

ARBITRAJE DE CONSUMO

La vía más fácil
para resolver conflictos
de consumo

KONTSUMOKO
ARBITRAJEA



ARBITRAJE
DE CONSUMO



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



¿QUÉ ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

Es un sistema sencillo y extrajudicial que permite resolver conflictos de consumo que puedan surgir entre personas consumidoras y empresas de una manera rápida y eficaz.

Se trata de un procedimiento voluntario, tanto para la persona consumidora como para la empresa, y tiene un carácter vinculante y ejecutivo una vez que se acuerda por ambas partes acudir a este sistema.

Ofrece la resolución de los conflictos en un plazo máximo de 90 días de forma gratuita tanto para la persona consumidora como para la empresa.

La Junta Arbitral de Consumo es el órgano administrativo encargado del mismo.



ADHESIÓN DE LAS EMPRESAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO


En Euskadi, más de 15.000 empresas y profesionales están adheridos a este sistema, y esto significa que, ante cualquier conflicto de consumo, aceptan voluntariamente este procedimiento para la resolución del mismo.

Se pueden reconocer fácilmente las empresas que quieren resolver sus conflictos con las personas consumidoras a través de este sistema. Todas ellas ostentan el distintivo oficial del Sistema Arbitral de Consumo.


También se puede consultar la relación de empresas adheridas en la web www.kontsumobide.eus




¿CÓMO FUNCIONA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?




Ante un problema con una empresa, la persona consumidora puede presentar una solicitud de arbitraje. Para ello, debe rellenar el impreso de solicitud y presentarlo en cualquiera de las Oficinas de Atención a la Persona Consumidora de Euskadi (Kontsumobide, OMICs y Asociaciones de Personas Consumidoras) o directamente en la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.



Una vez presentada la solicitud de arbitraje, la Junta Arbitral de Consumo analizará la misma y determinará su admisión o no.



Si la empresa reclamada no está adherida a este sistema, se le invita a aceptar el arbitraje para el caso concreto y, en caso de no aceptación, se archivará la solicitud al tratarse de un procedimiento voluntario.



Una vez que la empresa acepta el arbitraje, o si ya está adherida al Sistema Arbitral, se intentará una MEDIACIÓN entre las partes con el fin de que puedan alcanzar un acuerdo.

Solicitud de arbitraje:

- a) Deben cumplimentarse los datos identificativos de las partes en conflicto.
- b) Incluirá una clara y breve descripción de los hechos.
- c) Debe manifestarse de forma clara la pretensión, es decir, lo que se desea obtener y cuantificarlo económicamente.
- d) Debe adjuntarse fotocopia de los documentos relacionados con el conflicto de consumo que permitan el análisis del mismo (facturas, presupuestos, contratos, fotografías, ...).
- e) Debe ir firmada.

En estos casos, la persona consumidora puede presentar una demanda ante los Tribunales de Justicia. Para ello, puede acudir a alguna Asociación de Personas Consumidoras de Euskadi para recibir asesoramiento.

Si no se consigue el acuerdo previo se realizará una AUDIENCIA o reunión en la que participan la empresa reclamada, la persona consumidora y un Colegio Arbitral.

En la audiencia, tanto la persona consumidora como la empresa, expresarán sus alegaciones y pretensiones sobre el conflicto de consumo y responderán a las preguntas que les formule el Colegio Arbitral.

No es obligatorio, ni para la empresa ni para la persona consumidora, acudir a la audiencia, pero es importante hacerlo con el fin de que puedan defender sus intereses personalmente.

Si el Colegio Arbitral lo estima necesario, podrán realizarse pruebas periciales. Si es la persona consumidora o la empresa quien desea realizar un peritaje, el coste del mismo deberá ser abonado por quien lo solicite.

Una vez celebrada la audiencia, el Colegio Arbitral dictará un LAUDO ARBITRAL que es la decisión adoptada por el Colegio sobre el conflicto planteado. El laudo es de obligado cumplimiento tanto para la empresa como para la persona consumidora.

Colegio Arbitral: es el tribunal que conoce y resuelve el asunto. Puede estar constituido por 1 ó 3 árbitros dependiendo de la cuantía que se reclame:

- Si es inferior a 300€ será un árbitro único perteneciente a la Administración.
- Si es superior a 300€ el Colegio Arbitral estará constituido por 3 árbitros: representando a las personas consumidoras, al sector empresarial y a la Administración.

+ INFORMACIÓN

Junta Arbitral de Consumo de Euskadi

Avenida Santiago, 11 - 01002 Vitoria-Gasteiz

Tfno.: 945062170 - 945062171 Fax: 945062143 junta-arbitral@kontsumobide.eus www.kontsumobide.eus