

# HOJAS DE RECLAMACIONES, SISTEMA ARBITRAL Y DE MEDIACIÓN



CONSUMIDORES EN ACCIÓN





# Hojas de reclamaciones, sistema arbitral y de mediación

## LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Las hojas de reclamaciones se pueden definir como aquel instrumento institucional que pueden utilizar los consumidores y usuarios para defender y proteger sus intereses y poder expresar frente a la empresa reclamada y ante la Administración con competencias en materia de Consumo su disconformidad en los casos en que considere que un producto, bien o servicio adquirido de una empresa o comercio no reúne las características y exigencias por las que paga.

Su existencia beneficia tanto a consumidores como a agentes del mercado, ya que supone canalizar de forma consensuada la existencia de un conflicto entre ambos, que el organismo administrativo competente debe posteriormente resolver en el sentido que la normativa establezca.

A través de ellas el consumidor puede denunciar la existencia de una posible infracción o irregularidad en el producto o servicio recibido, o bien puede reclamar a la empresa que preste el servicio o venda el producto la restauración de los mismos en las condiciones

pactadas inicialmente, o la indemnización por el daño o perjuicio causado.

Tras la entrega de la hoja de reclamación a la Administración competente, ésta abrirá diligencias con el fin de comprobar las posibles infracciones denunciadas o dará trámite a las reclamaciones que se efectúen a través de unos sistemas de resolución de conflictos, como son el arbitraje o la mediación. La utilización de estas hojas no excluye que los consumidores y usuarios puedan formular su reclamación por cualquier otro medio previsto en la Ley.

Todos los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes y productos o prestación de servicios en la Comunidad Autónoma andaluza están obligados a tener a disposición de los consumidores y usuarios un libro de quejas y

## La edición de las hojas de reclamaciones corresponde a las comunidades autónomas

reclamaciones numerado y sellado. Tienen también la obligación quienes se dediquen a la venta ambulante, venta a domicilio, venta por televisión o teléfono y prestadores de servicios a domicilio.

La edición de estas hojas corresponde a las comunidades autónomas.

Cuando se utilicen hojas en formato papel, el empresario o prestación de servicios se quedará con una copia. El usuario se quedará con dos

copias, una de las cuales va dirigida a la Administración. Si en el plazo de diez días no recibiera respuesta, o ésta no fuera satisfactoria, el usuario podrá remitir la copia a la Administración para que inicie la tramitación de la reclamación.

### **Cartel informativo**

La normativa también obliga a exhibir ante los usuarios un cartel informativo en español y en inglés que indique que existen unas hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores que las soliciten.

## **NUEVO MODELO DE HOJAS DE RECLAMACIONES**

**E**l pasado 27 de junio entró en vigor el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las nuevas hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y

usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (BOJA de 27 de marzo).

Con la presente regulación se pretende que los conflictos que puedan surgir entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios sean resueltos a través del procedimiento necesario, el cual se configura como un medio ágil de solución de la controversia y alternativo a la jurisdicción ordinaria.

Destaca en este nuevo modelo todo lo relativo a su adaptación a las nuevas tecnologías de la información y al hecho de su posible aplicación incluso a las administraciones públicas.

Es de subrayar también que la Administración autonómica obliga a las empresas a tener el nuevo modelo de hojas de reclamaciones antes del 27 de junio de 2009.

El Decreto presenta ciertas novedades con respecto a la normativa hasta ahora en vigor. Las más destacadas son:

- La posibilidad de que el consumidor pueda descargarse de la página web de la consejería competente en materia de Consumo la hoja de reclamaciones. De esta manera, queda obviado el habitual inconveniente de que el establecimiento obligue al consumidor a rellenar allí mismo la hoja de reclamaciones sin permitirle llevársela a su casa para cumplimentarla. Esto daba lugar a situaciones tensas e incluso violentas. No obstante, en los casos en que el consumidor utilice

este procedimiento deberá a continuación acudir al establecimiento para entregar la copia correspondiente de la hoja de reclamaciones y llevarse una copia sellada y firmada, como prueba de la

## **Las empresas se podrán adherir voluntariamente al sistema de hojas de reclamaciones electrónicas**

reclamación presentada.

- La creación de un sistema de hojas electrónicas de reclamaciones, al que podrán adherirse voluntariamente las empresas que lo deseen sin que ello las exima de la obligación de disponer en sus locales de hojas de reclamaciones en soporte papel.

- La inclusión en el nuevo modelo de las hojas de reclamaciones de sendas casillas en las que las empresas reclamadas y los consumidores reclamantes puedan marcar expresamente que aceptan la realización de una mediación y/o un arbitraje para resolver el conflicto.

- En el caso de que ambas partes acepten la



DE ANDALUCIA CONSEJERÍA DE C

IDENTIFICATIVO

**QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET**

Nombre: .....  
 Apellidos: .....  
 Surname

Edad: ..... DNI o Pasaporte: ..... Nacionalidad: .....  
 Age ID / Passport No. Nationality

Domicilio: .....  
 Address

Provincia: .....  
 Province / Country

no: .....  
 Phone number

dirección de correo electrónico: .....  
 Electronic address

para la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?  
 You want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?

Sí, acepto la (3) Yes, I want arbitration procedures to be taken.

**DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DEL RE**

DE LA EMPRESA SOBRE LOS HE

mediación, la reclamación será remitida a un órgano sectorial de concertación de ámbito provincial, si éste estuviese creado. Si no, la mediación la realizará el órgano que tramita la reclamación.

- Si ambas partes aceptan someterse al arbitraje, la reclamación será inmediatamente remitida a la Junta Arbitral de Consumo que resulte competente.
- Por primera vez, se contempla la posibilidad de reclamar por bienes adquiridos a distancia y obliga a las personas que prestan servicios a domicilio a llevar encima dicho documento para ofrecérselo al usuario en caso de que éste no quede satisfecho.
- Si el establecimiento se niega a facilitar la hoja de reclamación o no dispone de ella, el consumidor podrá reclamar el auxilio de las autoridades competentes.

## SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las nuevas hojas de quejas y reclamaciones, establece la creación de un sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Posteriormente, la Orden de 11 de diciembre de 2008, se dicta al objeto de desarrollar el citado Decreto en lo que se refiere a la adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones y a la tramitación de las quejas y reclamaciones electrónicas.

**¿Qué es el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones?**

Es un sistema que permite presentar una hoja

de quejas y reclamaciones de la misma manera a como se haría en formato papel, pero a través de Internet, en formato electrónico. Este servicio pretende agilizar y simplificar los trámites, ofreciendo a las personas consumidoras y usuarias la posibilidad de presentar un queja o reclamación cómodamente, desde su propio hogar o desde cualquier otro lugar con acceso a Internet, sin necesidad de desplazarse, ante una empresa que esté adherida al Sistema de Hojas Electrónicas.

### **¿Quiénes podrán utilizar el sistema de hojas electrónicas?**

Las personas físicas o jurídicas titulares de actividades, establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, por sí mismas o a través de las personas que hayan sido autorizadas o designadas para actuar en su nombre, que soliciten la adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas, actualización de datos o baja en el mismo.

Las personas consumidoras y usuarias que opten por el empleo del Sistema de Hojas Electrónicas para presentar la queja o reclamación ante una empresa titular de actividades adherida a dicho sistema.

### **¿Cuáles son los requisitos para utilizar el sistema de hojas electrónicas?**

Certificado Electrónico Reconocido, Certificado Electrónico de las Personas Jurídicas o, en su caso, Sistema de Firma Electrónica incorporado al Documento Nacional de Identidad. Prestar su consentimiento para darse de alta en el Sistema de Notificación Telemática.

Tanto las empresas que deseen adherirse como las personas consumidoras y usuarias que opten por el Sistema de Hojas Electrónicas, una vez dadas de alta en el sistema de notificación

telemática, dispondrán de una dirección electrónica habilitada para recibir las notificaciones telemáticas.

### **¿Cómo pueden adherirse las empresas al Sistema de Hojas Electrónicas?**

Las empresas que quieran adherirse al Sistema de Hojas Electrónicas remitirán de forma telemática la solicitud de adhesión a través de dicha aplicación informática.

Si la empresa dispone de varios establecimientos o centros podrá adherirse para todos ellos o sólo para algunos (se indicará para cuáles se podrá utilizar el Sistema de Hojas Electrónicas).

La adhesión supone el alta automática, previo consentimiento de la empresa, en el sistema de notificación telemática de la Junta de Andalucía.

La solicitud de adhesión de la empresa estará disponible en el portal web.

Estas solicitudes serán resueltas en plazo de quince días naturales (la resolución será notificada por medios electrónicos). El transcurso de este plazo sin respuesta por parte de la Administración, podrá ser entendido como estimación de la solicitud.

### **Cartel informativo**

Si la empresa está adherida al Sistema de Hojas Electrónicas además del cartel informativo de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel, instalado en la sede de su establecimiento, deberá exhibir al público un cartel informativo en el que se indique en castellano e inglés que la empresa en cuestión admite la presentación de hojas de quejas y reclamaciones de forma electrónica y que si el usuario dispone de certificado electrónico podrá presentar su queja en la dirección de Internet donde la Junta de Andalucía tiene disponibles esos formularios.

Por otra parte, la empresa que se adhiera al Sistema de Hojas Electrónicas estará obligada a



mantener actualizados sus datos a través de la aplicación de gestión del Sistema de Hojas Electrónicas existente en [www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es) (en el apartado de Administración Electrónica).

### **¿Cuál es el plazo de la empresa para contestar a las quejas y reclamaciones electrónicas?**

La contestación se realizará a través del Sistema de Hojas Electrónicas, de manera que quede constancia, mediante escrito razonado y en un plazo máximo de diez días hábiles, contados desde el siguiente a la fecha de recepción de la misma en el sistema de notificación telemática, constituyendo el incumplimiento de la obligación de contestar en plazo una infracción tipificada en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. Este plazo también se aplica a las hojas de reclamaciones que se presentan en formato papel.

Cuando se produzca la contestación, el Sistema de Hojas Electrónicas remitirá un correo electrónico a la dirección indicada por las personas consumidoras o usuarias, para que puedan conocer la contestación ofrecida por la empresa reclamada.

Transcurrido el plazo de diez días hábiles sin recibir contestación o no estando de acuerdo con la misma, la persona reclamante podrá remitir directamente a los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía competentes en materia de Consumo la queja o reclamación desde el Sistema de Hojas Electrónicas, acompañando como fichero adjunto, en su caso, la documentación adicional digitalizada.

### **¿Cómo puede la empresa darse de baja en el Sistema de Hojas Electrónicas?**

La empresa podrá darse de baja del Sistema presentando la correspondiente solicitud de la misma



forma que para solicitar la adhesión.

Además, la Administración podrá proceder, de oficio, a dar de baja a una empresa adherida o, en su caso, un establecimiento de la misma, cuando constate: disolución, liquidación, cesación de la actividad o incumplimiento de las obligaciones derivadas de la utilización del Sistema de Hojas Electrónicas.

En cuanto a los efectos que produce la baja en el Sistema de Hojas Electrónicas, indicar que:

- Se producirá automáticamente.
- Será efectiva a partir de la hora cero del día siguiente al de su adopción.
- La empresa o establecimiento, en su caso, quedan inhabilitados para la recepción electrónica de quejas y reclamaciones, así como para seguir utilizando el cartel acreditativo de adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas, que deberá ser retirado.
- Las quejas y reclamaciones presentadas por vía electrónica con anterioridad a la petición de baja de la empresa deben ser tramitadas por ésta en el mismo soporte.

## **INFRACCIONES Y SANCIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

La Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en su artículo 71 determina el listado de las infracciones en materia de protección al consumidor.

### **Infracciones**

- Infracciones por incumplimiento de requisitos y condiciones de elaboración y comercialización de bienes o de las condiciones técnicas de la

instalación o de la prestación del servicio, como elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes o servicios sin cumplir correctamente los deberes de información que impongan o regulen las leyes y los reglamentos en relación con cualquiera de los datos o menciones obligatorios o voluntarios y por cualquiera de los medios previstos para tal información.

- Infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios, como defraudar en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y de asistencia en el hogar.
- Infracciones en materia de documentación, transacciones comerciales y precios.
- Infracciones en materia de información y publicidad, como negarse a extender recibo justificante, factura o documento acreditativo de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea preceptivo o lo solicite el consumidor, así como cobrar o incrementar el precio por su expedición.
- Infracciones por incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales legales, como incluir en los contratos con consumidores reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquél.
- Infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados, como realizar cualquier conducta que suponga un incumplimiento de los deberes, prohibiciones y requisitos establecidos legal o reglamentariamente en beneficio de los consumidores si, tras el requerimiento de la Administración y el transcurso del tiempo concedido para ello, no se realizan las correcciones oportunas.



### Otras infracciones:

- Realizar acciones dirigidas a coartar el libre ejercicio por los consumidores o por sus organizaciones o asociaciones de las facultades de reclamación o denuncia.
- No disponer de libros de hojas de quejas y reclamaciones oficiales, así como negarse o resistirse a suministrarlos a los consumidores que lo soliciten u ocultar o alterar las reclamaciones realizadas por este medio.
- Suministrar libros de hojas de quejas y reclamaciones que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación.
- No responder en plazo las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores.
- No tener expuesto al público, en las condiciones establecidas reglamentariamente, el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.
- Actuar con desatención o desconsideración hacia los consumidores, incluidos los retrasos y esperas excesivas o el trato inadecuado.
- Imponer injustificadamente a los consumidores el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigir de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que los consumidores puedan ejercer sus derechos.
- Actuar de forma discriminatoria contra consumidores o grupos de ellos por sus circunstancias personales o sociales o por haber ejercido sus derechos.
- Incumplir las específicas prohibiciones de

## Las decisiones del Sistema Arbitral de Consumo tienen carácter vinculante y ejecutivo

venta o suministro de bienes, acceso a establecimientos, prestación de servicios o publicidad a menores cuando suponga riesgo para su salud, seguridad o legítimos intereses económicos y sociales como consumidores.

En general, el incumplimiento de los requisitos, de las obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente Ley, en la legislación estatal en la materia y en las disposiciones que las desarrollan.

### Sanciones

A los responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley se les impondrán las sanciones de multa o de amonestación (infracciones leves). No obstante, en su caso, además de la multa la Ley determina que será posible imponer sanciones complementarias de cierre o no utilización del establecimiento, suspensión del servicio o comiso (infracciones graves y

muy graves).

- Importe de las sanciones:
- Infracciones muy graves: entre 30.001 y 400.000 euros.
- Infracciones graves: entre 5.001 y 30.000 euros.
- Infracciones leves: entre 200 y 5.000 euros.

## EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Actualmente, el Sistema Arbitral de Consumo está regulado por la Ley 60/2003, 23 de diciembre, de Arbitraje y por el Real Decreto 231/2008, 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo,

que entró en vigor el 25 de agosto de 2008.

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.

### **Características del Sistema Arbitral de Consumo**

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. Se caracteriza por:

- Rapidez, porque se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo cuatro meses desde que es designado el Órgano Arbitral.
- Eficacia, porque se resuelve mediante un laudo sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria, y no existe límite máximo o mínimo de la cuantía reclamada.
- Voluntariedad, porque ambas partes se someten libremente al sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.
- Ejecutividad, porque los laudos -resoluciones arbitrales- son de ejecución obligada, como si se tratara de una sentencia judicial. Agotando la posibilidad de acudir después a ésta última.
- Economía, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.



## Protagonistas

De una parte, los consumidores y de otra, los empresarios o comerciantes que produzcan, importen, suministren o les faciliten bienes o servicios.

Una característica del Sistema Arbitral de Consumo es la unidireccionalidad. Es decir, que el procedimiento sólo puede ser puesto en marcha a instancias del consumidor y nunca del empresario aunque, a lo largo del proceso, el empresario puede plantear cuestiones o pretensiones que están directamente vinculadas con la reclamación, realizando las alegaciones que estime oportunas.

## Finalidad

El Sistema Arbitral de Consumo tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial. Pero el Real Decreto que lo regula establece que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo:

- Las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva.
- Aquéllas en que las partes no tengan poder de disposición.
- Tampoco será posible el arbitraje de consumo en las cuestiones en las que según la legislación vigente deba intervenir el Ministerio Fiscal.
- Cuando concurra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

## Organización del Sistema Arbitral de Consumo

Intervienen cuatro tipos de órganos:

**1. Juntas Arbitrales:** son las encargadas de la administración del arbitraje; pueden ser de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico. Además, existe

una Junta Arbitral Nacional que conoce de las solicitudes de arbitraje cuyo ámbito territorial excede del de una comunidad autónoma, siempre y cuando los consumidores y usuarios están afectados por controversias que superen asimismo dicho ámbito.

**2. Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo:** es un órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo a través de la Junta Arbitral Nacional, con competencia para el establecimiento de criterios homogéneos en el Sistema Arbitral de Consumo y la resolución de los recursos frente a las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo.

**3. Consejo General:** es el órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo, de representación y participación en materia de arbitraje de consumo.

**4. Órganos o Colegios Arbitrales:** es el órgano que decide la solución de cada caso concreto. Los Órganos Arbitrales pueden ser:

- Unipersonales (árbitro único): la nueva normativa que regula el Arbitraje de Consumo prevé que las partes puedan acordar que se nombre un único árbitro, e incluso pueden proponer de común acuerdo el árbitro concreto que desean resuelva la controversia. El nombramiento de un solo árbitro puede decirlo también el presidente de la Junta Arbitral, siempre que la controversia no supere la cuantía de 300 euros y la falta de complejidad del asunto lo haga aconsejable.
- Colegiados (Colegio Arbitral): está formado por tres miembros:
  - a. Un presidente, que es un funcionario.
  - b. Un vocal, representante del sector de consumidores.
  - c. Un vocal, representante del sector empresarial.

Lo normal es que si bien el consumidor o bien el empresario, o ambos, pertenecen a alguna asociación sea un representante de la misma quien actúe como vocal en el Colegio. Si no, la Junta Arbitral designa para cada caso los vocales más adecuados al caso teniendo en cuenta el tema. Se actúa siempre con un criterio de especialidad. En cada Colegio Arbitral participa con voz y sin voto un secretario, que también es funcionario público y tiene como misión levantar actas de las sesiones, dar fe de lo que ocurra y asistir al Colegio en la redacción del laudo.

### **Tipos de arbitraje**

La decisión arbitral podrá estar fundada en Derecho o en equidad.

En Derecho, el árbitro decide interpretando y aplicando la norma jurídica, en una función semejante a la que realiza el órgano jurisdiccional.

En equidad, el árbitro resuelve el conflicto según su leal saber y entender, sin vincularse a ninguna normativa específica a la hora de decidir la cuestión que se le plantea e incluso, no se le exige ni tan siquiera una motivación de la decisión que adopte.

Si las partes no se pronuncian expresamente por el arbitraje en Derecho los árbitros decidirán en equidad.

### **Adhesión empresarial al Sistema Arbitral**

Aunque las empresas pueden participar en el Arbitraje de Consumo mediante la aceptación en cada caso particular del arbitraje propuesto por un consumidor, también pueden adherirse al Sistema Arbitral de Consumo mediante la cumplimentación de un impreso denominado oferta pública de sometimiento o compromiso de adhesión. Esto significa que la empresa, mediante dicho impreso,

acepta de antemano dirimir en el Sistema Arbitral de Consumo todas las controversias que le pudieran solicitar los consumidores.

Las empresas o profesionales podrán formular por escrito, por vía electrónica o en cualquier otro soporte que permita tener constancia de la presentación y de su autenticidad, una oferta unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo que tendrá carácter público.

En la oferta pública de adhesión se expresará si se opta por que el arbitraje se resuelva en Derecho o en equidad, así como, en su caso, el plazo de validez de la oferta y si se acepta la

mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales. En el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad, por tiempo indefinido y con aceptación de la mediación previa.

La oferta pública de adhesión será única y se entenderá realizada a todo el Sistema Arbitral de Consumo.

A efectos de lo dispuesto en este capítulo no se considerarán ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo aquéllas que tengan carácter temporal, siempre que la adhesión se realice por un período no inferior a un año, o aquéllas que limiten la adhesión a las Juntas Arbitrales de Consumo correspondientes al territorio en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad. Adherirse al arbitraje significa para las empresas:

1. Supone la aceptación del Sistema Arbitral de Consumo como vía de resolución de los conflictos que le puedan plantear sus clientes.
2. Es una garantía de credibilidad y seriedad empresarial.
3. Aumenta la confianza del consumidor en la

## **El Sistema Arbitral de Consumo permite resolver conflictos sin gastos y sin tener que recurrir a tribunales**

calidad de sus servicios y/o productos.

4. Le confiere el derecho a exhibir el distintivo oficial en sus comunicaciones comerciales, tanto en su establecimiento, como en su publicidad, Internet, etc.

5. Posibilita su inclusión en el Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo que, gestionado por el Instituto Nacional del Consumo, tiene carácter público.

### **Distintivo**

Si un consumidor 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, integradas en el Censo Nacional de 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. Esto redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor, quien le discriminará positivamente, con lo que mejorará su competitividad.

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

## **TRAMITACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL**

### **Solicitud**

El proceso se inicia con la formalización de una solicitud de arbitraje, por parte de la persona consumidora, que puede presentarse en la Junta

Arbitral de Consumo directamente, a través de una asociación de consumidores o mediante vía electrónica.

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 quince días para aceptarla o rechazarla.

Si la solicitud de invitación al arbitraje es rechazada por el empresario, ésta se archivará sin más trámites, dado el carácter voluntario del sistema, y así se le comunicará al solicitante.

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.

La decisión de optar por el Arbitraje de Derecho o el de equidad corresponde a las partes. En caso de que se opte por el de Derecho, los árbitros deberán ser abogados en ejercicio.

### **Colegio Arbitral**

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

- Un presidente designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral.
- Un árbitro representante de los consumidores.
- Un árbitro representante de los empresarios.

### **Audiencia**

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

### **Pruebas**

El órgano 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 órgano 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 resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada como una sentencia.

Si las partes llegan 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.

El plazo para dictar laudo es de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral.

### **Recursos**

Un laudo es vinculante. Por lo tanto, las partes están obligadas a cumplir con lo establecido en el mismo.

No obstante, cuando las partes lo crean conveniente pueden solicitar al colegio arbitral:

- a. La corrección de cualquier error tipográfico.
- b. La aclaración de un punto o parte del laudo.
- c. El complemento del laudo referente a cuestiones planteadas y no resueltas.

Por lo tanto, esta solicitud tiene carácter meramente aclaratorio o informativo pero en ningún caso tiene el carácter de recurso, ya que la decisión de los árbitros tiene fuerza de cosa juzgada.

Por otro lado, existe el llamado recurso de anulación que consiste en poder ser anulado siempre y cuando se alegue y pruebe:

- a. Que el convenio arbitral no existe o no

es válido.

b. Que no ha sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.

c. Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.

d. Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta Ley.

e. Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

f. Que el laudo es contrario al orden público.

De manera, que la anulación del laudo sólo se puede fundamentar por defectos formales en el procedimiento, pero nunca en lo que hace referencia al fondo de la resolución.

El proceso de anulación es taxativo y tan solo se podrá oponer el recurso de anulación cuando se den una de esas circunstancias o causas citadas en la Ley (Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, artículo 41).

## **LA MEDIACIÓN**

### **¿Qué es la mediación?**

La mediación es un instrumento de solución de conflictos de carácter voluntario que la Administración pone a disposición del ciudadano y que permite resolver ante unos órganos formalmente constituidos las discrepancias surgidas entre un consumidor o usuario y un empresario o prestador de servicios.

La mediación es ante todo un procedimiento voluntario en todas sus fases. Ello significa que, aún cuando las partes hayan convenido en



someter una controversia a la mediación, no están obligadas a continuar el procedimiento de mediación después de la primera reunión. En este sentido, las partes controlan siempre la mediación. La continuación del procedimiento depende de que éstas sigan aceptándolo.

Es voluntaria para ambas partes, para el consumidor y para el empresario, ya que ambos tienen que aceptar someterse al sistema de la mediación. A diferencia del sistema arbitral, la mediación no es ejecutiva, el resultado de la mediación tiene la eficacia de un acuerdo entre las partes, pudiendo éstas posteriormente acudir a otra vía de resolución de conflictos como el sistema arbitral o los tribunales.

El carácter no obligatorio de la mediación también significa que no se puede imponer una decisión a las partes. Para poder llegar a una solución, las partes deben aceptarla voluntariamente.

Por consiguiente, contrariamente a un juez o a un árbitro, el mediador no es una persona que toma decisiones. La función del mediador consiste más bien en ayudar a que las partes lleguen a tomar una decisión propia sobre la solución de la controversia.

Hay dos formas principales en que los mediadores ayudan a las partes a tomar su propia decisión y éstas corresponden a dos tipos o modelos de mediación practicados. Con arreglo al primer modelo, la mediación-facilitación, el mediador se esfuerza por facilitar la comunicación entre las partes y por ayudar a cada una de ellas a comprender la perspectiva, posición e intereses de la otra en relación con la controversia.

Con arreglo al segundo modelo, la mediación-evaluación, el mediador realiza una evaluación no vinculante de la controversia que luego las partes están libres de aceptar o rechazar como solución de la controversia. Son ellas las que

deciden cuál de los dos modelos de mediación desean seguir.

La mediación es un procedimiento confidencial. La confidencialidad sirve para fomentar la franqueza y la apertura en el procedimiento, garantizando a las partes que las declaraciones, propuestas u ofertas de solución no tendrán ninguna consecuencia más allá del procedimiento de mediación.

### **El Consejo Andaluz de Consumo**

Es un órgano colegiado de carácter consultivo, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de los consumidores y usuarios. Este órgano se encarga de promover la mediación en los casos de conflicto entre los consumidores y los empresarios o productores de bienes y servicios en Andalucía.

El Consejo estará adscrito a la Dirección

General que, en la Administración de la Junta de Andalucía, ostente las competencias en materia de Consumo.

Este órgano se encuentra actualmente regulado en:

- Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo.
- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

### **Composición**

Está integrado por nueve miembros:

- Tres representantes de las organizaciones de consumidores y usuarios con mayor

representatividad en Andalucía.

- Tres representantes de la organización empresarial con mayor representatividad en Andalucía.

- Tres representantes de las Administraciones públicas, que son:

1. El/la titular de la Dirección General competente en materia de Consumo, que asume la presidencia.
2. Una persona, con rango de director general, de la Consejería competente en materia de Consumo, designada por la persona titular de dicha Consejería.
3. Un representante de las entidades locales designada por la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, que asume la vicepresidencia.

La Secretaría del Consejo la ocupará con voz pero sin voto una persona funcionaria de la Dirección General

competente en materia de Consumo.

### **Funcionamiento**

El Consejo puede funcionar en Pleno, en los órganos de ámbito sectorial que puedan establecerse y en grupos de trabajo.

Puede funcionar a través de órganos especializados de ámbito sectorial en los que delegue las funciones consultivas y de mediación que tiene atribuidas; son los llamados Órganos de Mediación.

En estos momentos funcionan los siguientes Órganos de Mediación sectoriales:

- Órgano Regional de Mediación del Servicio Eléctrico.
- Órgano Regional de Mediación de Centros Privados de Enseñanza no Reglada.
- Órgano Regional de Mediación del Sector

## **Es posible mejorar el comercio y las ventas manteniendo una relación de confianza con el cliente**

del Comercio en Andalucía.

- Órgano Regional de Mediación del Sector de la Alimentación.
- Órgano Regional de Mediación del Sector de las Instalaciones de Telecomunicaciones.
- Órgano Regional de Mediación del Sector de Talleres, Automóviles y Afines.

### Funciones

Tiene funciones de consulta y mediación en materias que afecten a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. En concreto tiene competencia para:

- a) Emitir informes sobre las consultas que se le planteen por determinados órganos y organismos en materia de Consumo.
- b) Actuar como órgano de mediación a fin de instar el acuerdo entre las partes en los conflictos que puedan producirse en materia de Consumo.
- c) Promover la colaboración y el diálogo entre las organizaciones empresariales y de los consumidores.
- d) Formular a la Dirección General competente en materia de Consumo propuestas en relación con los Planes de Formación de Consumo y con la elaboración de las campañas de inspección.
- e) Formular cuantas propuestas e iniciativas sean consideradas de interés en materia de defensa de los derechos de los consumidores.
- f) Cualesquiera otras que reglamentariamente se le atribuyan para el adecuado cumplimiento de sus fines.

### Consejos Provinciales de Consumo

Son las instancias territoriales del Consejo Andaluz de Consumo y están constituidas en todas y cada una de las provincias andaluzas.

Son órganos colegiados de ámbito provincial, de carácter consultivo, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Los Consejos Provinciales de Consumo están adscritos a la respectiva Delegación Provincial que, en la Administración de la Junta de Andalucía, ostente las competencias en materia de Consumo.

Los Consejos Provinciales de Consumo ejercitan por tanto las funciones atribuidas al Consejo Andaluz de Consumo en aquellas materias que afecten a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios y que se circunscriban al ámbito provincial en cuestión.

## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL COMERCIO MINORISTA

**F**ACUA propone la adopción de un Código de Buenas Prácticas Comerciales que reforzará la imagen de calidad del comercio, en cuanto al producto y al servicio que oferte al consumidor.

El pequeño y mediano comercio, así como las actividades comerciales, aportan unos valores esenciales de vertebración de las ciudades y de las poblaciones, y son uno de los mejores ejemplos de la sociedad emprendedora, de convivencia y de integración social y cultural.

Desde FACUA se sugiere este Código de Buenas Prácticas Comerciales y su adopción como decálogo. El establecimiento saldrá beneficiado y entre todos se dará un nuevo impulso al comercio de la ciudad. También es importante para la satisfacción de la clientela, aportando un servicio de calidad.

## EL DECÁLOGO

**1.** Dar un trato personalizado al cliente. La premisa es tratarlo con profesionalidad y ofrecerle un servicio de calidad.

**2.** Facilitar una buena información sobre los productos a la venta, de manera que el cliente pueda conocer sus características, el precio, si están en promoción o no y de que tipo de promoción se trata, o si se trata de periodos especiales de ventas, rebajas, saldos o liquidaciones. Exhibir la información de los servicios adicionales a disposición del cliente, tarifas, plazos y funcionamiento. Anunciar las diferentes formas de pago de forma visible. Tener un especial cuidado del etiquetado de los productos.

**3.** Mantener una relación de confianza continuada con el cliente, entregándole un comprobante de compra en todos los casos: tiques, facturas o recibos. Dar información del funcionamiento de los productos, de sus garantías, en su caso, y de si se admiten devoluciones o cambios, y de la disposición de hojas de reclamaciones por si el cliente no ha quedado satisfecho con el servicio ofrecido.

**4.** Promover la resolución de los conflictos entre los clientes y los comerciantes a través de las organizaciones de consumidores, así como de las OMICs y las Juntas Arbitrales de Consumo.

**5.** Cumplir la normativa legal tanto en lo referente a la contratación laboral de los trabajadores según convenio, como en los ámbitos fiscales, mercantiles, de seguridad e higiene, prevención de riesgos laborales, protección de datos, horarios comerciales, etc.

**6.** Practicar la formación continua del personal dedicado al comercio con programas formativos y también sumarse a campañas educativas como las de consumo responsable y sostenible.

Luchar por el reconocimiento y la potenciación del prestigio social de la profesión de comerciante.

**7.** Colaborar en la mejora del paisaje urbano, cuidando la imagen externa del establecimiento (aceras, rótulos, fachada, escaparates) y facilitar el acceso a las personas que tienen problemas de movilidad.

**8.** Cuidar el medio ambiente. Velar por los aspectos medioambientales con la gestión sostenible de residuos, envases y embalajes. Seguir los sistemas de recogida selectiva y de recogida comercial y adoptar medidas de ahorro de agua y de energía.

**9.** Implicarse, en la medida de las posibilidades de cada uno, en la cooperación empresarial y participar en las iniciativas colectivas para incrementar la competitividad de los comerciantes y la adaptación a las necesidades de los clientes, con medidas de innovación, calidad y con las nuevas tecnologías. Realizar esta cooperación a través de los gremios, asociaciones de comerciantes, ejes comerciales y mercados municipales.

**10.** Tener una gran responsabilidad social y cívica y practicarla participando en las actividades cívicas, sociales y culturales del barrio, ciudad o población, tanto a título individual como a través del gremio o asociación de comerciantes que le representa. Trabajar a favor de un comercio comprometido con el entorno de la ciudad o población.





**FACUA**  
Andalucía

CONSUMIDORES EN ACCIÓN

Teléfono del Consumidor de FACUA:  
954 90 90 90

[andalucia.facua.org](http://andalucia.facua.org)

Esta publicación ha sido editada en el marco del convenio de colaboración suscrito entre FACUA Andalucía y Bogaris para fomentar la información de consumidores y empresarios sobre sus derechos y obligaciones y la mejora del funcionamiento y la atención al cliente en el ámbito del comercio.

Dep. Legal: SE 3113-2009

Publicación impresa en papel ecológico



**bogaris**