



## **DERECHOS QUE ASISTEN AL CONSUMIDOR A FIN DE OBTENER LA SOLUCIÓN MÁS RÁPIDA DE UN CONFLICTO EN DEFENSA DE SUS INTERESES**

A continuación expondremos brevemente las posibilidades de actuación que en defensa de sus legítimos derechos e intereses tiene cualquier consumidor, haciendo hincapié en la **vía arbitral de consumo**, por ser éste un medio rápido, ejecutivo, gratuito y equitativo, **creado para resolver los conflictos entre consumidores o usuarios y empresas o profesionales.**

Cuando un consumidor o usuario de cualquier bien o servicio considera lesionados sus derechos y se plantea efectuar una reclamación a la empresa o profesional que le ha suministrado dicho bien o servicio, debe saber que antes de iniciar cualquier procedimiento judicial, tiene abierta la posibilidad de acudir al llamado **Arbitraje de Consumo**, regulado por la **Ley 60/2003, de Arbitraje** y desarrollado por el **Real Decreto 636/1993** de 3 de mayo, por el cual se crea el **Sistema Arbitral de Consumo**.

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

- Cuando el consumidor haya sufrido alguna intoxicación.
- Cuando haya sufrido lesión corporal.
- Cuando el objeto de la reclamación haya producido la muerte de alguna persona.
- Cuando exista indicios de delito.
- Tampoco cuando exista una resolución judicial firme sobre dicho asunto.
- Ni cuando la discusión afecte a materias sobre la cuales las partes no tengan poder de disposición.
- Cuando la parte reclamante carezca de capacidad de obrar o de representación legal ( por ejemplo, cuando el afectado es menor de edad o incapaz y pretende actuar sin el concurso de sus padres o tutor).
- En el supuesto de Arbitraje en vía laboral (es decir, para resolver conflictos laborales).

Sentado lo anterior, hemos de destacar que para que un conflicto entre empresario y consumidor pueda ser resuelto en esta vía es preciso que **dicho empresario o profesional se halle adherido al sistema arbitral, o aún no**



**estándolo, acepte este medio de solución del conflicto.** Cuando una empresa decide adherirse al mismo, está formalizando un compromiso por el cual se obliga a someter a arbitraje de consumo todos los conflictos que en el futuro puedan plantearse entre ella y un consumidor y usuario; bastará pues, que éste lo solicite para que automáticamente se celebre el arbitraje.

**No cabrá esta forma de solución de controversias cuando una empresa en el ejercicio de su actividad desee reclamar frente a otra.** (Por ejemplo: un distribuidor frente a un mayorista).

El empresario o profesional adherido ostentará un **Distintivo Oficial de Adhesión**, registrado en la Administración, que puede exhibir en sus establecimientos y publicidad.

A continuación señalaremos brevemente las **ventajas que ofrece este sistema:**

-**Voluntariedad:** ambas partes han de aceptar expresamente la vía arbitral.

-**Sencillez:** carece de formalismos.

-**Economía:** la Administración es quien sufraga los costes del sistema, salvo que se solicite práctica de prueba, cuyos gastos correrán a cargo de quien la pida.

-**Eficacia:** el Laudo (que es el nombre que recibe la resolución arbitral) produce efectos idénticos a una Sentencia Judicial Firme. Por tanto es directamente ejecutable.

-**Rapidez:** el Laudo ha de dictarse en el plazo máximo de cuatro meses, tras la designación del Colegio Arbitral.

El procedimiento arbitral es sencillo y consta de las siguientes fases:

### **I. Presentación por escrito de la solicitud**

La solicitud ha de presentarse cumplimentando un impreso que le será facilitado en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), o bien en las Asociaciones de Consumidores adheridas al arbitraje, en las Juntas Arbitrales de Consumo o en el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.

Dicho escrito habrá de ser **claro y conciso**, concretando lo que se solicita y acompañando la documentación necesaria. No obstante lo cual, dado el escaso espacio que para formular la reclamación aparece en el mismo, acompañamos un modelo de escrito que igualmente sirve para ser presentado ante la Junta Arbitral que sea competente. También puede cumplimentarse el formulario de solicitud de arbitraje y adjuntar otro escrito detallando los hechos y lo que se solicita en caso de que el primero fuera insuficiente, y aportando la documentación precisa.



## ¿ Ante qué organismo se ha de presentar la reclamación?

El consumidor ha de informarse previamente si la empresa ante la que quiere accionar está adherida al arbitraje de consumo, como se indicó anteriormente. Si lo está, ha de saber si la adhesión es de ámbito nacional, autonómico o municipal; debiendo presentarlo ante la Junta Arbitral correspondiente. ( Nacional si la adhesión es a arbitraje nacional, Regional y Municipal si la adhesión lo es a arbitraje autonómico, y Municipal, si la adhesión es a arbitraje local, debiéndose presentar en la Junta Arbitral del municipio donde la empresa ha presentado su adhesión, que normalmente coincidirá con su domicilio social).

## II. Admisión de la solicitud de arbitraje

Admitida la solicitud, se dará traslado de la misma a la empresa o profesional reclamado para que manifieste si acepta el sometimiento de la controversia al arbitraje; dicha aceptación se presume en caso de estar el empresario adherido, y se celebrará automáticamente sin necesidad de manifestación expresa.

Si la empresa o profesional no estuviese adherido, la Junta Arbitral solicitará su consentimiento para someter la discrepancia a arbitraje. Si la empresa no lo presta no podrá celebrarse éste y el consumidor tendrá abierta la vía judicial, sin perjuicio de las actuaciones mediadoras o sancionadoras de la Administración competente.

Antes de recurrir a la vía judicial, es beneficioso intentar la mediación administrativa, a cuyo fin en la correspondiente Consejería de Consumo u órgano similar autonómico podrá cumplimentar una hoja de reclamación / denuncia, (que podrá obtenerse en la OMIC correspondiente o bien en la Consejería de Consumo u órgano similar) cuyo contenido será prácticamente idéntico al de la solicitud arbitral; podrá también redactar un escrito de reclamación, acompañándose en ambos casos la documentación pertinente.

## III. Designación del Colegio Arbitral

El Colegio Arbitral está formado por tres miembros: un representante de la Administración, otro de una Asociación de consumidores y un tercero que representa a una Asociación empresarial. Dicho Colegio fijará fecha y lugar para la Audiencia.

## IV. La Audiencia

A ella podrán concurrir las partes, solas o acompañadas de su representante legal, pudiendo también no comparecer personalmente y autorizar a un tercero por escrito para que las represente; o bien remitir sus alegaciones por escrito ante la Junta Arbitral. En la Audiencia, cada



parte expondrá lo que a su derecho convenga, aportarán las pruebas de que dispongan o propondrán que se practiquen las que crean oportuno.

El Colegio Arbitral determinará si procede realizar la prueba solicitada, a la que serán convocadas las partes por si desean asistir. Hay que tener en cuenta que la asistencia a la Audiencia y a las pruebas no es obligatoria para las partes, pero sí muy conveniente.

En materia de telecomunicaciones y en reclamaciones inferiores a 150 euros (ciento cincuenta euros) las Audiencias se sustituirán por un escrito.

## V. El Laudo Arbitral

Es el nombre que recibe la resolución del Colegio Arbitral, **obliga a ambas partes** a su cumplimiento y **es ejecutivo** desde su notificación.

En caso de incumplimiento, se podrá solicitar su ejecución ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar donde se haya constituido el Colegio.

**NOTA:** *A continuación ofrecemos dos supuestos de reclamación contra el citado Concesionario Oficial, según esté o no adherido a la Junta Arbitral de Consumo.*

*- Cuando el Concesionario Oficial X de la Marca ..... está adherido, el escrito irá dirigido a la Junta Arbitral de Consumo competente. No obstante, aunque no lo estuviera, también podrá celebrarse el Arbitraje siempre que el particular lo solicite y la empresa manifieste su conformidad. En ambos casos, la decisión del Colegio Arbitral es obligatoria para ambas partes y ejecutiva desde su notificación.*

*-Si no estuviera adherido al Arbitraje y no prestara su conformidad, se archivará el expediente en esta vía y quedará abierta la vía judicial.*



## **1. SUPUESTO PRÁCTICO DE ARBITRAJE CUANDO LA EMPRESA RECLAMADA, CONCESIONARIO DE MARCA, COMPRAVENTA, ETC. ESTÁ ADHERIDA AL ARBITRAJE DE CONSUMO**

Don A , adquiere a la Mercantil denominada Concesionario X, en fecha ....., el vehículo de ocasión Marca, Modelo **1.4**, matrícula **M 0000 NX**, abonando por él, la suma de 9.000 euros, ( nueve mil euros) cantidad que pagó en la creencia de que el vehículo tenía pocos kilómetros ( 25.000 km) y que se encontraba en un estado mecánico excelente debido al poco kilometraje y uso.

Una semana más tarde a la compra, el automóvil empieza a dar síntomas de un gran consumo de aceite, y al llevarlo a un taller de su confianza denominado C, se le advierte que el vehículo en cuestión tiene un gran kilometraje ( más de 75.000 km de los que marca) y que dado su desgaste, el consumo de aceite es enormemente elevado.

Don A ante tal circunstancia, acude al Concesionario X, negándose éstos a solucionarle el problema con la excusa de que la avería o fallo del vehículo se debía a un mal uso del adquirente.

Ante tal situación, Don A decide acudir al Sistema Arbitral de Consumo al saber que dicho Concesionario X se encuentra adherido al mismo, interponiendo el correspondiente escrito de reclamación, en el cual solicita una de las siguientes soluciones:

- a) **Rebaja en el precio** de compra en cantidad de 3.000 euros ( tres mil euros), al entender que de conocer el excesivo kilometraje que tenía el vehículo no hubiera pagado el precio de venta.
- b) **La reparación de forma gratuita de la avería**, más una indemnización en concepto de daños y perjuicios, al no reunir el vehículo las características pactadas en el contrato.
- c) **Resolución del contrato** de compraventa por incumplimiento de la parte vendedora, la Concesionaria X, por tratarse de una venta viciada dado que el vehículo presenta defectos ocultos (exceso de kilometraje), que podría dar lugar a una presunta denuncia o querrela criminal por estafa, solicitando la devolución de todas las cantidades abonadas más una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados al comprador.



## **2. SOLICITUD DE ARBITRAJE ANTE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO COMPETENTE**

### **A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE .....**

Don A ....., mayor de edad, de profesión ....., vecino de ....., con domicilio en la calle ....., nº ....., y con N.I.F nº ....., ante esta Junta Arbitral de Consumo comparezco, y como mejor proceda en Derecho, **DIGO:**

Que por medio del presente escrito vengo a promover Arbitraje de Consumo contra la Mercantil denominada Concesionario Oficial X de la Marca .....en la persona de su representante legal, con domicilio social en ....., calle ....., nº ....., basando la expresada solicitud en los siguientes,

### **HECHOS**

**PRIMERO:** Que el pasado día ..... de ..... , adquirí a la Mercantil Concesionario Oficial X, de la Marca ....., el vehículo usado, Marca ..... Matrícula .....,Modelo 1.4, abonando por él el precio de 9.000 euros (nueve mil euros), tal y como se acredita mediante fotocopia de la factura de venta que se acompaña al presente escrito como **DOCUMENTO NUMERO UNO.**

**SEGUNDO:** Que el precio abonado de 9.000 euros, lo fue en base a que el vehículo en apariencia presentaba un magnífico estado, y que su kilometraje era de 25.000 km según constaba en el mismo.

**TERCERO:** Que una semana más tarde, y habiendo recorrido aproximadamente 500 kilómetros, al ir a revisar el nivel de aceite, pues el vehículo desprendía un humo blanco por el tubo de escape, comprobé que éste estaba bajo mínimos, por lo que sin más dilación acudí al taller de reparación denominado C ....., de mi confianza, al objeto de que me efectuaran una revisión exhaustiva del vehículo adquirido y en particular del alto consumo de aceite.

**CUARTO:** De la revisión efectuada, se llegó a la conclusión que el automóvil tenía un elevado número de kilómetros, asegurándome el propietario del taller Don ....., que tal exceso podría estar comprendido entre 75.000 y 100.000 km, más de lo que marcaba cuando me fue vendido, y que el gran consumo de aceite era debido en parte a este excesivo kilometraje. Se acompaña al presente escrito **Informe** emitido por el titular del citado taller C como **DOCUMENTO NUMERO DOS.**



**QUINTO:** Que puesto en contacto con el Concesionario Oficial X, y explicándole las razones de mi reclamación, por el representante legal del mismo recibo la negativa a atenderme justificando el elevado consumo en el uso indebido realizado por mí.

**SEXTO:** Que a los efectos legales oportunos, el compareciente utiliza esta vía de reclamación al haber tenido constancia de que la Mercantil Concesionario Oficial X de la Marca ....., está adherido a Arbitraje de Consumo de ámbito .....

En su virtud,

**SUPLICO A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE .....** , que teniendo por presentado el presente escrito, con sus copias y con los documentos que al mismo se acompañan, se digne admitirlo, y en base a las manifestaciones que en el cuerpo del mismo se contienen, tenga por solicitado Arbitraje de Consumo contra la Mercantil Concesionario Oficial X de la Marca ....., en la persona de su representante legal, con domicilio a efectos de notificaciones en ....., calle ....., nº ....., y previos los trámites legales oportunos, se celebre en su día Audiencia con asistencia de las partes, y se dicte **LAUDO** por el que se condene a la reclamada a :

- Efectuar la devolución a esta parte de la suma de 3.000 euros ( tres mil euros) por considerar que ésta es la cantidad en que ha de ser rebajado el precio del vehículo al tener un número de kilómetros muy superior al que constaba inicialmente.
- En su defecto, efectuar la reparación de la avería de forma gratuita, indemnizándome asimismo en la cantidad de ..... euros por los daños y perjuicios sufridos.
- O en su defecto, acordar la resolución del contrato de compraventa debido al incumplimiento del mismo por el Concesionario Oficial X, condenándose a éste a la total devolución del precio abonado (9.000 euros) y a la indemnización de ..... euros por los daños y perjuicios ocasionados.

Por ser de hacer en Justicia que pido en ....., a ..... de ..... de 20.....

Firma Solicitante



## **PROCEDIMIENTO A SEGUIR:**

El anterior escrito conteniendo la reclamación, se presentará en original junto con los documentos que se acompañan, y copia de todo ello, ante la Junta Arbitral de Consumo competente.

-Una vez presentados, si la Mercantil reclamada Concesionario X de la Marca ..... está adherida, se le da traslado de nuestra reclamación, para que en el plazo de quince días formule las alegaciones que estime oportunas, teniendo en cuenta que al estar adherida no se podrá negar al Arbitraje.

-Recibida por la Junta Arbitral las alegaciones, señalará día y hora para la celebración de la Audiencia, a la cual podrán asistir las partes, por sí o mediante representante legal.

-Si llegado el día de la Audiencia no asistiese el reclamante, Don A, se procederá al archivo de la reclamación. Si no compareciese la Mercantil reclamada se celebrará la Audiencia con el reclamante, quedando el asunto pendiente de dictar el Laudo correspondiente.

- El Colegio Arbitral para la celebración de la Audiencia estará compuesto de tres miembros: Un Presidente, representante de la Administración, un Vocal, representante de una Asociación de consumidores, y otro Vocal, representante de una Asociación de empresarios.

-La Audiencia se lleva a efecto de la siguiente forma:

- Se dará la palabra en primer lugar al reclamante para que se afirme y ratifique en su escrito de reclamación y alegue lo que estime conveniente, proponiendo la práctica de la prueba, esto es la documental aportada en el escrito y algún testigo que pueda corroborar los hechos. (Testigo que deberá llevar el reclamante ese día).
- A continuación se dará la palabra a la reclamada, para que alegue en su defensa lo que interese, igualmente podrá proponer la prueba documental y testifical que crea oportuna.

- Puede ocurrir que las partes lleguen a un acuerdo, en tal caso el mismo quedará plasmado en el Laudo.

-Si no llegaran a un acuerdo, el Colegio Arbitral dictará en el plazo máximo de cuatro meses el correspondiente Laudo de equidad.

- Este Laudo que se dicte será ejecutivo, esto es, tendrá la fuerza de una Sentencia Judicial Firme, y en caso de incumplimiento por alguna de las partes intervinientes, la otra podrá instar a la Administración para que proceda a su ejecución.