



# F.E.D.A.M.A.





## ARBITRAJE DE CONSUMO: UN SISTEMA ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. VENTAJAS PARA EL EMPRESARIO Y PARA EL CONSUMIDOR

### RESUMEN:

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema voluntario de solución de conflictos que constituye una alternativa interesante a los Tribunales de Justicia y que puede ser percibido por los clientes como una prestación o servicio más.

La empresa podrá ostentar un distintivo oficial en un lugar visible de su establecimiento y en su publicidad. Esto mejorará su imagen de seriedad y profesionalidad, lo que redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor. El procedimiento, es gratuito, rápido, no tiene formalismos y el laudo tiene carácter vinculante.

### ANÁLISIS DEL ASUNTO PLANTEADO:

La mayoría de los empresarios y profesionales del sector conocen los Servicios de Consumo que ofrecen sus respectivos Ayuntamientos y Comunidades Autónomas. No obstante queremos incidir en sus aspectos principales, ya que entendemos que puede ser una herramienta interesante a disposición del empresario y que son más las ventajas que los inconvenientes:

#### Para el Consumidor:

Si ve que una empresa ostenta el distintivo oficial del Arbitraje de Consumo en su establecimiento o en su publicidad, sabe que se encuentra ante, un empresario adherido al Sistema Arbitral de Consumo, lo que le garantiza la resolución de los conflictos que con él puedan producirse en el futuro, a través, del arbitraje de consumo.

#### Para el Empresario:

Si se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo, podrá ostentar en un lugar visible de su establecimiento y en su publicidad, el distintivo oficial debidamente registrado por la Administración.

Con esto, mejorará su imagen de seriedad y profesionalidad, lo que redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor.

El Sistema está regido por el Real Decreto 636/1988. Es voluntario. Una empresa puede tomar **dos posiciones: adherirse al sistema**, exhibiendo un logo que permite al consumidor saber que, si surge un problema, podrán acudir a Consumo a resolverlo. **O bien, cuando surja el problema, acudir voluntariamente a la administración de Consumo a decidir el asunto.**

**Si no está adherido** y alguien presenta una reclamación ante el Ayuntamiento o la Comunidad Autónoma, estos notificarán a la empresa reclamada la existencia de la reclamación, la posibilidad de acudir a la vía arbitral y **le preguntarán si acepta o rechaza este sistema. Es voluntario. Si en el plazo de 15 días la empresa reclamada no contesta o rechaza la vía arbitral, se archiva la reclamación y el consumidor tendrá que acudir a la vía judicial.**

El Arbitraje de Consumo **sólo puede ser solicitado por consumidores**, según están definidos por la Ley 26/1984, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, **es decir, los que son destinatarios finales, no pudiendo solicitarlo empresas y profesionales** que incorporan los productos en sus procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

El procedimiento finaliza con la emisión de un **laudo arbitral**, que tiene naturaleza de **cosa juzgada**. Es decir, tiene la misma entidad que una sentencia de un Juzgado de 1ª Instancia. El laudo tiene que emitirse en el plazo de **4 meses** desde la constitución del Colegio Arbitral, salvo que las partes acuerden una prórroga.

Las posibilidades de recurso del laudo son muy limitadas, ya que las partes, voluntariamente, han querido que sea la Junta Arbitral quien resuelva ese conflicto. Por eso sólo existe la posibilidad de solicitar la **aclaración del laudo** y el **recurso de anulación** ante la Audiencia Provincial. [Descargar](#)

**RUVICAL IMPRESORES**  
Pol. Ind. El Viso III Este  
C/ Carabela nº 24 • 29006 MÁLAGA  
Telf./Fax: 952 32 22 25

**ME**  
MARTÍNEZ-ECHEVARRÍA  
PÉREZ-FERRERO  
ABOGADOS

**TOPdigital**  
Grupo de Telecomunicaciones

**atochacinco**  
SISTEMA DE DIAGNÓSTICO

**ATD**  
AUTODIAGNOSIS

**FutuRO**  
Informática Profesional, s.l.

**DTC**  
DISTECON

**Europcar**  
moving your way

**Talleres de Málaga**

**ESPACIO PUBLICITARIO DISPONIBLE**

#### CONTACTAR

Avd. Europa nº51 bajo, Edificio España  
29003 Málaga [Mapa](#)

Tel: 952 311 494  
Fax: 952 356 813  
Email:

[fedama@fedama.com](mailto:fedama@fedama.com)