



**Consum**  
al teu costat

## Arbitratge de consum

On ens pots trobar?



**900 16 60 00 (gratuit)**

A les oficines de la  
Direcció General de Consum

Palma: 971 78 49 96

Maó: 971 36 04 26 / 971 36 87 03

Eivissa: 971 30 67 00 / 971 30 67 64

Sistema de cita prèvia obligatòria



[portalconsum.caib.es](http://portalconsum.caib.es)



[@IBConsum](https://twitter.com/IBConsum)



[consultes@dgconsum.caib.es](mailto:consultes@dgconsum.caib.es)

Direcció General de Consum  
C/ de Jesús, 38 A 07010 Palma

**Consum**  
al teu costat



**Arbitratge  
de consum**



**Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Salut  
Junta Arbitral de Consum

# Avantatges de l'arbitratge de consum

## Arbitratge de consum

L'arbitratge de consum és un procediment per resoldre les controvèrsies entre els consumidors i els empresaris, sense necessitat d'anar als tribunals de justícia.

És un procediment voluntari, atès que l'empresari i el consumidor poden sotmetre la controvèrsia a l'arbitratge de consum o bé anar als tribunals.

És gratuït per al consumidor i per a l'empresari. No té costes, ni taxes.

És un procediment senzill i no és necessari advocat ni procurador. Els àrbitres resolen els casos sense complicacions legals.

És un procediment ràpid, ja que en tres mesos s'ha resolt la controvèrsia.

És un procediment eficaç de solució de conflictes de consum. La decisió dels àrbitres, anomenada laude arbitral, té valor de sentència judicial i no es pot recórrer a instàncies superiors.

## Qui pot sol·licitar l'arbitratge de consum?

Poden sol·licitar l'arbitratge, els consumidors que considerin que s'han vulnerat els seus drets com a consumidors i usuaris.

## Adhesió a l'arbitratge de consum



L'adhesió a l'arbitratge de consum és voluntària.

Les empreses hi poden sotmetre les controvèrsies amb els seus clients-consumidors abans que sorgeixin o després.

Les empreses que s'adhereixen al sistema arbitral de consum abans que sorgeixi la controvèrsia reben un dis-

tintiu arbitral que poden exhibir en tota la seva publicitat i la informació comercial.

La decisió empresarial de submissió a l'arbitratge de consum es fa mitjançant les ofertes públiques d'adhesió, que són documents de compromís que subscriuen les empreses o els professionals per solucionar les discrepàncies que puguin sorgir en un futur amb els consumidors o usuaris, a través de l'arbitratge de consum

També pot ser que les empreses que no hi estiguin adherides amb caràcter previ acceptin sotmetre casos concrets a l'arbitratge de consum, com succeeix en la pràctica diària.

La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears té per finalitat designar els àrbitres que han de resoldre —mitjançant laudes arbitrals— les controvèrsies entre els consumidors i les empreses que prèviament han manifestat la seva voluntat de resoldre els conflictes de consum a través d'aquesta via.

Els casos de més de 300 € són resolts per col·legis arbitrals de tres àrbitres: un àrbitre president funcionari llicenciat en dret i dos àrbitres vocals, un proposat per les organitzacions empresarials i un altre per les associacions de consumidors.

Els àrbitres són independents i imparcials com els jutges. S'incorporen en les llistes d'àrbitres de la Junta Arbitral de Consum a proposta de les organitzacions empresarials o professionals i de les associacions de consumidors. Els àrbitres funcionaris també s'incorporen en les llistes d'àrbitres de manera voluntària.

## Els laudes arbitrals de consum

La decisió dels àrbitres, els laudes, són de compliment obligat i no es poden recórrer en els tribunals, llevat que s'apreciïn defectes de forma en la tramitació del procediment arbitral.