



Junta Arbitral
de Consumo

Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Avilés:
C/Galiana, nº 11 Avilés
(Edificio de Servicios Sociales, Ciudad Saludable y Consumo)
Teléfono: 985521155
consumo@aviles.es



Ayuntamiento de Avilés

www.aviles.es

Arbitraje de consumo





¿Tiene un problema con una tienda, una empresa o un profesional? El Sistema Arbitral de Consumo le ayuda a solucionarlo de forma rápida y gratuita.

¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?

Es un servicio público que le permite resolver conflictos en materia de consumo de una manera eficaz, rápida y gratuita.

Es una vía extrajudicial que el Ayuntamiento de Avilés pone a disposición de la ciudadanía para solucionar conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales que estén adheridos o acepten el Arbitraje. La decisión de la Junta Arbitral de Consumo es de obligado cumplimiento y tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.



Es siempre voluntario para ambas partes. El consumidor manifiesta esa voluntad al llenar, firmar y presentar la solicitud de arbitraje y la empresa o profesional con su aceptación por escrito o con una previa Oferta Pública de Adhesión.

Importante: Si el consumidor decide resolver el conflicto mediante el arbitraje, ya no podrá acudir a la vía judicial.

Novedades (Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo).

- Todo vale: Desde febrero de 2025, las empresas no pueden limitar qué problemas resuelve en el arbitraje (productos, servicios o precios).
- Junta Arbitral de Consumo Competente: la JAC del domicilio del consumidor, salvo que el consumidor decida acudir de forma expresa a la JAC del Principado de Asturias.
- Más rápido: Resoluciones en un plazo máximo de 90 días.
- Todo online: Los trámites pueden hacerse por internet.
- Más claro: Hay una base de datos para ver qué empresas están adheridas.



¿Cómo Funciona?

1. Busca el distintivo: Mire si la empresa tiene el logo del Sistema Arbitral de Consumo o pregunte en nuestra OMIC.

2. Presente su solicitud: Acuda a la OMIC a informarse de forma presencial o telefónica y luego presente la solicitud de arbitraje por el Registro o en la sede electrónica. ¡Sin abogado ni complicaciones!

3. Solución rápida: La Junta Arbitral de Consumo decide en un plazo máximo de 90 días, y su decisión es de obligado cumplimiento.



¿Qué Problemas Puedes Resolver?

- Productos o servicios defectuosos.
- Problemas con facturas, contratos o garantías.

*No puede ser objeto de arbitraje:

- Los casos entre particulares



- Problemas de intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

- Aquellos que se refieran a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas



Ventajas para Usted

- Gratuito: No paga nada.
- Rápido: Soluciones en un plazo máximo de 90 días.
- Obligatorio: La Resolución es de obligado cumplimiento para las partes, sin necesidad de ir a juicio.
- Fácil: Se puede hacer todos los trámites digitalmente y sin complicaciones.

¡Defienda sus Derechos!

Con el Sistema Arbitral de Consumo, resuelva sus problemas fácil y rápido. Si necesita ayuda o información, ¡contacte con nosotros!