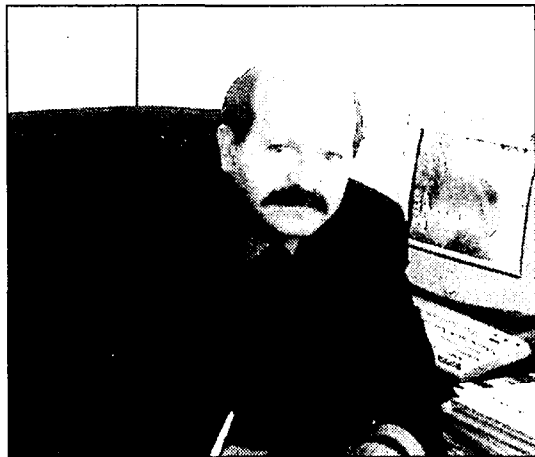


La Junta Arbitral de consumo resuelve conflictos sin llegar a los tribunales

Llevar a la práctica la máxima "hablando se entiende la gente" puede considerarse como el principal logro del Sistema Arbitral o resolución extrajudicial de conflictos, cuyo procedimiento ágil, voluntario y gratuito ha logrado, por la vía del acuerdo, resolver multitud de problemas entre empresarios y consumidores



EL DIA
C-LM

La Dirección General de Consumo coordina las actuaciones de la Junta Arbitral

El Sistema Arbitral de Consumo de España, pese a su juventud, superó hace tiempo las mantillas. Eficaz, novedoso y referente, en muchas ocasiones, para los sistemas de otros países europeos que se han fijado en él para crear el suyo propio, inició su andadura en 1986 en Albacete, aunque hasta bien entrado 1992 no comenzó a funcionar óptimamente, coincidiendo con su implantación en todos los territorios del país.

Desde el primer momento, Castilla-La Mancha se decantó por un modelo regional. "La decisión se tomó así por una cuestión de coherencia territorial", explica el director general de Consumo, Carlos Macía, quien asegura que "era importante dotar a un proyecto tan nuevo como éste de un funcionamiento semejante en todas las provincias de la región, pues optar por otro patrón habría causado algún que otro problema en el funcionamiento".

En cualquier caso, dado que la normativa es estatal y la competencia en la redacción de la legislación corresponde a la Administración central, aunque su aplicación y la dotación económica para su funciona-

miento sea cometido de las administraciones autonómicas, todas las comunidades autónomas firman un convenio de colaboración con el Estado para implantar Juntas regionales de Arbitraje. Después, deciden qué modelo prefieren, puesto que el sistema arbitral podía tener no sólo contenido regional sino también local o municipal, unas optan por las municipales, que sólo pueden resolver litigios en el ámbito de su localidad, mientras que otras las prefieren de ámbito regional. De ahí que el conglomerado de colegios arbitrales que existen pueda ser diferente de una comunidad a otra, a pesar de que tengan cuestiones en común.

En un estrato superior, la Junta Arbitral Nacional, que engloba de alguna forma las normas fundamentales de procedimiento, suele dedicarse a interpretaciones de la legislación, aunque también se podría dar el caso de que tratara de gran envergadura, pero sobre todo, para interpretaciones, desarrollo normativo, y para trabajar, de forma coordinada con las comunidades autónomas,

en campañas de información y difusión del Sistema.

En Castilla-La Mancha, en concreto, los colegios arbitrales, todos de ámbito regional, se ubican en las cinco capitales de provincia, además de en las localidades de Talavera, Puertollano, Alcázar de San Juan, Tomelloso, Manzanares y la Mancomunidad de Servicios del Jabalón, que tiene su domicilio social en Valdepeñas.

Así, desde las distintas sedes, se pueden atender conflictos de otros municipios porque el ámbito de actuación es regional, con lo que se dota a todos los colegios de una cierta autonomía para que puedan ver de forma independiente todos los asuntos que se estimen oportunos, porque, sobre todo, se busca, que tanto empresarios como consumidores tengan cerca un colegio arbitral para que puedan resolver de la forma más sencilla posible sus litigios.

"Este hecho ha conseguido hacer del Arbitraje, hoy por hoy, sea un elemento esencial en la solución rápida de determinados pleitos entre un empresario y un consumidor", resalta el presidente de la Confederación Regional de Empresarios de Castilla-La Mancha, Jesús Bárcenas. Y es que, el Sistema Arbitral permite resolver litigios de pequeña cuantía, por lo que, en muchos casos, si se trataran por la vía judicial supondrían un gasto mayor a la indemnización a recibir, con lo que no sería, bajo ningún concepto, rentables.

De este modo, y con la previa autorización de las partes, los componentes del jurado correspondiente, compuesto por un miembro de la Administración y los representantes del empresario y el consumidor, intentan buscar una solu-

ción a la fricción entre ambos, de forma gratuita y con bastante celeridad.

El sostenimiento del sistema, por tanto, corresponde a las autonomías, puesto que la Administración central se ocupa de campañas genéricas de promoción. Como contrapartida, las partes que se someten al arbitraje deben aceptar, de forma vinculante, la decisión del juez o laudo, aunque también pueden presentar un recurso, si no están conformes con ella.

El laudo suele dictarse por acuerdo, pero, en caso de que no fuera así, cada uno de los representantes de las partes, emite un voto, que indica el dictamen por el que se decantan para perfilar de este modo la resolución final. Además, si se quiere así, el laudo puede estar sometido a derecho, o también puede dictarse conforme a la costumbre, pero siempre bajo la máxima equidad.

Los laudos que se dictan, aparte de ser vinculantes para las partes, son ejecutivos ante los tribunales de

Justicia. En este sentido, no se podría plantear ya ni por una parte ni por otra el mismo litigio

ante los Tribunales. A través de la vía ejecutiva se aplica de forma obligatoria el laudo o sentencia, y, además, se cargan las costas judiciales al sancionado en el litigio correspondiente. Este hecho reduce a mínimos la sospecha de que porque sea un proceso extrajudicial tenga menos garantías, pues en este caso la Administración detrás, que puede hacer que, de forma ejecutiva, el sancionado cumpla con lo que le impone el jurado.

Aparte de la agilidad y la equidad con que actúa la Junta Arbitral, ha sido de gran relevancia para su rápida implantación la labor de difusión que han realizado cada uno de los implicados en este sistema. CECAM se implicó desde el primer momento, publicitando la Junta Arbitral a través de sus revistas y asociaciones, lo que facilitó la buena respuesta por parte de los empresarios, que reconocen también las garantías que les proporciona estar adheridos a él. Además, al no existir una obligatoriedad permanente a la hora de sumarse al Sistema, pues una empresa puede hacerlo por un procedimiento en exclusiva o adherirse de forma más continua, lo hace aún más atractivo para ellas.

Cuando hablan los consumidores, muchos coinciden en subrayar que resulta también un valor añadido para decidirse por uno u otro establecimiento, pues siempre encuentran más garantías en uno que les asegure el derecho de reclamar ante una Junta Arbitral.

No en vano, en Castilla-La Mancha se han adherido ya unas 8.000 empresas, (300 en lo que va de año), lo

que supone un importante porcentaje de las 40.000 que participan del sistema a nivel nacional. Así, desde el 92, año en que comenzó a funcionar el sistema, se han visto 2642 expedientes en toda la región, y se han dictado unos 2.400 laudos. Sólo a lo largo del año 2000 se han cursado 295 expedientes y se han emitido 238 laudos, en una progresión creciente

que augura un futuro estable para el sistema.

Hasta el momento, las comunicaciones han sido las más susceptibles de litigio, sobre todo la telefonía, seguidas de Vivienda y talleres de reparación, que también reciben un gran número de tramitaciones.

Tal está siendo su aceptación y su buen funcionamiento que se han ampliado las fronteras y ahora se trabaja en la habilitación de una Reda Extrajudicial a nivel Comunitario, del que ya comenzó a hablarse en un foro en Lisboa en el pasado mes de abril. Pese a la complejidad, pues habrán de coordinarse todos los sistemas diferentes que se están poniendo en práctica en cada uno de los países ya se han dado los primeros pasos. Pensando, sobre todo, en los turistas, puesto que si tienen algún conflicto de este tipo no tendrían que volver al país donde se produjo para solucionarlo, sino que podrían litigar desde sus propios lugares de residencia, el Sistema Arbitral avanza, poco a poco, con un solo objetivo: Engrasar, las relaciones comerciales en un mapa geográfico cada día más abierto.

El Sistema Arbitral avanza engrasando cada día más las relaciones comerciales en un mapa más abierto

ARBITRAJE DE CONSUMO



LA VIA MAS FACIL

Logotipo distintivo de las empresas adheridas al Arbitraje de Consumo.



ARBITRAJE DE CONSUMO

Si quieres informarte sobre la Junta Arbitral de Consumo o adherirte al Sistema, llámanos al teléfono

925 28 50 15



Junta de Comunidades de Castilla - La Mancha
Consejería de Sanidad
Dirección General de Consumo