

lunes 15 de marzo de 2021

Decálogo de recomendaciones sobre el arbitraje de consumo



DIEZ CONSEJOS ANTE EL ARBITRAJE DE CONSUMO

El Arbitraje de Consumo se regula en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Como consumidor/a estos diez consejos te ayudarán a entender y utilizar mejor el Arbitraje de Consumo.

1. Antes de solicitar el arbitraje de consumo, presenta una [hoja de quejas y reclamaciones](/export/sites/dph/consumo/.galleries/documentos/Hojas-de-Quejas-y-Reclamaciones-J.A.pdf) [/export/sites/dph/consumo/.galleries/documentos/Hojas-de-Quejas-y-Reclamaciones-J.A.pdf].

Cuando una persona consumidora o usuaria tiene un conflicto de consumo con una empresa o profesional, lo más recomendable es solicitar y presentar a la empresa una hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía.

Desde la presentación de la hoja de reclamaciones ante la empresa ésta dispone de 10 días hábiles para responder por escrito a la reclamación. La no contestación en fecha es motivo de infracción administrativa. Tanto si la empresa no te contesta, como si consideras que no se han atendido correctamente tus pretensiones, podrás optar por solicitar el arbitraje de consumo.

2) Asegúrate de que puedes solicitar el arbitraje de consumo.

Solo las personas consumidoras destinatarias finales de los bienes y servicios podrán solicitar arbitraje de consumo. Además no se admiten las solicitudes de arbitraje en las que los conflictos versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. También se inadmitirán aquellas solicitudes de arbitraje que resulten infundadas y aquellas en las que no se vulneren los derechos y legítimos intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.

Para solicitar un arbitraje de consumo no es necesario que la empresa o profesional en cuestión se encuentre adherida al Sistema Arbitral de Consumo, aunque, en este caso, la parte reclamada siempre puede rechazar someterse al arbitraje de consumo. Por esta razón, se recomienda que, en la medida de lo posible, se acuda a empresas que estén adheridas a este sistema de resolución extrajudicial de conflictos de consumo.

3) Obtén una solicitud de arbitraje y explica con claridad los hechos que se reclaman.

El arbitraje de consumo se solicita mediante una solicitud de arbitraje. Dicha solicitud puedes descargarla de la web www.diphuelva.es/consumo, o rellenarla de manera presencial en la Unidad de Consumo de la Diputación Provincial de Huelva. Si tu municipio tiene OMIC o PIC, te ayudarán a descargar y rellenar tu solicitud de arbitraje.

Recuerda que has de completar todos tus datos personales y los de la empresa reclamada, exponiendo con claridad los hechos que se reclaman y tu pretensión al respecto. Si no tuvieras suficiente espacio en tu solicitud para explicar lo sucedido, se podrán adjuntar a la misma cuantas hojas o folios necesites. Rellena la solicitud de arbitraje de consumo podrá ser presentada de forma presencial a través del Registro de la Diputación de Huelva o vía telemática. Si tu municipio tiene OMIC o PIC, te podrán ayudar a presentar telemáticamente tu solicitud de arbitraje.

4) Expresa exactamente en tu solicitud de arbitraje cuáles son tus pretensiones.

Muchas personas en sus solicitudes de arbitraje no dejan suficientemente claro qué es exactamente lo que está solicitando o cuáles son sus pretensiones. Por ello, es muy importante indicar en la solicitud de arbitraje lo que se desea conseguir con el mismo. Por ejemplo: la devolución de un determinado importe económico, la rescisión de un contrato, el arreglo de un bien, etc. Es muy importante ser concreto y no valerse de abstracciones en la petición.

5) Aporta toda la documentación de la que disponga.

La celebración de un arbitraje de consumo es muy parecida a la de un juicio. Existen dos partes en conflicto (la persona consumidora y una empresa o profesional) con opiniones contradictorias sobre un determinado asunto, y una entidad tercera que examina la cuestión y decide quién lleva la razón. Esta entidad tercera es el denominado órgano arbitral que es imparcial y que decidirá sobre el asunto tomando como base las pruebas de las que disponga. Ante la duda sobre si aportar o no aportar un determinado documento o prueba junto a la solicitud de arbitraje, no lo dudes: apórtalo.

6) Denuncia los requerimientos de pago.

Es frecuente que las empresas que consideran que su clientela le debe una determinada cantidad, recurran a otras para conseguir cobrar dichas deudas. Son las denominadas empresas de cobros de personas morosas o de recobros, que utilizan diversas prácticas (llamadas telefónicas, mensajes, cartas, etc.) para presionar a la persona consumidora y lograr que se produzca el pago por su parte.

A este respecto, debe recordarse que, una vez iniciado un procedimiento de arbitraje de consumo, las partes en conflicto han aceptado voluntariamente someter sus controversias a este sistema de resolución extrajudicial y no a otro. Por lo tanto, hasta que no concluya el procedimiento arbitral, no procede reclamar la misma cuestión por otras vías, ya sean judiciales o extrajudiciales, siendo, por ello, ilícito incluir datos en ficheros de morosidad.

7) Asiste al acto de audiencia arbitral.

Tras la admisión de la solicitud de arbitraje, por regla general, se intentará realizar una mediación entre las partes en conflicto. Si no fuera posible llegar a un acuerdo se celebrará un acto de audiencia arbitral.

Aunque no es obligatoria la asistencia al acto de audiencia arbitral, sí es muy recomendable ya que, durante la celebración de la misma, el órgano arbitral decidirá sobre el asunto tras un examen de la documentación aportada y las manifestaciones allí efectuadas.

Si no se pudiera acudir personalmente a dicho acto, se podrá designar a una persona que actúe en calidad de representante, bastando para ello con un escrito en los que consten los datos personales (con DNI y firma) de las personas representante y representada, y que la representante esté informada convenientemente del asunto.

Es importante que si, con fecha anterior a la celebración de la audiencia arbitral, la persona consumidora ha logrado llegar a un acuerdo con la empresa reclamada, lo comunique a la Junta Arbitral de Consumo donde el asunto se esté tramitando. De esta forma, se podrá proceder al archivo del expediente y se logrará una mayor agilidad en la tramitación de otros procedimientos arbitrales y de gestión de reclamaciones.

8) La participación de los órganos arbitrales durante el procedimiento arbitral se caracteriza por la imparcialidad.

Es habitual creer que la participación de una Junta Arbitral de Consumo en un determinado procedimiento arbitral implica que se ha de dar la razón siempre a las personas consumidoras. Esto no es así. El órgano arbitral analiza la cuestión con absoluta imparcialidad y en algunas ocasiones estima las pretensiones de la persona consumidora, mientras que en otras se estiman las pretensiones de la empresa.

9) Cumple voluntariamente el laudo arbitral con el que se da fin a las actuaciones arbitrales.

Un laudo arbitral tiene el mismo valor que una sentencia judicial. Si finalmente en un determinado procedimiento arbitral se decidiera dar la razón a la persona consumidora, la empresa deberá cumplir lo que el órgano arbitral haya decidido, y viceversa, es decir, si se le da la razón a la empresa, la persona consumidora deberá cumplir con lo establecido en el laudo arbitral.

Ante un incumplimiento de lo establecido en el laudo arbitral por alguna de las partes, la otra parte podrá acudir a los Tribunales para que se obligue a su cumplimiento, sin entrar ya en la cuestión que originó el conflicto, es decir, para la ejecución del laudo arbitral.

10) Ante cualquier duda que se te plantee, infórmate.

No dudes en preguntarnos lo que no sepas o acerca de lo que no tengas seguridad.

Ante cualquier duda contacta con el Punto de Información al Consumidor de tu municipio, y en todo caso, si necesita información en materia de consumo contacta con nosotros. Estamos a su disposición de forma gratuita.



Fuente utilizada y adaptada a esta

Junta Arbitral Provincial de Consumo: www.consumoresponde.es [<http://www.consumoresponde.es>]

