

# Más información sobre el Sistema Arbitral de Consumo

[www.comunidad.madrid/servicios/consumo/arbitraje-consumo](http://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/arbitraje-consumo)



Junta Arbitral  
de Consumo

Depósito legal. M-21340-2025

- SOLUCIÓN EQUITATIVA A TUS RECLAMACIONES
- EFICAZ, RÁPIDO Y GRATUITO
- AHORRA TRÁMITES



Comunidad  
de Madrid

**“Antes de solicitar arbitraje es obligatorio reclamar ante la propia empresa, que dispone de un plazo máximo de un mes para responder”**



### ¿Qué es el Arbitraje de Consumo?

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial rápido y gratuito para la **resolución de conflictos entre consumidores y empresarios** en el que las dos partes acuerdan voluntariamente someter su controversia a la decisión de un órgano arbitral imparcial e independiente.

Proporciona **tranquilidad, estabilidad y seguridad jurídica**, tanto al consumidor, como al comerciante o empresario.



### ¿Quién puede solicitar el arbitraje de consumo?



**Cualquier consumidor** cuyos derechos reconocidos hayan sido vulnerados.

### ¿Quién gestiona el Arbitraje de Consumo?

Se gestiona a través de las **Juntas Arbitrales de Consumo**. En la Comunidad de Madrid, existen Juntas de ámbito local en Alcalá de Henares, Alcobendas y Madrid, que tienen competencias para resolver las solicitudes presentadas por los consumidores que tengan su domicilio en esas localidades.

Para el resto de la región, la competencia es de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.



### ¿Cómo se resuelve?

Con un laudo dictado por un órgano arbitral en el que participan representantes de la Administración, de las Asociaciones Empresariales y de las Asociaciones de Consumidores.

El Laudo tiene el mismo efecto que una sentencia judicial firme.

### ¿Qué pasa si alguna de las partes no cumple el laudo?

La otra parte puede pedir la ejecución forzosa ante el Juzgado de Primera Instancia.



### ¿Quiénes pueden actuar como árbitros?

En los casos complejos o de elevada cuantía, decide un colegio arbitral compuesto por un representante de la administración pública que actúa como presidente y dos vocales, uno en representación de los consumidores y otro, de los empresarios.

Si el caso es sencillo y la cuantía de menos de 600 euros, puede resolver un árbitro único.



### ¿Qué tipo de conflicto no puede someterse a arbitraje de consumo?

Todos aquellos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito, asimismo están excluidos aquellos conflictos que se refieran a prestaciones o servicios facilitados por las administraciones públicas.

Tampoco podrán ser objeto de arbitraje los litigios dirigidos contra empresarios domiciliados fuera la Unión Europea.