

El Distintivo

La Junta Arbitral de Consumo otorgará un distintivo oficial a las empresas adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

Este distintivo supone una garantía para el consumidor y otorga a las empresas una imagen de prestigio, aumentando de esta manera la confianza del consumidor en la calidad de la atención a sus clientes que ofrece, al comprometerse a resolver cualquier conflicto mediante este sistema rápido, gratuito e imparcial.



Fed. de Asociaciones de Vecinos, Consumidores y Usuarios de Salamanca y Provincias (FEVESA)

Plaza Maestro Luna 11
37008 Salamanca.
fevesa.salamanca@gmail.com
Telf. 923 211 749

Fed. Provincial de Asociaciones Vecinales y de Consumidores de Valladolid "Antonio Machado"

C/ Vega, 18. 47004 Valladolid.
federacion@vecinosvalladolid.org
vecinosvalladolid.org
Telf. 983 305 148

Fed. de Asociaciones de Vecinos "Rey Ordoño"

Plaza de Don Gutiérrez, 2
24003 León.
ffaavvreyordono.general@gmail.com
www.faavvleon.org
Telf. 987 344 370

Fed. de Asociaciones de Vecinos de Burgos

C/Pablo Ruiz Picasso s/n, 2º
(Casa Cultura Gamonal)
09007 Burgos.
favburgos@hotmail.es
Telf. 627 77 50 82

Fed. de Asociaciones Vecinales del Bierzo

C/Pintor Mondravía, 16
24004 Ponferrada (León)
Telf. 987 049 419 info@favbierzo.com / www.favbierzo.com

Fed. de Asociaciones de Vecinos de Zamora (FAVEZA)

Ronda San Torcuato 8, 1º
49006 Zamora.
faveza49000@gmail.com
Telf. 980 510 755

Fed. Provincial de Asociaciones de Vecinos de Palencia (FAVPA)

Calle Gaspar Arroyo 5.
34005 Palencia.
favpapalencia@yahoo.es
Telf. 609 478 757

Asociación de Vecinos, Consumidores y Usuarios "La Barriada"

Calle Covadonga 1 Bajo
42004 Soria
labarriada@labarriada.org
Telf. 975 230 115

Fed. Provincial de Asociaciones de Vecinos de Segovia

Calle Los Arroyos 4 (Local)
40005 Segovia.
federaciondevecinossg@gmail.com
Telf. 618 18 45 68

Fed. de Asociaciones de Vecinos de Ávila (FAVA)

Plaza Claudio Sánchez Albornoz 4
05001 Ávila
administracion@fava.es
Telf. 920 22 04 45

Confederación de Asociaciones de Vecinos, Usuarios y Consumidores de Castilla y León

C/Portillo de Balboa 66 4º B. 47010 Valladolid
caveval.cyl@gmail.com / www.cavecal.com
Telf. 983 30 51 48



CAVECAL

CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS
CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CASTILLA Y LEÓN

ARBITRAJE DE CONSUMO



Solución Fácil ante conflictos

Con la colaboración de:



Junta de
Castilla y León

¿Qué es el sistema arbitral de consumo?

El arbitraje de consumo es un procedimiento voluntario, sencillo (no se requiere abogado ni procurador) y rápido (se resuelve en un máximo de TRES MESES) que la Administración pone a disposición de la ciudadanía para resolver los conflictos de consumo de forma extrajudicial y gratuita.

¿Cuándo se puede recurrir?

- **Sí se puede recurrir** en conflictos de consumo entre consumidores y en empresas sobre materias de libre disposición para las partes (no obligatorias o prohibidas por la normativa).
- **NO se puede** en conflictos sobre intoxicación, lesiones o muerte ni cuando existan indicios racionales de delito incluida la responsabilidad por daños y perjuicios derivados de ellos.

¿Cómo acogerse a este sistema?

Siempre es la persona consumidora quien inicia el procedimiento presentando la solicitud de arbitraje. Una vez admitida por la Junta arbitral:

- a) Si la empresa está adherida al arbitraje de consumo (oferta pública de adhesión) el Convenio Arbitral quedará formalizado con la presentación y admisión a trámite de la solicitud.
- b) Las empresas no adheridas podrán aceptar someter el caso concreto al sistema arbitral (adhesión puntual).

Si las partes optan por el arbitraje de consumo **se comprometen a aceptar la resolución del órgano arbitral, que se denomina laudo** y ya no podrán acudir a la vía judicial.

¿Cómo se tramita?

El procedimiento arbitral comienza cuando un consumidor presenta una solicitud de en la Junta Arbitral de Consumo, en una OMIC o en las asociaciones de consumidores o usuarios.

Dependiendo de la cuantía o de la complejidad del asunto conocerá del asunto:

- **UN ARBITRO ÚNICO**. Si las partes así lo acuerdan o cuando la cuantía discutida sea inferior a 300 euros y no revista especial complejidad.

- **UN COLEGIO ARBITRAL** compuesto por el Presidente, designado por la Junta Arbitral entre el personal al servicio de la Administración pública, un árbitro propuesto por las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro árbitro propuesto por las organizaciones empresariales o profesionales. Todos los miembros del colegio, presidente y árbitros, árbitros actuarán con imparcialidad.

• Constituido el **Colegio Arbitral**, se da audiencia a las partes, que puede realizarse verbalmente o por escrito.

• Se acordarán las pruebas documentales, periciales o testificales que sean precisas. Las partes asumirán el coste de las que ellas propongan.

• Finalmente, el órgano arbitral dicta un **laudo vinculante** para las partes, ejecutivo y que tiene la fuerza de una sentencia.

