



[Para el consumidor](#) / Información práctica sobre Bienes y Servicios

Reclamaciones

En el caso de que decida Vd. interponer una reclamación ante las Administraciones de Consumo competentes y lograr que su pretensión se vea satisfecha, puede dirigirse bien a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) de su localidad, o la Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma. La actuación de estas Administraciones se inicia con una mediación con la empresa con la que Vd. mantiene una controversia, con el fin de allanar posiciones de forma que se logre el resultado mas satisfactorio para ambas partes

En muchas de estas oficinas encontrará un modelo de formulario, que le orientará sobre cómo efectuar la reclamación, aunque bastará con que exponga de forma clara lo que pretende e identifique, tanto a la empresa reclamada como a Vd. mismo, sin sujeción a ninguna formalidad.

Igualmente, por imperativo legal, los establecimientos deben tener a su disposición un modelo específico de Hoja de Reclamaciones. Este instrumento facilita a los consumidores y usuarios la posibilidad de formular sus reclamaciones en el propio establecimiento donde se producen los hechos, sin que esto sea obstáculo para presentar la reclamación ante las Administraciones de Consumo.

Con independencia de ello, a través de estos servicios de las Administraciones de Consumo, Vd. puede recibir una información adecuada sobre los derechos que le asisten y las posibilidades de ejercicio de éstos y, en general, cualquier información relacionada con el ámbito de consumo.

En algunos casos, la reclamación que formule servirá de punto de partida para el inicio de las actuaciones tendentes a determinar la existencia o inexistencia de supuestos de hecho sancionables administrativamente.

También puede recurrir a las Asociaciones de Consumidores y a otros Organismos para ciertos sectores específicos.

Reclamaciones en sectores específicos:

- Bancos y entidades financieras: Servicio de Reclamaciones del Banco de España

- Inversiones: Comisión Nacional del Mercado de Valores

- Seguros: Servicio de Consultas y Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones



[Consumo](#) / [Resolución de Conflictos de Consumo](#) / [Sistema Arbitral de Consumo](#) / [Qué es](#)

Qué es

El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, toda vez que la protección de los consumidores y usuarios exige que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones.

La ley define el Sistema Arbitral de Consumo como el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

A través del sistema arbitral de consumo las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos.

Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una Sentencia.

La regulación básica del Sistema Arbitral de Consumo se contiene en:

- Los artículos 57 y 58 del [Real Decreto Legislativo 1/2007](#), de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias,
- El [Real Decreto 231/2008](#), de 15 de febrero, por el que regula el Sistema Arbitral de Consumo

En lo no previsto por dichas normas, resultará de aplicación supletoria lo dispuesto en la [Ley 60/2003](#), de 23 de diciembre, de Arbitraje y, para el arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, la [Ley 11/2007](#), de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

La actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo, órganos administrativos, se rige en lo previsto por el [Real Decreto 231/2008](#), de 15 de febrero por la [Ley 30/1992](#), de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CARPETA CIUDADANA

Estás en: Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo > Consumo > Arbitraje > **¿Qué es el arbitraje de consumo?**

ÁREAS	¿QUÉ ES EL ARBITRAJE DE CONSUMO?
<p>Comercio Consumo Defensa de la competencia Economía Empleo y Formación Portal del Emprendedor Energía y Minas Estadística Industria e I+D+i Internacionalización Trabajo</p>	<p>El Sistema Arbitral de Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos surgidos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresas o profesionales, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.</p> <p>Tiene como finalidad atender y resolver las reclamaciones de las personas consumidoras que no hayan podido resolverse a través de otros medios, siempre que dicha reclamación vaya contra una empresa o profesional en el marco de la comercialización de bienes y servicios.</p> <p>Este sistema de resolución de conflictos puede abordar cualquier controversia donde exista una relación de consumo entre una persona consumidora y una empresa, comercio o profesional.</p> <p>No pueden ser objeto de arbitraje de consumo los casos en los cuales concurra intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en los que existan indicios racionales de delito (por ej., intoxicación en un restaurante, negligencias médicas, estafas, etc.), incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de aquéllos.</p>
<p>CONSUMO</p>	<p>Es importante dejar claro que los conflictos que sean resueltos por el Sistema Arbitral de Consumo, no pueden presentarse nuevamente ante los tribunales ordinarios de justicia.</p>
<p>Presentación y contacto Publicaciones Normativa Novedades Trámites y consultas web Recomendaciones Reclamar Arbitraje</p>	<p>Se trata de un procedimiento, además de extrajudicial, vinculante y ejecutivo,</p> <p>Gratuito Voluntario Ejecutivo Sencillo Objetivo Ágil</p>
<p>¿Qué es el arbitraje de consumo? Empresas y profesionales adheridos ¿Qué reclamaciones pueden resolverse? ¿Cómo se</p>	