



Boletín Informativo de Consumo

Noviembre 2009

Edición
N.º 44



AYUNTAMIENTO DE HARO

Revista gratuita

Consumo Jarrero



**ARBITRAJE
DE CONSUMO**

El camino
más corto.



OMIC

Oficina Municipal
de Información
al Consumidor

HARO

Editorial

El Ayuntamiento de Haro, puso en marcha hace 15 años, un servicio municipal, público y gratuito para todos sus ciudadanos, la Oficina Municipal de Información al Consumidor, conocida como la O.M.I.C., que sigue siendo la única Oficina Municipal abierta en toda la Rioja Alta. Ello, no implica, que el resto de Ayuntamientos no estén obligados a prestar este servicio de información y defensa del consumidor. La Ley de Bases de Régimen Local – Ley 7/1985, de 2 de abril, - en su artículo 25.2.g) establece “que los municipios, en todo caso, están obligados a prestar la defensa de consumidores y usuarios”, por lo que cualquier ciudadano, debidamente empadronado en un municipio de La Rioja, debe acudir a su Ayuntamiento para solicitar información, ayuda y gestión de sus reclamaciones en defensa de sus intereses como consumidor y/o usuario. El Ayuntamiento jarrero, desde octubre de 2004, aprobó una Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio Municipal de Consumo, estableciendo su ámbito territorial y competencial, a la ciudad de Haro.

La O.M.I.C., se ha trasladado en Octubre a una nueva ubicación, en la Calle Tenerías, nº 10 (antigua sede de los Juzgados). Con fácil acceso para el ciudadano, éstas nuevas instalaciones, dotadas de mayor amplitud, y comodidad, destinadas a poder prestar mejor servicio al ciudadano-contribuyente, con una clara apuesta del Ayuntamiento por dotar a la ciudad de Haro, de una calidad en sus servicios.

Nº de Teléfono: 941-306021 y el correo electrónico: omicharo@gmail.com.



EL ARBITRAJE DE CONSUMO

- ¿Qué es?
- ¿Cuáles son sus ventajas?
- ¿Quiénes son los protagonistas?
- ¿Qué reclamaciones pueden resolverse a través del Sistema Arbitral de Consumo?
- ¿Cuál es la Junta competente para resolver una solicitud de arbitraje?
- Organos y Colegios Arbitrales. Funciones.
- Cómo se tramita el procedimiento arbitral.
- La adhesión de los empresarios.
- El distintivo.
- Reclamaciones transfronterizas. El Centro Europeo del Consumidor.

ARBITRAJE DE CONSUMO: La vía más rápida.

¿Qué es el Arbitraje de Consumo?

El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, toda vez que la protección de los consumidores y usuarios exige que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones.

La Ley define el Sistema Arbitral de Consumo como el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

A través del sistema arbitral de consumo las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos.

Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una Sentencia.

La regulación básica del Sistema Arbitral de Consumo se contiene en:

- Los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

- El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

En lo no previsto por dichas normas, resultará de aplicación supletoria lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y, para el arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

La actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo, órganos administrativos, 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.



VENTAJAS



Las **ventajas del Sistema Arbitral de Consumo** para ambas partes son:

- **RAPIDEZ**, porque es un sistema no formalista que se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral.

- **EFICACIA**, porque se resuelve mediante un laudo –resolución arbitral– de ejecución obligada, como si se tratara de una sentencia, sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria y no existe límite máximo o mínimo para la cuantía reclamada.

- **ECONOMIA**, porque es gratuito para las partes que sólo deben costear, en determinados supuestos, la práctica de peritajes.

Para los consumidores y usuarios, es el cauce más adecuado para que los consumidores o usuarios puedan hacer valer sus derechos sin las dificultades que, normalmente, supone para ellos acudir a la vía judicial.

Para las empresas y profesionales, refuerza la confianza de los consumidores en aquellas empresas que ostentan el distintivo de adhesión al sistema, ya que saben que en caso de conflicto entra en juego un procedimiento para resolverlo que es **rápido, eficaz y gratuito**.

En definitiva, el sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes resolver controversias sin gastos, con rapidez y sin necesidad de acudir a los Tribunales de Justicia.

Los protagonistas del 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.

Advertencia:

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.

¿Qué reclamaciones pueden resolverse a través del Sistema Arbitral de Consumo?

Todos los conflictos que afecten a los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores y usuarios, con independencia de su cuantía.

No obstante, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo:

A. Las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva.

B. Aquéllas en que las partes no tengan poder de disposición.

C. Tampoco será posible el Arbitraje de Consumo en las cuestiones en las que según la legislación vigente deba intervenir el Ministerio Fiscal.

D. Cuando concurra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

E. La responsabilidad civil por daños y perjuicios directamente derivada de intoxicación, lesión, muerte o de hechos en los que existan indicios racionales de infracción penal.

Si usted, consumidor o usuario, ve que una empresa ostenta este distintivo en su establecimiento o en su publicidad, se encuentra ante un proveedor que le asegura poder resolver los desacuerdos que puedan producirse con él a través del Arbitraje de Consumo.

Actualmente más de 50.000 empresas adheridas al Arbitraje de Consumo, disponen de este distintivo.

El distintivo oficial que pueda ostentar el industrial por su adhesión al Sistema Arbitral supone una etiqueta de calidad. Su exhibición en un lugar destacado mejora su imagen de seriedad y credibilidad. Ésto redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor, que le discriminará positivamente, con lo que mejorará su competitividad.

El distintivo oficial supone una garantía para el consumidor y usuario y la oferta de un servicio adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.



¿Cuál es la Junta competente para resolver una solicitud de arbitraje?

La Junta Arbitral de Consumo competente será aquélla a la que para ambas partes, de común acuerdo, sometan la resolución del conflicto.

Si no existe un acuerdo expreso de las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor. En este caso, cuando existan varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial.

No obstante, si existe una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquélla por la que optó el consumidor.

Los empresarios o comerciantes pueden realizar 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.

La admisión de una Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo da derecho al empresario o profesional a ostentar un distintivo oficial en todas sus comunicaciones, incorporándose al Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

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.



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.

Esto es:

- A la Junta arbitral nacional, si la actividad de la empresa que realiza la oferta pública de adhesión consiste en la comercialización de bienes y servicios en más de una Comunidad Autónoma.

- A la Junta arbitral autonómica, si dicha actividad se desarrollará principalmente en su ámbito territorial.

- A la Junta arbitral provincial si la empresa ejerciera su actividad comercial en diversos municipios de una provincia.

- A la Junta arbitral municipal si su actividad se llevara a cabo en un solo municipio.

Si no hubieran sido constituidas Juntas Arbitrales en su ámbito provincial o municipal la oferta de adhesión se efectuará a la de inmediato ámbito territorial superior (por ejemplo, si no existiera municipal, se efectuaría la oferta de adhesión a la junta arbitral provincial y si no existiera ésta a la junta arbitral autonómica).

ORGANOS de la Junta Arbitral de Consumo.



Intervienen dos tipos de órganos, uno encargado de la administración del arbitraje que son las **JUNTAS ARBITRALES**, y otros que son los **ÓRGANOS ARBITRALES** que son quienes conocen de la controversia concreta y emiten el laudo. Éstos son designados para cada caso concreto.

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

Pueden ser de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico. Además, existe una Junta Arbitral Nacional.

Estas Juntas están compuestas por un **presidente** y un **secretario**, cargos que recaen en personal al servicio de las Administraciones.

Actualmente existen:

1	Junta Arbitral Nacional
18	Autonómicas
10	Provinciales
2	de Mancomunidad
40	Municipales

Las Juntas Arbitrales tienen entre otras funciones las siguientes:

- Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión.
- Conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
- Gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial.
- Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.
- Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo, asegurando, cuando proceda, el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales.
- Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales.
- Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores.
- Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.



ORGANOS ARBITRALES

Una vez comprobado por la Junta Arbitral de Consumo que la solicitud de arbitraje es admisible y que ambas partes aceptan que el conflicto se resuelva a través de este procedimiento, son los árbitros los que resolverán la reclamación siempre oyendo a ambas partes e intentando, en su caso, que éstas lleguen a un acuerdo.

Los árbitros son personas honorables que cuentan con formación adecuada para resolver los conflictos que se someten a su consideración y que actúan con independencia, imparcialidad y confidencialidad.

Atendiendo al acuerdo de las partes o, a falta de éste, a la cuantía y complejidad de la reclamación ésta será resuelta por un árbitro único o por un órgano arbitral integrado por tres miembros cada uno de los cuales ha sido propuesto, respectivamente, por la Administración pública, las organizaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales.

¿Cómo se tramita el procedimiento arbitral?

SOLICITUD

- Se inicia con la formalización de una Solicitud de Arbitraje, que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo directamente o a través de una Asociación de Consumidores o una O.M.I.C.

- Una vez recibida la solicitud se comprueba que la solicitud reúne los requisitos exigidos legalmente y que la reclamación puede ser resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo.

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

Cuando no existan causas para la inadmisión de 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).

ORGANO 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 euros 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.
- 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.

PRUEBAS

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

El Procedimiento finaliza con un **laudo que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada**.

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.



Centro Europeo del Consumidor en ESPAÑA
European Consumer Centre in SPAIN

RECLAMACIONES TRANSFRONTERIZAS

¿Quiénes somos?

El Centro Europeo del Consumidor en España es una oficina pública de **atención al consumidor** de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea que precise información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio.

El Centro Europeo del Consumidor en España puede ayudarle si:

- Es usted ciudadano de un estado comunitario que adquiere un bien o contrata un servicio en cualquier parte del territorio español.
- Es usted un ciudadano español que adquiere un bien o contrata un servicio en un estado comunitario que no sea España.

En el caso de que usted sea un ciudadano español que adquiera un bien o contrate un servicio en cualquier parte del territorio español, debe contactar con el **Instituto Nacional del Consumo**.

Sólo tramitamos consultas de particulares contra empresas y sólo somos competentes para actuar en las reclamaciones transfronterizas EUROPEAS:

1. Consumidores residentes en España con problemas con empresas en otro país de la UE.
2. Consumidores residentes en la UE (excepto España) con problemas con empresas Españolas.



Si es usted un **residente en España** y desea reclamar contra una **empresa española**, debe acudir a la **Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma** o a la **Oficina Municipal del Consumidor (OMIC)** de su localidad.

Centro Europeo del Consumidor en España:

C/ Príncipe de Vergara, 54

28006 – MADRID

Teléfono: 00 34 91 822 45 62

E-mail: cec@consumo-inc.es



**Edición
N.º 44**

Consumo Jarrero

BOLETIN INFORMATIVO DE CONSUMO

Noviembre 2009

EDITA: El Boletín Informativo CONSUMO JARRERO ha sido elaborado por el Responsable de la O.M.I.C. del Excmo. Ayuntamiento de HARO.

COLABORA: Comunidad Autónoma de La Rioja. Dirección General de Salud Pública y Consumo.

Director: D. Ignacio Tobía Calvo. Responsable de la O.M.I.C.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

**HORARIO
AL PÚBLICO**

**DE 11,30
A
14,00 H.**

DE LUNES A JUEVES

**C./ Tenerías, 10 (antiguos Juzgados)
Teléfono 941 30 60 21
omicharo@gmail.com
H A R O**

