



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 23 OCTUBRE 2009

“EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO”

AUTORÍA ALICIA ENRIQUETA PÁEZ ÁLAMO
TEMÁTICA DERECHO
ETAPA ESO, BACHILLERATO, CICLOS FORMATIVOS

Resumen

En nuestro entorno, aumentan cada año el número de reclamaciones de consumidores y usuarios por disconformidad con el producto adquirido o con el servicio que le han prestado. Como parte de la “educación para el consumo”, que los alumnos deben recibir, encontramos un sistema extrajudicial de resolución de conflictos que es rápido, gratuito y eficaz.

Palabras clave

- Junta Arbitral de Consumo.
- Árbitro.
- Laudo.
- Conflicto consumidor/empresa

1. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. INTRODUCCIÓN.

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre comerciantes y consumidores o usuarios, nunca entre particulares.

Está regulado por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y por el Real Decreto 231/2008, de 15 de Febrero, por el que se regula el sistema arbitral de Consumo, modificado por el Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo.

Este sistema cuenta con numerosas ventajas para resolver conflictos porque es:

- gratuito para las partes (que sólo en determinados supuestos tienen que costear la práctica de peritajes).



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 23 OCTUBRE 2009

- rápido (los expedientes se tramitan en un espacio corto de tiempo, máximo seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral).
- eficaz (porque se resuelve mediante un laudo –resolución arbitral- de ejecución obligada, como si se tratara de una sentencia, sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria y no existe límite máximo o mínimo para la cuantía reclamada).
- voluntario (ambas partes se someten libremente al arbitraje)
- ejecutivo (los laudos son de obligado cumplimiento para empresario y consumidor).

Para los consumidores y usuarios, es el cauce más adecuado para hacer valer sus derechos sin las dificultades que, normalmente, supone para ellos acudir a la vía judicial.

Para las empresas y profesionales, refuerza la confianza de los consumidores en aquellas empresas que ostentan el distintivo de adhesión al sistema, ya que saben que en caso de conflicto entra en juego un procedimiento para resolverlo que es rápido, eficaz y gratuito.

Un distintivo, colocado en el establecimiento o en la publicidad de la empresa, indica al consumidor o usuario que si existe algún desacuerdo con ese proveedor se podrá resolver a través del arbitraje de Consumo, es decir, mediante un sistema rápido y eficaz de resolución de conflictos.

En cambio para el comercio o negocio supone una etiqueta de calidad, mejorando su imagen de seriedad y credibilidad.

El Real Decreto 231/2008 introdujo, entre otras novedades la introducción del arbitraje colectivo. Se utiliza para resolver, en un único procedimiento arbitral de consumo, los conflictos originados cuando una empresa o profesional haya podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios por la misma causa y se vea afectado un número determinado de éstos. La junta arbitral competente será la de la comunidad donde estén domiciliados los consumidores afectados. Si estuvieran domiciliados en distintas comunidades autónomas, la competencia corresponde a la Junta Arbitral Nacional.

2.¿QUÉ RECLAMACIONES PUEDEN RESOLVERSE A TRAVÉS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

Todos los conflictos que afecten a los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores y usuarios, con independencia de su cuantía.

No obstante, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo:

C/ Recogidas N° 45 - 6ªA 18005 Granada csifrevistad@gmail.com



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 23 OCTUBRE 2009

- Las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva.
- Aquéllas en que las partes no tengan poder de disposición.
- Aquéllas en las que la parte reclamante no tenga capacidad de obrar o representante legal
- Las cuestiones en las que según la legislación vigente deba intervenir el Ministerio Fiscal.
- Cuando concurra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.
- La responsabilidad civil por daños y perjuicios directamente derivada de intoxicación, lesión, muerte o de hechos en los que existan indicios racionales de infracción penal.

3. PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

El arbitraje se desarrolla en varias etapas:

1.-Presentación por escrito de la solicitud. Cumplimente el impreso que le será facilitado en la oficina de atención al consumidor (OMIC) de su ayuntamiento, en las asociaciones de consumidores adheridas al sistema arbitral, en la Direcciones Generales de las Comunidades autónomas o en sus páginas web . El escrito debe ser claro y conciso, concretando su solicitud, y debe ir acompañado de la documentación que estime necesaria (facturas, contratos...)

2.-Admisión de la solicitud de arbitraje. Admitida su solicitud de arbitraje, se trasladará a la empresa reclamada para su aceptación, salvo que esté adherida al sistema arbitral, en cuyo caso pasa directamente a trámite. Si no se acepta el arbitraje, se archivará el expediente en esta vía y el consumidor podrá dirigirse a los tribunales de justicia.

3.-Designación del colegio arbitral o del árbitro único (en determinados casos). En caso de aceptación o adhesión, se designará un colegio arbitral para conocer el asunto, señalándose fecha y lugar de la audiencia. El colegio arbitral tiene una composición tripartita:

- Un representante de la administración.
- Un representante de los intereses de los consumidores.
- Un representante del sector empresarial.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 23 OCTUBRE 2009

4.-La audiencia. A la audiencia podrán concurrir las partes, solas o acompañadas de su representante legal. También podrán no comparecer personalmente y autorizar por escrito a una persona para que las represente, o remitir sus alegaciones por escrito a la junta arbitral. Además, podrán utilizarse en las vistas medios electrónicos, bien escritos, bien a través de videoconferencia. Durante la audiencia, las partes expondrán sus posturas, aportarán las pruebas de que dispongan o propondrán la práctica de un peritaje. El colegio arbitral determinará si procede la realización de una prueba pericial, a la que serán convocadas las partes. No es obligatoria, pero es conveniente la asistencia.

5.-Laudo dictado por el colegio arbitral. El laudo que dicte el colegio arbitral obliga a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación. En caso de incumplimiento del laudo arbitral, se podrá solicitar su ejecución ante el juez de primera instancia. El laudo cierra la posibilidad de acudir a los tribunales ordinarios por la misma causa. Contra el laudo arbitral sólo cabe recurrir por causas formales, no entrando a debatir sobre el objeto de la reclamación, ya que el laudo tiene los mismos efectos que una sentencia judicial firme. Dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes podrá (con notificación a la otra) solicitar a los árbitros:

1. La corrección de cualquier error de cálculo, copia, tipográfico o de naturaleza similar.
2. La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.
3. Un complemento del laudo en relación a de peticiones formuladas y no resueltas en él.

Asimismo y excepcionalmente, las partes podrán llevar a cabo las siguientes acciones:

- Solicitar, en el plazo de dos meses desde la notificación del laudo, la anulación ante la Audiencia Provincial, justificando un defecto de forma.
- Recurso de revisión ante el Tribunal Supremo, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

Por otro lado, comentar la existencia de un Arbitraje de consumo electrónico, que permite que todas las actuaciones, desde la solicitud hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, puedan realizarse por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales.

4.¿QUÉ PAPEL JUEGAN LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN EL ARBITRAJE?



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 23 OCTUBRE 2009

Las asociaciones de consumidores proponen a uno de los 3 árbitros que forman el colegio arbitral (los otros dos son un vocal de los empresarios y el presidente).

Cuando la reclamación se haya formulado a través de una asociación de consumidores, ésta puede designar al vocal que los representa. Sin embargo, la designación de este vocal no implica que la asociación defienda expresamente a su socio frente a la empresa, pues los vocales, como miembros del colegio arbitral, deben actuar con independencia e imparcialidad.

En el resto de los casos, es decir, si el consumidor ha presentado directamente la reclamación ante la junta o ha llegado a ésta a través de las oficinas municipales de información al consumidor, la designación del vocal la realizará de oficio la propia junta arbitral.

5. JUNTAS Y COLEGIOS ARBITRALES.

Las juntas y los colegios arbitrales son los órganos en que se estructura el Sistema Arbitral de Consumo.

5.1. JUNTAS ARBITRALES

Las juntas arbitrales son las unidades administrativas que gestionan y tramitan las solicitudes de arbitraje, además de promocionar este sistema. Otras funciones que tienen encomendadas son:

- Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión
- Conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo
- Gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial.
- Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.

Las juntas arbitrales pueden ser de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico. También existe una Junta Arbitral Nacional que recibe las solicitudes de arbitraje cuyo ámbito territorial exceda del de una comunidad autónoma o la empresa sólo esté adherida al sistema arbitral de consumo a nivel nacional.

El consumidor podrá acudir a las siguientes juntas:

C/ Recogidas Nº 45 - 6ªA 18005 Granada csifrevistad@gmail.com



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 23 OCTUBRE 2009

1. A la que corresponda el domicilio del consumidor.
2. Si en la población donde el consumidor tiene su domicilio, existen varias juntas, se otorgará preferencia a la de inferior ámbito territorial.
3. Pero en todo caso, se salvaguardará la libre elección de la junta por las partes.

Estas juntas están compuestas por un presidente y un secretario, cargos que recaen en personal de la administración.

Actualmente existen las siguientes juntas arbitrales:

- Una Junta arbitral Nacional.
- 18 autonómicas.
- 10 provinciales.
- 2 de mancomunidad.
- 40 municipales.

5.2. ÓRGANO ARBITRAL.

Hay dos modalidades:

-Colegio arbitral. Se trata de un órgano colegiado compuesto por tres árbitros: un presidente (empleado público de la administración, que tiene que ser licenciado en derecho), un vocal representante de los consumidores perteneciente a una asociación de consumidores y un vocal representante de los empresarios perteneciente a una organización empresarial.

Los árbitros son personas honorables que cuentan con formación adecuada para resolver los conflictos que se someten a su consideración y que actúan con independencia, imparcialidad y confidencialidad.

El colegio arbitral oye a las partes e intenta que lleguen a un acuerdo. Finalmente decide sobre el problema planteado y plasma su decisión en el llamado laudo arbitral, que tiene los mismos efectos que una sentencia judicial, es decir su contenido es vinculante para ambas partes. Como he comentado anteriormente, la cuestión decidida no puede volverse a plantear en el arbitraje ni llevarse a la vía judicial, pues ambos sistemas son excluyentes e incompatibles: la vía arbitral excluye la vía judicial.

-Árbitro único. El Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, contempla la creación de los colegios unipersonales que funcionan, a través de la figura del árbitro único. Se aplicará esta opción cuando las partes así lo acuerden o cuando lo establezca el presidente de la junta arbitral de consumo,
C/ Recogidas Nº 45 - 6ºA 18005 Granada csifre vistad@gmail.com



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 23 OCTUBRE 2009

siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 euros y que la falta de complejidad del asunto establece que el presidente de la junta arbitral de consumo pueda acordar que sean vistas en un único procedimiento las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado y en las que coincida la reclamación.

6. EL CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR .

El Centro Europeo del Consumidor en España es una oficina pública de atención al consumidor de cualquier Estado miembro la Unión Europea, que precise información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio.

El Centro Europeo del Consumidor en España presta ayuda:

- A los ciudadanos de un estado comunitario que adquieran un bien o contraten un servicio en cualquier parte del territorio español.
- A los ciudadanos españoles que adquieran un bien o contraten un servicio en un estado comunitario que no sea España.

Las funciones del CEC son:

- Asesorar a los consumidores sobre sus derechos en materia de consumo para que puedan aprovechar mejor las posibilidades que ofrece el mercado interior europeo. Esta actividad incluye la información sobre la legislación aplicable a cada caso concreto, tanto de ámbito nacional como europeo.

- Intervenir como mediadores en las quejas y reclamaciones transfronterizas que se produzcan en los siguientes casos:

- a. Cuando un consumidor nacional de cualquier lugar de la geografía española quiera reclamar por un mal servicio o producto defectuoso contra un establecimiento o empresa situado en otro Estado de la UE
- b. Cuando un consumidor de otro Estado Comunitario quiere reclamar contra un establecimiento o empresa española.

Los técnicos de consumo del Centro Europeo del Consumidor contactarán con los proveedores y mediarán entre éstos y los usuarios, prestándoles la asistencia lingüística y técnica necesaria hasta llegar a una solución satisfactoria o, en caso contrario les asistirán y orientarán sobre los Sistemas de resolución de conflictos transfronterizo, previos a la vía judicial.

- Informar y divulgar la política comunitaria en materia de consumo y defensa del consumidor mediante la organización de seminarios, publicaciones, boletín informativo y la difusión en medios audiovisuales.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 23 OCTUBRE 2009

7. MEMORIA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

Presenta la actividad global desarrollada por las Juntas Arbitrales de Consumo para resolver los conflictos que surgen en las relaciones de consumo.

Las elabora anualmente el Instituto Nacional de Consumo(INC).

Voy a presentar, brevemente, los datos de la última memoria presentada por el INC, la del año 2007.

Se presentaron 61.759 solicitudes de arbitraje procedentes, fundamentalmente del sector de los operadores de telecomunicaciones. Se resolvieron el 93,58% de las solicitudes presentadas.

El mayor número de solicitudes de arbitraje son gestionadas por las Juntas Arbitrales autonómicas, seguidas de las Juntas municipales y, en tercer lugar, las provinciales. Esto se explica por el hecho de que las empresas operadoras de telecomunicaciones han limitado su adhesión al sistema arbitral de Consumo, a las Juntas Arbitrales autonómicas, por lo que sólo éstas conocen de las solicitudes de arbitraje de uno de los sectores con mayor número de reclamaciones.

Las Juntas Arbitrales con más solicitudes son:

- A nivel autonómico: Cataluña, Madrid, Galicia. Murcia, Canarias y Cantabria. Las suma de las presentadas en estas comunidades suponen el 61,7% del total.

- A nivel provincial: Sevilla, Alicante y Cádiz, que suman el 51,3% de las solicitudes presentadas en su ámbito.

- A nivel municipal: las Juntas más utilizadas para presentar demandas de arbitraje son Barcelona, Madrid, Burgos y Zaragoza, que suman el 50,86% de las solicitudes presentas en las Juntas de ámbito municipal.

8. EL ARBITRAJE EN CIFRAS.

Tan sólo un 1,8% de las compañías que operan en España acuden al arbitraje para solucionar sus conflictos debido al desconocimiento que existe sobre este método alternativo a la justicia ordinaria, según los datos recogidos por la Asociación Europea de Arbitraje (Aeade).



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 23 OCTUBRE 2009

De los 3,35 millones de empresas activas en España, tan sólo lo alrededor de 60.400 evitarán los tribunales ordinarios en caso de conflicto, y recurrirán al arbitraje o a la mediación, según los datos recogidos por el Directorio Central de Empresas (Dirce).

"El arbitraje podría aliviar la carga de los juzgados y encontrar una respuesta más económica y rápida", explicó Aeade, que recordó que los Juzgados de lo Mercantil tienen en la actualidad una carencia de 605 jueces y magistrados, ya que su dotación no supera el 50% necesario, según el observatorio de la actividad de la Justicia de la Fundación Wolters Kluwer.

El 98% de los empresarios y abogados que utilizan el arbitraje son fieles a esta técnica de resolución de conflictos, con lo que pretenden evitar la lentitud y la falta de uniformidad de los criterios de la Justicia ordinaria.

Las principales causas esgrimidas por aquellos que deciden no recurrir al arbitraje son el coste y el conflicto de intereses del árbitro. Sin embargo, Aeade prevé que la incidencia del arbitraje en el mundo empresarial aumente hasta un 5% en los próximos dos años y llegue al 10% en 2015.

9. TRES EJEMPLOS DE CASOS RESUELTOS POR EL ARBITRAJE.

1.-Reclamación a una academia por promesas publicitarias incumplidas.

La reclamante. La reclamante firmó un contrato con una academia para preparar oposiciones al ayuntamiento de su ciudad y pagó por el curso 1.635 euros. Eligió el centro porque el folleto informativo prometía avisar de la convocatoria de oposiciones con tiempo suficiente a través de mensajes al móvil. La usuaria reclamó la devolución del dinero alegando que la academia no le avisó de la publicación de tal convocatoria y que, por lo tanto, no pudo presentarse a ella.

La empresa. Los responsables de la academia, que fueron citados por el colegio arbitral para que dieran su versión de los hechos, rechazaron la petición de la reclamante de recuperar el dinero de la matrícula argumentando que sí se avisó a la alumna con tiempo suficiente, si bien no pudieron aportar ninguna prueba de tal notificación durante el proceso arbitral.

El colegio arbitral. El colegio arbitral estimó parcialmente las pretensiones del cliente y dictó un laudo por el cual la academia debía abonar la cantidad de 1.000 euros a la alumna en concepto de compensación, ya que el centro no pudo demostrar la emisión del aviso de la convocatoria.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 23 OCTUBRE 2009

2.- Reclamación a una tienda de mascotas por no acreditar el pedigrí.

El reclamante. En este caso, el reclamante compró un perro con pedigrí y solicitó el certificado correspondiente. La empresa, sin embargo, tardó semanas en responder y lo hizo entregando al cliente un documento que el reclamante no aceptó por considerar que no cumplía las exigencias legales de este tipo de certificado.

La empresa. La empresa reclamada alegó que había tardado en entregar el certificado porque era un duplicado del original, que había extraviado. También argumentó que, de no estar conforme con la acreditación, debería ser el cliente quien demostrara que el can no tenía el pedigrí solicitado.

El colegio arbitral. El colegio arbitral estimó que la empresa había vendido un animal como si fuera de pedigrí sin cumplir las exigencias vigentes (inscripción del perro en el libro de orígenes español, entrega al cliente de un certificado del veterinario del país de origen donde constara el número de tatuaje o microchip, etc.). Por ello, determinó que el perro quedara en poder del cliente y que la empresa le devolviera 240 de los 360 euros que había pagado.

3.- Reclamación por negativa a devolver un producto.

El consumidor. El consumidor compró un juego de cadenas en el establecimiento reclamado y al cabo de dos días decidió cambiarlo por otro artículo, pero el establecimiento no se lo permitió. El consumidor reclamó la devolución del dinero o el cambio del artículo por otro porque el producto seguía precintado, es decir, no se había usado.

La empresa. La parte reclamada manifestó que el motivo por el que no devuelve este artículo es evitar los abusos de algunos clientes que compran las cadenas y cuando acaba la temporada o hacen el viaje que tienen que realizar, intentan devolverlas. Para evitar estos abusos se dispone de cartelería en el punto de venta de estos artículos informando a los clientes que no tienen devolución. No obstante, con el fin de satisfacer la demanda del reclamante, durante el arbitraje ofreció el cambio de este artículo por otro de importe igual o superior, abonando la diferencia.

El colegio arbitral. El colegio arbitral elevó a laudo el acuerdo entre las partes.

10. BIBLIOGRAFÍA.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 23 OCTUBRE 2009

- Florensa i Tomas, C.,Alonso F., Barreto, J.C., Capdevila, M., Carrasco, A., Clavel, M., Cortados,A., Maluquer, C., Mercadé M., Radial, A., Sanchidrián, R., Torres, F.(2004). El arbitraje de consumo.Tirant lo Blanch.Madrid.

- Extraído el 10 de Septiembre de 2009 de www.consumo-inc.es/

-Extraído el 14 de septiembre de 2009 de www.caib.es

-Extraído el 10 de Septiembre de 2009 de www.madrid.org

- Extraído el 12 de Septiembre de www.arbitrajedeconsumo.msc.es/

- Extraído el 14 de septiembre de 2009 de www.cincodias.es

Autoría

- Nombre y Apellidos: ALICIA ENRIQUETA PÁEZ ÁLAMO
- Centro, localidad, provincia: JAÉN
- E-mail: aliciapaeza@yahoo.es