



## ¿Cómo gestiono mi solicitud de arbitraje de consumo?

### DE TÍ DEPENDE, DEFIENDE TUS DERECHOS

Un arbitraje es muy parecido a un juicio: existen dos partes (persona consumidora y el sector empresarial) con opiniones contradictorias sobre un asunto y un tercero que examina la cuestión y decide sobre el conflicto. Ese tercero imparcial e independiente, el órgano arbitral, decidirá el asunto en función de cómo DEFIENDAS TUS DERECHOS “**de ti depende**”:

- EXPLICA LOS HECHOS DE FORMA ORDENADA Y CLARA
- APORTA LAS PRUEBAS QUE TENGAS: contrato, factura, nº de incidencias, nombre del operador, fechas concretas, día y hora de las llamadas al servicio de atención al cliente, etc..
- PETICIÓN CONCRETA Y JUSTA: esto es abstracto, no es concreto “*que me devuelvan todo*” “*que me indemnicen*”, “*que me devuelvan lo cobrado de más*”.

**1º. PRESENTA ANTES UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:** Sin ninguna duda, cuando una persona consumidora o usuaria tiene un conflicto con una empresa o profesional, lo más recomendable es presentar una [Hoja de Quejas y Reclamaciones](#) oficial de la Junta de Andalucía.

**2º. OBTÉN UNA SOLICITUD DE ARBITRAJE Y EXPÓN CON CLARIDAD LOS HECHOS:** El Arbitraje de Consumo puede solicitarse a través de una solicitud de arbitraje. Se puede descargar en la [oficina virtual](#) de la Junta de Andalucía, obtenerla en las Juntas Arbitrales de Consumo, Oficinas Municipales de atención al Consumidor o Servicios Provinciales de Consumo. Sea cual sea la opción que tomes recuerda:

**a.-** Completar todos los **datos personales y los de la empresa reclamada con letra clara y entregarla en un registro público**. Tú e-mail y tú teléfono ayudará a contactar contigo de forma rápida y eficaz en la tramitación de tú solicitud de arbitraje.

**b.-** Una solicitud de arbitraje puede ser inadmitida si lo que se pide no está bien fundamentado. HECHOS CLAROS, CONCRETOS Y FUNDAMENTADOS. Hay que reflexionar y exponer con CLARIDAD LOS HECHOS que han originado el conflicto:

- Explicar por orden cronológico cómo ha sucedido todo (cuándo contraté, qué contraté, cuándo tuve el primer problema, cuándo reclamé, qué te respondieron, qué perjuicios te han causado, cómo los valoras...).



- Si no tienes suficiente espacio en su solicitud no te preocupes porque puedes anexas cuantas hojas necesites. recuerda que en ocasiones se resolverá el conflicto en base a los hechos alegados, que deben ser claros y suficientes para que el órgano arbitral entienda que ha pasado, cuando, dónde, y por qué etc...

**3º. DI QUÉ ES EXÁCTAMENTE LO QUE PIDES:** Aunque parezca increíble, muchas personas en sus solicitudes no dejan claro qué es lo que PIDEN. La consecuencia de no concretar la pretensión es la inadmisión de la solicitud de arbitraje. Por ello es necesario explicitar qué se quiere conseguir con el arbitraje (la devolución de X euros, la rescisión de un contrato, el arreglo de un bien, la entrega de un terminal nuevo...). **SÉ CONCRETO, CLARO Y JUSTO.** No valen abstracciones como pedir una disculpa, que sancionen a la empresa, que no le vuelva a pasar a nadie, que me lo devuelvan todo, que indemnicen, ...

**4º. APORTA TODA LA DOCUMENTACIÓN DE LA QUE DISPONGAS:** El órgano arbitral, es imparcial, por lo que decidirá el asunto en función de las pruebas de las que dispongas: facturas, contratos, nº incidencias, folletos publicitarios, prendas deterioradas, fotografías, etc... Ante la duda sobre si aportar o no un documento no te lo pienses: apórtalo.

**5º. ASISTe AL ACTO DE AUDIENCIA:** Aunque no es obligatorio sí es muy recomendable porque el órgano arbitral decidirá el asunto después de examinar la documentación aportada y las manifestaciones efectuadas en la audiencia. Si no puedes acudir personalmente al acto de audiencia no te preocupes. Puedes nombrar a un representante para que actúe en tu nombre. Bastará en este caso un escrito en los que consten los datos personales, DNI y firma de representante y representado, y que el primero esté informado del asunto.

**MUY IMPORTANTE:** Si antes de la audiencia has solucionado tu problema con la empresa reclamada o has llegado a un acuerdo, por favor, comunícanoslo para poder archivar el expediente y ser más ágiles en la tramitación de otras reclamaciones.

**6º. CUMPLE VOLUNTARIAMENTE EL LAUDO ARBITRAL:** Un laudo arbitral tiene el mismo valor que una sentencia judicial. Si te dan la razón la empresa debe cumplir lo que el órgano arbitral haya decidido y viceversa. Ante un incumplimiento del laudo por tu parte o por la de la empresa, la otra parte podrá acudir a los tribunales para que obligue a cumplirlo sin entrar ya en la cuestión que originó el conflicto.

*Fuente utilizada y adaptada a esta*

*Junta Arbitral Provincial de consumo: [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)*