

LA MEDIACIÓN

¿Qué es 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.

Es VOLUNTARIA para ambas partes, para el consumidor y para el empresario ya que ambos tienen que aceptar someterse al sistema de mediación.

¿Dónde se tramita la Mediación?

La controversia se plantea ante unos órganos formalmente constituidos, LOS ÓRGANOS DE MEDIACIÓN, que trata de que ambas partes lleguen a un acuerdo que ponga fin a la misma.

¿Quiénes componen los Órganos de Mediación?

Están compuestos por representantes de la Administración, de las Asociaciones de Consumidores y de las Asociaciones Empresariales.

¿A dónde dirigirse?

Cumplimentada la Hoja de Quejas y Reclamaciones y no habiendo obtenido respuesta en el plazo de 10 días, o no estando de acuerdo con la respuesta recibida, el consumidor puede dirigirse a los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía, bien por sí mismo, bien a través de alguna Asociación de Consumidores de las que forman parte del Órgano de Mediación.

Procedimiento de la Mediación

Si el consumidor opta por la opción de la Mediación, la Secretaría del Órgano de Mediación correspondiente se lo notifica a la persona reclamada, el cual podría aceptar la mediación o no.

Si NO ACEPTA, se termina este procedimiento y el consumidor tendría que acudir a los Tribunales Ordinarios.

Si ACEPTA, se reúnen ambas partes, por sí misma o representadas, con el Órgano de Mediación y exponen sus correspondientes argumentos.

Celebrado el acto de Mediación, puede terminar:

Con Avenencia, cuando se produce un acuerdo entre las partes, y que se refleja en el acta de la mediación.

Con Desavenencia, cuando no hay acuerdo entre las partes y que también se tiene que reflejar en el acta de la mediación, en cuyo caso el consumidor tiene la posibilidad de acudir a los Tribunales ordinarios.

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?

Es una vía extrajudicial voluntaria, en el que se encomienda a un colegio Arbitral, la resolución de una controversia, y tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.

Hasta que no apareció este Sistema, la única vía a la que cabía acudir era la judicial, pero sus inconvenientes desanimaban a la mayoría de los consumidores y el conflicto quedaba sin resolver.

¿Quiénes son los protagonistas del Sistema Arbitral?

De una parte los consumidores y de otra los empresarios o comerciantes que produzcan, importen, suministren o les faciliten bienes o servicios. El procedimiento sólo puede empezar el consumidor y nunca el empresario, aunque el empresario, a lo largo del proceso, puede plantear cuestiones o pretensiones.

Las características de este sistema son:

- Se tramita en un corto espacio de tiempo (máximo 4 meses), desde que es designado el Colegio Arbitral.
- 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.
- Ambas partes se someten libremente al sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.
- Los laudos-resoluciones arbitrales son de ejecución obligada, como si se tratara de una sentencia judicial.
- Es gratuita para las partes que deben costear sólo en determinados supuestos, la práctica de peritaje.

Objeto o ámbito de aplicación del Sistema Arbitral de Consumo.

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 la regula señala que no podrá ser objeto de arbitraje de consumo:

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

Órganos que intervienen en el Sistema Arbitral de Consumo.

Intervienen dos tipos de Órganos: uno encargado de la administración del arbitraje que son las Juntas Arbitrales y otros que son quienes conocen de la controversia concreta y emiten el laudo. Estos son designados para cada caso concreto.

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

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 estén afectados por controversias que superen asimismo dicho ámbito.

¿A qué Junta deben acudir los consumidores?

La regla general es acudir a la Junta Arbitral de Consumo más próxima al domicilio del consumidor. En la provincia de Málaga existen dos Juntas Arbitrales de Consumo, la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Málaga, a la que podrán acudir los consumidores domiciliados en Málaga capital y la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Excm. Diputación Provincial, a la que podrán acudir todos los consumidores domiciliados en la provincia de Málaga, fuera del término municipal de Málaga capital.

La dirección de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Málaga es:
C/ Cervantes 1, bajo derecha. Málaga – 29016
Tlfno: 952 06 92 52

Estas Juntas están compuestas por un Presidente y un Secretario, cargos que recaen en personal al servicio de las Administraciones Públicas. Actualmente existen: Junta Arbitral Nacional, Autonómicas, Provinciales, de Mancomunidad, Municipales.

¿Cómo se tramita el procedimiento Arbitral?

1. Solicitud:

- Se inicia con la formalización de una solicitud de arbitraje, que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo directamente o a través de una Asociación de Consumidores.
- 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 está, se le trasladará la solicitud disponiendo de un plazo de 15 días para aceptarla o rechazarla.
- Si es rechazada por el empresario la invitación al arbitraje, se archivará la solicitud sin más trámites, dado el carácter voluntario del sistema.

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 corresponden a las partes. En caso de que se opte por el de Derecho, los árbitros deberán ser abogados en ejercicio.

2. Si el comerciante o empresario estaba previamente adherido, o acepta el sometimiento al arbitraje, se designará el Colegio Arbitral que será el que decide sobre el conflicto planteado y estará compuesto:

- Por el Presidente, designado por la Administración de que depende la Junta Arbitral. Licenciado en Derecho.
- Por un Árbitro, representante de los Consumidores
- Por un Árbitro, representante de los Empresarios

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

4. El colegio acordará las pruebas que estime pertinentes bien por propia iniciativa o la de las partes.

Cuando las pruebas se acuerdan de oficio o sea por el Colegio Arbitral, estas serán costeadas por la Administración de la que depende la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga por las partes, el pago de las pruebas será asumido por éstos.

5. El procedimiento finaliza con un laudo que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.

Si las partes llegaran 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.

6. Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

La adhesión de los empresarios o comerciantes al sistema arbitral de consumo

Los empresarios o comerciantes pueden realizar Ofertas Públicas de Sometimiento (compromiso de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo) al Sistema Arbitral de Consumo, respecto de futuros conflictos con consumidores y usuarios. Esta oferta se deberá dirigir a la Junta Arbitral de Consumo a través de la que se adhiera al Sistema. El comerciante o empresario podrá limitar, ya por materia, cuantía, etc., las controversias que se resolverán mediante el arbitraje de consumo.

Las Juntas Arbitrales de Consumo otorgarán un Distintivo oficial a las empresas que realicen estas ofertas públicas y serán incorporadas al Censo Nacional de Empresas adheridas al Arbitraje de Consumo.

El distintivo del sistema arbitral de consumo

Si 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.

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, que le discriminará positivamente, con lo que mejorará su competitividad.

El distintivo solo puede ser utilizado por aquellas empresas a las que se les haya concedido por resolución de la Junta Arbitral de Consumo previa realización de Oferta pública de sometimiento al arbitraje de consumo.

Diferencia entre La Mediación y el Sistema Arbitral de Consumo

La diferencia es que la Mediación NO es ejecutiva, el resultado de la mediación tiene la eficacia de un acuerdo entre las partes.