

Arbitraje de consumo

En este artículo, os damos todas las claves sobre el arbitraje de consumo; un servicio extrajudicial, gratuito, sencillo y voluntario, que tiene como finalidad resolver los conflictos que surjan entre un consumidor y una empresa.

¿Qué se entiende por arbitraje de consumo?

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, define al mismo como un sistema de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. Siempre que el conflicto, tal y como especifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, no verse sobre intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

Tampoco se puede someter a arbitraje el conflicto que afecte a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición, del mismo modo tampoco cuando estas carezcan de capacidad de obrar o no puedan actuar por sí mismas.

¿Qué ventajas ofrece?

La vía judicial no siempre es una clara opción para tratar de resolver la mayoría de los conflictos que se le pueden presentar a un consumidor, se considera aquella como un proceso más largo y complejo frente a las alternativas que ofrece el arbitraje. De ahí que los desacuerdos que puedan surgir con el profesional o los servicios de atención al cliente de las empresas, se deben intentar solucionar a través de la mediación o, si no fuera posible, mediante el arbitraje, tratándose ambos de sistemas alternativos de resolución de conflictos, conocidos en inglés como "Alternative Dispute Resolution" (ADR).

Las principales ventajas de esta vía son la gratuidad, la sencillez y la rapidez del proceso, además -y a diferencia de lo que ocurre con la mediación- el conflicto se resuelve mediante un laudo o resolución que es de obligado cumplimiento, es decir, se puede acudir a un juzgado para reclamar que se ejecute si no se hiciera de forma voluntaria, ya que tiene la misma fuerza de obligar que una sentencia judicial, con lo que agota la posibilidad de acudir posteriormente a la vía judicial.

¿Voluntariedad del arbitraje?

Tenemos que tener presente que se trata de un proceso voluntario para resolver las discrepancias entre consumidores y empresarios, es decir, se pone en funcionamiento mediante el sometimiento libre de las partes en conflicto.

La empresa debe estar adherida al sistema arbitral o aceptar el arbitraje para ese caso concreto, puesto que el empresario tiene la opción de someterse en el momento en que se le presente esa posibilidad. Por tanto, la adhesión de una determinada empresa o la aceptación del arbitraje de consumo constituye una garantía de calidad que ofrece a sus clientes.

¿Cómo se solicita el arbitraje?

El consumidor que considere que se le ha vulnerado sus derechos reconocidos legal o contractualmente, podrá presentar la solicitud a través de una asociación de consumidores o directamente, bien por escrito o por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la presentación de la misma. El escrito debe ser claro y conciso, concretando la petición, y debe ir acompañado de la documentación que se estime oportuna.

Es importante tener en cuenta que, además de los conflictos reseñados que no pueden someterse a arbitraje, tampoco puede ser admitida la solicitud cuando verse sobre sectores que no se encuentran sometidos a él: entidades bancarias y de inversión, compañías aseguradoras y compañías aéreas. Sin embargo, como modelo de referencia se encuentra el transporte terrestre, que cuenta con una Junta Arbitral propia y distinta de la de Consumo, con un procedimiento arbitral muy parecido para conflictos relacionados con este sector.

¿Qué ocurre admitida la solicitud?

Una vez admitida la solicitud, si la empresa está adherida al sistema arbitral o si consta convenio arbitral, se inicia el procedimiento y se notifica a las partes. En el caso de que la empresa no se encuentre adherida y no acepte el arbitraje, el expediente se archiva en esta vía, quedando para el consumidor abierta la vía judicial.

Salvo que las partes se opongan a la mediación o ésta ya haya sido intentada antes sin lograr un acuerdo entre ellas, la Junta Arbitral de Consumo intentará que las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con árbitros.

¿Cómo se tramita el arbitraje?

Si el conflicto no se resuelve a través de la mediación y la empresa está adherida al sistema arbitral o bien acepta para ese caso concreto, someter la cuestión a arbitraje, el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo designará el árbitro o árbitros que conocerán del conflicto.

El procedimiento arbitral se ajusta a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.

En la audiencia del arbitraje no es preciso abogado ni procurador. Las partes pueden acudir acompañadas por todas las pruebas documentales, periciales y testificales que consideren

oportunas.

Asimismo, la audiencia puede ser presencial, escrita, por videoconferencia o por medios electrónicos. Hay que tener en cuenta que la no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes durante el procedimiento arbitral no impide que se dicte el laudo. También el órgano arbitral puede acordar la realización de las pruebas que considere oportunas, bien de oficio o a propuesta de las partes, los gastos ocasionados por estas son sufragados por ellas.

¿Cómo finaliza el arbitraje?

El procedimiento termina con la emisión del laudo, cuya fuerza de obligar es igual a la de una sentencia. Los árbitros deberán decidir sobre el conflicto dentro de los seis meses siguientes a la fecha de presentación de la contestación (aunque puede ser prorrogado por los árbitros este plazo mediante resolución motivada). El laudo puede también ser emitido por acuerdo entre las partes, llamado "laudo conciliatorio", es decir, cuando las partes lleguen a un acuerdo que ponga fin a la controversia total o parcialmente.

El laudo debe constar por escrito y ser firmado por todos los árbitros, en él deberá figurar la fecha en que ha sido dictado y el lugar del arbitraje. El laudo, como ya se ha indicado, tiene los mismos efectos que una sentencia judicial firme, por tanto, las partes no pueden recurrir la decisión contenida en él, excepcionalmente pueden solicitar: la revisión o la anulación.

Sin embargo, en los diez días siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes puede solicitar a los árbitros: la corrección, la aclaración, un complemento del laudo y la rectificación parcial del mismo.

¿Es posible la resolución de conflictos online?

El pasado 15 de febrero de 2016, la Comisión Europea lanzó una plataforma online de resolución alternativa de conflictos de consumo en línea. Esta plataforma online denominada en inglés "Online Dispute Resolution platform" (ODR) trata de ayudar a consumidores y a empresas a resolver sus conflictos con una compra online, es decir, permite presentar reclamaciones mediante un formulario electrónico disponible en todas las lenguas de la UE, para todos los asuntos relacionados con el comercio electrónico o prestación de servicios online. Para mayor información sobre esta plataforma facilitamos su dirección:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>

A modo de ejemplo, expongo casos reales de arbitrajes celebrados en la Comunidad de Madrid:

1- "La consumidora compró un chaquetón de piel y lo dejó en la tienda para que le subieran el

largo y las mangas. Al recogerlo vio que tenía el forro descosido y que, al probarse la prenda, las mangas le subían hasta el codo. Lo llevó a reparar en dos ocasiones sin resultados óptimos, por lo que pidió un chaquetón nuevo o la devolución del dinero que pagó por él: 5.000 euros.

La empresa explicó que se le habían hecho arreglos de forro y mangas, pero que si la clienta no estaba contenta a lo mejor se le podría cambiar o modificar las mangas de nuevo para que quedaran a su gusto.

El tribunal arbitral decidió que la empresa devolviera a su clienta 600 euros para que pudiera elegir y pagar a otra peletería que reparara todos los desperfectos que presentaba el abrigo. No asumió la petición de devolución del importe total del abrigo toda vez que la prenda no había perdido su finalidad y podía ser usado con las modificaciones necesarias en mangas y forro".

2- "El consumidor realizó un curso de inglés entre 2006 y 2010, para poder obtener un nivel suficiente y mantener conversaciones y realizar escritos de manera fluida con personas anglosajonas. Terminado el curso comprueba que su nivel sigue siendo bajo. Solicitó el reembolso de los 3.000€ puesto que el contrato dice: "si no queda satisfecho, le reembolsaremos los honorarios y podrá quedarse con el material de enseñanza".

La empresa no está de acuerdo.

El tribunal arbitral decidió que la empresa devolviera los 3.000€, por aplicación de la cláusula del contrato mencionada. El reclamante pagará 690 € correspondientes al material utilizado".