



**Ayuntamiento
de Salamanca**



**ARBITRAJE DE
CONSUMO**



**JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO**



El **ARBITRAJE DE CONSUMO** es un servicio público que la Administración pone a disposición de la ciudadanía para resolver los conflictos de consumo de forma ***extrajudicial, gratuita, sencilla, voluntaria y rápida*** (se resuelve en un máximo de **TRES meses** desde la presentación de la solicitud).

**SI LAS PARTES OPTAN POR EL ARBITRAJE DE CONSUMO
YA NO PODRÁN ACUDIR A LA VÍA JUDICIAL.**

¿POR QUÉ ARBITRAJE DE CONSUMO?

La mayor parte de los contratos de consumo son de pequeña cuantía, por lo que ni al consumidor ni a la empresa les compensa asumir los gastos de un proceso judicial.

¿ES SIEMPRE GRATUITO?

Sí, salvo el coste de las pruebas solicitadas por las partes.



FASES DEL PROCEDIMIENTO

INICIO

El consumidor presenta su solicitud de arbitraje en la Junta Arbitral de Consumo, en una OMIC o en las asociaciones de consumidores.

Una vez aceptada, la Junta Arbitral traslada la solicitud a la empresa reclamada.

Si está adherida al Sistema Arbitral de Consumo se inicia el procedimiento. En caso contrario la empresa podrá aceptar resolver el conflicto concreto por arbitraje (adhesión puntual).

DESARROLLO

En función de la cuantía y de la complejidad del asunto, conocerá un árbitro único o un colegio arbitral.

AUDIENCIA

Se cita a las partes para que acudan a una audiencia donde exponen su posición y presentan o solicitan pruebas.

LAUDO

El procedimiento finaliza mediante un laudo, es ejecutivo y de obligado cumplimiento. Tiene el valor de una sentencia.

Y SI TIENES ALGUNA DUDA... NOSOTROS TE LA RESOLVEMOS



Mercado de San Juan , 1ª Planta
37005 Salamanca
Teléfono: 923 282 306

Horario de atención al público: L-V 9:30-13:30

omic@aytosalamanca.es

reclamacionesomic@aytosalamanca.es

Y ahora también en Redes Sociales:



OMIC

Oficina Municipal de Información al consumidor



Ayuntamiento
de Salamanca