

DECÁLOGO DE CONSEJOS PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS CON RELACIÓN AL ARBITRAJE DE CONSUMO



consumo
responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

Introducción

1. Antes de solicitar un arbitraje de consumo, presente una hoja de quejas y reclamaciones
2. Asegúrese de que puede solicitar arbitraje de consumo
3. Obtenga una solicitud de arbitraje y exponga con claridad los hechos que se reclaman
4. Expresar exactamente en su solicitud de arbitraje cuáles son sus pretensiones
5. Aporte toda la documentación de la que disponga
6. Denuncie los requerimientos de pago
7. Asista al acto de audiencia arbitral
8. La participación de los órganos arbitrales durante el procedimiento arbitral se caracteriza por la imparcialidad
9. Cumpla voluntariamente el laudo arbitral con el que se da fin a las actuaciones arbitrales
10. Ante cualquier duda que le plantee, infórmese

INTRODUCCIÓN

El arbitraje de consumo se regula en el [Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo](#). A continuación se facilita un decálogo de acciones a ser tenidas en cuenta por las personas consumidoras y usuarias con relación al arbitraje de consumo.

1. Antes de solicitar arbitraje de consumo, presente una hoja de quejas y reclamaciones.

Sin ninguna duda, cuando una persona consumidora o usuaria tiene un conflicto de consumo con una empresa o profesional, lo más recomendable es solicitarle y presentar una [hoja de quejas y reclamaciones](#) oficial de la Junta de Andalucía.

Presentar la hoja de quejas y reclamaciones directamente ante la Administración sin presentarla previamente ante la empresa o profesional es causa de inadmisión de la misma en dicha Administración.

Recuerde que **si usted no es persona consumidora destinataria final** de los bienes adquiridos o de los servicios contratados **no podrá utilizar el cauce de las hojas de quejas y reclamaciones para resolver sus conflictos con una determinada empresa**. Si utilizara dicho cauce su queja o reclamación será finalmente inadmitida si la presentara en la Administración.

2) Asegúrese de que puede solicitar arbitraje de consumo.

No siempre se puede solicitar el arbitraje de consumo. Solo las personas consumidoras destinatarias finales de los bienes y servicios podrán solicitar

arbitraje de consumo. Por tal razón se inadmiten los arbitrajes solicitados por empresas o profesionales en el ámbito de su actividad.

Por otro lado, no se admiten las solicitudes de arbitraje en las que los conflictos versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. También se inadmitirán aquellas solicitudes de arbitraje que resulten infundadas y aquellas en las que no se vulneren los derechos y legítimos intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.

Para solicitar un arbitraje de consumo no es necesario que la empresa o profesional en cuestión se encuentre adherida al Sistema Arbitral de Consumo, aunque, en este caso, la parte reclamada siempre puede rechazar someterse al arbitraje de consumo. Por esta razón, se recomienda que, en la medida de lo posibles, se acuda a empresas que estén adheridas a este sistema de resolución extrajudicial de conflictos de consumo.

3) Obtenga una solicitud de arbitraje y exponga con claridad los hechos que se reclaman.

El arbitraje de consumo puede solicitarse a través de una solicitud de arbitraje. Dicha solicitud de arbitraje puede obtenerse:

- Descargándolas de la [Web de Consumo Responde](#).
- De manera presencial en la sede de la [Administración Autónoma de Consumo](#), en las diferentes [Juntas Arbitrales de Consumo](#) existentes en Andalucía, así como en las [Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras \(OMIC\)](#).

Recuerde que ha de completar todos sus datos personales y los de la empresa reclamada, exponiendo con claridad los hechos que se reclaman y que han dado origen al conflicto. Una buena forma de hacerlo es explicar lo sucedido por orden cronológico (cuándo contrató, qué contrató, cuándo tuvo el primer problema, cuándo reclamó, qué le respondieron, qué perjuicios le ha causado, cómo los valora, etc.). Si no tuviera suficiente espacio en su solicitud para explicar lo sucedido, se podrán adjuntar a la misma cuantas hojas o folios necesite.

Una vez obtenidas y oportunamente cumplimentadas, las solicitudes de arbitraje de consumo podrán ser presentadas:

- **De manera presencial:**

1. A través del oportuno registro público de documentos dirigida a la Junta Arbitral de Consumo que corresponda (autonómica, provincial o, en su caso, municipal).
2. En la misma [sede de la Junta Arbitral](#) en cuestión, o a través de los [Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía](#) u [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#).

- **De manera electrónica:**

1. Podrá cumplimentar la [solicitud de arbitraje](#) en su ordenador, guardarla y enviarla adjunta a través de la denominada [Presentación Electrónica General](#) de la Junta de Andalucía, para lo cual necesitará certificado electrónico instalado en el navegador de Internet.
2. De igual modo, y de manera alternativa, podrá presentar la solicitud de arbitraje a través de la aplicación de [arbitraje electrónico](#), para lo cual también necesitará de certificado electrónico instalado en su navegador de Internet.

No se admite la presentación de solicitudes de arbitraje u otro tipo de documentación a través de la Plataforma de Consumo Responde. Para ello habrá que utilizar el oportuno registro público oficial, así como los sistemas específicos de Presentación Electrónica General de la Junta de Andalucía o, en su caso, de Arbitraje Electrónico.

4) Exprese exactamente en su solicitud de arbitraje cuáles son sus pretensiones.

Muchas personas en sus solicitudes de arbitraje no dejan suficientemente claro qué es exactamente lo que está solicitando o cuáles son sus pretensiones. Por ello, es muy importante indicar en la solicitud de arbitraje lo que se desea conseguir con el mismo. Por ejemplo: la devolución de un determinado importe económico, la rescisión de un contrato, el arreglo de un bien, etc. Es muy importante ser concreto y no valerse de abstracciones en la petición.

5) Aporte toda la documentación de la que disponga

La celebración de un arbitraje de consumo es muy parecida a la de un juicio. Existen dos partes en conflicto (la persona consumidora y una empresa o profesional) con opiniones contradictorias sobre un determinado asunto, y una entidad tercera que examina la cuestión y decide quién lleva la razón. Esta entidad tercera es el denominado órgano arbitral que es imparcial y que decidirá sobre el asunto tomando como base las pruebas de las que disponga.

De nada sirve explicar pormenorizadamente en la solicitud de arbitraje que un contrato ha sido incumplido o que se han causado una serie de perjuicios si no se aportan junto a dicha solicitud las oportunas facturas, contratos, folletos publicitarios, prendas afectadas, fotografías, informes periciales, justificantes de los gastos, pruebas de los daños ocasionados, en definitiva, cuantos documentos y efectos apoyen las pretensiones que se persiguen.

Ante la duda sobre si aportar o no aportar un determinado documento o prueba junto a la solicitud de arbitraje, no lo dude: apórtelo.

6) Denuncie los requerimientos de pago.

Es frecuente que las empresas que consideran que su clientela le debe una determinada cantidad, recurran a otras para conseguir cobrar dichas deudas. Son las denominadas empresas de cobros de personas morosas o de recobros, que utilizan diversas prácticas (llamadas telefónicas, mensajes, cartas, etc.) para presionar a la persona consumidora y lograr que se produzca el pago por su parte.

A este respecto, debe recordarse que, una vez iniciado un procedimiento de arbitraje de consumo, las partes en conflicto han aceptado voluntariamente someter sus controversias a este sistema de resolución extrajudicial y no a otro. Por lo tanto, hasta que no concluya el procedimiento arbitral, no procede reclamar la misma cuestión por otras vías, ya sean judiciales o extrajudiciales, siendo, por ello, ilícito incluir datos en ficheros de morosidad.

Puede obtener más información acudiendo a la [Agencia Española de Protección de Datos](#).

7) Asista al acto de audiencia arbitral.

Tras la admisión de la solicitud de arbitraje, por regla general, se intentará realizar una mediación entre las partes en conflicto. Si no fuera posible llegar a un acuerdo se celebrará un acto de audiencia arbitral.

Aunque no es obligatoria la asistencia al acto de audiencia arbitral si es muy recomendable ya que, durante la celebración de la misma, el órgano arbitral

decidirá sobre el asunto tras un examen de la documentación aportada y las manifestaciones allí efectuadas.

Si no se pudiera acudir personalmente a dicho acto, se podrá designar a una persona que actúe en calidad de representante, bastando para ello con un escrito en los que consten los datos personales (con DNI y firma) de las personas representante y representada, y que la representante esté informada convenientemente del asunto.

Es importante que si, con fecha anterior a la celebración de la audiencia arbitral, la persona consumidora ha logrado llegar a un acuerdo con la empresa reclamada, lo comunique a la Junta Arbitral de Consumo donde el asunto se esté tramitando. De esta forma, se podrá proceder al archivo del expediente y se logrará una mayor agilidad en la tramitación de otros procedimientos arbitrales y de gestión de reclamaciones.

8) La participación de los órganos arbitrales durante el procedimiento arbitral se caracteriza por la imparcialidad.

Es habitual creer que la participación de una Junta Arbitral de Consumo en un determinado procedimiento arbitral implica que se ha de dar la razón siempre a las personas consumidoras. Esto no es así. El órgano arbitral analiza la cuestión con absoluta imparcialidad y en algunas ocasiones estima las pretensiones de la persona consumidora, mientras que en otras se estiman las pretensiones de la empresa.

9) Cumpla voluntariamente el laudo arbitral con el que se da fin a las actuaciones arbitrales.

Un laudo arbitral tiene el mismo valor que una sentencia judicial. Si finalmente en un determinado procedimiento arbitral se decidiera dar la razón a la persona

consumidora, la empresa deberá cumplir lo que el órgano arbitral haya decidido, y viceversa, es decir, si se le da la razón a la empresa, la persona consumidora deberá cumplir con lo establecido en el laudo arbitral.

Ante un incumplimiento de lo establecido en el laudo arbitral por alguna de las partes, la otra parte podrá acudir a los Tribunales para que se obligue a su cumplimiento, sin entrar ya en la cuestión que originó el conflicto, es decir, para la ejecución del laudo arbitral.

10) Ante cualquier duda que se le plantee, infórmese.

No dude en preguntar lo que no sepa o acerca de lo que no tenga seguridad. Si necesita información en materia de consumo contacte con nosotros. Le recordamos que estamos a su disposición de forma gratuita y continuada a través del número de teléfono 900 21 50 80, del correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es, así como en nuestros perfiles de redes sociales o a través de esta misma [página Web](#). Y si prefiere un servicio de atención presencial, puede acercarse a alguno de los [Servicios Provinciales de Consumo](#), presentes en todas las capitales de provincia andaluzas.

Es importante considerar que desde Consumo Responde no se ofrece asesoramiento legal ni jurídico, ni información sobre estados de expediente de quejas o reclamaciones, de denuncias ni de arbitraje que se puedan estar tramitando en la Administración de Consumo.



consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía