



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net
ucepalencia@gmail.com

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE PALENCIA INFORMA SOBRE LA MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO EN ESPAÑA.

El art.51 de la Constitución Española garantiza la defensa de los Consumidores. Posteriormente se aprueba la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la que se habla de la creación de un sistema arbitral. Es en 2007 cuando el Sistema Arbitral de Consumo aparece contemplado en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en sus artículos 57 y 58, aunque ya había sido desarrollado en un Real Decreto de 1993. Es a través del Real Decreto 231/2008, de 15 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, vigente hasta ahora.

Han transcurrido más de 16 años desde su aprobación y puesta en marcha y era necesario adaptar el Sistema Arbitral de Consumo a las nuevas normas aprobadas. Por ello a través del **Real Decreto 713/2024, de 23 de julio**, se aprueba el **nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo para su modernización**, que entrará en vigor a los 20 días de haber sido publicado.

El Sistema Arbitral de Consumo trata de dar a los Consumidores y Usuarios una vía más eficiente y accesible para resolver disputas con empresas sin necesidad de acudir a los tribunales.

La Unión de Consumidores de Palencia siempre hemos sido firmes defensores de esta vía, que es voluntaria, rápida, sencilla, gratuita y vinculante.

Las resoluciones tomadas por el órgano arbitral tienen el mismo peso y eficacia que una sentencia judicial, siendo de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.

Pero todo cambia y estamos en un mundo cada vez más digitalizado y esto también le afecta al Sistema Arbitral.

Las solicitudes se pueden hacer a través de internet (algo que ya estaba funcionando desde hace unos pocos años), las notificaciones se podrán recibir en línea y **la novedad**



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net
ucepalencia@gmail.com

es que **las audiencias, ahora también se van a poder realizar mediante videoconferencias** (sin necesidad de desplazamiento físico, se elimina la necesidad de acudir presencialmente) manteniendo en todo momento la seguridad del proceso (preservando los principios de imparcialidad, independencia y confidencialidad que rigen el sistema arbitral). Esto tiene por **objetivo ahorra tiempo y recursos** tanto para las partes involucradas (consumidor y empresa) como a la propia administración.

El Sistema Arbitral de Consumo, ofrece soluciones a la gran mayoría de reclamaciones, salvo en casos excepcionales que requieran de un proceso judicial, como situaciones de intoxicación, lesión o muerte o cuando existan indicios racionales de delito, en estos casos hay que acudir a los tribunales de justicia.

Desde la Unión de Consumidores de Palencia les aconsejamos, como siempre, guardar toda la documentación que nos sea posible y presentar de inmediato una reclamación ante la empresa con la que tengamos un problema y solicitar a la misma que se someta a un Arbitraje de Consumo, si no quiere solucionar el conflicto a través de una reclamación vía administrativa.

Palencia, a 26 de julio de 2024.

JUNTA DIRECTIVA DE UCE-PALENCIA