

Más información sobre el Sistema Arbitral de Consumo

www.comunidad.madrid/servicios/consumo/arbitraje-consumo-tramites-empresas



EMPRESARIO

¿CONOCES EL ARBITRAJE DE CONSUMO?



Junta Arbitral
de Consumo

Depósito legal. M-21341-2025

- CONFIANZA Y CALIDAD
- COMPROMISO DE BUEN SERVICIO
- SOLUCIÓN EQUITATIVA PARA LAS RECLAMACIONES



Comunidad
de Madrid



¿Qué es el Arbitraje de Consumo?



Es un procedimiento extrajudicial de **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. Es un procedimiento **rápido, gratuito y equitativo**. Proporciona **tranquilidad, estabilidad y seguridad jurídica** tanto al consumidor, como al comerciante o empresario.



¿Cómo se resuelve?

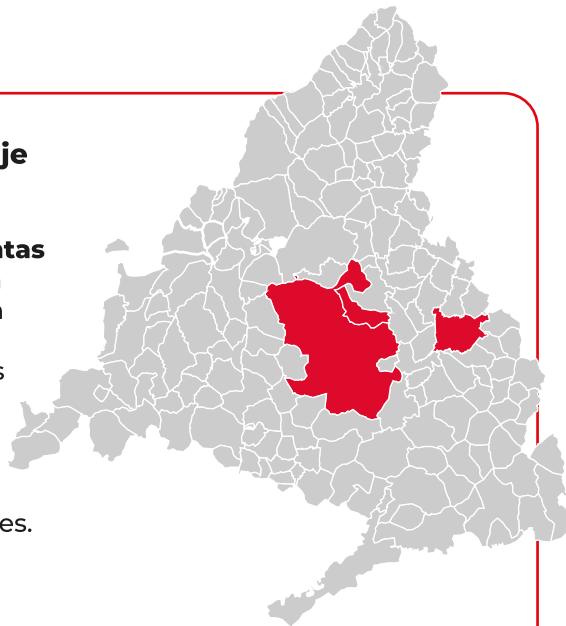
La decisión que se adopte tiene el nombre de **laudo** y es dictado por un órgano arbitral en el que participan representantes de la Administración, de las Asociaciones Empresariales y de las Asociaciones de Consumidores.

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



¿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 adherirse?

La solicitud de adhesión deberá presentarse a través de la sede electrónica de la Comunidad de Madrid:
<https://sede.comunidad.madrid>

La Junta Arbitral le otorgará un **distintivo oficial** que le acredita como empresa adherida y que debe exhibir en el escaparate y en cualquier documentación comercial.

Adhiérete al Arbitraje y luce el distintivo del arbitraje de consumo



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.
comunidad.madrid/publicamadrid