

## **ASUNTO: ARBITRAJE DE CONSUMO: UN SISTEMA ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. VENTAJAS PARA EL EMPRESARIO Y PARA EL CONSUMIDOR**

### **RESUMEN:**

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema voluntario de solución de conflictos que constituye una alternativa interesante a los Tribunales de Justicia y que puede ser percibido por los clientes como una prestación o servicio más.

La empresa podrá ostentar un distintivo oficial en un lugar visible de su establecimiento y en su publicidad. Esto mejorará su imagen de seriedad y profesionalidad, lo que redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor. El procedimiento es gratuito, rápido, no tiene formalismos y el laudo tiene carácter vinculante.

### **ANÁLISIS DEL ASUNTO PLANTEADO:**

La mayoría de los empresarios y profesionales del sector conocen los Servicios de Consumo que ofrecen sus respectivos Ayuntamientos y Comunidades Autónomas. No obstante queremos incidir en sus aspectos principales, ya que entendemos que puede ser una herramienta interesante a disposición del empresario y que son más las ventajas que los inconvenientes:

#### **Para el Consumidor:**

Si ve que una empresa ostenta el distintivo oficial del Arbitraje de Consumo en su establecimiento o en su publicidad, sabe que se encuentra ante un empresario adherido al Sistema Arbitral de Consumo, lo que le garantiza la resolución de los conflictos que con él puedan producirse en el futuro, a través del arbitraje de consumo.



#### **Para el Empresario:**

Si se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo, podrá ostentar en un lugar visible de su establecimiento y en su publicidad, el distintivo oficial debidamente registrado por la Administración. Con esto, mejorará su imagen de seriedad y profesionalidad, lo que redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor.

El Sistema está regido por el Real Decreto 636/1988. Es voluntario. Una empresa puede tomar **dos posiciones: adherirse al sistema**, exhibiendo un logo que permite al consumidor saber que, si surge un problema, podrán acudir a Consumo a resolverlo. **O bien, cuando surja el problema, acudir voluntariamente a la administración de Consumo a decidir el asunto.**

**Si no está adherido** y alguien presenta una reclamación ante el Ayuntamiento o la Comunidad Autónoma, estos notificarán a la empresa reclamada la existencia de la reclamación, la posibilidad de acudir a la vía arbitral y **le preguntarán si acepta o rechaza este sistema. Es voluntario. Si en el plazo de 15 días la empresa reclamada no contesta o rechaza la vía arbitral, se archiva la reclamación y el consumidor tendrá que acudir a la vía judicial.**

El Arbitraje de Consumo **sólo puede ser solicitado por consumidores**, según están definidos por la Ley 26/1984, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, **es decir, los que son destinatarios finales, no pudiendo solicitarlo empresas y profesionales** que incorporan los productos en sus procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

El procedimiento finaliza con la emisión de un **laudo arbitral**, que tiene naturaleza de **cosa juzgada**. Es decir, tiene la misma entidad que una sentencia de un Juzgado de 1ª Instancia. El laudo tiene que emitirse en el plazo de **4 meses** desde la constitución del Colegio Arbitral, salvo que las partes acuerden una prórroga.

Las posibilidades de recurso del laudo son muy limitadas, ya que las partes, voluntariamente, han querido que sea la Junta Arbitral quien resuelva ese conflicto. Por eso sólo existe la posibilidad de solicitar la **aclaración del laudo** y el **recurso de anulación** ante la Audiencia Provincial.



## ARBITRAJE DE CONSUMO



### Sistema Arbitral de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía rápida, extrajudicial, eficaz y gratuita, que permite resolver fácilmente los conflictos que puedan surgir entre el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.

No podrán ser objeto de arbitraje de consumo, las cuestiones en las que:

- Exista resolución judicial firme y definitiva.
- Las partes carezcan de capacidad de obrar o no puedan actuar por sí mismas.
- La materia no sea susceptible de transacción o disposición por las partes.
- Concurren imitación, lesión, muerte o indicios racionales de dolo.



### Características

**RAPIDEZ** Se tramita en un corto espacio de tiempo, como máximo cuatro meses desde que se constituye el colegio arbitral.

**GRATUIDAD** El procedimiento es completamente gratuito, desde su inicio hasta su resolución final. Las partes únicamente deben costear, en su caso, las pruebas que propongan.

**CONVENIO ARBITRAL** Una vez admitida la solicitud de arbitraje, y aceptado por el empresario el sometimiento al mismo, se formalizará el convenio arbitral.

**CONSTITUCION DEL COLEGIO ARBITRAL** El colegio arbitral es el órgano encargado de convocar y dictar el laudo arbitral. Está compuesto por tres árbitros:

- El Presidente que será designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo.
- Un representante de los consumidores.
- Un representante del sector empresarial implicado.

**AUDIENCIA** Constituido el colegio arbitral se dará audiencia a las partes, lo cual podrá realizarse verbalmente o por escrito. Si fuera necesario se acordará la práctica de pruebas.

### LAUDO ARBITRAL

El procedimiento finaliza con la resolución o laudo, que se dicta por mayoría de votos, dirimiendo los efectos el Presidente. El laudo se comunica por escrito a ambas partes y tiene carácter vinculante y ejecutivo.



**VOLUNTARIEDAD** Ambas partes se adhieren voluntariamente a este sistema, para quedar vinculadas a sus resoluciones.

**EQUILIBRIO ENTRE LAS PARTES** La composición tripartita de los colegios arbitrales (Administración, consumidores y empresarios) garantiza el equilibrio y la igualdad de las partes.

**VINCULANTE Y EJECUTIVO** Los laudos arbitrales tienen carácter vinculante para ambas partes y producen efectos idénticos a la cosa juzgada.

### Procedimiento



**SOLICITUD** Los consumidores podrán presentar su solicitud de arbitraje, personalmente o a través de una asociación de consumidores, por escrito o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que se garantice su autenticidad.