



# a arbitraxe nos servizos turísticos

¿Que é? e ¿para que serve?

○ **Sistema Arbitral de Consumo** é un procedemento extraxudicial e voluntario para a resolución de controversias entre empresarios e consumidores, cuxo fallo, denominado laudo, ten a mesma eficacia que unha Sentenza Xudicial.

Coa súa creación pretendeuse satisfacer a necesidade de usuarios e empresas de resolver as súas disputas a través de mecanismos extraxudiciais simples, rápidos, eficaces e sen custes. A opción da arbitraje ábrese para o sector turístico a través dos cambios introducidos nas follas de reclamacións<sup>1</sup>, que inclúen agora esta fórmula como unha alternativa ao procedemento sancionador, única opción posible ate o momento para a tramitación das reclamacións dos usuarios.

A arbitraje presenta unha serie de características que a converten nunha opción vantaxosa fronte á xurisdición ordinaria:

**VOLUNTARIEDADE.** Ambas as dúas partes sométense libremente ao sistema, para quedar vinculadas ás resolucións.

**ECONOMÍA.** É totalmente de balde para as partes, coa soa excepción dalgunhas prácticas periciais.

**EFICACIA.** O seu resultado é idéntico ao dunha sentenza xudicial e non existe límite máximo ou mínimo da contía reclamada.

**RAPIDEZ.** Tramítase nun período moi breve, máximo 4 meses desde a designación do Colexio Arbitral.

**UNIDIRECCIONALIDADE.** Malia que so se inicia a instancia do usuario non se impide que o empresario poida, ao longo do proceso, plantexar as súas pretensións fronte a aquel.

**EXECUTIVIDADE.** Os laudos ditados polo Colexio Arbitral son executivos e de obrigado cumprimento.

**Sinónimo de calidade.** A adhesión de empresarios e profesionais á arbitraje permítelles exhibir, tanto nas dependencias en que desenvolven as súas actividades cara ao público coma nas súas comunicacións comerciais, un distintivo oficial que informa da súa adhesión (xa total, xa limitada) ao sistema.

**Adherirse ao Sistema Arbitral de Consumo** supón ofrecer ao cliente unha garantía de calidade engadida aos servizos que presta unha empresa e facelo ademais sen custe ningún.

Cada vez son máis os establecementos que optan pola arbitraje e cada vez máis os usuarios que buscan o seu distintivo.

**Aposte pola calidade do servizo.  
Aposte pola vía arbitral!!!**

<sup>1</sup> Decreto 148/2013, do 12 de setembro, polo que se regulan o libro de visitas da inspección turística e as follas de reclamacións de turismo.