Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

El consejero de Economía ha participado en la reunión del Consejo de Administración del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo

# La Comunidad de Madrid destaca el papel del arbitraje de consumo como vía de resolución extrajudicial de conflictos

- En 2019, las solicitudes de arbitraje en la región se incrementaron un 16% respecto al anterior ejercicio
- Más de 17.000 empresas en la región están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo

**4 de enero de 2021.-** La Comunidad de Madrid destaca el papel del arbitraje de consumo como vía para la resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores, empresas y profesionales, tal y como ha señalado el consejero de Economía, Empleo y Competitividad, Manuel Giménez, en la reunión anual del Consejo de Administración del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo (IRAC).

Giménez, que ha estado acompañado de la Gerente del IRAC y la directora general de Comercio y Consumo, Marta Nieto, ha subrayado que el Sistema Arbitral de Consumo "permite a los consumidores resolver los conflictos que puedan surgir con empresas y profesionales a través de un procedimiento extrajudicial, voluntario, gratuito, sencillo y rápido".

El arbitraje debe ser aceptado además por ambas partes, e implica una mediación previa preceptiva en la que se intenta llegar a un acuerdo. En caso de que el conflicto no se solucione en esa fase, actuarían los órganos arbitrales que -una vez estudiado el caso concreto- emitirán un laudo de obligado cumplimiento por ambas partes.

El titular de Economía, Empleo y Competitividad ha detallado que, de los 2.647 conflictos entre consumidores y empresarios resueltos en el año 2019, 1.257 (el 47,5%) lo fueron mediante mediación, gracias a resolución amistosa entre ambas partes, mientras que 1.390 (el 52,5%) tuvieron que ser objeto de pronunciamiento mediante laudo arbitral.

Las solicitudes de arbitraje presentadas en 2019 se incrementaron en un 16% respecto al año anterior. Por sectores, destacan las relativas a suministros, con el 41% del total; la prestación de servicios (talleres de reparación, agencias de viajes, correos y telégrafos, enseñanza a distancia y tintorerías, entre otros), con un 33%; la adquisición de bienes y productos de uso cotidiano (como

automóviles, teléfonos y tarjetas telefónicas, muebles o electrodomésticos), con un 22%; y las reformas del hogar y la vivienda, con un 2,5% y un 1,5%, respectivamente.

**ARBITRAJE SEGURO PARA CONSUMIDORES Y MÁS DE 17.000 EMPRESAS**

Actualmente, más de 17.000 empresas se encuentran adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Desde el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo se realiza una intensa labor de promoción del sistema arbitral, para lo que se colabora estrechamente con las asociaciones y organizaciones de empresarios y se realizan campañas informativas dirigidas específicamente a establecimientos comerciales.

Durante la reunión del Consejo de Administración del IRAC se han repasado también las principales actuaciones llevadas a cabo durante este año 2020, teniendo en cuenta que desde la declaración del Estado de alarma el pasado mes de marzo se pusieron en marcha todas las actuaciones necesarias para gestionar el sistema arbitral mediante teletrabajo. Una vez fueron reanudados los plazos administrativos, se retomó la celebración de vistas arbitrales, tanto en formato virtual como presencial, cuando así ha sido reclamado por los consumidores, cumpliendo en este caso con todas las medidas de seguridad establecidas.

El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo fue creado en el año 2001 para cubrir la necesidad de fomentar el Sistema Arbitral de Consumo y la ejecución de acciones de formación, información y extensión del sistema entre administraciones, consumidores, empresas, profesionales y las organizaciones que los representan.

Más información en www.comunidad.madrid/centros/instituto-regional-arbitraje-consumo.