

Colabora:



#### ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

- ASOC. DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES D<sup>a</sup> BERENGUELA  
Calle Ancha, 4-1<sup>o</sup> • 24003 LEÓN • Tfno.: 987 235 017
- UNIÓN DE CONSUMIDORES "LANCIA" - UCE  
C/ Ordoño II, 7-2<sup>o</sup> Izda. • 24001 LEÓN • Tfno.: 987 260 959
- UNIÓN CÍVICA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE HOGAR DE LEÓN - U.N.A.E.  
C/ Cipriano de la Huerga, 2 • 24004 LEÓN • Tfno.: 987 213 789



Tfnos.: 987 895 618 • 987 895 626  
Fax: 987 895 576  
Ordoño II, 10-Planta 3<sup>a</sup> • 24001 LEÓN

EDICIÓN • SEPTIEMBRE 2001



# ¿ RECONOCES ESTE SÍMBOLO ?



## ARBITRAJE DE CONSUMO

### LA VÍA MÁS FÁCIL



#### JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DE LEÓN

Tfno.: 987 203 851 • Fax: 987 251 556  
Plaza de San Marcelo, 1 • 24003 LEÓN

AYUNTAMIENTO DE LEÓN  
CONCEJALÍA DE CONSUMO Y COMERCIO



## ¿Qué es el Arbitraje de Consumo?

Es una vía extrajudicial que permite resolver, de forma económica, rápida y eficaz, los desacuerdos que puedan surgir entre el consumidor y/o usuario y el empresario o profesional.

A través del Sistema Arbitral de Consumo las partes en conflicto pueden obtener la satisfacción de sus intereses, mediante un laudo, resolución arbitral, que tiene los mismos efectos que una sentencia judicial.

Se caracteriza por ser un procedimiento:

**VOLUNTARIO,** se utiliza cuando ambas partes están de acuerdo.

**GRATUITO,** sin coste, salvo que alguna de las partes proponga prueba pericial.

**IMPARCIAL,** los colegios arbitrales encargados de conocer y resolver las reclamaciones garantizan la defensa de todos los intereses en conflicto.

**RÁPIDO Y SENCILLO,** sin formalidades especiales y en un corto espacio de tiempo.

**EJECUTIVO,** los laudos, resoluciones arbitrales, son de obligado cumplimiento por ambas partes.

## ¿Cómo formar parte del Sistema Arbitral de Consumo?

Los **empresarios** se adhieren al Sistema Arbitral de Consumo mediante una Oferta Pública de Sometimiento dirigida a la Junta Arbitral de Consumo que corresponda, cumplimentando un compromiso de adhesión o bien pueden aceptar propuestas de arbitraje para una reclamación concreta.

Los **consumidores** inician el procedimiento presentando la Solicitud de Arbitraje en la OMIC, en una ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES o en la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.



## El Distintivo Símbolo de Garantía y Calidad:

Las empresas que se adhieren pasan a formar parte de un censo público de empresas adheridas y tienen derecho a ostentar un distintivo oficial que supone una garantía adicional para solucionar posibles desacuerdos.

**BUSQUE ESTE DISTINTIVO,  
ES UN SÍMBOLO DE CALIDAD,  
MODERNIDAD Y BUEN SERVICIO.**

