

Nota informativa

El Gobierno convoca subvenciones para mejorar la gestión de las reclamaciones a través del Sistema Arbitral de Consumo

Las ayudas estatales ascienden a cerca de dos millones y medio de euros y permitirán fomentar las actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo

Madrid, 25 de abril de 2023. El Ministerio de Consumo ha publicado la [convocatoria](#) para recibir las subvenciones con las que se quiere fomentar las actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo para el ejercicio 2023. Estas ayudas servirán para apoyar e impulsar el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, a través de la financiación de actividades que tengan como fin la gestión y administración del arbitraje de consumo, su fomento entre empresarios, consumidores y sus asociaciones, así como la adquisición de recursos o equipamientos que redunden en la optimización de su funcionamiento. De este modo, se mejorará el acceso de las personas consumidoras y usuarias a la justicia, facilitando la resolución extrajudicial, mediante arbitraje, de los conflictos derivados de las contrataciones de bienes y servicios efectuadas tanto de forma física como en soporte electrónico.

Para ello, se financiarán los gastos relativos a la gestión y administración del arbitraje de consumo, así como las funciones atribuidas a las Juntas Arbitrales en la [normativa](#) vigente que regula el Sistema Arbitral de Consumo. En último término, se trata de fomentar el desarrollo y desempeño efectivo y eficaz de este Sistema.

El importe de la subvención asciende a cerca de dos millones y medio, de los cuales 1.230.180,00 euros se destinarán a las Juntas Arbitrales de ámbito territorial autonómico y 1.200.480,00 euros a las Juntas Arbitrales de ámbito local. En cuanto al plazo de presentación de las solicitudes, será de diez días naturales contados a partir del día siguiente al de la publicación del extracto de la convocatoria en el «Boletín Oficial del Estado».

Sobre el Sistema Arbitral de Consumo

El [Sistema Arbitral de Consumo](#) es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo entre las personas consumidoras o usuarias y los empresarios o profesionales que comercializan bienes o servicios en el mercado. Se trata de un sistema extrajudicial para la Resolución Alternativa de Litigios ([RAL](#)), sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes. Quedan excluidas de este sistema aquellas reclamaciones que versen sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

Con este sistema, las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos. Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una Sentencia. Para los consumidores y usuarios, se trata del cauce más adecuado para hacer valer sus derechos sin las dificultades que, normalmente, supone para ellos acudir a la vía judicial. El procedimiento se inicia siempre a instancia del consumidor o usuario que puede presentar directamente la [solicitud de arbitraje](#) o hacerlo a través de cualquier Asociación de Consumidores y Usuarios u otro representante. Cabe advertir que las reclamaciones entre particulares o aquellas en las que el reclamante ha adquirido el bien o contratado el servicio en calidad de empresario o profesional no pueden ser resueltas a través del Sistema Arbitral de Consumo.

Ventajas del Sistema Arbitral de Consumo

- **RAPIDEZ.** Es un sistema no formalista que se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral.
- **EFICACIA.** Se resuelve mediante un laudo –resolución arbitral- de ejecución obligada, como si se tratara de una sentencia, sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria y no existe límite máximo o mínimo para la cuantía reclamada.
- **ECONOMIA.** Es gratuito para las partes que sólo deben costear, en determinados supuestos, la práctica de peritajes.