

# ARBITRAJE de consumo



Una vía rápida y eficaz  
para resolver  
conflictos de consumo  
entre personas consumidoras  
y empresas

- Procedimiento voluntario y gratuito de carácter vinculante
- Resuelve los conflictos en un plazo máximo de 90 días
- En Euskadi, más de 14.000 empresas y profesionales están adheridos al sistema arbitral
- Las empresas que resuelven sus conflictos con el arbitraje, exhiben este distintivo oficial
- Puedes consultar las empresas adheridas en [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)



## ¿CÓMO FUNCIONA?

RELLENA  
la solicitud



PRESENTALA en:

- Kontsumobide
- OMIC
- Asociaciones
- Junta Arbitral

La JUNTA ARBITRAL  
decidirá su admisión



¿La empresa  
está adherida?



Se le invita a  
aceptar el arbitraje

- Si no acepta
- Si acepta

Se archiva la solicitud.  
Solo queda la opción  
de acudir al juzgado



Se intenta una MEDIACIÓN entre las partes para llegar a un acuerdo

¿No se consigue  
un acuerdo?

Se somete al  
arbitraje

AUDIENCIA similar  
a un juicio con:

- Empresa
- Persona consumidora
- Colegio arbitral

LAUDO

Decisión adoptada  
por el Colegio

Es de obligado  
cumplimiento y  
equivale a una  
sentencia judicial

## Junta Arbitral de Consumo de Euskadi



kontsumOBIDE  
KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Avenida Santiago, 11 - 01002 Vitoria-Gasteiz

945062170 945062143

[junta-arbitral@kontsumobide.eus](mailto:junta-arbitral@kontsumobide.eus)

