

El arbitraje se inicia cuando un consumidor o usuario plantea una queja o reclamación frente a un empresario, solicitando el sometimiento de éste al sistema arbitral, bien directamente a través de su correspondiente Junta Arbitral de Consumo, o bien a través de una Asociación de Consumidores y Usuarios o de una Oficina Municipal de Información al Consumidor.

El consumidor o usuario ha de tener en cuenta que existen cuestiones que no pueden ser resueltas por las Juntas Arbitrales de Consumo, como son:

- Diferencias en materia de consumo entre particulares, ya que es preciso la intervención de un empresario.
- Cuestiones laborales, administrativas o de familia.
- Cuestiones que afecten a la salud, porque haya habido intoxicación, lesión, muerte o indicios de delito.
- Cuestiones sobre las que ya haya recaído una sentencia.

Una vez presentada la solicitud de arbitraje por parte del consumidor o usuario, si el empresario está adherido previamente al sistema arbitral, se iniciará el procedimiento. En el caso de que no sea así, dependerá de que acepte o no la adhesión al sistema de arbitraje para que éste se inicie, ya que el sistema se basa en la voluntariedad de las partes para someterse al mismo.

En el caso de la no aceptación del empresario, el consumidor o usuario deberá acudir a la vía judicial.