



Asociación General de Consumidores

# EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA

*Carlos Trias Pintó, Director*

# >> EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA

## ASGECO

- > Asociación de consumidores fundada en 1980, reconocida de utilidad pública
- > Funciones: informar, formar y defender los consumidores
- > Filosofía de acción: “El consumo responsable”
- > Actividades: Defensa, formación e información a los consumidores, realización o participación en jornadas, relaciones con los medios de comunicación, etc.

# >> EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA

## Características sistema español arbitral de consumo

- Servicio extrajudicial de resolución de conflictos entre un consumidor y una empresa: voluntario, gratuito, sencillo, rápido (tramitación en un espacio corto de tiempo: máximo seis meses).
- **Limitaciones:** No puede haber arbitraje cuando:
  - Hay intoxicación, lesión, muerte o existan indicios de delito. Tampoco se admiten a trámite las causas sobre las que exista una resolución judicial firme.
  - Si las partes no tienen capacidad de obrar o no pueden actuar por sí mismas.

# >> EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA

## Características sistema español arbitral de consumo

### ➤ Fases:

1. Presentación por escrito de la solicitud de arbitraje: el consumidor debe concretar su petición y aportar documentación.
2. Admisión solicitud de arbitraje: 1 mes de plazo. Necesario motivar decisión. Si se acepta, se comunica a empresa:
  - A) Empresa adherida: tramitación expediente
  - B) Empresa no adherida: si acepta arbitraje tramitación expediente. Si no acepta: única opción vía judicial

# >> EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA

## Características sistema español arbitral de consumo

### ➤ Fases:

3. Mediación: Búsqueda previa de un acuerdo entre las partes, sin concurrencia de éstas ni intervención de árbitros.
4. Designación del órgano arbitral: el presidente (funcionario de la administración correspondiente) designa órgano arbitral:
  - A) Asunto muy claro: árbitro único
  - B) Asunto discutible: tres árbitros (colegio arbitral): presidente + representante consumidor + representante empresa

# >> EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA

## Características sistema español arbitral de consumo

### ➤ Fases:

#### 5. La audiencia. Posibilidades:

- A) Presencial (personalmente o por medio de un representante)
- B) Escrita: remisión de alegaciones a la Junta Arbitral
- C) Videoconferencia u otros medios electrónicos

Se exponen alegaciones y se aportan pruebas. Si se realizan nuevas, las paga la parte que las proponga

# >> EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA

## Características sistema español arbitral de consumo

### ➤ Fases:

6. Laudo: emisión de una resolución de obligado cumplimiento. Cierra la posibilidad de acudir a la vía judicial.
7. Acciones contra el laudo:
  - En los 10 días siguientes es posible solicitar corrección de errores, aclaraciones, complemento o rectificaciones.
  - Solicitud de anulación: excepcional, cuando se han vulnerado los principios procesales.

# >> EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA

## ¿Es útil el arbitraje de consumo para los consumidores?

### ➤ Puntos a favor:

- La gratuidad del proceso, tanto para la vista como para la prueba pericial.
- La simplicidad y rapidez del procedimiento
- La eficacia del sistema, ya que los laudos son de obligado cumplimiento

# >> EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA

## ¿Es útil el arbitraje de consumo para los consumidores?

### ➤ Puntos a mejorar:

- La admisión de solicitud de arbitraje. Tiene que mejorar el filtro previo, para evitar iniciar arbitrajes sin sentido.
- La asistencia al arbitraje debería ser obligatoria para las partes (y no eludible con el envío por escrito de alegaciones).
- Debería sancionarse a las empresas que no aportan los medios de prueba.
- En ocasiones, plazos de tramitación excesivamente dilatados.

# >> EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA

## ¿Es útil el arbitraje de consumo para los consumidores?

### ➤ Y dos cuestiones claves a debatir...

- ¿Debe ser obligatorio para las empresas la adhesión al sistema arbitral de consumo?
- ¿Debe ser obligatorio para el consumidor la mediación previa al proceso de arbitraje?



Asociación General de Consumidores

**Gracias por su atención**

***carlos.trias@asgeco.org***