



Consumo

El 90% de los casos gestionados por el Sistema Arbitral de Consumo se resuelve de forma satisfactoria para los consumidores

- En Cantabria, en 2022, se recibieron más de 1.800 solicitudes de arbitraje. En total, en España, se presentaron ante las distintas Juntas Arbitrales de Consumo más de 72.000 solicitudes de arbitraje, un 63% más que el ejercicio anterior.
- El ministerio presenta la web justoparaeso.consumo.gob.es, donde las personas consumidoras podrán descargar el formulario de la solicitud de arbitraje o saber cuál es la junta arbitral más cercana.

8 de junio de 2023 – El 90% de los casos gestionados por el Sistema Arbitral de Consumo se resuelve de forma satisfactoria para los consumidores, un servicio público gratuito que, por la vía extrajudicial, ayuda a solucionar conflictos entre las personas consumidoras y las empresas. En la actualidad, más de 100.000 empresas están adheridas voluntariamente al Sistema Arbitral de Consumo.

En Cantabria, en 2022, se han recibido 1.811 solicitudes de arbitraje. En total, en España, durante el mismo período, se presentaron más de 72.000 solicitudes de arbitraje, aproximadamente un 63% más que el ejercicio anterior, la gran mayoría relacionadas con servicios básicos (energía, gas o agua), telecomunicaciones (Internet, telefonía...) o bienes de consumo (alimentos o bebidas, electrodomésticos, muebles...).

En España existen 60 Juntas Arbitrales de Consumo de carácter regional, provincial o municipal. Para que una de ellas se haga cargo, se tienen que dar dos requisitos: que la controversia no verse sobre intoxicaciones, lesiones, muertes o indicios racionales de delito; y que la empresa acepte el arbitraje, ya sea de forma previa al surgimiento del conflicto mediante la realización de una oferta de adhesión al sistema arbitral, o aceptando un conflicto concreto.



Nuevo portal: Cómo funciona el arbitraje

Con el objetivo de que el número de resoluciones satisfactorias para las personas consumidoras continúe aumentando y la ciudadanía conozca este instrumento público, el ministerio liderado por Alberto Garzón ha creado el portal justoparaeso.consumo.gob.es. A través de la web, las personas consumidoras podrán conocer las ventajas del Sistema Arbitral de Consumo, localizar la Junta Arbitral más cercana o descargar el formulario de la solicitud de arbitraje, entre otras cuestiones.

El Sistema Arbitral de Consumo permite iniciar un proceso de arbitraje entre personas consumidoras y empresas que no han alcanzado un acuerdo tras una reclamación.

Así, ambas partes encomiendan voluntariamente a una junta arbitral (normalmente, la que corresponda a cada ciudadano en función de su domicilio) que resuelva la controversia actuando con imparcialidad e independencia.

Para ello, es necesario que la persona consumidora aporte, junto con la solicitud de arbitraje, los documentos que acrediten el objeto de esa reclamación (contrato, facturas, presupuestos, pagos realizados...).

La decisión de la junta arbitral correspondiente, conocida como laudo, es vinculante para ambas partes y tiene la misma eficacia que una sentencia, pero sin la necesidad de llegar a la vía judicial.

Además, es una decisión rápida. El plazo para dictar el laudo es de 90 días desde el inicio del procedimiento arbitral, una vez finalizadas las actuaciones, y no podrá ser ampliado más allá de un periodo superior a dos meses.

De esta manera, el Ministerio de Consumo garantiza a la ciudadanía tener a su disposición, de forma gratuita y eficaz, un servicio público para resolver los posibles desacuerdos que surjan en sus relaciones de consumo con las empresas.