

# Más información sobre el Sistema Arbitral de Consumo

[www.comunidad.madrid/servicios/consumo/arbitraje-consumo-tramites-empresas](http://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/arbitraje-consumo-tramites-empresas)



Imprime: BOCM

# EMPRESARIO

## ¿CONOCES EL ARBITRAJE DE CONSUMO?



Junta Arbitral  
de Consumo

Depósito legal: M-21341-2025

- **CONFIANZA Y CALIDAD**
- **COMPROMISO DE BUEN SERVICIO**
- **SOLUCIÓN EQUITATIVA PARA LAS RECLAMACIONES**



Comunidad  
de Madrid



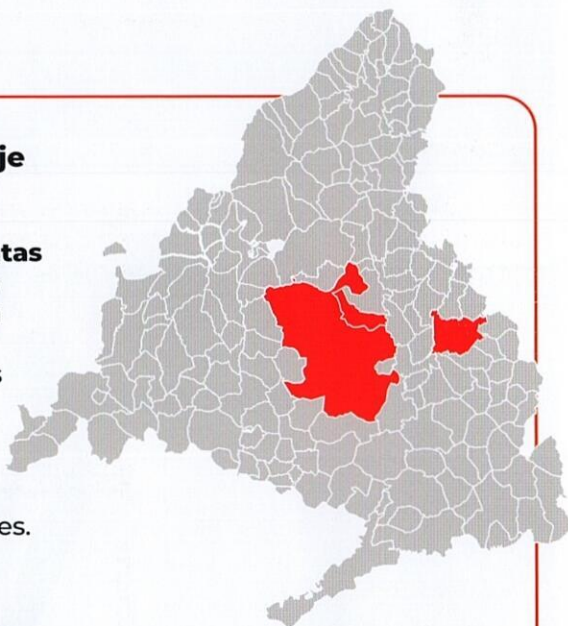
## ¿Qué es el Arbitraje de Consumo?



Es un procedimiento extrajudicial de **resolución de conflictos entre consumidores y empresarios** en el que las dos partes acuerdan voluntariamente someter su controversia a la decisión de un órgano arbitral imparcial e independiente. Es un procedimiento **rápido, gratuito y equitativo**. Proporciona **tranquilidad, estabilidad y seguridad jurídica** tanto al consumidor, como al comerciante o empresario.

## ¿Quién gestiona el Arbitraje de Consumo?

Se gestiona a través de las **Juntas Arbitrales de Consumo**. En la Comunidad de Madrid, existen **Juntas de ámbito local** en Alcalá de Henares, Alcobendas y Madrid, que tienen competencias para resolver las solicitudes presentadas por los consumidores que tengan su domicilio en esas localidades.



Para el resto de la región, la competencia es de la **Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid**.



## ¿Cómo se resuelve?

La decisión que se adopte tiene el nombre de **laudo** y es dictado por un órgano arbitral en el que participan representantes de la Administración, de las Asociaciones Empresariales y de las Asociaciones de Consumidores.

**El Laudo tiene el mismo efecto que una sentencia judicial firme.**

## ¿Cómo adherirse?

La solicitud de adhesión deberá presentarse a través de la sede electrónica de la Comunidad de Madrid:  
<https://sede.comunidad.madrid>

La Junta Arbitral le otorgará un **distintivo oficial** que le acredita como empresa adherida y que debe exhibir en el escaparate y en cualquier documentación comercial.

**Adhiérete al Arbitraje y luce el distintivo del arbitraje de consumo**

