

ARBITRAJE DE CONSUMO, LA VÍA MÁS FÁCIL

¿Cómo se solicita el arbitraje de consumo?

Debe existir un convenio arbitral por escrito y firmado por las partes, que exprese su voluntad de resolver por medio del Sistema Arbitral de Consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación de consumo.

¿Cómo se justifica dicho convenio?

Cuando existe una solicitud de arbitraje del consumidor y una aceptación expresa del empresario o profesional. Cuando consta de forma expresa en un contrato o un acuerdo de las partes. Cuando existe solicitud de arbitraje del consumidor y una oferta previa del empresario por medio de la cual se encuentra adherido al Sistema Arbitral de Consumo.

¿Cómo es el procedimiento arbitral?

Los consumidores y usuarios que consideren que se han vulnerado sus derechos reconocidos legal o contractualmente, pueden presentar por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad, una solicitud de arbitraje que se facilita en la OMIC. Junto a la solicitud pueden aportarse o proponer las pruebas que interesen.

La Junta Arbitral de Consumo no puede admitir la solicitud de arbitraje cuando se trate de materias objeto de arbitraje, cuando la solicitud resulte infundada o cuando se aprecie que los derechos e intereses de los consumidores o usuarios no se vean afectados.

Si existe convenio arbitral entre las partes u oferta de adhesión de la empresa o profesional, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo acordará el inicio y la notificación a las partes.

Si no existe convenio arbitral, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado para que acepte el arbitraje y realice las alegaciones que estime oportunas en 15 días. Si contesta se iniciará el procedimiento, si no contesta en dicho plazo se archivará la solicitud.

Con antelación suficiente, se citará a las partes a una audiencia para que presenten las alegaciones que crean oportunas para hacer valer sus derechos, de forma verbal o escrita.

La parte reclamada también podrá formular reconvencción frente a la reclamante para exigir el cumplimiento de las obligaciones contraídas.

El órgano arbitral decide la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, proponiendo, en su caso, de oficio las peritaciones complementarias que se consideren imprescindibles para la solución del problema.

Los gastos de las pruebas se costearán del siguiente modo: si las pruebas son exigidas por las partes, serán sufragadas por quien las haya propuesto. Si las pruebas son propuesta de forma común o coincidente se costearán por mitad entre las partes. Las pruebas propuestas de oficio serán costeadas por la Junta Arbitral e Consumo.

Si el órgano arbitral aprecia en el laudo, mala fe o temeridad, podrá distribuir los gastos ocasionados por la práctica de la pruebas de distinta forma.

Si las partes no contestan o no comparecen de forma injustificada en cualquier momento del procedimiento arbitral, no impedirá que se dicte la resolución o laudo, ni le privará de eficacia, si el órgano arbitral puede decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en el expediente.

El silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de una de las partes no se considerará como allanamiento o admisión de las alegaciones de la otra parte.

Si el órgano arbitral es colegiado (tres árbitros), el laudo o cualquier acuerdo o resolución se adoptarán por mayoría. Si no existiera acuerdo de la mayoría, decidirá el Presidente.

El plazo para resolver un asunto por medio de arbitraje de consumo será de 6 meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral.