



En ocasiones se están ofreciendo a los consumidores otras fórmulas arbitrales distintas al Arbitraje de Consumo. Infórmese antes de aceptarlas, se han detectado situaciones de abuso y malas prácticas.

Distintivo oficial

Las ventajas del sistema arbitral no sólo existen para el consumidor; sino que la configuración que del mismo se ha hecho permite que el empresario disfrute también de la posibilidad de incorporar a su negocio elementos de diferenciación con respecto a su competencia, en el sentido de ofrecer a sus clientes una imagen de calidad del servicio que presta, a partir del compromiso de someterse a un sistema de resolución de conflictos pensado para facilitar esta tarea al consumidor. Esta imagen de calidad se manifiesta a través de un distintivo, y los empresarios que se someten al arbitraje, podrán exhibirlo en su establecimiento y en la publicidad que emitan. Este distintivo es el siguiente:



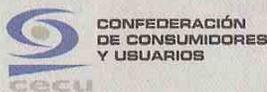
ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO

ARBITRAJE
DE CONSUMO

Para más información sobre arbitraje y Juntas Arbitrales existentes consulte la página web del Instituto Nacional del Consumo

www.consumo-inc.es/Arbitraje/juntas.htm#01
o la web de CECU

www.ceu.es

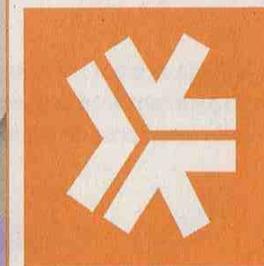


Programa subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Consumo-Instituto Nacional del Consumo.
Su contenido es de responsabilidad exclusiva de CECU

El Sistema Arbitral de Consumo

por qué y para qué

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo: por qué y para qué

Por qué

A fin de facilitar a los consumidores un procedimiento extrajudicial mediante el cual pudieran resolver sus reclamaciones de consumo, en 1993 se dictó la norma que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Para qué

El Sistema Arbitral de Consumo está concebido para que, a través de él, puedan ser sometidas a arbitraje cualquier tipo de reclamaciones de consumo, por ejemplo las relativas a servicios de tintorería, telefonía, academias, servicios de reparación en el hogar, servicios de asistencia técnica, talleres de reparación de automóviles, servicios de autolavado, viajes, compras efectuadas en comercios, vivienda, seguros y cualesquiera otras siempre y cuando un consumidor reclame frente a un empresario o comerciante pero nunca las controversias surgidas entre dos consumidores o entre empresas.

No podrán someterse a arbitraje de consumo reclamaciones en las que concurra alguna de estas circunstancias: que se haya producido intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

Cómo

A través de la Junta Arbitral más cercana a su domicilio. Consulte en su Ayuntamiento o acuda a su asociación de consumidores, le asesorarán de cómo hacerlo.



El Arbitraje de Consumo se desarrolla mediante el siguiente procedimiento:

1. Solicitud de inicio.

El arbitraje comienza con la Solicitud que realiza el consumidor mediante un formulario que existe a su disposición en las Juntas Arbitrales y en las asociaciones de consumidores.

2. Adhesión.

La Junta Arbitral comprobará si el comerciante, empresario o profesional contra el que se dirige la reclamación está ya adherido al Arbitraje; si lo estaba antes de que surgiera el conflicto el procedimiento se inicia. Si no estaba adherido con carácter previo se le remitirá la Solicitud de arbitraje que ha formulado el consumidor contra él y se le otorgará un plazo de 15 días para que acepte o rechace participar en el arbitraje, en este último caso se archivará la solicitud. Tenga presente que el arbitraje es voluntario para ambas partes.

3. Convenio Arbitral.

La Solicitud del consumidor junto con la aceptación de la empresa reclamada de someterse al arbitraje (si no estuviera adherida con anterioridad) forman el Convenio Arbitral.

4. Colegio Arbitral.

Tras los trámites anteriores, se designa al Colegio Arbitral que resolverá la reclamación. El Colegio Arbitral lo componen un representante del consumidor, uno por la empresa reclamada y un miembro de la Administración Pública de la que dependa la Junta Arbitral que hace las veces de Presidente del Colegio.

5. Audiencia.

Las partes son citadas a audiencia y allí, cada una de ellas, puede manifestar lo que deseen relativo a la reclamación.



6. Pruebas.

El Colegio Arbitral aceptará o solicitará las pruebas que considere pertinentes, y podrán consistir en la aportación de documentos, testimonios de terceros, pruebas periciales, etc. Los gastos que generen las pruebas serán soportadas por quien las solicite, y las comunes por mitad, salvo que el Colegio acuerde un reparto diferente por apreciar mala fe o temeridad en alguna de las partes. Si el Colegio es quien solicita las pruebas, la Junta Arbitral correrá con los gastos que ocasionen las mismas.

7. Laudo.

La decisión que finalmente adoptan los árbitros es el llamado laudo. Se dicta en el plazo de cuatro meses desde la designación del Colegio Arbitral. El Laudo tiene la misma eficacia que una sentencia, las partes, consumidor y empresa, deben acatarlo. El Laudo puede recurrirse ante los Tribunales de Justicia por los motivos que marca la ley.

Recuerde

El Sistema Arbitral de Consumo le garantiza:

- **Gratuidad.** El procedimiento arbitral es gratuito para las partes; no requiere la intervención de abogado ni procurador; tampoco hay gastos con motivo de la participación de los árbitros. Los únicos gastos que las partes deberán abonar, en determinados supuestos, serán los derivados de las pruebas que ellas mismas solicitan.
- **Rapidez.** Con el Sistema Arbitral de Consumo verá su problema resuelto en un plazo máximo de cuatro meses desde la designación del Colegio Arbitral.
- **Seguridad.** La decisión final que adopten los árbitros, el Laudo, deberá ser cumplida obligatoriamente (como si se tratase de una sentencia judicial).
- **Sencillez** porque para utilizar el arbitraje no es necesaria ninguna formalidad, basta con rellenar un sencillo formulario que está a su disposición en las Juntas Arbitrales.
- **Igualdad** porque la composición de los Colegios Arbitrales garantiza equilibrio y equidad ya que, cada parte, consumidor y empresa reclamada, contarán con un representante.
- **Flexibilidad** porque es un procedimiento voluntario al que puede acudir cuando lo necesite.