



Región de Murcia
Consejería de Empresa,
Industria y Portavocía

Resolución alternativa de conflictos, en materia de consumo

LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE

Por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.





“Las nuevas modalidades de compra, el avance de Internet y redes sociales, ha hecho que la Unión Europea y por ende los Estados Miembros, se adapten a los nuevos tiempos estableciendo mecanismos de defensa del consumidor eficaces.

La ley 7/2017 de 2 de noviembre, tiene como finalidad garantizar a los consumidores residentes en la UE el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

Es por ello por lo que desde la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía, a través de la Dirección General de Comercio, Consumo y Artesanía, se hace necesario informar a todos los sectores implicados de la nueva normativa y del alcance de la misma, garantizando el conocimiento de la existencia de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo.

En la Región de Murcia, está acreditada la Junta Arbitral de Consumo.”

**Consejera de Empresa, Industria y Portavocía
Ana Martínez Vidal**



LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE, POR LA QUE SE INCORPORA AL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL LA DIRECTIVA 2013/11/UE, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 21 DE MAYO DE 2013, RELATIVA A LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

01.

En qué consiste

Se trata de un cauce de resolución alternativa de litigios que puedan surgir en materia de consumo entre empresario y consumidor final. La solución es extrajudicial, sencilla y gratuita.

El procedimiento es de calidad, en equidad, voluntario, independiente, transparente, imparcial, transparente, efectivo, rápido y objetivo.

El ámbito territorial. Litigios en materia de consumo:

- **De carácter nacional o transfronterizo**
- **En línea o no**

Las partes pueden acudir sin abogado ni procurador.

La duración del procedimiento **no podrá ser superior a 90 días naturales**, contados desde la fecha que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación necesaria para tramitar el procedimiento.



PROCEDIMIENTO CUANDO EL EMPRESARIO SE ENCUENTRA ADHERIDO A UNA ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA

Como particularidad en esta materia, la Ley establece que cuando una **reclamación fuera presentada directamente por el consumidor al empresario, y no haya podido ser resuelta**, éste último debe informar al reclamante sobre si se encuentra adherido a una Entidad de Resolución Alternativa, o está obligado a aceptar su intervención, en virtud de una norma o código de conducta y, de no ser así, de informarle de una entidad competente para conocer la reclamación, indicando si participará en el procedimiento ante la misma.

02. Procedimiento

El incumplimiento de esta obligación por los empresarios, tendrá la consideración de infracción administrativa grave en materia de protección a los consumidores y usuarios.

La Junta Arbitral de Consumo, de la Dirección General de Comercio, Consumo y Artesanía, es entidad acreditada para la resolución alternativa de conflictos, en materia de consumo, en la Región de Murcia. Mediante Resolución de 19 de septiembre de 2018, de la Presidencia de AECOSAN, la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma, fue acreditada como entidad de resolución alternativa conforme a lo establecido en la Ley 7/2017.



CARACTERÍSTICAS DE LA ADHESIÓN A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

El sistema arbitral de consumo es una vía **voluntaria, extrajudicial, rápida, eficaz y económica** que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas del consumo: el consumidor o usuario y el vendedor o prestador del servicio.

03.

Características



Rápida

La adhesión a la junta arbitral de consumo se tramita en un corto espacio de tiempo.



Eficaz

Se resuelve mediante un laudo de obligado cumplimiento para ambas partes en conflicto y con eficacia análoga a una resolución judicial.



Económica

Gratuito para ambas partes del procedimiento.



Voluntaria

Ambas partes se someten libremente al sistema arbitral de consumo, para quedar vinculados en su relación.



04.

Ventajas

VENTAJAS DE LA ADHESIÓN A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



Calidad

El distintivo oficial supone una etiqueta de calidad. Su exhibición en un lugar destacado del establecimiento mejora la imagen de seriedad y credibilidad.



Confianza

Redunda en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor, que le discriminará positivamente, con lo que mejorará su competitividad.



Garantía

Supone una garantía para el consumidor y la oferta de un servicio adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.



Resolución de conflictos

Permite a las partes resolver sus controversias sin gastos y sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia.



05.

Formalización

FORMALIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ADHESIÓN A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Telemáticamente

Catálogo de procedimientos y servicios 721.

Presencialmente

Mediante la correspondiente Solicitud de Arbitraje, presentada en los términos de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.