreditado a la **Junta Arbitral Nacional de Consumo, quince Juntas Arbitrales de Ámbito autonómico, la Ciudad Autónoma de Ceuta y cuatro de ámbito municipal**.



## Arbitraje de consumo

El **arbitraje de consumo** es un procedimiento extrajudicial de resolución de reclamaciones de los consumidores y usuarios, que presenta las siguientes características:

- **Voluntario:** ambas partes deben aceptar expresamente el arbitraje.
- **Sencillo:** carece de formalismos.
- **Gratuito:** la Administración sufraga la tramitación, excepto la práctica de pruebas.
- **Rápido:** se resuelve, como máximo, en 4 meses.
- **Eficaz:** la resolución o laudo es equivalente a una sentencia judicial, y ejecutiva.

Este **distintivo oficial** supone una garantía para el consumidor, y le ofrece un sistema eficaz de resolución de reclamaciones.

Programa subvencionado por el  
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social  
Dirección General de Consumo



**Federación UNAE 2019**  
C/ Villanueva, 8 - 3º  
28001 Madrid  
Tlf: 91-575.72.19  
[informacion@federacionunae.com](mailto:informacion@federacionunae.com)  
[www.federacionunae.com](http://www.federacionunae.com)

El contenido de este manual es responsabilidad  
exclusiva de la Federación UNAE



FEDERACIÓN  
DE LA UNIÓN NACIONAL  
DE CONSUMIDORES  
Y AMAS DE HOGAR  
DE ESPAÑA