

PARA SU TRANQUILIDAD  
OBSERVE ESTE DISTINTIVO  
AL HACER SUS COMPRAS



**Gobierno de Canarias**  
Consejería de Industria,  
Comercio y Nuevas Tecnologías  
Dirección General de Consumo

ESTABLECIMIENTO  
ADHERIDO



ARBITRAJE  
DE CONSUMO



**Gobierno de Canarias**  
Consejería de Industria,  
Comercio y Nuevas Tecnologías

PARA MÁS INFORMACIÓN:  
JUNTA ARBITRAL DE  
CONSUMO DE CANARIAS

Avda. de Anaga, 35  
Edificio de Servicios Múltiples I, 8ª planta  
38001 Stª Cruz de Tenerife  
TLF.: 922 475 000  
TLF.: 922 475 648

c/ León y Castillo, 200  
Edificio Dunas President  
35004 Las Palmas de Gran Canaria  
TLF.: 928 452 000

> **JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUMO  
DE CANARIAS**



**DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO**

# > JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CANARIAS

## ¿QUÉ ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

Es un procedimiento extrajudicial y voluntario que permite resolver con carácter vinculante, rápido, eficaz y gratuito, las diferencias surgidas entre consumidores y empresarios.

**RÁPIDO:** La duración máxima del procedimiento es de cuatro meses desde la designación del colegio arbitral.

**GRATUITO:** Es gratuito para las dos partes, que sólo habrán de costear, en algunos supuestos, los peritajes solicitados de parte.

**VOLUNTARIO:** Consumidores y empresarios se adhieren libremente al sistema arbitral.

**EFICAZ Y VINCULANTE:** Se resuelve mediante laudo de obligado cumplimiento para las partes. Equivale a una sentencia judicial.

## ¿CÓMO ES EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL?

Cuando surja alguna diferencia con un empresario, el consumidor podrá presentar la reclamación ante:

- > La Junta Arbitral de Consumo.
- > Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- > Las Oficinas Insulares o Municipales de información al consumidor (OIICU y OMIC).

Cuando la Junta Arbitral recibe la reclamación, y para el supuesto en que la empresa no esté adherida al sistema, se dará traslado de la reclamación a la empresa para que opte a la formalización del convenio arbitral.

Una vez formalizado el convenio se designa el Colegio Arbitral. La composición del Colegio Arbitral es tripartita:

**Árbitro – Presidente:** designado por la Junta Arbitral entre personas al servicio de las Administraciones públicas, licenciados en derecho.

**Árbitro – Asociaciones de consumidores:** designados por la Junta Arbitral entre personas propuestas previamente por las asociaciones de consumidores y usuarios.

**Árbitro – Sectores empresariales:** designados por la Junta Arbitral entre personas propuestas previamente por las organizaciones empresariales.

Y el Secretario, de la Junta Arbitral de Consumo que actuará con voz pero sin voto.

Reunido el Colegio Arbitral se dará audiencia a las partes y dictará una resolución llamada laudo arbitral. Los colegios arbitrales se pueden constituir en cualquier localidad de la Comunidad Autónoma de Canarias.

No existe límite en razón de la cuantía de la reclamación.

## EXCLUSIONES.

No podrán ser objeto de arbitraje de consumo las siguientes cuestiones:

- > Sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva.
- > Aquellas en que las partes no tengan poder de disposición.
- > En las que deba intervenir el Ministerio Fiscal.
- > Aquellas en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

## VENTAJAS.

- > El distintivo oficial que exhiben las empresas o profesionales adheridos a este sistema ofrece a los clientes una garantía añadida sobre sus productos o servicios.
- > Favorece el diálogo y la confianza con los clientes, los cuales, en caso de desacuerdo, pueden utilizar este sistema.
- > Evita pleitos largos y costosos.
- > Pasará a formar parte del censo público de establecimientos adheridos al sistema arbitral.
- > La Junta le otorgará un distintivo oficial que podrá exhibir en su establecimiento e incluirlo en su propaganda, con lo que mejorará su imagen de seriedad, credibilidad y profesionalidad.

## ¿CÓMO SURGE EN CANARIAS?

Por acuerdo entre el Gobierno de Canarias y el Instituto Nacional del Consumo, de 11 de julio de 1994, se constituyó la Junta Arbitral de Consumo de Canarias, según lo dispuesto en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, que regula el sistema arbitral de consumo.