

DECÁLOGO DE CONSEJOS PARA LAS EMPRESAS Y PROFESIONALES CON RELACIÓN AL ARBITRAJE DE CONSUMO



consumo
responde

¿Has hecho ya tu consulta?

LÍNEA GRATUITA 900 215 080
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

[Introducción](#)

1. [Adhiérase al Sistema Arbitral de Consumo](#)
2. [Las empresas y profesionales no pueden solicitar arbitraje de consumo](#)
3. [Intente siempre, en la medida de lo posible, llegar a un acuerdo con la persona con la que haya tenido un conflicto de consumo](#)
4. [Acepte el arbitraje que haya solicitado una persona consumidora](#)
5. [Si como empresa o profesional se recibiera una solicitud de arbitraje, realice alegaciones a la misma](#)
6. [No realice requerimientos de pago mientras dure el procedimiento arbitral de consumo](#)
7. [Asista al acto de audiencia arbitral](#)
8. [la participación de los órganos arbitrales durante el procedimiento arbitral se caracteriza por la imparcialidad](#)
9. [Cumpla voluntariamente el laudo arbitral con el que se da fin a las actuaciones arbitrales](#)
10. [Ante cualquier duda que se le plantee, infórmese](#)

INTRODUCCIÓN

El arbitraje de consumo se regula en el [Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo](#). A continuación se facilita un decálogo de acciones a ser tenidas en cuenta por las personas consumidoras y usuarias con relación al arbitraje de consumo.

1. Adhiérase al Sistema Arbitral de Consumo.

Si como persona empresaria o profesional, adhiere a la misma al Sistema Arbitral de Consumo, podrá exhibir el correspondiente distintivo oficial que indicará a su clientela que le ofrece una garantía añadida a los servicios que presta habitualmente.

De esta manera, tendrá la seguridad de que los conflictos que pudieran generarse podrán ser resueltos de manera eficaz y gratuita a través del procedimiento de arbitraje de consumo, ofreciéndose además una imagen de seriedad, credibilidad y profesionalidad.

Contar con la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo es una señal de identidad y calidad y un medio eficaz para evitar los gastos innecesarios derivados de un previsible e hipotético proceso judicial, además de una ventaja competitiva.

La solicitud de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo puede obtenerse:

- Descargándola de la [Web de Consumo Responde](#).
- De manera presencial en la sede de la [Administración Autónoma de Consumo](#), en las diferentes [Juntas Arbitrales de Consumo](#) existentes en

Andalucía, así como en las [Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras \(OMIC\)](#).

Una vez obtenida y oportunamente cumplimentada, la solicitud de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo podrá ser presentada:

- **De manera presencial:**

1. A través del oportuno registro público de documentos dirigida a la Junta Arbitral de Consumo que corresponda (autonómica, provincial o, en su caso, municipal).
2. En la misma [sede de la Junta Arbitral](#) en cuestión, o a través de los [Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía](#) u [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#).

- **De manera electrónica:**

1. Podrá cumplimentar la [solicitud de adhesión](#) en su ordenador, guardarla y enviarla adjunta a través de la denominada [Presentación Electrónica General](#) de la Junta de Andalucía, para lo cual necesitará certificado electrónico instalado en el navegador de Internet.
2. De igual modo, y de manera alternativa, podrá presentar la solicitud de arbitraje a través de la aplicación de [arbitraje electrónico](#), para lo cual también necesitará de certificado electrónico instalado en su navegador de Internet.

No se admite la presentación de solicitudes de adhesión u otro tipo de documentación a través de la Plataforma de Consumo Responde. Para ello habrá que utilizar el oportuno registro público oficial, así como los

sistemas específicos de Presentación Electrónica General de la Junta de Andalucía o, en su caso, de Arbitraje Electrónico.

2) Las empresas y profesionales no pueden solicitar arbitraje de consumo.

Las empresas o profesionales no pueden solicitar arbitraje de consumo para resolver los conflictos que se mantengan con la clientela o con otras empresas. Solo las personas consumidoras destinatarias finales de los bienes o servicios podrán solicitarlo.

3) Intente siempre, en la medida de lo posible, llegar a un acuerdo con la persona con la que haya tenido un conflicto de consumo.

El arbitraje de consumo es un medio eficaz para alcanzar una solución a los conflictos de consumo que sucedan entre empresas o profesionales y personas consumidoras.

No obstante, un arbitraje de consumo no deja de ser una manera de confiar en una entidad tercera la resolución del problema, ya que alguien (en este caso, el órgano arbitral) decide quién lleva la razón.

A través de la Junta Arbitral de Consumo se cuenta con la posibilidad de alcanzar un acuerdo que ponga fin al procedimiento y al conflicto y evitar, de esta forma, que se tenga que celebrar el procedimiento arbitral mediante la mediación previa.

En virtud de lo anterior, es siempre recomendable ofrecer un acuerdo a la otra parte ya que, en no pocas ocasiones, se ahorrará tiempo y dinero y se logrará alcanzar una solución aceptada por ambas partes.

4) Acepte el arbitraje que haya solicitado una persona consumidora.

Aunque una empresa no esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo, siempre se tendrá la oportunidad de resolver las controversias que se planteen por parte de las personas consumidoras por medio del arbitraje de consumo, generando de este modo confianza y calidad en las organizaciones.

Bastará con que se acepte por parte de las empresas las notificaciones de una determinada Junta Arbitral de Consumo informándole sobre la presentación de una cierta solicitud de arbitraje de una persona consumidora.

Si esto sucede, contará con un plazo de 15 días para la aceptación del arbitraje y, en su caso, de la mediación previa, así como para contestar a la solicitud formulando las alegaciones que se estimen oportunas, así como para presentar los documentos y pruebas de que se intente valer.

Pasado el plazo de 15 días si que conste la aceptación del arbitraje por parte de la empresa no adherida, se producirá el archivo de las actuaciones.

Si se trata de una empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo, esta deberá someterse se manera obligatoria al arbitraje que se hubiera solicitado.

5) Si como empresa o profesional se recibiera una solicitud de arbitraje, realice alegaciones a la misma.

Un procedimiento de arbitraje es muy parecido a un juicio, ya que existen dos partes (persona consumidora o usuaria y empresa o profesional) con opiniones contradictorias sobre un determinado asunto, y una entidad tercera (el órgano arbitral) que examina la cuestión y decide quién lleva o no lleva razón.

Dicha entidad es imparcial, por lo que decidirá el asunto en función de las pruebas de las que disponga.

De nada servirá decir en las alegaciones que la empresa actuó correctamente si no se fundamenta y se prueba, y servirá, aun, de menos no realizar alegaciones pues en este caso solo se contará con la opinión de la parte reclamante.

6) No realice requerimientos de pago mientras dure el procedimiento arbitral de consumo.

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.

Puede obtener más información acudiendo a la [Agencia Española de Protección de Datos](#).

7) Asista al acto de audiencia arbitral.

Aunque no es obligatoria la asistencia al acto de audiencia arbitral si 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.

Recuerde que es necesario acreditar por cualquier medio admitido en derecho la representación que se ostenta, en el acto de la audiencia arbitral, la persona que asiste al mismo por parte de la empresa.

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) Cumpla 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 empresa o profesional, la persona consumidora deberá cumplir lo que el órgano arbitral haya decidido, y viceversa, es decir, si se le da la razón a la persona consumidora, la empresa o profesional 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 le plantee, infórmese.

Aunque desde la Plataforma Consumo Responde se ofrece información y se atienden consultas en materia de consumo dirigidas fundamentalmente a las personas consumidoras y usuarias, también se puede informar de manera general a empresas y profesionales relacionadas con la aplicación de la normativa existente sobre la materia que afecten al ámbito de la protección de las mencionadas personas consumidoras y usuarias.

Es importante que tenga en cuenta que no se ofrece asesoramiento legal ni jurídico, ni información sobre estados de expediente de quejas y reclamaciones, ni de denuncias, ni de arbitraje, ni de adhesión que se puedan estar tramitando en la Administración de Consumo.

El servicio se encuentra disponible de forma gratuita y continuada a través del número de teléfono 900 21 50 80, del correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es, así como en nuestros perfiles de redes sociales o a través de esta misma [página Web](#). Y si prefiere un servicio de atención presencial, puede acercarse a alguno de los [Servicios Provinciales de Consumo](#), presentes en todas las capitales de provincia andaluzas.



consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía