

Sistema Arbitral de Consumo



FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA

Manual práctico para el consumidor y usuario nº 82



¿Qué es el arbitraje de consumo?

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre empresas o comerciantes y consumidores o usuarios, que presenta numerosas ventajas: es **gratuito**, **rápido**, **eficaz** (se resuelve sin necesidad de recurrir a la vía judicial), **voluntario** (ambas partes se someten libremente al arbitraje) y **ejecutivo** (los laudos son de obligado cumplimiento para empresario y consumidor).

Objeto del arbitraje

El **Sistema Arbitral de Consumo** tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legal o contractualmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial.

El procedimiento arbitral sólo puede iniciarse a instancias del consumidor y nunca del empresario, aunque a lo largo del proceso, el empresario puede plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente relacionadas con la reclamación. Además, si se opta por la vía arbitral, no se puede acudir a los Tribunales de Justicia, salvo para la ejecución del laudo que se dicte, en caso de incumplimiento.

Materias excluidas del arbitraje

El sistema arbitral de consumo es válido para resolver muchos de las reclamaciones de los consumidores, pero no admite ciertos casos:

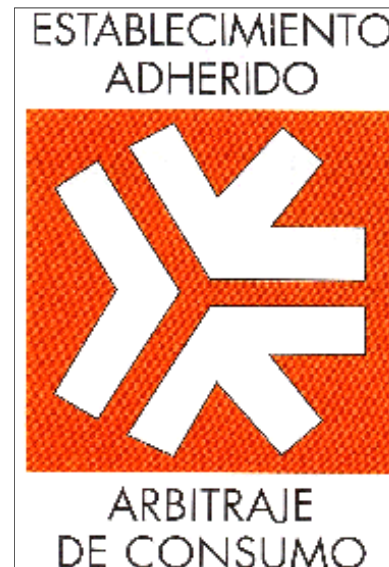
- Cuando se haya producido lesión, intoxicación, muerte o existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios derivados de este.
- Cuando afecte a materias sobre las que las partes no tengan poder de disposición o deba intervenir el Ministerio Fiscal.
- Cuando sean infundadas o no afecten a derechos de los consumidores
- Cuando la reclamación ya haya sido resuelta mediante resolución judicial firme y definitiva.

Órganos

- Las **Juntas Arbitrales de Consumo**: se encargan de la organización del sistema y de la tramitación administrativa de las solicitudes.



- **Los órganos arbitrales:** pueden estar integrados por tres árbitros o ser de carácter unipersonal, conocen la reclamación y dictan el laudo que la resuelve.
- **La Comisión de la Juntas Arbitrales de Consumo:** es un órgano colegiado que establece criterios homogéneos en el Sistema Arbitral de Consumo, y resuelve los recursos que se presenten frente a resoluciones de los presidentes de la Juntas.
- **El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo:** entre sus múltiples funciones destacan el impulso, seguimiento, apoyo y propuestas de mejora del Sistema.



El distintivo oficial

El distintivo oficial, concedido por la Administración a las empresas que han realizado una **oferta pública de sometimiento** al Sistema Arbitral de Consumo, supone para el consumidor o usuario una garantía para la resolución rápida y eficaz de sus reclamaciones.

Además, para el empresario, el distintivo supone una etiqueta de calidad, potenciando una imagen de seriedad y credibilidad, y una mayor confianza en sus productos o servicios, mejorando así su competitividad. Además, puede utilizar el distintivo en sus comunicaciones comerciales.

Como excepción, si la oferta pública de sometimiento contiene alguna limitación, se le otorgará un distintivo diferente, en el que constará explícitamente y de forma clara, para evitar inducir a error a los consumidores, que se trata de una oferta limitada. Incluso podrá denegarse la concesión del distintivo.

Finalmente, se puede retirar el distintivo oficial si se demuestra su uso fraudulento o engañoso, por incumplimiento reiterado de los laudos o por realizar prácticas reiteradas que lesionen gravemente los derechos o legítimos intereses de los consumidores.



Juntas Arbitrales de Consumo

Pueden ser de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico. Además, existe una Junta Arbitral Nacional que conoce de las solicitudes de arbitraje cuyo ámbito territorial excede del de una comunidad autónoma, siempre y cuando los consumidores y usuarios estén afectados por controversias que superen asimismo dicho ámbito.

Actualmente existen 40 Juntas municipales, 2 de mancomunidad, 10 provinciales, 18 Autonómicas y 1 Nacional.

Los consumidores pueden acudir a la Junta Arbitral de Consumo a la que ambas partes se sometan, de común acuerdo. Si no existe acuerdo, es competente la Junta correspondiente al domicilio del consumidor. Si en la población donde esté su domicilio existe más de una Junta, se otorgará preferencia a la de inferior ámbito territorial.

Como excepción, cuando exista una oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo con limitación territorial, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que esté adherida la empresa o profesional, y si hubiese varias, la que elija el consumidor.

Solicitud de arbitraje

La presentación de la solicitud de arbitraje no requiere formalidades especiales. Puede realizarse por escrito, mediante formularios que hay en todas las Juntas Arbitrales, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad.

La solicitud debe contener los datos de las partes reclamante y reclamada, una relación sucinta de los hechos controvertidos y la pretensión que se formula, debiéndose adjuntar copia de la documentación justificativa de la reclamación (facturas, contratos, etc.) e incluso proponer las pruebas que considere necesarias.

Admitida a trámite la solicitud, si procede, se notifica al reclamado, quien deberá aceptarla o rechazarla, de forma fehaciente, en el plazo de 15 días hábiles, a contar desde la recepción de la misma, salvo que el reclamado esté adherido previamente al Sistema Arbitral de Consumo, ya que esta adhesión implica la aceptación de los casos que se formulen.

Si la empresa reclamada no está adherida al Sistema Arbitral, no acepta el arbitraje propuesto o no contesta a la propuesta de arbitraje en el plazo establecido, se procederá al archivo de las actuaciones, pudiendo acudir a la vía judicial.



Mediación previa al arbitraje

Una vez admitida a trámite la solicitud de arbitraje, se intentará una mediación para que las partes lleguen a un acuerdo que resuelva el conflicto, salvo oposición expresa de alguna de las partes, o cuando ya se haya intentado previamente sin resolverse.

Designación de los árbitros

Admitida la solicitud de arbitraje, si no prospera la mediación, se designará un órgano arbitral para conocer el asunto.

Resolverá la reclamación un **árbitro único** cuando ambas partes lo acuerden o lo acuerde el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía sea inferior a 300 € y lo aconseje la sencillez del asunto.

En caso contrario, o si las partes se oponen al nombramiento de un árbitro único, se designará un **colegio arbitral**, cuya composición se comunicará a ambas partes un Presidente, representante de la Administración de quien dependa la Junta, un vocal designado por una Asociación de Consumidores y un vocal designado por el sector empresarial.

Celebración de la audiencia

A continuación, las partes son citadas a una audiencia que podrá ser presencial, escrita o mediante videoconferencia, en la que podrán presentar las alegaciones y pruebas que consideren necesarias.

En cualquier momento antes de terminar el trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación. Incluso, el reclamado puede formular reconvencción, otorgándose al reclamante un plazo de quince días para que proponga alegaciones o pruebas, pudiendo llegar a retrasarse la audiencia prevista.

La inasistencia de alguna o de ambas partes no impide la celebración de la audiencia ni la emisión del laudo, pudiendo incluso autorizar por escrito a una persona que les represente o remitir sus alegaciones por escrito.

El órgano arbitral aceptará o rechazará las pruebas propuestas por las partes, convocándoles a su celebración, a la que podrán asistir si lo desean. Cuando las pruebas se acuerden por el órgano arbitral, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga por una parte, el pago de las pruebas será asumido por ésta, y las comunes por mitad.



El laudo arbitral

El procedimiento finaliza con un laudo motivado y dictado por escrito por el órgano arbitral que, como una sentencia judicial, resuelve el conflicto, siendo vinculante para ambas partes desde su notificación.

Salvo acuerdo de las partes, el laudo de consumo se dicta en equidad, no en Derecho. Cuando lo dicte un colegio arbitral tripartito, la decisión se adoptará por mayoría, dirimiendo los empates el Presidente.

El plazo máximo para dictar el laudo es de seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral, aunque puede ser prorrogado dos meses más, salvo que las partes se opongan. El laudo se notificará a ambas partes

Si las partes llegan a un acuerdo conciliatorio, iniciadas las actuaciones arbitrales, el plazo para dictar el laudo conciliatorio será de quince días desde la adopción del acuerdo.

Otra característica del laudo arbitral es que, al tener la misma consideración que una sentencia judicial, posee efecto de cosa juzgada, por lo que no se pueden someter los mismos hechos a la vía judicial.

Anulación

El laudo arbitral sólo se puede anularse por defectos formales, pero no se puede debatir el fondo de la cuestión, es decir, no se puede modificar su contenido o decisión.

No obstante, dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes podrá solicitar:

- La corrección de cualquier error de cálculo, copia, tipográfico, o de naturaleza similar.
- La aclaración de un punto o una parte concreta del laudo.
- Completar el laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas por él.

Asimismo, podrá ejercitar las siguientes acciones:

- Acción de anulación ante la Audiencia Provincial, por defecto de forma del laudo, en el plazo de dos meses desde su notificación.
- Recurso de revisión ante el Tribunal Supremo, conforme lo establecido para las sentencias firmes.



Arbitraje electrónico

El arbitraje de consumo electrónico es aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales.

Sin perjuicio de la utilización de otras técnicas que aseguren la autenticidad de la comunicación y la identidad del remitente, el uso de la firma electrónica garantiza la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral.

Las notificaciones se realizarán en la sede electrónica designada por las partes a tales efectos, entendiéndose realizadas a todos los efectos legales el día siguiente a aquél en que conste el acceso al contenido de la actuación arbitral objeto de notificación.

No obstante, si el notificado no hubiera accedido al contenido de la actuación arbitral transcurridos diez días desde la fecha y hora en que se produjo su puesta a disposición, la notificación se considerará que se ha intentado sin efecto, procediéndose a la publicación edictal en las sedes electrónicas de las Juntas Arbitrales de Consumo adscritas al arbitraje de consumo electrónico.

Arbitraje colectivo

El arbitraje de consumo colectivo tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos que, en base al mismo presupuesto fáctico, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos.

La Junta Arbitral de Consumo requerirá a las empresas o profesionales responsables para que manifiesten, en el plazo de 15 días desde la notificación, si aceptan someter al Sistema Arbitral de Consumo la resolución, en un único procedimiento, de los conflictos con los consumidores y usuarios motivados por tales hechos y, en su caso, para que propongan un acuerdo conciliatorio que satisfaga total o parcialmente los derechos de los potenciales consumidores o usuarios afectados.

El llamamiento a los afectados se realizará por un plazo de dos meses desde su publicación y deberá contener el acuerdo de iniciación de actuaciones del presidente, la indicación del lugar en el que los interesados podrán tener acceso, en su caso, a la propuesta de acuerdo conciliatorio realizada por las empresas o profesionales y el plazo de dos meses para presentar la solicitud.

Sistema arbitral de consumo

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de reclamaciones de los consumidores y usuarios, que presenta las siguientes características:

- **Voluntario**: ambas partes deben aceptar expresamente el arbitraje.
- **Sencillo**: carece de formalismos.
- **Gratuito**: la Administración sufraga la tramitación, excepto la práctica de algunas pruebas.
- **Rápido**: se resuelve, como máximo, en 6 meses.
- **Eficaz**: la resolución o laudo es equivalente a una sentencia judicial, y ejecutiva.

Este **distintivo oficial** supone una garantía para el consumidor, y le ofrece un sistema eficaz de resolución de reclamaciones.

Programa subvencionado por el
Ministerio de Sanidad y Política Social
Instituto Nacional del Consumo



Federación UNAE 2009

C/ Villanueva, 8 - 3º

28001 Madrid

Tlf: 91-575.72.19

informacion@federacionunae.com

www.federacionunae.com

El contenido de este manual es responsabilidad exclusiva de la Federación UNAE



FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA