

12 ¿Qué diferencia hay entre órgano arbitral unipersonal y colegiado?

- El órgano arbitral unipersonal está integrado por un solo árbitro, designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública.
- El órgano arbitral colegiado arbitral está integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales o profesionales. Los tres árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración.

13 ¿Cuáles son los motivos de inadmisión de una solicitud de arbitraje?

- Conflictos que no versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.
- Conflictos entre empresarios, profesionales o autónomos.
- Conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.
- Conflictos que resulten infundados y aquéllos en los que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

(Artículos 2 y 35 del Real Decreto 231/2008).

14 ¿Puedo recurrir una admisión a trámite?

- La resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje en los supuestos previstos en el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de 15 días desde la notificación del acuerdo que se impugna.
- La resolución del presidente de la Junta Arbitral sobre la inadmisión de las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas o en las que no se aprecien afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios, pone fin a la vía administrativa.

(Artículo 35 y 36 del Real Decreto 231/2008).

15 ¿En que consiste la Audiencia?

La Junta Arbitral convoca al órgano arbitral (unipersonal o colegiado) y cita a las partes con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho.

(Artículo 44 del Real Decreto 231/2008).

16 ¿Es obligatoria mi asistencia al acto de audiencia?

No es obligatoria la asistencia al acto de audiencia, pero sí es recomendable. El órgano arbitral resolverá el conflicto basándose en la documentación que obre en el expediente (solicitud, alegaciones, pruebas documentales) y en las manifestaciones de las partes en el acto de la audiencia.

(Artículo 46 del Real Decreto 231/2008).



17 ¿Qué hago si recibo el laudo arbitral y el cliente no lo cumple?

Ante el incumplimiento de un Laudo arbitral, habrá que incoar la ejecución del mismo, mediante una demanda en el Juzgado de Primera Instancia del lugar donde dictó el laudo.

(Artículos 44 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje).

18 He recibido el laudo arbitral y no se estima mi pretensión. ¿Qué puedo hacer para solicitar la aclaración o corrección del mismo?

Dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, salvo que las partes hayan acordado otro plazo, cualquiera de ellas podrá, con notificación a la otra, solicitar a los árbitros:

- a) La corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar.
- b) La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.
- c) El complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él.
- d) La rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

(Artículos 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje).

19 ¿Es recurrible un laudo arbitral?

El laudo produce efectos de cosa juzgada y frente a él sólo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar la revisión conforme a lo establecido en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.

Un laudo arbitral únicamente puede ser recurrido ante la Jurisdicción Ordinaria en el plazo de dos meses por alguna de las siguientes causas:

- a) Que el convenio arbitral no existe o no es válido.
- b) Que no ha sido debidamente notificada de 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.

(Artículo 41 y 43 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje).



Junta Arbitral Provincial de Consumo Diputación de Córdoba

Guía para empresas y profesionales

Arbitraje de Consumo

La vía más fácil

Preguntas frecuentes sobre arbitraje para Empresas

La Diputación de Córdoba pone a disposición de los empresarios y profesionales de la provincia de Córdoba, el Sistema Arbitral Provincial de Consumo, un servicio público a través del cual se pueden resolver las controversias entre consumidores y empresarios o profesionales, como alternativa a los tribunales ordinarios de justicia.

1 ¿Qué es el sistema arbitral de consumo y qué reclamaciones conoce?

El sistema arbitral de consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos reconocidos, legal o contractualmente, al consumidor.

2 ¿Por qué debería adherirme como empresario?

Es un sistema gratuito, eficaz y rápido de resolución de conflictos.
Es un sello de garantía y calidad añadida sobre sus productos o servicios.
Se refuerza la confianza y prestigio entre sus clientes.
Es un elemento más de competitividad.

3 ¿Cuál es la Junta Arbitral de Consumo competente para resolver una solicitud de adhesión?

Será competente la Junta Arbitral de Consumo correspondiente al ámbito territorial en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad. En caso de existir en dicho ámbito varias Juntas Arbitrales de Consumo, será competente la de superior ámbito territorial.

(Artículo 27 del Real Decreto 231/2008)

Para las empresas y profesionales de ámbito provincial será competente la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Córdoba, ubicada en la Avda. del Mediterráneo, s/n, 3ª planta. CP 14071 Córdoba.
Tfnos: 957 212819 // 957 211313
Fax: 957 212815
Email: juntaarbitral@dipucordoba.es
Web: www.dipucordoba.es/consumo

4 ¿Tengo obligaciones como empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo?

- No puede utilizar de manera fraudulenta o engañosa el distintivo.
- Ha de cumplir los laudos que se dicten en los expedientes en los que la empresa sea reclamada.
- Ha de cumplir las normas sobre protección al consumidor y usuario.
- No puede realizar prácticas lesivas de los derechos e intereses legítimos de consumidores y usuarios.

Cualquiera de estos incumplimientos determinará la retirada del distintivo y la baja en el Sistema. (Artículo 30 del Real Decreto 231/2008)

5 ¿Existe algún registro donde consultar las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo?

El Real Decreto 231/2008 prevé la existencia de un registro público en el Instituto Nacional de Consumo con información de todas las empresas y profesionales adheridos en todas las Juntas Arbitrales de Consumo.

(Artículo 31 del Real Decreto 231/2008).

6 La Junta Arbitral de Consumo me ha notificado una solicitud de arbitraje, ¿qué hago?

Si le llega una notificación de la Junta Arbitral de Consumo en la que se le indica que un cliente ha interpuesto una solicitud de arbitraje contra su negocio, pueden darse dos supuestos:

- a) Si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo y la solicitud entra dentro de su Oferta de Adhesión, ya ha aceptado el arbitraje de consumo. En ese caso, dispone de 15 días para alegar lo que estime pertinente a favor de su derecho u ofrecer un acuerdo al reclamante. Si no hay acuerdo, se le citará al acto de audiencia tras el cual el órgano arbitral dictará un Laudo de obligado cumplimiento para ambas partes.
- b) Si la empresa no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo se le dará un plazo de 15 días para que acepte el arbitraje. Transcurrido dicho plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, se ordenará el archivo de la solicitud, notificándose a las partes.

(Artículos 37 y siguientes del Real Decreto 231/2008).

7 ¿Pasa algo si me niego a aceptar un arbitraje de consumo?

- Ante una solicitud de arbitraje presentada por un consumidor, las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, están obligados a resolver el conflicto a través del arbitraje.
- Si las empresas o profesionales no están adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, pueden negarse a aceptar el arbitraje sin ninguna consecuencia.

(Artículo 37 del Real Decreto 231/2008).

8 ¿Qué coste representa para mí el arbitraje?

El arbitraje de consumo es gratuito para las partes. La Administración asume el coste de este servicio público (pago de árbitros, funcionarios, medios técnicos...).

(Artículo 41 del Real Decreto 231/2008).

9 Mi empresa es parte reclamada en un arbitraje de consumo, ¿puedo seguir exigiendo al cliente el pago de la deuda?

Mientras esté tramitándose un procedimiento arbitral existe una litispendencia (litigio pendiente), de manera que ninguna de las partes puede exigir a la otra que cumpla sus obligaciones o ejecutarlas judicialmente.

El sometimiento al arbitraje de consumo implica la renuncia a acudir a otras vías de resolución de conflictos.

(Artículo 1 del Real Decreto 231/2008).

10 ¿Cómo se tramita un arbitraje?

Paso 1.- Solicitud y comunicación: la Junta Arbitral de Consumo comunicará a la empresa reclamada la solicitud de arbitraje presentada por una persona consumidora.

Paso 2.- Admisión a trámite: admitida la solicitud de arbitraje, si la empresa está adherida al sistema arbitral, pasa directamente a trámite. Si no está adherida, dispone de un plazo de 15 días para aceptar o rechazar el arbitraje.

Paso 3.- Mediación: la Junta Arbitral de Consumo intenta que las partes alcancen un acuerdo por sí solas o con la ayuda de un tercero.

Paso 4.- Designación del órgano arbitral que resolverá el conflicto previa audiencia de las partes.

Paso 5.- Audiencia de partes: tras designarse el órgano arbitral, se cita a las partes para que puedan exponer sus alegaciones y aportar las pruebas y documentación oportunas.

Paso 6.- Laudo Arbitral: el Órgano Arbitral pone fin a la controversia emitiendo una resolución denominada laudo, que obliga a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación. En caso de que una de las partes incumpla el laudo, la otra puede solicitar su ejecución ante el juez de primera instancia del lugar donde se haya dictado. El laudo cierra la posibilidad de acudir a los tribunales de justicia por la misma causa.

(Artículos 33 y siguientes del Real Decreto 231/2008).

11 ¿Qué diferencia hay entre el arbitraje en derecho y el arbitraje en equidad?

- En el arbitraje en derecho los árbitros son siempre licenciados en derecho que resuelven la controversia aplicando el ordenamiento jurídico vigente. En el arbitraje en equidad los árbitros resolverán de forma motivada según su leal saber y entender, tomando como base las normas jurídicas aplicables y estipulaciones del contrato.
- El arbitraje de consumo siempre es en equidad, salvo que las partes manifiesten expresamente su voluntad de que sea en derecho.

(Artículos 17, 25 y 33 del Real Decreto 231/2008).