

Junta Arbitral de Consumo

¿Qué es?

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre comerciantes y consumidores o usuarios, nunca entre particulares que siempre se resuelven por vía judicial.

Este sistema se encuentra en pleno auge, debido a sus notables ventajas para resolver conflictos:

- GRATUITO para las partes que sólo en determinados supuestos tienen que costear la práctica de peritajes.
- RÁPIDO: los expedientes se tramitan en un espacio corto de tiempo.
- EFICAZ: se resuelve sin necesidad de recurrir a la vía judicial.
- VOLUNTARIO: ambas partes se someten libremente al arbitraje. Al tratarse de un sistema voluntario, si la empresa no adherida no acepta el arbitraje y la mediación no resuelve el problema, solo puede optarse por la vía judicial.
- EJECUTIVO: los laudos son de obligado cumplimiento para empresario y consumidor. Si una parte no cumple lo que dicta el laudo, la otra puede solicitar la ejecución ante el juez de primera instancia.

Las empresas adheridas pueden disponer de un distintivo oficial.

El arbitraje de consumo electrónico: se realiza a través de medios electrónicos.

Existe el arbitraje de consumo colectivo que consiste en la resolución mediante un único trámite cuando el conflicto tenga una misma base y afecte a un número determinado de consumidores.

¿Quién y cómo puede acceder al arbitraje?

El sistema arbitral de consumo es válido para resolver muchos de los problemas de los consumidores, pero **NO** admite ciertos casos:

- Cuando se haya producido una intoxicación.
- Cuando se haya producido una lesión.
- Cuando el objeto de reclamación haya producido la muerte de una persona.
- Cuando exista indicio de delito.
- Cuando exista una resolución judicial firme sobre el asunto en particular.
- Cuando la discusión afecte a materias sobre las que las partes no tengan poder de disposición.
- Cuando la parte reclamante carezca de capacidad de obrar o de representación legal.

Se puede acceder al arbitraje por Internet si se dispone de firma electrónica.

Etapas del arbitraje

El arbitraje se desarrolla en varias etapas:

- 1. Presentación por escrito de la solicitud.** Cumplimente el impreso correspondiente. Para ello se puede dirigir a:
 - Los Servicios Territoriales de Consumo de la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación.
 - Las Asociaciones de Consumidores adheridas al sistema arbitral que actúen en su territorio
 - La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de su Ayuntamiento.

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. Además de la no aceptación por parte de la empresa no adherida, éste rechazo también se puede producir porque:

- No reúne los requisitos. Se pide al reclamante que lo resuelva en un plazo inferior de 15 días.
- No tiene fundamento.
- No se aprecia una afectación de los derechos económicos del consumidor.
- No es objeto de arbitraje.

3. Designación del colegio arbitral. 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.

Desde agosto de 2008 cabe la posibilidad de emplear un solo árbitro para resolver desavenencias sencillas siempre que la cuantía reclamada sea inferior a 300 euros.

4. La audiencia. En un plazo de 3 meses desde el inicio del procedimiento. 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 obligatorio, pero es conveniente la asistencia.

5. Laudo dictado por el colegio arbitral. Desde el inicio del procedimiento arbitral se dispone de un plazo de 6 meses para dictar laudo. 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.

6. Arbitraje de consumo electrónico. A partir de agosto de 2008 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.

¿Qué papel juegan las asociaciones de consumidores en el arbitraje?

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.

¿Qué son las Juntas y Colegios Arbitrales?

Las Juntas y los Colegios Arbitrales son los órganos en que se estructura el Sistema Arbitral de Consumo.

A. JUNTAS ARBITRALES

Las Juntas Arbitrales son las unidades administrativas que gestionan y tramitan las solicitudes de arbitraje, además de promocionar este sistema.

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:

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.

En el territorio de la **Comunidad Valenciana** existen las siguientes juntas arbitrales:

- Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana: C/ Colón 32 46004 Valencia Tel. 012
- Oficina de Arbitraje de Consumo Turístico C/ Colón, 32 46004 Valencia Tel. 012 / 34 963 866 000 (desde fuera de la Comunidad Valenciana) 96 386 183 516. Horario de atención: lunes a viernes, mañanas de 9 a 14 horas.
- Junta Arbitral de Consumo de Alicante C/ Mayor, 39 03002 Alicante Tel. 965 145 600
- Junta Arbitral de Consumo de Alicante - Sede de Benidorm C/ Júpiter, 18 bajo03500 Benidorm Tel. 965 868 001
- Junta Arbitral de Consumo de Castellón c/ Campoamor, 28-3ºC 12001 Castellón Tel. 964 269 614

El arbitraje también podrá solicitarse en aquellos **Ayuntamientos** que dispongan de Oficina Municipal de Información al Consumidor, las cuales colaborarán con la Junta Arbitral de la provincia correspondiente.

Las Juntas Arbitrales de Transporte

Su finalidad es resolver, de forma gratuita, reclamaciones y conflictos económicos inferiores a 6.000 euros, que tengan que ver con los transportes terrestres –por carretera, ferrocarril o cable-, de recorridos urbanos e interurbanos, de mercancías o de viajeros. Existen Juntas Arbitrales de Transporte en todas las comunidades autónomas y, al igual que ocurre con la Juntas Arbitrales de Consumo, el procedimiento es rápido y gratuito, y el laudo obliga a las partes, del mismo modo que lo hace una sentencia judicial.

B. COLEGIOS ARBITRALES

Los colegios arbitrales son designados para cada ocasión. Desarrollan la función arbitral propiamente dicha, concluyendo con la emisión del laudo arbitral.

Se trata de un órgano colegiado imparcial 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.

El colegio arbitral 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. 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. En caso de que el laudo no se cumpla de forma voluntaria, se podrá solicitar su ejecución forzosa ante el Juzgado de Primera Instancia.

Árbitro único

Desde 2008 (Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero), se 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, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 euros y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje. El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la administración pública.

Por otra parte, dicho Real Decreto también 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.

Otra novedad de 2008 es la introducción del arbitraje colectivo. Se utilizará 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.