

# El Sistema Arbitral de Consumo en España



(fuente: Instituto Nacional del Consumo)

## ¿Qué es?

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios encomendó al Gobierno en su Artículo 31 el establecimiento de un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurriera intoxicación, lesión o muerte, y no existieran indicios racionales de delito.

Optar por un sistema de arbitraje como medio de resolución de los conflictos de consumidores, era una decisión innovadora para la tradición que en nuestro país tenía el arbitraje.

Este Sistema consiste en un procedimiento extrajudicial voluntario, en el que se encomienda a un Colegio Arbitral la resolución de una controversia, y tiene la misma eficacia que una Sentencia judicial.

Hasta entonces la única vía a la que cabía acudir era la judicial, pero sus inconvenientes desanimaban a la mayoría de los consumidores, y el conflicto quedaba sin resolver. No hay que olvidar que en los conflictos de consumo concurren una serie de connotaciones especialísimas; desequilibrio entre las partes y contratos de pequeña cuantía.

De nada sirve proporcionar a los consumidores una sólida posición, reconociéndoles derechos y acciones, si luego no disponen de cauces adecuados para hacerlos valer.

En el año 1986 comienza a desarrollarse la "experiencia piloto" del arbitraje de consumo, antes de su "implantación general y su regulación legal", para conocer así las necesidades reales de su funcionamiento y evaluar la aceptación entre consumidores y empresarios o comerciantes.

En el año 1993 se aprueba el Real Decreto 636/93, de 3 de mayo que regula el Sistema Arbitral de Consumo, estableciendo el modo de constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo y desarrollando el procedimiento a seguir. La Ley de Arbitraje, de 23 de diciembre de 2003, es de aplicación supletoria desde el 26 de marzo de 2004, tras la derogación de la Ley Arbitraje de 1988.

Las características de este Sistema son:

- **RAPIDEZ**, porque se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo 4 meses desde que es designado el Colegio Arbitral.
- **EFICACIA**, porque se resuelve mediante un laudo sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria, y no existe límite máximo o mínimo de la cuantía reclamada.
- **VOLUNTARIEDAD**, porque ambas partes se someten libremente al Sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.
- **EJECUTIVIDAD**, porque los laudos -resoluciones arbitrales- son de ejecución obligada, como si se tratara de una sentencia judicial.
- **ECONOMÍA**, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos, la práctica de peritajes.

En definitiva, el Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes resolver las controversias sin gastos y sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia.

## **2. ¿Quiénes son los protagonistas del Sistema Arbitral?**

De una parte los consumidores y de otra los empresarios o comerciantes que produzcan, importen, suministren o les faciliten bienes o servicios.

Una característica del Sistema Arbitral de Consumo es la unidireccionalidad. Es decir, que el procedimiento sólo puede ser puesto en marcha a instancias del consumidor y nunca del empresario, aunque, a lo largo del proceso, el empresario puede plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente vinculadas con la reclamación:

- Asociaciones de Consumidores
- Censo de empresas

## **3. Ámbito de aplicación**

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 legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial, pero el Real Decreto que lo regula señala que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo:

- las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva;
- aquéllas en que las partes no tengan poder de disposición;
- tampoco será posible el Arbitraje de Consumo en 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.

## **4. Órganos que intervienen en el Sistema Arbitral de Consumo**

Intervienen dos tipos de órganos, uno encargado de la administración del arbitraje que son las Juntas Arbitrales, y otros que son los Colegios Arbitrales que son quienes conocen de la controversia concreta y emiten el laudo. Éstos son designados para cada caso concreto.

Las 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.

¿A qué Junta deben acudir los consumidores?

- A la 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.
- Pero en todo caso, se salvaguardará la libertad de elección de la Junta por las partes.

Estas Juntas están compuestas por un presidente y un secretario, cargos que recaen en personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Actualmente existen (2004):

- 1 Junta Arbitral Nacional
- 19 Juntas Arbitrales Autonómicas
- 10 Juntas Arbitrales Provinciales
- 3 Juntas Arbitrales de Mancomunidad

- 40 Juntas Arbitrales Municipales

## **5. ¿Cómo se tramita el procedimiento arbitral?**

### **5.1. Solicitud**

Se inicia con la formalización de una Solicitud de Arbitraje que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo directamente o a través de una Asociación de Consumidores.

Una vez recibida la solicitud se comprobará si el comerciante o empresario reclamado está adherido al Sistema. Si lo está, comenzará el procedimiento propiamente dicho, si no lo está, se le trasladará la solicitud disponiendo de un plazo de 15 días para aceptarla o rechazarla.

Si es rechazada por el empresario la invitación al arbitraje, se archivará la solicitud sin más trámites, dado el carácter voluntario del Sistema.

**El Arbitraje puede ser de Derecho o de Equidad.** Esto quiere decir que los Árbitros dictarán el laudo con sujeción a las normas y Leyes establecidas o según su leal saber y entender.

La decisión de optar por el Arbitraje de Derecho o el de Equidad corresponde a las partes. En caso de que se opte por el de Derecho los Árbitros deberán ser Abogados en ejercicio.

### **5.2. Colegio Arbitral**

Si el comerciante o empresario estaba previamente adherido, o acepta el sometimiento al arbitraje, se designará el Colegio Arbitral que será el que decida sobre el conflicto planteado y estará compuesto:

por el Presidente, designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral;

- por un Árbitro, representante de los Consumidores;

- por un Árbitro, representante de los Empresarios.

### **5.3. Audiencia**

Posteriormente se citará a las partes a una audiencia, donde podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente.

### **5.4. Pruebas**

El Colegio acordará las pruebas que estime pertinentes bien por propia iniciativa o la de las partes.

Cuando las pruebas se acuerden de oficio o sea por el Colegio Arbitral, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga por las partes, el pago de las pruebas será asumido por éstas.

### **5.5. Laudo**

El Procedimiento finaliza con un laudo que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.

Si las partes llegaran a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si de una sentencia judicial se tratase.

### **5.6. Recursos**

Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

## **6. La adhesión de los empresarios o comerciantes al Sistema Arbitral de Consumo**

Los empresarios o comerciantes pueden realizar **Ofertas Públicas de Sometimiento** al Sistema Arbitral de Consumo, respecto de futuros conflictos con consumidores y usuarios. Esta Oferta se deberá dirigir a la **Junta Arbitral de Consumo** a través de la que se adhiera al Sistema. El comerciante o empresario podrá limitar, ya por materia, cuantía, etc. las controversias que se resolverán mediante el arbitraje de consumo.

Las Juntas Arbitrales de Consumo otorgarán un **Distintivo Oficial** a las empresas que realicen estas Ofertas Públicas y serán incorporadas al **Censo Nacional de Empresas** adheridas al Arbitraje de Consumo.

## **7. El Distintivo del Sistema Arbitral de Consumo**

Si usted, consumidor o usuario, ve que una empresa ostenta este distintivo en su establecimiento o en su publicidad, se encuentra ante un proveedor que le asegura poder resolver los desacuerdos que puedan producirse con él a través del Arbitraje de Consumo.

Actualmente más de 50.000 empresas, integradas en el **Censo Nacional de Empresas** adheridas al Arbitraje de Consumo, disponen de este distintivo.

El distintivo oficial que pueda ostentar el industrial por su adhesión al Sistema Arbitral supone una etiqueta de calidad. Su exhibición en un lugar destacado mejora su imagen de seriedad y credibilidad. Esto redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor, que le discriminará positivamente, con lo que mejorará su competitividad.

El distintivo oficial supone una garantía para el consumidor y usuario y la oferta de un servicio adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.

Este distintivo solo puede ser utilizado por aquellas empresas a las que se les haya concedido por resolución de la Junta Arbitral de Consumo previa realización de oferta pública de sometimiento al arbitraje de consumo.



<http://www.consumo-inc.es/arbitraje/arbitraje.htm>