Consiste nun procedemento extraxudicial voluntario, a Lei 26/1984, de 19 de xullo, Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios encomendou ao Goberno no seu Artigo 31 o establecemento dun sistema arbitral que, sen formalidades especiais, atendese e resolvese con carácter vinculante e executivo para ambas partes as queixas ou reclamacións dos consumidores ou usuarios, sempre que non concorrese intoxicación, lesión ou morte, e non existisen indicios racionais de delito.

Este Sistema encomenda a unha Escola Arbitral a resolución dunha controversia, e ten a mesma eficacia que unha Sentencia xudicial.

A vía xudicial, dado os seus inconvintes desanimaba á maioría dos consumidores, e o conflito quedaba sen resolver. Non hai que esquecer que nos conflitos de consumo concorren unha serie de connotacións especialísimas; desequilibrio entre as partes e contratos de pequena contía.
De nada serve proporcionar aos consumidores unha sólida posición, recoñecéndolles dereitos e accións, se logo non dispoñen de cauces axeitados para facelos valer.
As características deste Sistema son:

- **RAPIDEZ**, porque se tramita nun curto espazo de tempo. Máximo 4 meses dende que é designado o Colexio Arbitral.

- **EFICACIA**, porque se resolve mediante un laudo, sen necesidade de ter que recorrer á vía xudicial ordinaria, e non existe límite máximo ou mínimo da contía reclamada.

- **VOLUNTARIEDADE**, porque ámbalas partes sométense libremente ao Sistema para quedar vinculadas ás resolucións.

- **EXECUTIVIDADE**, porque os laudos -resolucións arbitrais- son de execución obrigada, como si se tratara dunha sentencia xudicial.

- **ECONOMÍA**, porque é gratuíto para as partes, que deben custear só en determinados supostos, a práctica de peritaxes.

En definitiva, o Sistema Arbitral de Consumo permite ás dúas partes resolver as controversias sen gastos e sen necesidade de recorrer aos Tribunais de Xustiza.

O Sistema Arbitral de Consumo, regulamentado polo R.D. 636/1993 e R.D. 231/2008 ten como finalidade atender e resolver con carácter vinculante e executivo para ámbalas partes, as queixas ou reclamacións dos consumidores e usuarios, sen prexuízo da protección administrativa e xudicial.
Quedan excluídos do obxecto de arbitraxe as seguintes situacións:
Aquelas nas que exista resolución xudicial firme e definitiva.
As materias inseparablemente unidas a outras sobre as que as partes non teñan poder de disposición. As cuestións nas que deba intervir o Ministerio Fiscal.
As cuestións nas que concorran intoxicación, lesión, morte ou existan indicios razoables de delito.

O Sistema Arbitral está composto pola Xunta Arbitral de Consumo e polos colexios arbitrais.

A Xunta Arbitral de Consumo de Galicia é un organismo vinculado directamente á Xunta de Galicia a través do Instituto Galego de Consumo. A súa sede está en Santiago de Compostela e está composta por un presidente e un secretario.

Para atender as solicitudes de arbitraxe constitúense colexios arbitrais, que son os órganos encargados de coñecer e ditar o laudo arbitral sobre cada cuestión sometida a arbitraxe.

Cómo solicitar a arbitraxe

Solicitude
Se inicia coa formalización dunha Solicitude de Arbitraxe que pode presentarse na Xunta

Arbitral de Consumo directamente ou a través dunha Asociación de Consumidores.
Unha vez recibida a solicitude comprobaráse se o comerciante ou empresario reclamado está adherido ao Sistema. Así, comenzará o procedemento propiamente dito, si non o está, se lle trasladará a solicitude dispoñendo dun prazo de 15 días para aceptala ou rechazala
Se o empresario rechazada a invitación ao arbitraxe, se arquivará a solicitude sen máis trámites, dado o carácter voluntario do Sistema.
O Arbitraxe pode ser de Dereito o de Equidade. Esto quere dicir que os Árbitros dictarán o laudo con suxeción ás normas e Leis estabelecidas según su leal saber e entender.
A decisión de optar polo Arbitraxe de Dereito ou o de Equidade corresponde ás partes. En caso de que se opte polo de Dereito os Árbitros deberán ser Abogados en exercicio.
Colexio arbitral
Se o comerciante ou empresario estaba adherido, ou acepta o sometimento ao arbitraxe, se designará o Colexio Arbitral que será o que decida sobre o conflicto plantexado e estará composto:
1.Polo Presidente, designado pola Administración da que dependa a Xunta Arbitral.
2.Por un Árbitro, representante dos Consumidores.
3.Por un Árbitro, representante dos Empresarios.

Audiencia

Posteriormente citaráse ás partes a unha audiencia, donde poderán manifestar canto estimen adoitado sobre o conflicto existente.

Probas

O Colexio acordará as probas que estime pertinentes ben por própia iniciativa ou a das partes. Cando as probas se acorden de oficio ou sexa polo Colexio Arbitral, estás serán costeadas pola Administración da que dependa a Xunta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga polas partes, o pago das probas será asumido por éstas.

Laudo

O Procedemento finaliza cun laudo que como unha sentenza xudicial resolve o conflicto e ten eficacia de asunto xuzgado.
Si as partes chegaran a un acordo por sí mismas ao longo do procedemento, éste será recollido nun laudo chamado conciliatorio, co fin de que teña tamén a mesma eficacia que si dunha sentenza xudicial se tratara.

Recursos

Contra o laudo dictado polo Colexio Arbitral sólo cabe o Recurso de Anulación ante a Audiencia Provincial nun prazo de dous meses dende a notificación aos interesados e o Recurso de Revisión, conforme ao estabelecido na lexislación procesal para as sentencias xudiciais firmes.