

# ARBITRAJE DE CONSUMO



LA VIA MAS FACIL

  
MINISTERIO DE SERVICIOS Y CONSUMO  
Instituto Nacional del Consumidor



# LA CONTRASEÑA

**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 EL A TRAVÉS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.

**SI USTED, EMPRESARIO,** SE ADHIERE AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO PODRÁ EXHIBIR UN DISTINTIVO OFICIAL, DEBIDAMENTE REGISTRADO POR LA ADMINISTRACIÓN, QUE INDICARÁ A SUS CLIENTES LA OFERTA DE UNA GARANTÍA ANADIDA A LOS SERVICIOS QUE LES PRESTA HABITUALMENTE.



# QUE ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas del consumo: el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.

La efectividad del Sistema Arbitral de Consumo ha sido contrastada a lo largo de un periodo experimental que se inició en 1986. El 3 de mayo de 1993 se promulgó, por Real Decreto, su Reglamento de funcionamiento y ofrece:

- **RAPIDEZ**, porque se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo 4 meses desde la formalización del Convenio Arbitral.
- **EFICACIA**, porque se resuelve mediante un laudo o resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.
- **ECONOMIA**, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.
- **VOLUNTARIEDAD**, porque ambas partes se adhieren libremente al Sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.
- **EJECUTIVIDAD**, porque los laudos —resoluciones arbitrales— son de aplicación obligada.

A signpost with a yellow arrow pointing to the right, labeled 'CONSUMIDORES'. In the background, there is a stylized illustration of a classical building with columns and a pediment, with the word 'JUNTA' visible on the pediment.

CONSUMIDORES

# ¿COMO SE TRAMITA?

- La solicitud de arbitraje se formaliza, personalmente o a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda al domicilio del consumidor.
- El Secretario de la Junta Arbitral notificará al reclamado la solicitud de arbitraje para proceder al inicio del procedimiento, si está adherido al Sistema, o para la formalización del Convenio Arbitral si no lo estuviera.



- Formalizado el Convenio, se designará el Colegio Arbitral, con sujeción a los principios de audiencia, contradicción, igualdad.
- El Colegio Arbitral estará compuesto por tres árbitros designados del siguiente modo:
  - a) Un árbitro, representante de los consumidores.
  - b) Un árbitro, representante del sector empresarial implicado.
  - c) Un Presidente del Colegio Arbitral será el designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo.

- Los árbitros representantes de las partes en litigio serán designados ante la Junta Arbitral por los respectivos Organismos o Empresas y la Junta Arbitral mantendrá actualizadas las listas correspondientes a los mismos.

- Seguidamente se dará audiencia a las partes, que podrá realizarse verbalmente o por escrito.

- Se acordará la práctica de pruebas si fuera necesario.

- Termina el procedimiento en un "laudo" que es ejecutivo y de obligado cumplimiento.

- Según el Reglamento Arbitral, la duración máxima del procedimiento es de 4 meses.

- No existe límite en razón de la cuantía del bien motivo del litigio.



# E XCLUSIONES

No podrán ser objeto de Arbitraje de Consumo las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva y aquellas en que las partes no tengan poder de disposición, deba intervenir el Ministerio Fiscal, en las que concurran daños para la salud o de muerte y cuando existan indicios racionales de delito.



## EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO TIENE SU ORIGEN EN:

- El artículo 51 de la Constitución Española, que exige a los poderes públicos que articulen procedimientos eficaces que protejan la seguridad, salud y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.
- El artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), que establece la creación de un Sistema Arbitral, extrajudicial, que permita de un modo sencillo, rápido y económico, que los consumidores y usuarios puedan hacer valer los derechos que la legislación de Consumo les reconoce.
- La Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, que en su Disposición Adicional Primera dispone que será de aplicación a los arbitrajes a que se refiere la LGDCU y que en su Disposición Adicional Segunda renueva el mandato al Gobierno para la regulación del Sistema Arbitral de Consumo.
- El Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

## ¿A DONDE ACUDIR?

El ámbito de actuación de las Juntas Arbitrales puede ser:

- Municipal.
- De Mancomunidad de Municipios.
- Provincial.
- Autonómico.
- Nacional.



A la Junta de ámbito nacional, adscrita al Instituto Nacional del Consumo, se podrá acudir cuando la solicitud se presente a través de una Asociación de Consumidores con implantación en más de una Comunidad Autónoma y cuando la controversia afecte a consumidores y usuarios en un ámbito superior al de una Comunidad Autónoma.

## EXPERIENCIA DE ARBITRAJE

Los datos obtenidos de la etapa experimental del Arbitraje de Consumo son los siguientes:

- En la actualidad hay 61 Juntas Arbitrales constituidas.
- En 1997 se presentaron 12.473 solicitudes de arbitraje y había 38.572 empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.
- El tiempo para resolver las reclamaciones, que según el Real Decreto 636/1993 es de cuatro meses como máximo, ha sido de menos de un mes en el 51% de los casos y de menos de dos meses en el 37% de los mismos.
- La cuantía media de las reclamaciones es de 118.011 pesetas.



## EL ARBITRAJE DE CONSUMO OFRECE:

- Un medio eficaz para la resolución de conflictos que puedan surgir entre consumidores/usuarios y los empresarios y donde:
  - El procedimiento arbitral es gratuito.
  - El sistema para resolución de conflictos es breve.
  - Los trámites a seguir no están sujetos a formalidades especiales.
  - Ambas partes están representadas por igual.
  - La resolución adoptada o "laudo" es vinculante para ambas partes.



## Y, EN GENERAL, ES BENEFICIOSO TANTO PARA LOS CONSUMIDORES COMO PARA LOS EMPRESARIOS, PORQUE:

- El distintivo oficial que puede 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.
- 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.

CON LA COLABORACIÓN DE LA C. E.

