

ARBITRAJE DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es un procedimiento para solucionar las controversias que pueden surgir entre los consumidores y los empresarios o profesionales, sin necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia.

Es un procedimiento voluntario, gratuito, sencillo, ágil y eficaz de solución de conflictos entre consumidores y empresarios, para dilucidar sus diferencias de una manera rápida y sin formalidades excesivas.

Las resoluciones de los colegios arbitrales se denominan laudos, son vinculantes y ejecutivas y tienen el valor de cosa juzgada, es decir, las partes no pueden someter los mismos hechos a los tribunales de justicia, ni se puede recurrir el laudo dictado, solo cabe el recurso de anulación ante la Audiencia Provincial.

La Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares tiene como finalidad la de resolver, con carácter vinculante y ejecutivo, las reclamaciones presentadas por consumidores o usuarios finales contra empresas o profesionales que previamente hayan manifestado ante la Junta su voluntad de resolver los conflictos de consumo a través de la vía del arbitraje.

Esta manifestación se efectúa a través de las denominadas ofertas públicas de adhesión, que son los compromisos firmados por empresas o profesionales mediante los cuales se comprometen a solucionar las discrepancias que puedan surgir con sus consumidores o usuarios mediante el arbitraje.

Sin embargo, también hay empresas que no están adheridas con carácter previo y que aceptan este sistema con carácter particular para uno o varios casos concretos.

La persona consumidora y usuaria puede solicitar el arbitraje de consumo en:

- La Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor (personas consumidoras y usuarias empadronadas en el municipio de Palma)
- Las asociaciones de consumidores

El organismo competente es la Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares, situada en la calle de Jesús, 38A, Palma, teléfono 971 78 49 96. juntaarbitral@dgconsum.caib.es, <http://consum.caib.es>