

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El Arbitraje de Consumo es un procedimiento rápido, eficaz y gratuito de resolución de conflictos entre consumidores y usuarios.



Los consumidores empiezan a discriminar positivamente a los establecimientos que ostentan el Distintivo Arbitral en la elección de los servicios que contratan considerándolo garantía de Calidad.



**Federación de Usuarios  
Consumidores Independientes**

C/ Joaquín Costa, 61 - 28002 MADRID  
Telf.: 91 564 01 18 - Fax: 91 562 83 55  
E-mail: [federacion@fuciweb.org](mailto:federacion@fuciweb.org)  
[www.e-fuci.org](http://www.e-fuci.org)

Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo



El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

## EL ARBITRAJE DE CONSUMO COMO INSTRUMENTO EFICAZ PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

El **Sistema Arbitral de Consumo** es un procedimiento para solucionar las controversias que pueden surgir entre consumidores y empresarios o profesionales sin necesidad de acudir a los tribunales de justicia. Su regulación se establece en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Los rasgos distintivos del arbitraje de consumo son los siguientes:

**VOLUNTARIEDAD.** El arbitraje sólo procede cuando el consumidor y el empresario manifiestan su voluntad de someterse al Arbitraje de Consumo, es decir, cuando formalizan el convenio arbitral. Si no existe dicho sometimiento las partes no se verán obligadas a acudir a esta vía de resolución de conflictos.

**EXTRAJUDICIALIDAD Y EFICACIA.** El arbitraje es un sistema alternativo de acceso a la justicia, no siendo necesario acudir a los Tribunales ordinarios dado que las decisiones arbitrales o laudos son de obligado cumplimiento para ambas partes, igual que una sentencia judicial.

**IMPARCIALIDAD.** El Colegio Arbitral es un órgano colegiado independiente conformado por tres personas que representan los intereses de los consumidores y los empresarios.

**SENCILLEZ.** El plazo para dictar un laudo será de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes, por un período no superior a dos meses.

**RAPIDEZ.** Es un mecanismo de solución que se desarrolla en un periodo breve de tiempo: máximo 6 meses desde la presentación de la solicitud de Arbitraje.

**ECONOMÍA.** Las partes no deben efectuar pago alguno por solicitar los servicios del Arbitraje de Consumo. Ni deben hacer frente a los gastos de contratación de abogado y procurador, en tanto que la intervención de estos profesionales no es necesaria. Los consumidores o empresarios únicamente tendrán que costear determinados supuestos de práctica de peritajes, en caso de solicitarlo.



**Federación de Usuarios  
Consumidores Independientes**

C/ Joaquín Costa, 61 - 28002 MADRID  
Telf.: 91 564 01 18 - Fax: 91 562 83 55  
E-mail: [federacion@fuciweb.org](mailto:federacion@fuciweb.org)  
[www.e-fuci.org](http://www.e-fuci.org)

Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo



El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

## EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

Como principio general se puede señalar que este tipo de arbitraje es susceptible de ser utilizado para resolver cualquier controversia que tenga lugar entre los usuarios y los empresarios que acepten la competencia del Colegio. No obstante, el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008 excluye del ámbito del Arbitraje a las siguientes materias:

- a) Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, salvo los aspectos derivados de su ejecución.
- b) Los aspectos inseparablemente unidos a otros sobre los que las partes no tengan poder de disposición.
- c) Las cuestiones en que con arreglo a las leyes, deba intervenir el Ministerio Fiscal en representación y defensa de quienes, por carecer de capacidad de obrar o de representación legal, no puedan actuar por si mismos.
- d) Aquellas en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

Mediante la utilización del Arbitraje de Consumo se puede resolver cualquier conflicto entre usuarios y profesionales, salvo algunos asuntos concretos en los que concurren determinados intereses.



**Federación de Usuarios Consumidores Independientes**

C/ Joaquín Costa, 61 - 28002 MADRID  
Telf.: 91 564 01 18 - Fax: 91 562 83 55  
E-mail: federacion@fuciweb.org  
www.e-fuci.org

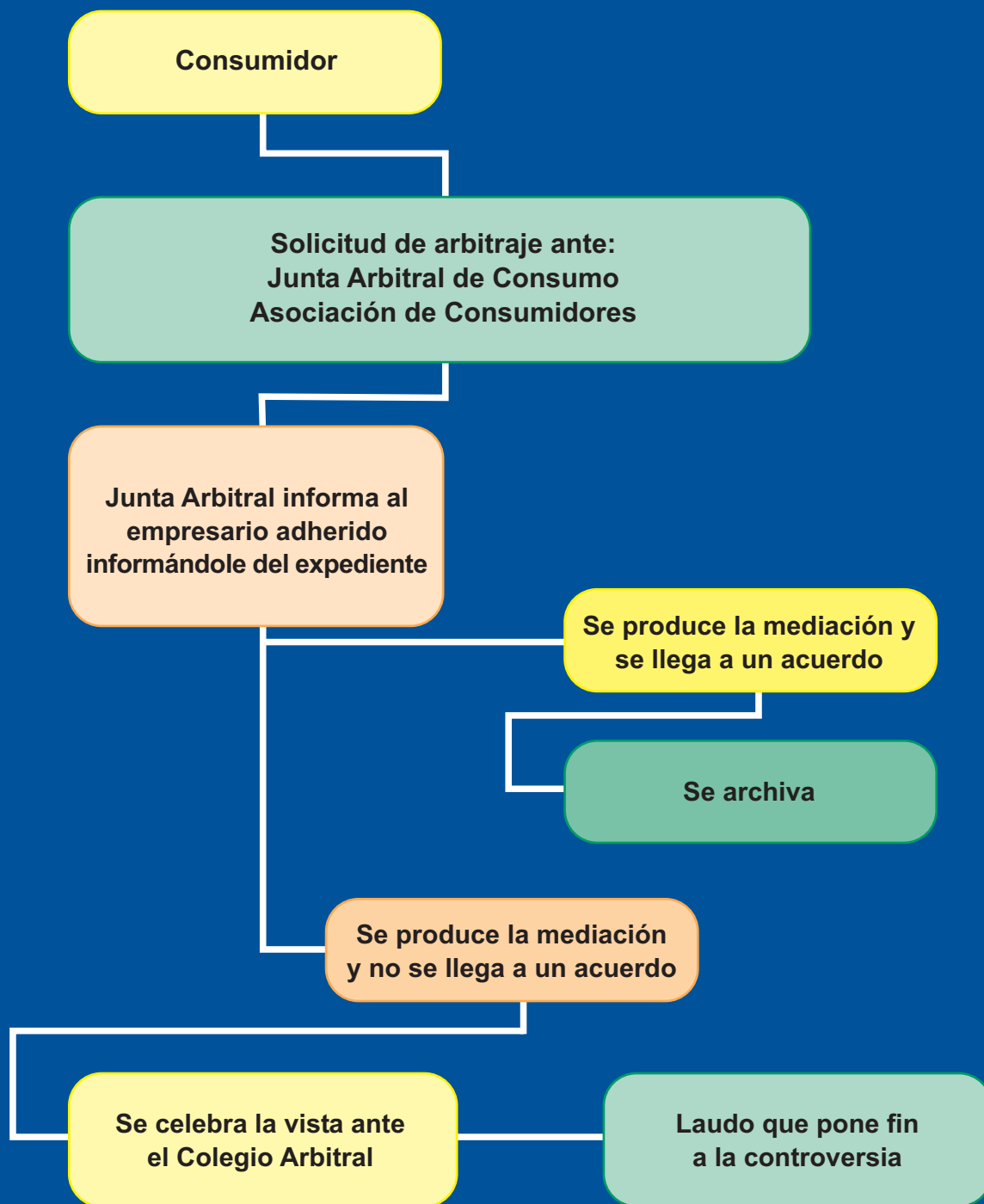
Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo



El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

## Procedimiento



**Federación de Usuarios  
Consumidores Independientes**

C/ Joaquín Costa, 61 - 28002 MADRID  
Telf.: 91 564 01 18 - Fax: 91 562 83 55  
E-mail: [federacion@fuciweb.org](mailto:federacion@fuciweb.org)  
[www.e-fuci.org](http://www.e-fuci.org)

Esta publicación ha sido subvencionada  
por el Ministerio de Sanidad y Consumo.  
Instituto Nacional de Consumo



El contenido de esta publicación es  
responsabilidad exclusiva de la Asociación.

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

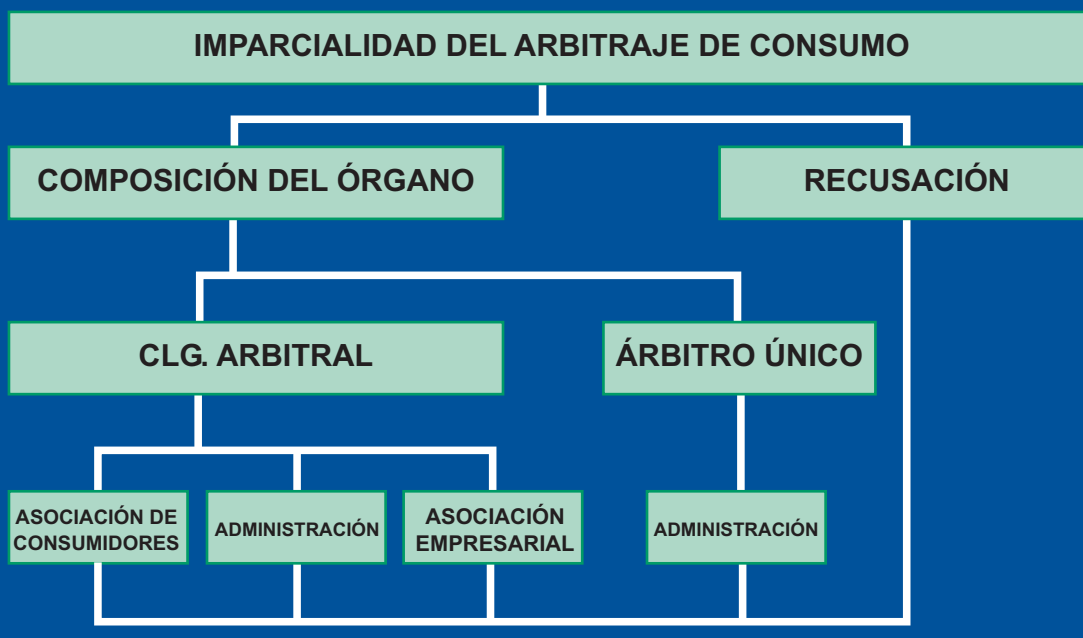
## EL ARBITRAJE DE CONSUMO: UN INSTRUMENTO IMPARCIAL.

El Órgano encargado de resolver un conflicto en el Arbitraje de Consumo es el **Colegio Arbitral**. La composición de este órgano es la principal garantía de la imparcialidad del Sistema.

Los Colegios Arbitrales están integrados por tres personas elegidas cada una de ellas entre los propuestos por la Administración, las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y las Organizaciones Empresariales o Profesionales. Los Árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración.

Esta configuración independiente del Colegio permite que los intereses enfrentados sean evaluados de una forma equilibrada e imparcial.

El hecho de que estén presentes representantes de los consumidores y de los empresarios, no implica necesariamente que estos árbitros acojan, sin más, las pretensiones de sus representados. En la larga experiencia del Sistema Arbitral de Consumo se aprecia que los encargados de poner fin al litigio abordan el asunto con suficiente objetividad e independencia. Es decir, asumen el conflicto sin defender, en exclusiva, los intereses de quienes los designaron, sino que por el contrario **plantean soluciones respetuosas con la equidad**.



**Federación de Usuarios  
Consumidores Independientes**

C/ Joaquín Costa, 61 - 28002 MADRID  
Telf.: 91 564 01 18 - Fax: 91 562 83 55  
E-mail: federacion@fuciweb.org  
www.e-fuci.org

Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo



El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

## LA ADHESIÓN AL ARBITRAJE DE CONSUMO COMO CRITERIO DE DISCRIMINACIÓN POSITIVA.

El Arbitraje de Consumo es un mecanismo para solventar conflictos que se caracteriza por su rapidez, gratuidad y eficacia.

Para los consumidores, este instrumento supone una mejora en la calidad de lo ofertado, en la medida en que se pone a disposición de los consumidores-usuarios una vía de resolución de eventuales controversias de fácil acceso, desarrollo exento de formalidades y que da lugar a una decisión (denominada laudo) de obligatorio cumplimiento para las partes implicadas.

El Arbitraje de Consumo, a través de las importantes campañas informativas llevadas a cabo por las asociaciones de consumidores y por las administraciones públicas, es cada vez más conocido por los ciudadanos, quienes siendo conscientes de sus ventajas y beneficios, **deciden contratar de forma prioritaria con aquellos establecimientos adheridos al Sistema.**

Esta prioridad de contratación, por parte de los usuarios, constituye una manifestación de la “discriminación positiva” que, desde la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes (FUCI), se ha venido impulsando

desde los inicios de nuestra actividad.

En la actualidad, se contrata de manera preferente con aquel empresario que ofrece instrumentos eficaces para la resolución de litigios. **Si el sector turístico desea hacer más atractivos sus productos y servicios resulta, sin lugar a dudas, de interés la materialización de las adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo.**

El Arbitraje como criterio de elección y de discriminación positiva contribuye indirectamente al fomento de la competencia leal entre las empresas y a la transparencia del mercado.

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE (2.000-2006)

AÑO	Nº SOLICITUDES
2000	26.543
2001	34.183
2002	42.119
2003	58.504
2004	65.577
2005	52.333
2006	56.476



**Federación de Usuarios  
Consumidores Independientes**

C/ Joaquín Costa, 61 - 28002 MADRID  
Telf.: 91 564 01 18 - Fax: 91 562 83 55  
E-mail: [federacion@fuciweb.org](mailto:federacion@fuciweb.org)  
[www.e-fuci.org](http://www.e-fuci.org)

Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo



El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

## EL IMPORTANTE GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO ENTRE LAS EMPRESAS EN ESPAÑA.

Las empresas españolas, siendo conscientes de los beneficios y las ventajas del Arbitraje de Consumo, durante los últimos años, han venido suscribiendo un número muy importante de adhesiones al Sistema. Así, por ejemplo, se ha pasado de 53.074 adhesiones en 1999 a **más de 140.000 en 2006**, lo que representa un incremento de alrededor del 250% en siete años.

### ALGUNAS CIFRAS ESTADÍSTICAS

AÑO	ADHESIONES	INCREMENTO ABSOLUTO	INCREMENTO %
1999	53.074		
2000	63.809	10.735	20,23
2001	72.498	8.689	13,62
2002	86.705	14.207	19,60
2003	102.049	15.344	17,70
2004	119.680	17.631	17,28
2005	124.918	5.238	4,40
2006	140.651	15.733	12,59

En el sector del turismo, el incremento de adhesiones viene siendo también significativo. **Estas cifras ponen de manifiesto la conveniencia de adherirse al Sistema Arbitral de Consumo para ofrecer productos y servicios de calidad.**

Conviene recordar que **EL COMPROMISO DE ADHESION** al Sistema Arbitral es **GRATUITO** para las empresas, comercios y profesionales y conlleva que la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO conceda un **DISTINTIVO OFICIAL** que las empresas pueden colocar en sus establecimientos o usar en la publicidad que realicen hacia el público.



**Federación de Usuarios  
Consumidores Independientes**

C/ Joaquín Costa, 61 - 28002 MADRID  
Telf.: 91 564 01 18 - Fax: 91 562 83 55  
E-mail: federacion@fuciweb.org  
www.e-fuci.org

Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo



El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

## ¿COMO SE ADHIERE UNA EMPRESA O PROFESIONAL AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

La adhesión de empresas y profesionales al sistema arbitral de consumo es **completamente gratuita**. Para formalizar esta adhesión sencillamente hay que cumplimentar el modelo de solicitud que encontrará en este dossier. Se debe cumplimentar un modelo por cada uno de los establecimientos que disponga la empresa.

Una vez cumplimentado dicho modelo, nos lo puede remitir a la siguiente dirección.

FEDERACION DE  
USUARIOSCONSUMIDORES  
INDEPENDIENTES (FUCI)  
C/ Joaquín Costa. 61  
28.002 MADRID  
E-mail: [federacion@fuciweb.org](mailto:federacion@fuciweb.org)

Una vez recibida su solicitud, procederemos a tramitarla ante la Junta Arbitral competente, que le solicitará una documentación complementaria (escritura de constitución y poder del firmante en caso de personas jurídicas), y una vez recibida, le será remitido el **distintivo oficial de adhesión** (le serán remitidos

tantos distintivos como establecimientos para los que se haya solicitado).

El distintivo puede utilizarse tanto en los establecimientos, en lugar visible al público, como en la publicidad, presupuestos, facturas, etc.

Respecto a la **baja** en el Sistema, del mismo modo, es **voluntaria y gratuita** requiriendo una notificación a la Junta Arbitral, debiendo la empresa retirar los distintivos oficiales, así como retirar los materiales en que dicho distintivo figure.



**Federación de Usuarios  
Consumidores Independientes**

C/ Joaquín Costa, 61 - 28002 MADRID  
Telf.: 91 564 01 18 - Fax: 91 562 83 55  
E-mail: [federacion@fuciweb.org](mailto:federacion@fuciweb.org)  
[www.e-fuci.org](http://www.e-fuci.org)

Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo



El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la Asociación.



# FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES

## Favoreciendo el equilibrio en la sociedad y el Entorno Ambiental a través de la participación

La Federación de Usuarios-Consumidores Independientes (FUCI) nace a raíz de la promulgación de la Ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el 24 de julio de 1.985, como una Asociación de ámbito Estatal, de carácter privado y sin ánimo de lucro, resultado de la integración en ella de diversas Asociaciones de Consumidores de distintos ámbitos geográficos de las diferentes Comunidades Autónomas.

### OBJETIVOS

- Promocionar y desarrollar los derechos de los consumidores-usuarios.
- Divulgar, exigir y reivindicar dichos derechos.
- Ejercitar la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios ante los tribunales de justicia.
- Promocionar la salud, la seguridad y la calidad de vida de los consumidores.
- Promover el consumo sostenible y la responsabilidad ambiental de la sociedad en su conjunto.
- Combatir la Publicidad Engañosa.
- Impulsar la Cultura de Consumo entre los consumidores-usuarios desarrollando su formación.

### ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS DE LAS QUE FORMA PARTE

- Consumers International (Holanda)
- Union Internationale des Organismes Familiaux (Paris)
- International Association for Consumer Law (Lovaina)
- Association Européenne des Consommateurs
- Comisiones de Participación Hospitalaria y de Bienestar Social.
- Comisiones Provinciales de Precios.
- Juntas Arbitrales de Consumo de ámbito Estatal, autonómico y local.
- Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)

A través del Consejo de Consumidores y Usuarios participa, entre otros órganos en:

- Consejo Asesor de Medio Ambiente.
- Consejo Asesor del Clima
- Consejo Asesor de Montes
- Consejo Económico y Social
- Junta Consultiva de Seguros
- Comité de Consumidores de la Unión Europea.
- Comité Consultivo del Sistema Nacional de Salud
- Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición
- Observatorio de Precios de los alimentos.

