

Cómo presentar un arbitraje de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre personas consumidoras y empresarios que permite solucionar, de manera sencilla, gratuita y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, los conflictos de consumo.

Es voluntario para ambas partes, por lo que, la empresa reclamada debe estar adherida al sistema arbitral o aceptar someterse a él para un caso concreto.



PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

La tramitación de este procedimiento se puede realizar por medios electrónicos o de forma presencial.



DE MANERA PRESENCIAL

En caso de no disponer de medios de identificación online, puede imprimir su solicitud y presentarla en la **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), en la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios**, o en cualquier otro registro de la Comunidad de Madrid.

DOCUMENTOS A PRESENTAR

- Facturas que posea sobre la cuestión o periodo reclamado.
- Contratos de los bienes o servicios objeto de litigio.
- La publicidad que, en su caso, considera se ha incumplido.
- Informes periciales, fotografías...
- Los justificantes de los gastos cuyo importe solicita le sean reintegrados.
- Copia del convenio arbitral, en su caso.



POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Para presentar la solicitud pulsa tramitar, accede al **espacio de tramitación** y sigue estos pasos:

- 1 Prepara la documentación que vaya a aportar.
- 2 Pulsa cumplimentar y **accede al formulario en línea**.
- 3 Selecciona **presentación electrónica** pulsando "enviar a registro".

Recuerda que es necesario disponer de un DNI electrónico, un certificado digital o estar dado de alta en el **sistema IDentifica** de la Comunidad de Madrid, para presentar telemáticamente la solicitud.



TRAMITACIÓN

- Antes de presentar la solicitud, **debe ponerse en contacto** con la empresa o profesional reclamado para tratar de resolver el conflicto.
- Una vez el proceso se admite a trámite, la Junta Arbitral de Consumo **intentará que las partes alcancen un acuerdo** sin necesidad de contar con la intervención de los árbitros.
- **Si no se obtiene el acuerdo**, se inicia el procedimiento arbitral, el Presidente de la Junta designará un árbitro o un colegio arbitral para conocer el conflicto.
- A lo largo de todo el procedimiento las partes serán oídas y se les dará traslado de todos los documentos, alegaciones o pruebas que se presenten.
- El Colegio **acordará las pruebas que estime pertinentes** bien por propia iniciativa o la de las partes.
- El procedimiento **finaliza con un laudo** que resuelve el conflicto como si se tratase de una sentencia judicial y que tiene eficacia de cosa juzgada.



➤ Para más información, visítenos en el **Portal del Consumidor** de la Comunidad de Madrid