

10 CONSEJOS A LA EMPRESA ANTE EL ARBITRAJE DE CONSUMO

1º. ADHIÉRASE AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

Si usted, empresario o profesional, se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo, podrá exhibir el distintivo oficial, debidamente registrado por la administración, que indicará a sus clientes que les ofrece una garantía añadida a los servicios que les presta habitualmente. De esta manera, tendrá la seguridad de que los conflictos con sus clientes podrán ser resueltos de manera eficaz y gratuita a través de un Arbitraje de Consumo, dando una imagen de seriedad, credibilidad y profesionalidad. Recuerde que estar adherido al Sistema Arbitral de Consumo es distintivo de calidad y medio eficaz para evitar gastos innecesarios derivados de un proceso judicial además de una ventaja competitiva.

2º. ACEPTE EL ARBITRAJE QUE SE PROPONE.

Aunque su empresa no esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo siempre tendrá la oportunidad de resolver las controversias que planteen sus clientes por este medio generando confianza y calidad en su organización. Bastará con que acepte el arbitraje propuesto cuando reciba una notificación de la Junta Arbitral de Consumo dándole traslado de una solicitud de arbitraje de un consumidor o usuario. Dispondrá de un plazo de 15 días para que devuelva rellena y firmada la aceptación del arbitraje que se le adjunta. Si no lo hace o si se opone expresamente se procederá al archivo de la solicitud de arbitraje dando por terminadas las actuaciones. Naturalmente, si su empresa ya estaba adherida al Sistema Arbitral de Consumo, no procede realizar ninguna aceptación de arbitraje por su parte pues ésta ya se entiende realizada al efectuar el compromiso público de adhesión.

3º. INTENTE LLEGAR A UN ACUERDO.

Un arbitraje de consumo es un medio muy eficaz para alcanzar una solución a los conflictos entre consumidores y empresarios. Pero un arbitraje no deja de ser una manera de confiar a un tercero la resolución del problema: alguien decide quien lleva la razón y quien no la lleva. En la Junta Arbitral de Consumo tiene la posibilidad de alcanzar un acuerdo que ponga fin al conflicto y evite la celebración del arbitraje mediante la mediación. No lo dude: ofrezca un acuerdo a la otra parte. Muchas veces se ahorra tiempo y dinero de esta manera, logrando una solución aceptada por ambas partes.

4º. REALICE ALEGACIONES A LA SOLICITUD.

Un arbitraje es muy parecido a un juicio: existen dos partes (consumidor y empresa) con opiniones contradictorias sobre un asunto y un tercero que examina la cuestión y decide quién lleva la razón. Ese tercero, el órgano arbitral, es imparcial, por lo que decidirá el asunto en función de las pruebas de las que disponga. De nada sirve decir en sus alegaciones que su empresa actuó correctamente si no lo fundamenta y prueba. Todavía menos sirve no realizar alegaciones pues en este caso sólo tendremos la opinión del reclamante. Recuerde: presente alegaciones. Dispone para ello de 15 días desde que se le notifique la solicitud de arbitraje.

5º. RECUERDE QUE LAS EMPRESAS NO PUEDEN SOLICITAR ARBITRAJE.

Las empresas no pueden solicitar arbitraje de consumo para resolver los conflictos que mantengan con sus clientes o con otras empresas. La normativa al respecto establece

que sólo los consumidores finales pueden solicitar arbitraje de consumo. Por ello se inadmiten los arbitrajes solicitados por empresarios y autónomos referidos a productos o servicios adquiridos en cuanto tales y no como consumidores y usuarios (Ej.: contratos de empresas de telefonía, cortes de luz en locales comerciales...).

6º. PREGUNTE SIEMPRE LAS DUDAS QUE TENGA.

Nunca se quede sin preguntar las dudas que tenga acerca del Sistema Arbitral de Consumo. Estaremos encantados de ayudarle en el teléfono 900 21 50 80 o en el correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es. También puede obtener información en las organizaciones empresariales de Andalucía donde expertos en la materia sabrán cómo resolver sus cuestiones. Asesórese bien antes de realizar cualquier trámite.

7º. NO REALICE REQUERIMIENTOS DE PAGO MIENTRAS DURE UN ARBITRAJE.

Es frecuente que las empresas que consideran que un cliente les debe una determinada cantidad recurran a otras para conseguir cobrarse esas deudas. Son las empresas de cobros de morosos o recobros, que utilizan prácticas diversas para presionar al consumidor y lograr que pague (llamadas telefónicas, SMS, cartas amenazando con futuros juicios...). Debe recordarse al respecto que, una vez iniciado un arbitraje de consumo, las partes en conflicto han aceptado voluntariamente someter sus controversias a este mecanismo de resolución y no a otro. Por ello, hasta que no concluya el procedimiento arbitral, es improcedente reclamar lo mismo por otras vías, ya sean judiciales o extrajudiciales.

8º. ASISTA AL ACTO DE AUDIENCIA.

Aunque no es obligatorio sí es muy recomendable porque el órgano arbitral decidirá el asunto después de examinar la documentación aportada y las manifestaciones efectuadas en la audiencia. Recuerde que es necesario acreditar la representación que de su empresa ostenta el asistente por cualquier medio admitido en derecho.

9º. RECUERDE QUE SOMOS IMPARCIALES.

Muchas personas creen erróneamente que la Junta Arbitral de Consumo existe para dar la razón a los consumidores y usuarios pero eso no es así. El órgano arbitral analiza la cuestión con imparcialidad y unas veces decide estimar las pretensiones del consumidor y otras las del empresario. Esta es una razón más para adherirse al Sistema Arbitral de Consumo

10º. CUMPLA VOLUNTARIAMENTE EL LAUDO ARBITRAL.

Un laudo arbitral es un título ejecutivo y su cumplimiento es obligatorio para ambas partes. Esto significa que si le dieron a usted la razón el consumidor ha de cumplir lo que el órgano arbitral haya decidido y si así no lo hiciera, podrá usted reclamar su cumplimiento ante los Tribunales mediante un sencillo procedimiento. De la misma manera, si se le estimó al consumidor su pretensión usted deberá cumplir el laudo. Si no lo hace voluntariamente el consumidor podrá de la misma manera ejecutarlo ante los Tribunales de justicia. Recuerde que no cabe recurso ante un laudo arbitral salvo por los motivos tasados de la Ley de Arbitraje.