



Arbitraje de consumo

## Una solución con limitaciones

El recurso a las juntas arbitrales de consumo es una alternativa rápida, sencilla y gratuita frente a los tribunales, pero está lejos de ser la panacea



**No se pierda esta información si:**

**Quiere actuar contra una empresa que ha incumplido su contrato**

**Quiere reclamar sus derechos, pero prefiere no acudir a los tribunales**

**Ha oído hablar del arbitraje de consumo, pero no sabe exactamente en qué consiste**

### → ¿Qué es el arbitraje de consumo?

Es un sistema extrajudicial y voluntario para resolver conflictos. Su carácter voluntario implica que las partes involucradas en una disputa relacionada con temas de consumo pueden optar o no por esta vía para solucionarla. Si ambas partes aceptan someterse al arbitraje de consumo, también deben aceptar el laudo que emita el Colegio Arbitral (una especie de tribunal). Este sistema depende de las distintas administraciones públicas, según su ámbito sea nacional, autonómico, provincial, de mancomunidad o municipal.

### → ¿Cuándo se puede recurrir al arbitraje de consumo?

Un desacuerdo con la factura telefónica o un vendedor que no repara un producto en garantía son situaciones típicas de arbitraje de consumo. Pero no siempre se puede recurrir a esta vía: los casos de intoxicaciones, lesiones y muerte, o los casos con indicios racionales de delito, además de aquellos en los que ya hay sentencia firme, no se pueden solucionar mediante arbitraje. Tampoco se podrá utilizar en asuntos sobre los que las partes que reclaman esta vía no formen parte del contrato que ha dado lugar al conflicto o si la empresa es declarada en suspensión de pagos o en quiebra.



### → ¿Por qué acudir al arbitraje?

Aunque el consumidor siempre puede acudir a los tribunales, parte importante de estos conflictos son de pequeña cuantía, por lo que no compensa el gasto de contratar un abogado y, en ocasiones, un procurador. Aunque para reclamaciones de cuantías inferiores a 901 euros la ley no exige la representación y defensa en juicio por estos profesionales, el ciudadano se enfrenta a un medio desconocido, complejo y lento. Es aquí donde entra en juego el arbitraje de consumo: un procedimiento rápido, sencillo y gratuito. La principal objeción la marca su carácter voluntario. Ni el consumidor ni la Junta Arbitral pueden obligar al reclamado a someterse a un arbitraje.

### → ¿Cómo funciona?

El consumidor solicita el arbitraje rellenando un formulario en las Juntas Arbitrales –órgano que gestiona los aspectos administrativos de este procedimiento-, en una OMIC o en las asociaciones de consumidores. Si se admite, se notifica al reclamado y se le otorga un plazo para que se adhiera. Si lo rechaza, la vía queda cerrada. Si se adhiere, se formaliza un convenio arbitral y se nombran los miembros del colegio arbitral (un presidente, licenciado en Derecho al servicio de la Administración, y dos árbitros: uno representa al consumidor y otro al empresario o profesional). Después se da audiencia a las partes implicadas para que hagan sus alegaciones y contesten a las preguntas del colegio arbitral. Se pueden pedir pruebas. Y, en cuatro meses, la decisión o laudo.

### → ¿Es siempre gratuito?

Sí, salvo los gastos que ocasionen las pruebas solicitadas. Cada parte correrá con los gastos de las suyas y las comunes se abonarán a medias entre ambas partes, pero las que sean a instancia del colegio serán gratuitas.

### → ¿Y dictan sentencia?

La resolución de las Juntas se denomina laudo, pero a efectos prácticos tiene el mismo valor y consecuencias que una sentencia. Reclamante y reclamado deben cumplirla en el plazo que se indique. Si no lo hacen, la parte perjudicada puede pedir al juez que se ejecute, igual que las sentencias. Y como la cuestión ya ha quedado “juzgada”, no pueden acudir a los Juzgados para intentar obtener una solución distinta.

### → Tipos de arbitraje

Puede ser de derecho o de equidad. Habitualmente se practica el de equidad: los árbitros deciden según su parecer y no están obligados a fundamentar las razones de su decisión. Pero si se opta expresamente por un arbitraje de derecho, los miembros del colegio arbitral deben ser abogados en ejercicio, salvo el Presidente, y resolver el caso con razonamientos jurídicos.

### → Si no se está de acuerdo con el laudo, ¿se puede hacer algo?

Se puede, en un plazo de 10 días, pedir que se aclare algún punto o la corrección de errores materiales y, en el plazo de 20 días, que se amplíe un laudo incompleto. Ante los tribunales, se puede pedir, en 2 meses, la acción de anulación mediante demanda basada en los siguientes supuestos:

- Ausencia o invalidez del convenio arbitral
- Hay defectos de notificaciones.
- Los árbitros han resuelto sobre cuestiones que no les competen
- La designación de los árbitros o el procedimiento no se han ajustado al acuerdo entre las partes o la Ley de Arbitraje.+

◆ **NO OLVIDE QUE** la ley exige a los árbitros imparcialidad e independencia. El arbitraje de consumo no se inclina necesariamente a favor del consumidor. Deseche falsas expectativas y esfuércese por proporcionar indicios de prueba. Si la reclamación se apoya exclusivamente en su versión de los hechos, es probable que no estimen su reclamación. En ese caso, intente lograr un acuerdo.

### ◆ SABÍA QUE...

En 2004 se emitieron en España 15.499 laudos. Algo menos del 30% (4.421) dieron la razón al consumidor, el 5% (792) se resolvió por conciliación, y en el 65% restante (10.286) la resolución no fue favorable para los consumidores. Por lo general, las partes ejecutan voluntariamente los laudos, aunque 302 recurrieron a la ejecución forzosa y 134 fueron impugnados ante los Tribunales. Los plazos se cumplen: antes de cuatro meses las partes ya disponen del laudo. Sólo el 1'34 % de laudos rebasaron el límite temporal. El coste medio de una prueba de peritaje en 2004 fue de 388 euros y se practicaron 635, pero las partes no suelen pedirlos: 610 fueron a instancia de los propios árbitros, ocho del consumidor, tres del reclamado y 14 por ambas partes.

**Casi dos de cada tres laudos emitidos en España en 2004 no dieron la razón al consumidor**