

EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL MARCO DE CONFIANZA ONLINE

MÁS DE 20 AÑOS DE EXPERIENCIA CON ESTOS RESULTADOS

+82.000
RECLAMACIONES
TRAMITADAS

51%
ACUERDOS
ALCANZADOS

10 DÍAS
PLAZO
MEDIO

TIPS ARBITRAJE

¿CUÁNDO?

El procedimiento de mediación no resuelve la disputa

¿QUIÉN?

Consumidores residentes en la Comunidad de Madrid, en las Islas Baleares o en Castilla-La Mancha vs. entidades adheridas a Confianza Online

¿DÓNDE?

Ante las Juntas arbitrales autonómicas de Madrid, de las Islas Baleares y de Castilla-La Mancha

¿QUÉ?

Disputas sobre comercio electrónico

¿CÓMO?

Por vía electrónica y a instancia del consumidor

¿POR QUÉ?

Es un Sistema público que resuelve el conflicto sin necesidad de acudir a la vía judicial

FASES DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL

SOLICITUD

El consumidor es quien debe iniciar el procedimiento, presentando la correspondiente solicitud y documentación oportuna.

ACEPTACIÓN

La adhesión al Código de Conducta, implica que la entidad reclamada no podrá rechazar su participación en el procedimiento arbitral.

TRÁMITE DE AUDIENCIA

La empresa recibe la reclamación para que remita sus alegaciones y documentación a los efectos oportunos o bien logre alcanzar un acuerdo en esta fase.

LAUDO

Es la decisión que pone fin al procedimiento arbitral. Es vinculante y de obligado cumplimiento para ambas partes.

CARACTERÍSTICAS

RÁPIDO

SENCILLO

EFFECTIVO

GRATUITO

¿CON QUÉ OBJETIVO?

+ CONFIANZA

La adhesión a nuestro Código de Conducta te permite poner en el centro de tu estrategia de negocio la responsabilidad digital a través de la que te comprometes, de manera voluntaria, a promover la confianza entre tus clientes.

+ SEGURIDAD

El arbitraje garantiza una mayor seguridad jurídica ante aquellas reclamaciones en que la postura de las partes es irreconciliable en mediación, siendo más del 80% de los laudos desestimatorios y evitando así acudir a la vía judicial.



CONFIANZA ONLINE