

**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA  
MEMORIA 2008**

**JUNTA ARBITRAL DE  
CONSUMO.**

**INFORME DE ACTUACIONES 2008**

## Introducción

La Junta Arbitral de Consumo de Extremadura se constituyó en mayo de 1994, mediante firma del convenio entre el Instituto Nacional de Consumo y la entonces Consejería de Bienestar Social, que en aquel momento asumía las competencias en materia de Consumo. Desde entonces, el Sistema Arbitral de Consumo se ha consolidado como una alternativa eficaz para resolver los conflictos de consumo de los usuarios.

La Junta Arbitral de Consumo tiene por objeto fomentar la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, propiciando una rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas. Tiene competencia para atender reclamaciones de consumidores y usuarios, que tengan su domicilio o razón social dentro del ámbito territorial de la propia Junta, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Es un procedimiento voluntario (ley 26/1984), por lo que tanto el consumidor como el empresario deberán manifestar su adhesión al mismo para resolver el conflicto planteado. Además, es un procedimiento gratuito (ley 36/1988, de 5 de diciembre de Arbitraje), privado, igualitario, sencillo, ejecutivo (decreto 636/1993), ágil y participativo.

La actividad de la Junta Arbitral de Consumo, órgano administrativo, se rige en lo previsto por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Estructura orgánica: La Junta Arbitral está formada por un presidente, una secretaria, una asesoría jurídica y un equipo administrativo que desarrolla y gestiona todas las actuaciones necesarias para la resolución de los conflictos planteados ante la Junta.

Los colegios arbitrales son designados para cada ocasión. Desarrollan la función arbitral propiamente dicha, concluyendo con la emisión del laudo arbitral. En 2008 la celebración de Colegios Arbitrales se ha extendido por toda la geografía extremeña tratando de facilitar el acceso de todos los consumidores a esta vía de conciliación.

Se trata de un órgano colegiado compuesto por tres árbitros: un presidente (empleado público de la administración, que tiene que ser licenciado en derecho), un vocal representante de los consumidores perteneciente a una asociación de consumidores y un vocal representante de los empresarios perteneciente a una organización empresarial.

El colegio arbitral decide sobre el problema planteado y plasma su decisión en el llamado laudo arbitral, que tiene los mismos efectos que una sentencia judicial, es decir su contenido es vinculante para ambas partes. La cuestión decidida no puede volverse a plantear en el arbitraje ni llevarse a la vía judicial, pues ambos sistemas son excluyentes e incompatibles: la vía arbitral excluye la vía judicial. En caso de que el laudo no se cumpla de forma voluntaria, se podrá solicitar su ejecución forzosa ante el Juzgado de Primera Instancia.

### COLEGIOS ARBITRALES DE CONSUMO DE EXTREMADURA



#### **Quiénes son los principales interesados del Sistema Arbitral.**

Los interesados en el sistema son los consumidores o usuarios y los empresarios o profesionales que comercializan bienes o servicios en el mercado.

El procedimiento se inicia siempre a instancia del consumidor o usuario que puede presentar directamente la solicitud de arbitraje o hacerlo a través de su Asociación de consumidores y Usuarios u otro representante. A lo largo de él, no obstante, el empresario o profesional puede plantear las pretensiones que tenga frente al consumidor reclamante siempre que estén directamente relacionadas con la reclamación del consumidor al objeto de que sean igualmente resueltas mediante ese arbitraje.

Hay que tener en cuenta que las reclamaciones entre particulares o aquéllas en las que el reclamante ha adquirido el bien o contratado el servicio en su calidad de empresario o profesional no pueden ser resueltas a través del Sistema Arbitral de Consumo.

### **Adhesiones al Sistema Arbitral**

La adhesión de una empresa, establecimiento comercial o profesional, es gratuita y se realiza mediante Ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, mediante la cual aceptan que las reclamaciones de los consumidores que se planteen como consecuencia de su actividad empresarial o profesional se resuelvan a través de este procedimiento extrajudicial y voluntario.

El uso de este distintivo oficial el empresario o profesional es elemento adicional de calidad, que el empresario o profesional ofrece a los consumidores: la posibilidad de resolver las reclamaciones a través de un procedimiento rápido, eficaz, gratuito y con fuerza ejecutiva.

Las Juntas Arbitrales, una vez comprobados los datos y realizados los trámites del registro, otorgarán un distintivo oficial de Empresa Adherida para su exhibición en el establecimiento, y que serán incorporadas con el correspondiente número de registro en el Censo Oficial de Empresas Adheridas al Arbitraje de Consumo, debiendo igualmente cumplir el trámite de publicación en el Boletín Oficial que corresponda al ámbito territorial de la Junta Arbitral en cuestión. La oferta pública de adhesión al Sistema arbitral de Consumo es única y deberá dirigirse a la Junta Arbitral que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa desarrolle principalmente su actividad, comercializando sus bienes o servicios.

Tanto el alta como la baja del censo de Empresas Adheridas es voluntaria y gratuita, bastando en caso de querer darse de baja, su notificación por escrito a la Junta Arbitral de Consumo a través de la que previamente solicitó su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, con 6 meses de antelación, y la retirada del distintivo del establecimiento comercial.

En caso de cierre de su negocio, debe comunicarlo a la Junta Arbitral Provincial de Consumo para darlo de baja en el Censo de Empresas Adheridas.

### **Cómo se tramita el procedimiento arbitral.**

#### **SOLICITUD**

Para formalizar una solicitud de arbitraje es necesario cumplimentar y firmar el impreso de solicitud. Esta solicitud se puede formalizar a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y las Oficinas Municipales de Información. También se puede presentar, directamente, a la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura.

La Junta Arbitral de Consumo, una vez analizada la solicitud de arbitraje, decidirá si se admite a trámite o, en caso contrario, se explicarán al consumidor las causas por las que no se puede admitir la solicitud.

Si el empresario o profesional reclamado está adherido al sistema, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral. Si no lo está, se le traslada la solicitud para que en el plazo de 15 días manifieste si acepta resolver el conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo o si rechaza la invitación a utilizar este sistema. Si el empresario o profesional opta por rechazar la invitación al arbitraje o no contesta en el plazo concedido, se archivará la solicitud sin más trámites, dado el carácter voluntario del Sistema. Si el empresario o profesional opta por aceptar la invitación al arbitraje, desde ese momento se considera iniciado el procedimiento arbitral.

## MEDIACIÓN

Una vez admitida la solicitud de arbitraje y salvo que las partes se opongan a la mediación o ésta haya sido intentada antes sin lograr un acuerdo entre ellas, la Junta Arbitral de Consumo a través de los procedimientos que cada una de ellas tenga establecidos intentará que las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con la intervención de los árbitros.

Los mediadores, al igual que los árbitros, están sujetos en su actuación a los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad.

El intento de mediación puede suspender durante un mes el plazo máximo previsto para dictar el laudo (6 meses).

## ÓRGANO ARBITRAL

Iniciado el procedimiento arbitral, el Presidente de la Junta por turno de la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo designará un árbitro o un colegio arbitral para conocer el conflicto.

- Arbitro único.

Se designa:

- Cuando las partes así lo acuerden
- Salvo oposición de éstas, cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado

- Órgano colegiado.

En el resto de los casos, conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por

- la Administración pública,
- las asociaciones de consumidores y usuarios y
- las organizaciones empresariales o profesionales.

Los árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración. No obstante, las partes de común acuerdo podrán solicitar la designación de un presidente del órgano arbitral colegiado distinto del árbitro propuesto por la Administración pública, cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

## ALEGACIONES DE LAS PARTES Y AUDIENCIA

A lo largo de todo el procedimiento las partes serán oídas dándoles traslado de todos los documentos, alegaciones o pruebas que se presenten. En particular se les requerirá

expresamente para la contestación de la solicitud y para la audiencia, en la que podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente.

En cualquier momento antes de que finalice la audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante.

El Colegio acordará las pruebas que estime pertinentes bien por propia iniciativa o la de las partes. Cuando las pruebas se acuerden de oficio por el Colegio Arbitral, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga por las partes, el pago de las pruebas será asumido por éstas.

### LAUDO

Es la decisión del colegio arbitral designado por el Colegio Arbitral sobre la controversia planteada entre el consumidor y el empresario o profesional. El Procedimiento finaliza con un laudo que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada. El Laudo arbitral se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del presidente. El Laudo deberá realizarse por escrito.

Si las partes llegaran a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si de una sentencia judicial se tratase.

### RECURSOS

Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

### EJECUCIÓN FORZOSA

El Laudo es de obligado cumplimiento por las partes implicadas. Éste debe cumplirse en el plazo señalado en el propio laudo. De no ser así, se puede instar su ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se hubiera dictado el Laudo.

### Actuación de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EXTREMADURA en 2008.

Durante el año 2008, la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura ha recibido un total de 1002 solicitudes de arbitraje, procedentes fundamentalmente de las Asociaciones de Consumidores, de los Consumidores y Usuarios (CC y UU) y de Organismos Públicos.

Solicitudes presentadas en 2008: 1002

Asociaciones de Consumidores: 183  
 CC y UU: 184  
 Organismos Públicos: 635

Evolución del número de solicitudes de arbitraje presentadas en la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura hasta 2008:

	2008	2007	2006	2005	2000
Solicitudes Presentadas	1002	972	811	1039	417

Si tomamos el número de solicitudes de arbitraje como un indicativo del estado del Sistema Arbitral de Consumo en Extremadura, podemos decir que éste se encuentra totalmente consolidado. A excepción del año 2005 la tendencia global ha sido un aumento de solicitudes.

Otro dato a tener en cuenta es que han sido un total de 369 los Laudos dictados en el 2008, de los que 216 han resultado estimatorios total o parcialmente, 49 desestimatorios y 104 se han resuelto de forma conciliatoria al llegar las partes a un acuerdo sin necesidad de pronunciamiento por parte del Colegio Arbitral. Durante 2008 han sido 350 las solicitudes archivadas.

Los datos referentes a la formación y al sentido de los laudos, indican claramente la imparcialidad de los miembros de los Colegios Arbitrales y demuestran que es un sistema fiable tanto para consumidores como para empresarios a la hora de resolver los conflictos que pudieran surgir en su relación comercial.

A continuación se muestra la evolución de los laudos dictados en los últimos cinco años, en los que se observa un aumento de éstos:

	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2000</b>
Resueltas por Laudo	369	357	286	294	195

La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, tanto de empresas como de profesionales, es fundamental para el buen funcionamiento del arbitraje de consumo ya que sin la participación de estos sectores el sistema quedaría sin eficacia práctica. En cuanto al censo de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo a fecha de 31 de diciembre de 2008 es de 2723, un número que es bastante cambiante, pero que viene creciendo de forma lenta pero constante.

La cuantía media solicitada en el conjunto de las solicitudes ha sido de 454 euros.

A continuación se muestran aquellas solicitudes de arbitraje que no se llevan a trámite porque no se acepta el Sistema Arbitral de Consumo. También podemos ver la evolución que siguen este tipo de solicitudes hasta 2008.

	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2000</b>
Archivos No aceptación	344	361	354	380	147

Evolución de las solicitudes de arbitrajes Sistema Arbitral de Consumo de aquellas que fueron presentadas en el Sistema Arbitral de Consumo de Extremadura hasta 2008.

	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2000</b>
Solicitudes Resueltas	431	390	476	396	209

La mediación es una forma extrajudicial de solucionar directamente los conflictos susceptibles de transacción, que surgen de las relaciones contractuales y extrajudiciales, con la participación activa de las partes en la resolución del problema. A continuación se muestran los datos referentes a las solicitudes de arbitraje que se han resultado por esta vía en los últimos años hasta 2008.

	2008	2007	2006	2005	2000
Resueltas por Mediación	62	33	190	102	14

Cuadro resumen de la actuación del Sistema Arbitral de Consumo de Extremadura en 2008, atendiendo a cada uno de los indicadores.

