

ADHESIÓN DE EMPRESAS Y PROFESIONALES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

La adhesión de una empresa o profesional al Sistema Arbitral de Consumo significa que esa empresa o profesional ha presentado un compromiso aceptando so-

meter a arbitraje de consumo todos los conflictos que en el futuro puedan plantearse con consumidores y usuarios, bastando que éstos lo soliciten para que automáticamente se celebre el arbitraje.

Las empresas o profesionales adheridos se les otorga el Distintivo Oficial de Adhesión, registrado en la Administración, que pueden exhibir en sus establecimientos o usarlo en su publicidad.

El otorgamiento del Distintivo Oficial permite a las empresas o profesionales adheridos contar con un símbolo de calidad empresarial y excelencia en el servicio que los distingue frente a la competencia, favorece el crecimiento de la clientela, aumenta la confianza en la empresa o profesional y contribuye a la mejora de su imagen. Son ya más de 4.000 las adhesiones registradas en la Junta Arbitral Regional de Consumo, y 64.000 en todas las 67 Juntas Arbitrales existentes en España.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo

- *Es voluntaria:* ambas partes tienen que aceptar expresamente la vía arbitral.
- *Es sencilla:* carece de formalismos.
- *Es económica:* la Administración sufraga el sistema, salvo en el caso de la práctica de la prueba.
- *Es eficaz:* la resolución (laudo) produce efectos idénticos a la cosa juzgada.
- *Es rápida:* la resolución debe dictarse en un plazo máximo de 4 meses tras la designación del Colegio Arbitral.



PARA MÁS INFORMACIÓN:

JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO

- Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. Consejería de Economía e Innovación Tecnológica. Ventura Rodríguez, 7 • e-mail: fmr5187@comadrid.es. Teléfono de información: 91 580 33 04 o 012. Teléfono de tramitación: 91 580 33 04. www.madrid.org

JUNTA ARBITRAL NACIONAL

- Junta Arbitral Nacional. Tel. 91 431 18 36 • www.consumo-inc.es

JUNTAS ARBITRALES MUNICIPALES

- Ayuntamiento de Madrid. Tel. 010 • www.munimadrid.es
- Ayuntamiento de Getafe. Tel. 91 682 64 11 • www.ayto-getafe.org
- Ayuntamiento de Alcobendas. Tel. 91 652 12 00 • www.alcobendas.org
- Ayuntamiento de Alcalá de Henares. Tel. 91 880 61 94 • www.alcala.henares.net
- Ayuntamiento de Majadahonda (Junta Arbitral de la Zona Noroeste de Madrid). Tel. 91 634 91 04 • www.majadahonda.org

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES*

- Asociación de Amas de Casa y Consumidores (AA.CC.U.). Tel. 91 542 18 41
- Confederación Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (CECU). Tel. 91 364 02 76 / 364 05 22 • www.cecua.es
- Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI). Tel. 91 562 83 55 / 564 01 18 • www.e-fuci.org
- Unión de Consumidores de España-Comunidad de Madrid (UCE-CM). Tel. 91 713 02 33 / 713 07 70 • www.uce.org
- Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid. Tel. 91 405 36 11 / 405 36 98
- Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid (UNAE). Tel. 91 575 72 19

* Asociaciones de Consumidores adheridas al Sistema Arbitral de Consumo

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES DE MADRID



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. CONSEJERÍA DE ECONOMÍA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA. Comunidad de Madrid



OMIC



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. CONSEJERÍA DE ECONOMÍA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA. Comunidad de Madrid

ARBITRAJE DE CONSUMO

Un procedimiento cuasijudicial rápido, ejecutivo, gratuito y equitativo para resolver los conflictos entre consumidores y empresas o profesionales.



ARBITRAJE DE CONSUMO

FASES DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO

- LA PRESENTACIÓN POR ESCRITO DE UNA SOLICITUD DE ARBITRAJE.
- LA ADMISIÓN DE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE.
- LA DESIGNACIÓN DEL COLEGIO ARBITRAL.
- LA AUDIENCIA.
- EL LAUDO DICTADO POR EL COLEGIO ARBITRAL.

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 36/88 de 5 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.

No podrá admitirse una solicitud de arbitraje de consumo cuando en el objeto de la reclamación se observe alguna de las siguientes circunstancias:

- Se haya producido una intoxicación.
- Se haya producido una lesión.
- Cuando el objeto de reclamación haya producido la muerte de una persona.
- Exista indicio de delito.
- Exista una resolución judicial firme sobre el asunto en particular.
- La discusión afecte a materias sobre las que las partes no tengan poder de disposición.
- Cuando la parte reclamante carezca de capacidad de obrar o de representación legal.
- Arbitrajes laborales.

PRESENTACIÓN POR ESCRITO DE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE

- **Por escrito**, cumplimentando el impreso que le será facilitado en la OMIC de su Ayuntamiento, en las Asociaciones de Consumidores adheridas al Sistema Arbitral, en las Juntas Arbitrales de Consumo o en el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.

1

El escrito debe ser claro y conciso, **concretando su solicitud** y acompañado de la documentación que estime necesaria.

ADMISIÓN DE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE

- **Admitida a trámite su solicitud de arbitraje**, y dado que el arbitraje es voluntario para las partes, se dará traslado de la solicitud a la empresa o profesional reclamado para que exprese si acepta el sometimiento de la controversia a arbitraje. Si la empresa o profesional se encontrara adherida al sistema arbitral, se celebrará automáticamente el arbitraje sin necesidad de aceptación expresa.



En caso de no aceptación del arbitraje se archivará el expediente en esta vía, y quedará expedita la vía judicial.

DESIGNACIÓN DEL COLEGIO ARBITRAL

- **En caso de aceptación o adhesión**, se designará un Colegio Arbitral para conocer del asunto, señalándose fecha y lugar de la Audiencia.

3

El Colegio Arbitral tiene una composición tripartita:

- Un representante de la Administración.
- Un representante de una Asociación de consumidores.
- Un tercero representando a una Asociación empresarial.

LA AUDIENCIA

- **A la Audiencia** podrán concurrir las partes, 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.

4

El Colegio Arbitral determinará si procede la realización de prueba, a la que serán convocadas las partes. La asistencia a la audiencia o a las pruebas no es obligatoria para las partes, aunque sí conveniente.

LA LAUDO DICTADO POR EL COLEGIO ARBITRAL

- **El Laudo que dicte el Colegio Arbitral obliga a las dos partes a su cumplimiento**, y es ejecutivo desde su notificación.

5

En caso de incumplimiento del Laudo Arbitral, 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, no entrándose en debatir sobre el objeto de la reclamación, toda vez que el Laudo Arbitral tiene los mismos efectos que una sentencia judicial firme. Los recursos que proceden son:

- **Aclaración** ante el Colegio Arbitral. No es propiamente un recurso, sino una solicitud de aclaración de errores de cálculo, copia, conceptos oscuros o similares.
- **Recurso de Anulación** ante la Audiencia Provincial, por defecto formal del laudo.
- **Recurso de Revisión** ante el Tribunal Supremo, por los motivos señalados en el art. 510 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.