



Federación de Usuarios-Consumidores Independientes  
(FUCI)

C/ Joaquín Costa, 61 -28.002 Madrid-

E-mail: federacion@fuciweb.org

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

## ¿QUE ES? Un poco de historia ...

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios encomendó al Gobierno en su Artículo 31 el establecimiento de un sistema arbitral que, **sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurriera intoxicación, lesión o muerte, y no existieran indicios racionales de delito.**

Optar por un sistema de arbitraje como medio de resolución de los conflictos de consumidores, era una decisión innovadora dado que en nuestro país no existe una tradición de medios extrajudiciales de resolución de conflictos

Este Sistema consiste en un procedimiento extrajudicial voluntario, en el que se encomienda a un Colegio Arbitral la resolución de una controversia, y tiene la misma eficacia que una Sentencia judicial.



Hasta entonces la única vía a la que cabía acudir era la judicial, pero sus inconvenientes desanimaban a la mayoría de los consumido-

res, y el conflicto quedaba sin resolver, existiendo grandes nichos de insatisfacción entre los consumidores.

De nada sirve proporcionar a los consumidores una sólida posición, reconociéndoles derechos y acciones, si luego no disponen de cauces adecuados para hacerlos valer.

En el año 1986 comienza a desarrollarse la "experiencia piloto" del arbitraje de consumo, antes de su "implantación general y su regulación legal", para conocer así las necesidades reales de su funcionamiento y evaluar la aceptación entre consumidores y empresarios o comerciantes.

En el año 1993 se aprueba el Real Decreto 636/93, de 3 de mayo que regula el Sistema Arbitral de Consumo, estableciendo el modo de constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo y desarrollando el procedimiento a seguir. La Ley de Arbitraje, de 23 de diciembre de 2003, es de aplicación supletoria desde el 26 de marzo de 2004, tras la derogación de la Ley Arbitraje de 1988.

Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo



El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la Asociación.



# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

## Las CARACTERÍSTICAS del Sistema

✳ **RAPIDEZ**, porque se tramita en un corto espacio de tiempo. El tiempo medio de resolución de un conflicto es de 4 meses desde que es designado el Colegio Arbitral.

✳ **EFICACIA**, porque se resuelve mediante resoluciones denominadas “laudos” que tienen la misma eficacia que una sentencia, sirviendo estas decisiones para el inicio de procedimientos ejecutivos, trabar embargos, etc...

✳ **VOLUNTARIEDAD**, porque ambas partes se someten libremente al Sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.

✳ **ECONOMÍA**, porque es gratuito para las partes.

En definitiva, el Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes resolver las controversias sin gastos y sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia, y lo que es más importante, proporcionar respuestas definitivas a las reclamaciones de los clientes.

**No pueden someterse a Arbitraje ...**

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





Federación de Usuarios-Consumidores Independientes  
(FUCI)

C/ Joaquín Costa, 61 -28.002 Madrid-

E-mail: federacion@fuciweb.org

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

## Procedimiento

### 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**.

Una vez recibida la solicitud se comprobará si el comerciante o empresario reclamado está adherido al Sistema. Si lo está, comenzará el procedimiento propiamente dicho, si no lo está, se le trasladará la solicitud disponiendo de un plazo de 15 días para aceptarla o rechazarla

El Arbitraje puede ser de Derecho o de Equidad. Esto quiere decir que los **Árbitros** dictarán el laudo con sujeción a las normas y Leyes establecidas o según su leal saber y entender.

### COLEGIO ARBITRAL

Si el comerciante o empresario estaba previamente adherido, o acepta el sometimiento al arbitraje, se designará el **Colegio Arbitral** que será el que decida sobre el conflicto planteado y estará compuesto:

Por el **Presidente**, designado por la **Administración de la que depende la Junta Arbitral**.

Por un **Árbitro**, representante de los **Consumidores**.

Por un **Árbitro**, representante de los **Empresarios**.

### AUDIENCIA

Posteriormente se citará a las partes a una audiencia, donde podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente.

### 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 o sea 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.

Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo



El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la Asociación.



## Algunos datos sobre el arbitraje ....

- **El distintivo oficial que pueda ostentar la empresa por su adhesión al Sistema Arbitral supone una etiqueta de calidad.**
- **Su exhibición en un lugar destacado mejora la imagen de su empresa.**
- **El distintivo incrementa la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor, que le discriminará positivamente, mejorando su competitividad.**

## EMPRESAS Y PROFESIONALES ADHERIDOS

| AÑO  | ADHESIONES | INCREMENTO ABSOLUTO | INCREMENTO % |
|------|------------|---------------------|--------------|
| 1999 | 53.074     |                     |              |
| 2000 | 63.809     | 10.735              | 20,23        |
| 2001 | 72.498     | 8.689               | 13,62        |
| 2002 | 86.705     | 14.207              | 19,60        |
| 2003 | 102.049    | 15.344              | 17,70        |
| 2004 | 119.680    | 17.631              | 17,28        |
| 2005 | 124.918    | 5.238               | 4,40         |
| 2006 | 140.651    | 15.733              | 12,59        |

## EFICACIA GENERAL DEL SISTEMA

|                                     | 2005   |       | 2006   |        |
|-------------------------------------|--------|-------|--------|--------|
|                                     | Total  | %     | Total  | %      |
| Solicitudes recibidas en el período | 52.233 | 100   | 56.476 | 100    |
| Solicitudes resueltas en el período | 51.596 | 98,87 | 59.025 | 104,51 |

|                                 | 2004   |        | 2005   |         | 2006   |         |
|---------------------------------|--------|--------|--------|---------|--------|---------|
|                                 | Total  | %      | Total  | %       | Total  | %       |
| Recibidas                       | 65.577 | 100%   | 52.333 | 100%    | 56.476 | 100%    |
| Resueltas por mediación o laudo | 19.559 | 29,82% | 25.983 | 49,64 % | 32.696 | 57,89 % |



## El Arbitraje de Consumo desde la óptica empresarial

*Para resolver los conflictos habituales que surgen en la sociedad de consumo, se ha creado el Sistema Arbitral de Consumo. Este Sistema de resolución de conflictos, posee características de eficacia, rapidez, imparcialidad y economía que lo convierten en un instrumento de gran valor al servicio de los consumidores y empresarios o profesionales para lograr un alto grado de armonía en las relaciones de consumo*

**Adherirse al Arbitraje de Consumo es una buena decisión**

**La Adhesión al Arbitraje significa que el empresario se ha comprometido por escrito ante la Junta Arbitral de Consumo a resolver los desacuerdos que puedan producirse en el ejercicio de la actividad comercial que desarrolla, utilizando la vía del Arbitraje de Consumo**

*Cuando un profesional, empresario o comerciante se adhiere al Arbitraje, tiene derecho a exhibir en su establecimiento, publicidad, etc. el Distintivo Oficial.*

*Las empresas adheridas, ofertan a sus clientes, sin ningún coste, una garantía añadida a los servicios que presta habitualmente, como es la del sometimiento de la empresa al Arbitraje de Consumo en el supuesto de que exista un conflicto entre las partes y no se llegue a un acuerdo entre ellas, y una vez realizada la mediación para conciliar intereses.*

*La decisión empresarial al Arbitraje representa, en la visión que el consumidor tiene del establecimiento: **Seguridad**  
**Confianza** **Garantía** y **Calidad.***

### El Significado del logo del Arbitraje

El Distintivo Arbitral simboliza la confluencia de las tres partes que intervienen en el Arbitraje de Consumo:

- Administración.
- Empresarios
- Consumidores



Los consumidores y empresarios acuden y se adhieren al sistema (las dos flechas) con el fin de resolver un conflicto y por otra parte, la Administración hace posible el sistema (símbolo abierto) y le da rango legal.

*La extensión de las adhesiones empresariales al Sistema Arbitral, ha supuesto un vuelco tanto cualitativo, como cuantitativo en el tratamiento de las reclamaciones de consumo. Por un lado, una vez existe el conflicto, no es necesario acudir a soluciones judiciales más lentas y costosas, y sirve también para evitar la vía administrativa obviando sanciones; el procedimiento arbitral facilita la conciliación de las partes y por tanto la satisfacción de ambos.*

## FORMULARIO DE ADHESION AL SISTEMA ARBITRAL.

Los empresarios o comerciantes pueden realizar **Ofertas Públicas de Sometimiento** al Sistema Arbitral de Consumo, respecto de futuros conflictos con consumidores y usuarios. Esta Oferta se deberá dirigir a FUCI para que realice las gestiones oportunas ante la **Junta Arbitral de Consumo** a través de la que se adhiera al Sistema. El comerciante o empresario podrá limitar, ya por materia, cuantía, etc. las controversias que se resolverán mediante el arbitraje de consumo.

Las Juntas Arbitrales de Consumo otorgarán un **Distintivo Oficial** a las empresas que realicen estas Ofertas Públicas y serán incorporadas al **Censo Nacional de Empresas** Adheridas al Arbitraje de Consumo.

A continuación reproducimos el modelo oficial de adhesión, en el que el empresario solo debe rellenar sus datos, señalar la/s Junta/s a las que desee formalizar su adhesión y remitirla a FUCI.

## COMPROMISO DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

### **DATOS DE LA EMPRESA:**

NOMBRE:  
DOMICILIO: C.P.:  
LOCALIDAD: PROVINCIA:  
NIF/CIF: .TELEF.: FAX:  
ACTIVIDAD:  
REPRESENTANTE LEGAL:  
REPRESENTATIVIDAD OSTENTADA POR:

### MANIFIESTA

1º. Que mediante la firma de este documento, se incorpora al SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO, a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, realizando la correspondiente oferta pública de sometimiento al Arbitraje de Consumo prevista en el Art.6 del Real Decreto 636/1993, respecto de futuros conflictos con sus consumidores y usuarios. El ámbito territorial de esta oferta es de carácter:

- Nacional
- Autonómico
- Provincial
- Municipal

2º. Que conoce y acepta las Normas reguladoras del Sistema Arbitral de Consumo recogidas en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, y se compromete a cumplir el laudo que en su día se dicte.

3º. Este compromiso de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo le faculta a utilizar el distintivo del Arbitraje de Consumo en los medios de difusión de su actividad mercantil o profesional.

4º. Que el presente compromiso es de carácter indefinido, salvo denuncia expresa por alguna de las partes realizada con seis meses de antelación.

..... a ... de..... de ....

Fdo.: