



 Junta Arbitral Regional de Consumo  
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONSUMO  
**Comunidad de Madrid**

**ESTABLECIMIENTO  
ADHERIDO**



**ARBITRAJE DE  
CONSUMO**

Más de 15.000 empresas en toda la región exhiben esta pegatina en sus escaparates y publicidad garantizando la resolución de las reclamaciones

Información sobre consumo



**consumadrid**

Portal del Consumidor  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



# arbitraje de consumo

tu símbolo de garantía  
búscalo en los escaparates



Cuidamos el medio ambiente.  
Por eso, este folleto está impreso en papel reciclado.

Publicación editada en mayo de 2008.





# ¿Es posible reclamar y que nos hagan caso?

LA RESPUESTA ES SÍ. Miles de establecimientos en la Comunidad de Madrid exhiben este logotipo blanco y naranja en sus escaparates y publicidad, que significa que están adheridos al arbitraje de consumo, dando a sus clientes un plus de calidad.

Este sistema garantiza una solución cuando surge un problema entre el empresario y el consumidor (hay algunas excepciones, como casos de intoxicación, lesiones, delitos...).

## SOLUCIÓN EN POCOS MESES

El sistema arbitral de consumo, que gestiona el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, resuelve cada año miles de reclamaciones y lo hace en unos pocos meses.

## EL ARBITRAJE DE CONSUMO ES GRATUITO

Este procedimiento extrajudicial es gratuito tanto para el usuario que solicita un arbitraje como para la empresa que se adhiere al sistema. Y sólo funciona con aquéllas empresas que se suman a él voluntariamente.

## LAUDO DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Un tribunal arbitral, en el que hay representantes de los consumidores y los empresarios, estudia cada caso en presencia del reclamante y el reclamado, y emite un laudo de obligado cumplimiento para ambas partes.

## ¿QUÉ OCURRE SI LA EMPRESA NO CUMPLE EL LAUDO?

No es habitual que suceda, pero en tal caso, el consumidor puede pedir al juzgado de primera instancia que ordene a la empresa su ejecución.

**CASOS RESUELTOS** Puede conocer decenas de casos resueltos en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org). Facturas de teléfono mal cobradas, perros con pedigrí que en realidad no lo eran, problemas ocasionados por publicidad engañosa, reparaciones de coche que no terminan de funcionar...



Un tribunal en el que participan asociaciones de consumidores y empresarios estudia cada reclamación y dicta una resolución que es de obligado cumplimiento

## ARBITRAJES POR VIDEOCONFERENCIA

Consumidor y empresario pueden asistir a la vista arbitral para defender su postura. En ciertos casos, también pueden hacerlo sin moverse de su localidad gracias a la videoconferencia, que funciona con los colegios territoriales abiertos por la Comunidad de Madrid en los ayuntamientos de Alcorcón, Collado Villalba, Galapagar, Móstoles, Rivas Vaciamadrid y San Fernando de Henares. También se realizan videoconferencias cuando empresario y consumidor están en diferentes comunidades autónomas.

**PUEDA SOLICITAR UN ARBITRAJE** en las oficinas municipales de información al consumidor, las asociaciones de consumidores, en las juntas arbitrales municipales y en la de la Comunidad de Madrid (el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) ofrece los datos de contacto permanentemente actualizados).

## EN LA COMUNIDAD DE MADRID EXISTEN LAS SIGUIENTES JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO:

### JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO

Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
Consejería de Economía y Consumo  
C/ Ventura Rodríguez, 7, 5º. 28008 Madrid.  
Correo: [irac@madrid.org](mailto:irac@madrid.org)  
Teléfono de información: 012  
Teléfonos de tramitación: 91 580 33 04 / 420 58 21  
Portal del Consumidor en [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

### JUNTAS ARBITRALES MUNICIPALES

- Ayuntamiento de Madrid. Tif: 010 y 91 588 83 71
- Ayuntamiento de Alcobendas. Tif: 91 663 70 01
- Ayuntamiento de Alcalá de Henares. Tif: 91 877 17 30
- Ayuntamiento de Coslada (Junta Arbitral de la Mancomunidad de Consumo Henares-Jarama). Tif: 91 627 82 58
- Ayuntamiento de Getafe. Tif: 91 202 79 63
- Ayuntamiento de Majadahonda (Junta Arbitral de la Zona Noroeste de Madrid). Tif: 91 634 91 07