

ADHESIÓN DE EMPRESAS Y PROFESIONALES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



La adhesión de una empresa o profesional al sistema arbitral de consumo significa que acepta someter a él todos los conflictos que puedan plantearse con sus clientes, bastando que éstos lo soliciten para que se celebre el arbitraje. A las empresas adheridas se les otorga un distintivo oficial, que pueden exhibir en sus establecimientos y usarlo en su publicidad. Es un símbolo de excelencia en el servicio que las distingue frente a la competencia y aumenta la confianza de los consumidores en ellas. Ya son más de 10.000 las adhesiones registradas a la Junta Arbitral Regional de Consumo.

MÁS INFORMACIÓN:

JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO

Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
Consejería de Sanidad y Consumo
C/ Ventura Rodríguez, 7, 5º. 28008 Madrid.
Correo: irac@madrid.org Teléfono de informac: 012
Teléfonos de tramitación: 91 580 33 04 / 420 58 21
Portal del Consumidor en www.madrid.org

JUNTAS ARBITRALES MUNICIPALES

- Ayuntamiento de Madrid. Tlf: 010 y 91 588 83 71
- Ayuntamiento de Alcobendas. Tlf: 91 663 70 01
- Ayuntamiento de Alcalá de Henares. Tlf: 91 877 17 30
- Ayuntamiento de Coslada (Junta Arbitral de la Mancomunidad de Consumo Henares-Jarama). Tlf: 91 627 82 58
- Ayuntamiento de Getafe. Tlf: 91 202 79 63
- Ayuntamiento de Majadahonda (Junta Arbitral de la Zona Noroeste de Madrid). Tlf: 91 679 59 88



arbitraje de consumo





El sistema arbitral de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre empresas (o profesionales) y consumidores (o usuarios), regulado por la Ley 60/03 de 23 de diciembre, de Arbitraje, y por el Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, por el que se crea el Sistema Arbitral de Consumo.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

- **Voluntario:** ambas partes tienen que aceptar expresamente la vía arbitral.
- **Sencillo:** carece de formalismos.
- **Económico:** la Administración sufraga el sistema, salvo la práctica de la prueba.
- **Eficaz:** la resolución (laudo) produce efectos idénticos a la cosa juzgada.
- **Rápido:** la resolución debe dictarse en un plazo máximo de 4 meses tras la designación del colegio arbitral.

1 PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE

El impreso puede obtenerse en las oficinas municipales de información al consumidor, en las asociaciones de consumidores adheridas al sistema arbitral, las juntas arbitrales de consumo, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo y en www.madrid.org. El escrito debe ser claro, concretar la solicitud y estar acompañado de documentación que la apoye.

2 ADMISIÓN DE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE

Dado que el arbitraje es voluntario para las partes, la solicitud se trasladará a la empresa reclamada para que exprese si acepta someter la controversia a arbitraje. Si ya se encontrara adherida al sistema, el arbitraje se celebrará automáticamente. En caso de no aceptación del arbitraje se archivará el expediente en esta vía, y quedará expedita la vía judicial.

No podrá admitirse una solicitud de arbitraje:

- Si se ha producido una intoxicación.
- Si se ha producido una lesión.
- Cuando el objeto de reclamación haya producido la muerte de una persona.
- Cuando exista indicio de delito.
- Si hay una resolución judicial firme sobre el asunto.
- Si la discusión afecta a materias sobre las que las partes no tienen poder de disposición.
- Cuando la parte reclamante carezca de capacidad de obrar o de representación legal.
- Arbitrajes laborales.

3 LA AUDIENCIA

A la Audiencia podrán concurrir las partes (reclamante y reclamado), 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.

Durante la audiencia, las partes expondrán sus posturas, aportarán las pruebas de que dispongan o propondrán la práctica de procedimiento probatorio.

El colegio arbitral determinará si procede la realización de prueba, a la que serán convocadas las partes.

Asistir a la audiencia o a las pruebas no es obligatorio para las partes, aunque sí conveniente.

4 EL LAUDO DICTADO POR EL COLEGIO ARBITRAL

El laudo obliga a las dos partes a cumplirlo y es ejecutivo desde su notificación. En caso de incumplimiento, se podrá solicitar su ejecución ante el juez de primera instancia.

El laudo arbitral cierra la posibilidad de acudir a los tribunales ordinarios por la misma causa.

Contra el laudo arbitral sólo cabe recurrir por causas formales, ya que el juez no entra a debatir sobre el objeto de la reclamación, toda vez que el laudo arbitral tiene los mismos efectos que una sentencia judicial firme.

Los casos que plantean los consumidores son estudiados por un colegio arbitral, compuesto por un representante de la Administración, otro de una asociación de consumidores y un tercero de una asociación empresarial.