CEA +autónom@s

masautonomos.cea.es

Webinar “El arbitraje de consumo y los beneficios que te puede reportar si eres un profesional autónomo”

Lola Gessa Sorroche
Responsable de PRL y Consumo de CEA
Especializada en mediación de consumo
Árbitro de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía

CEA Confederación de Empresarios de Andalucía

Junta de Andalucía
Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo

Aspectos prácticos a abordar en el webinar:

El Sistema Arbitral de Consumo: ¿Qué es? ¿Cómo se inicia y desarrolla? ¿Tiene efectos vinculantes?

Beneficios del Sistema Arbitral de Consumo desde la doble faceta de empresario autónomo y de consumidor/usuarios

El Sistema Arbitral de Consumo: ¿Qué es? ¿Cómo se inicia y desarrolla? ¿Tiene efectos vinculantes?

Cuando una **persona consumidora/usuaria** tiene un **conflicto con una empresa /profesional** a los que ha comprado un producto/contratado un servicio, tiene la posibilidad de solucionarlo **sin acudir a los Tribunales** solicitando un arbitraje de Consumo.

CEA +autónom@s

masautonomos.cea.es

Es un **servicio público** que la Administración andaluza, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y las **organizaciones empresariales**, pone a disposición de la ciudadanía.

Es un **sistema de resolución extrajudicial de los conflictos** entre las personas consumidoras o usuarias y las empresarias o profesionales a solicitud de las primeras.

Premisas iniciales:

1. La **Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía**, define a las personas consumidoras y usuarias como las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarias finales bienes o servicios.

2. El Arbitraje de Consumo **no puede ser solicitado por las empresas o profesionales** ni para resolver controversias entre ellos ni para solucionar conflictos que mantengan con sus clientes.

Regulación: **Real Decreto 231/2008**, de 15 de febrero.

¿CÓMO FUNCIONA EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

El arbitraje permite resolver los conflictos de consumo por vía extrajudicial de manera gratuita, rápida y efectiva.

1 SOLICITUD

- Presenta una hoja de quejas y reclamaciones a la empresa (que debe indicar si acepta la mediación o arbitraje), o presenta directamente una solicitud de arbitraje en un registro público.
- Explica los hechos con claridad, concreta tu pretensión y evita expresiones abstractas.
- Aporta la documentación disponible que sirva de prueba.

2 ACEPTACIÓN

- El arbitraje es voluntario, la empresa solo está obligada a aceptar si está adherida al Sistema Arbitral de Consumo.
- Si tu solicitud de arbitraje es admitida a trámite la Junta Arbitral intentará mediar entre la empresa y tú. Si no hay acuerdo se celebrará un acto de audiencia.

3 AUDIENCIA

- Una audiencia es parecida a un juicio, hay dos partes en conflicto y una tercera que analiza el caso, examina las pruebas y decide quién lleva la razón.
- No es obligatorio pero sí recomendable que tú o alguien que te represente acuda a la audiencia.

4 LAUDO

- El órgano arbitral es imparcial, analizará el caso y emitirá un laudo favorable para ti o para la empresa.
- El laudo tiene el mismo valor que una sentencia judicial, es vinculante y de obligado cumplimiento.

consumo responde

Si tienes alguna duda o necesitas más información, puedes contactar con el servicio **Consumo Responde** a través del **teléfono gratuito 900 21 50 80** o en la web **www.consumoresponde.es**

Fuente: Consumo Responde

1º FASE ARBITRAJE DE CONSUMO: HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

10 CONSEJOS PARA PRESENTAR UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. **La entrega de la hoja es obligatoria, inmediata y gratuita,** incluso sin haber consumido. Si la empresa se niega puedes denunciarlo ante las fuerzas y cuerpos de seguridad
2. Si la empresa está adherida al **sistema Hoj@** puedes reclamar por vía telemática.
3. Intenta **solucionar el problema de manera amistosa.**
4. **Rellena correctamente la hoja siguiendo las instrucciones.** Puedes hacerlo fuera del establecimiento y entregarla después.
5. **Redacta la información de manera clara y concisa.** Incluye tus datos, los de la empresa, describe lo ocurrido y el objeto de la reclamación.
6. La hoja tiene **3 ejemplares:** para la empresa, para ti y para la Administración. Si reclamas, quédate con los dos últimos, **firmados y sellados.**
7. Respeta el **plazo de 10 días hábiles** que tiene la empresa para responder a tu reclamación.
8. Si no hay respuesta o la misma no te satisface, podrás **remitir la hoja a la Administración. Adjunta toda la documentación que tengas.**
9. La Administración mediará con la empresa, ofrecerá su **valoración técnica** de los hechos y hará una **propuesta de solución,** asesorándote sobre el mejor camino a seguir.
10. **Ante cualquier duda, contacta con nosotros.**

consumo responde

Si tienes alguna duda o necesitas más información, puedes contactar con el servicio **Consumo Responde** a través del **teléfono gratuito 900 21 50 80** o en la web **www.consumoresponde.es**

Fuente: Consumo Responde

2º FASE ARBITRAJE DE CONSUMO: ACEPTACIÓN

El arbitraje de consumo es VOLUNTARIO

Claves para la adhesión voluntaria (total o limitada): la **CONFIANZA** en el sistema. Aspectos a tener en cuenta: gratuidad, rapidez, eficacia, ejecutividad e imparcialidad en el órgano arbitral.

Desde CEA fomentamos la adhesión voluntaria pero siempre con la premisa de que **hay empresas excelentes en atención al cliente, con procedimientos internos muy eficaces de resolución de conflictos, que no están adheridas**.

3º FASE ARBITRAJE DE CONSUMO: AUDIENCIA

El órgano arbitral podrá ser, bien un **Árbitro Único** propuesto por la Administración o por las partes de común acuerdo, bien un **Colegio Arbitral** formado por tres árbitros (uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales).

El arbitraje de consumo puede ser en Derecho o en Equidad

El arbitraje de consumo **siempre es en equidad** salvo que las partes manifiesten expresamente su voluntad de que sea en derecho.

4º FASE ARBITRAJE DE CONSUMO: LAUDO

Celebrada la audiencia, a la que se cita a las partes, el árbitro u órgano arbitral dicta un **laudo** que es **título ejecutivo y de obligado cumplimiento**.

Contra un laudo arbitral únicamente cabe presentar **Acción de Anulación** ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en el plazo de dos meses a contar desde que se notificó el mismo o, en su caso, su aclaración por una serie de causas tasadas.

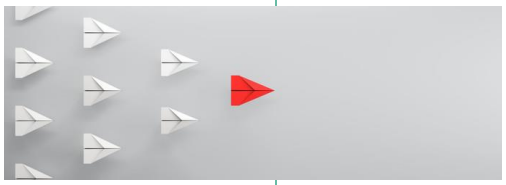
CEA +autónom@s

masautonomos.cea.es

Beneficios del Sistema Arbitral de Consumo desde la doble faceta de empresario autónomo y de consumidor/usuarios

EMPRESA/AUTÓNOMO

- Vía extrajudicial
- **Ventaja competitiva**
- Gratuidad
- Rapidez
- Imparcialidad
- Ejecutividad



CONSUMIDOR/USUARIO

- Vía extrajudicial
- **Confianza**
- Gratuidad
- Rapidez
- Imparcialidad
- Ejecutividad

¿QUÉ OFRECE EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO A TU EMPRESA?

Únete al Sistema Arbitral de Consumo (SAC) para resolver los conflictos que puedan surgir de manera rápida, eficaz y gratuita.

1. El arbitraje **permite resolver los conflictos de consumo por vía extrajudicial,** ofreciendo una imagen seria y profesional.

2. Adherir tu empresa al SAC es una **ventaja competitiva y un medio eficaz** para evitar los gastos de un proceso judicial.

3. Para unirte al SAC **presenta tu solicitud en un registro público.** Puedes limitar tu oferta a determinadas Juntas Arbitrales, conflictos, cantidades dinerarias o plazo temporal.

4. Una vez adherida tu empresa, **instala en tu establecimiento el distintivo obligatorio,** una marca de calidad que indica que ofreces una garantía añadida.

5. **Si tu empresa no está adherida al SAC podrás optar de forma voluntaria por esta vía.** Si no aceptas el arbitraje quedará abierta la vía judicial.

6. Cuando recibas una solicitud de arbitraje **tienes 15 días para presentar alegaciones.** Elabora una respuesta fundamentada y aporta tus pruebas.

7. La Junta Arbitral mediará para buscar una solución. Siempre **es recomendable alcanzar un acuerdo amistoso,** ahorrarás tiempo y dinero y darás una buena imagen.

8. **Si no hay acuerdo se celebrará una audiencia.** No es obligatorio pero sí recomendable que tú o alguien que te represente acuda a la misma.

9. **La audiencia es parecida a un juicio,** hay dos partes en conflicto y una tercera que analiza el caso, examina las pruebas y decide quién lleva la razón.

10. El órgano arbitral es imparcial, analizará el caso y emitirá un laudo favorable para ti o para la persona reclamante. **Este laudo equivale a una sentencia judicial, es vinculante y de obligado cumplimiento.**

consumo responde
LÍNEA GRATUITA 900 215 080
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es

Si tienes alguna duda o necesitas más información, puedes contactar con el servicio **Consumo Responde** a través del **teléfono gratuito 900 21 50 80** o en la web **www.consumoresponde.es**

Mejoras futuras del Arbitraje de Consumo desde nuestra visión empresarial

Avanzar en Programas de Formación dirigidos a los árbitros

Avanzar en la valoración de la satisfacción de consumidores y **empresarios/profesionales**

Dar cabida a que los arbitrajes puedan ser **impulsados por las empresas/autónomos**

Impulsar la adhesión por los beneficios que aporta, sin olvidar que hay **empresas de excelencia en la resolución de conflictos que los solventan en sus procedimientos internos** sin necesidad de recurrir a vías de resolución alternativa de conflictos.

MUCHAS GRACIAS