

# La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, la primera de España en retomar su actividad para contribuir a la reactivación económica

El órgano ofrece a ciudadanía y empresas un marco de seguridad y confianza para resolver conflictos de consumo

## Etiquetas:

- [arbitraje](#)
- [mediación](#)
- [reclamaciones](#)



La [Junta Arbitral de Consumo de Andalucía](#) ha retomado su actividad habitual mediante teletrabajo con la **reanudación de los plazos de sus procedimientos y trámites**, que se encuentran suspendidos con carácter general por la declaración del estado de alarma. Se trata de la **primera Junta Arbitral en retomar su actividad a nivel nacional**, con el objetivo de **contribuir a la reactivación económica ofreciendo un marco de seguridad, confianza y estabilidad a la ciudadanía y a las empresas** que operan en Andalucía para resolver los posibles conflictos de consumo que puedan surgir en sus relaciones comerciales.

Aunque los plazos administrativos se encuentran suspendidos con carácter general por la declaración del estado de alarma, el mismo Real Decreto que lo regula establece la posibilidad del levantamiento de la suspensión de dichos plazos ante supuestos indispensables para la protección del interés general o el funcionamiento básico de los servicios. En este sentido, se considera esencial el servicio que presta la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía para **resolver los conflictos de consumo** ofreciendo para ello un **mecanismo voluntario, vinculante, rápido, eficaz, gratuito y ejecutivo**.

Estos conflictos pueden surgir tanto por la aplicación de las medidas excepcionales que se han impulsado para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias ante la expansión del Covid-19, como por la propia actividad comercial habitual. En este sentido, además de la incipiente recuperación de la actividad comercial, se debe tener en cuenta que durante el estado de alarma han continuado abiertos al público los establecimientos considerados esenciales y han funcionado con cierta normalidad los comercios que operan de manera electrónica.

Durante estas semanas, la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía ha continuado dando servicio a la ciudadanía y empresas andaluzas atendiendo sus consultas telefónicas y por escrito. Sin embargo, con el levantamiento de la suspensión de plazos se retoma la actividad al completo y **se reanuda la admisión de solicitudes de arbitraje y de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, la mediación para tratar de alcanzar una solución a los conflictos entre ciudadanía y empresas, la celebración de audiencias**, que se realizarán por videoconferencia, así como la emisión y notificación de **laudos arbitrales**.

Por otra parte, cabe recordar que el pasado año **la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía fue acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, tanto a nivel nacional como ante la Unión Europea**. Se trata de la única entidad andaluza que ha obtenido dicha acreditación hasta el momento, lo que supone su reconocimiento como una entidad que **ofrece procedimientos de alta calidad** de resolución extrajudicial de litigios de consumo que son **independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos**.

### **En qué consiste el arbitraje de consumo y cómo solicitarlo**

El arbitraje de consumo es un servicio público que las Administraciones Públicas, en colaboración con las organizaciones empresariales o profesionales y de personas consumidoras y usuarias, ofrecen a la ciudadanía para **resolver los conflictos de consumo por una vía extrajudicial**, de una manera eficaz, sencilla, gratuita, rápida, voluntaria y de calidad, con efectos vinculantes y ejecutivos.

En caso de conflicto con una empresa, se puede presentar una hoja de quejas y reclamaciones (a la que la empresa deberá responder indicando si acepta la mediación o arbitraje) o directamente una solicitud de arbitraje ante una Administración de consumo. No es necesario un formulario específico para hacerlo, aunque se puede obtener un **modelo de solicitud en [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)**. La solicitud debe **exponer claramente tanto los hechos como la pretensión de la persona afectada** (la devolución de una cantidad económica, la rescisión de un contrato o el arreglo de un bien, etc.).

Si se admite a trámite la solicitud de arbitraje se intentará realizar una mediación entre la persona afectada y la empresa, y en caso de no llegar a un acuerdo se celebrará un acto de audiencia. El órgano arbitral, como parte imparcial, decidirá el asunto en función de las pruebas disponibles, por lo que es importante aportar toda la documentación que pueda servir para probar el perjuicio ocasionado. El laudo que emita el órgano arbitral tiene el mismo valor que una sentencia judicial, por lo que será de obligado cumplimiento para ambas partes.

Ante cualquier duda o consulta en materia de consumo, la ciudadanía puede contactar con Consumo Responde, un servicio gratuito de información y asesoramiento a las personas consumidoras y usuarias, impulsado por la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía. Se trata de un servicio multicanal, al que se puede acceder de forma continuada a través del número de teléfono 900 21 50 80, de la página web **[www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)**, del correo electrónico **[consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es)**; y de los perfiles en las redes sociales Twitter (**[@consumoresponde](https://twitter.com/consumoresponde)**) y Facebook (**[www.facebook.com/consumoresponde](https://www.facebook.com/consumoresponde)**).

