

España moderniza el Sistema Arbitral para resolver conflictos de consumo extrajudicialmente de forma más ágil y accesible

A partir de ahora, el Sistema Arbitral de Consumo podrá resolver digitalmente los conflictos entre personas consumidoras y empresas.

Madrid, 24 de julio de 2024. El Gobierno de España ha aprobado un [Real Decreto](#) con el objetivo de modernizar el Sistema Arbitral de Consumo permitiendo que el proceso pueda resolverse íntegramente de forma digital y garantizando en todo momento la seguridad del sistema. De este modo, las personas consumidoras y usuarias podrán resolver sus conflictos de consumo por la vía extrajudicial de manera más ágil y accesible.

La iniciativa –presentada por Pablo Bustinduy, ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, en Consejo de Ministros- permitirá “ahorrar tiempo y recursos tanto a las partes implicadas como a la propia Administración, ya que se introducen herramientas digitales para que los procedimientos sean más rápidos y eficaces”. Tanto las solicitudes como las notificaciones se realizarán online, y las audiencias podrán hacerse también a distancia mediante videoconferencias.

Según Pablo Bustinduy, la finalidad es que la ciudadanía pueda acceder de manera fácil y sencilla a sus derechos en el ámbito del consumo sin depender de cuál sea el nivel adquisitivo o la posición social de la persona que quiera reclamar. Con esta renovación del sistema arbitral, “todo el mundo podrá defender sus intereses de forma segura y universal”, ha resaltado el ministro.

Sobre el Sistema Arbitral de Consumo

Es un servicio público que permite a las personas consumidoras y usuarias resolver conflictos de consumo con las empresas sin necesidad de acudir a los tribunales. Sus resoluciones tienen carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes por lo que la decisión que adopte el órgano arbitral es obligatoria. Por lo tanto, esta decisión tiene la misma eficacia que una sentencia judicial. Para ello, las partes deben encomendarse voluntariamente a un órgano arbitral que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad. Este sistema permite solventar todas las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias salvo algunos supuestos excepcionales que sí requieren acudir a los Tribunales de Justicia. Por ejemplo, cuando el conflicto es por un caso de intoxicación, lesión o muerte, o si existen indicios racionales de delito.

Sobre CEC-España

El Centro Europeo del Consumidor en España es un servicio público cofinanciado por la Unión Europea y el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Forma parte de la [red ECC-Net](#) (European Consumer Centre-Network) integrada por cada uno de los Centros Europeos de Consumidores de los Estados miembros, además de Noruega e Islandia. Creado en 2005, ofrece información, asistencia y asesoramiento personalizado a personas consumidoras que residen en España que tienen problemas con las transacciones realizadas en empresas con sede en otro país de la red ECC-Net, así como de Reino Unido. Su objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y disfruten de todas las ventajas que ofrece el Mercado Único. Para ello, CEC-España facilita asistencia jurídica, técnica y lingüística con el fin de resolver de forma amistosa las reclamaciones sin necesidad de acudir a la vía judicial.

Fuente de la información: [Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030](#)