

El Colegio Arbitral de Puertollano recibió en su primer año de funcionamiento 43 peticiones de actuación

El Sistema Arbitral se consolida como vía para resolver los litigios entre comerciantes y consumidores

El Colegio Arbitral de Puertollano recibió en su primer año de funcionamiento 43 solicitudes de arbitraje, principalmente en los sectores de confección, textil, calzado y obras en el hogar. El Colegio dio la razón al reclamante (consumidor o usuario) en el 50 % de los casos, en tanto que otro 40 % de los fallos o laudos resultaron favorables al reclamado (comerciante o empresario). La aceptación y trayectoria del Sistema Arbitral de Consumo demuestra que esta es una vía con un gran futuro para resolver de forma sencilla, rápida y gratuita los litigios entre comerciantes y consumidores, con lo que se evita acudir a la vía judicial, que resulta más lenta y costosa.

En Castilla-La Mancha empezó a funcionar la Junta Arbitral de Consumo el 1 de abril de 1992. A esta Junta están adheridos el Colegio Arbitral de Consumo de Puertollano y otros 9 Colegios más de la región, entre ellos los pertenecientes a los ayuntamientos de Ciudad Real, Toledo, Guadalajara y Cuenca.

Tanto en Puertollano como en el resto de ciudades de nuestra Comunidad Autónoma donde viene funcionando, el Sistema Arbitral de Consumo está demostrando ser un camino fácil y rápido para atender y resolver las cuestiones litigiosas que surgen en materia de consumo entre, por un lado, empresarios y comerciantes, y por el otro, consumidores y usuarios.

En pocas semanas. Este sistema tiene varias ventajas. En primer lugar, es sencillo y rápido, pues el Colegio Arbitral dicta el laudo a las pocas semanas de recibir la reclamación. Además, es voluntario para ambas partes. Es decir, tanto el empresario o comerciante, como el consumidor o usuario, se someten por escrito previamente a este nuevo sistema, y después aceptan el fallo que dicte el Colegio Arbitral. Este laudo es, por lo tanto, ejecutivo y vinculante para las dos partes enfrentadas por alguna cuestión de tráfico mercantil.

Otra gran ventaja estriba en que el arbitraje de consumo es gratuito, salvo cuando sea preciso llevar a cabo pruebas periciales, que corren a cargo de quien las proponga.

Con todo ello, se evita, en la medida de lo posible, acudir a la vía judicial ordinaria, ya que solventar los problemas en los tribunales resulta más costoso y, por supuesto, mucho más lento.

Estas características están consolidando poco a poco al Sistema Arbitral como un canal para solucionar perfectamente los habituales litigios entre comerciantes y consumidores. Prueba de ello ha sido la aceptación del Colegio Arbitral de Consumo de Puertollano, que en poco más de un año de existencia ha recibido 43 solicitudes de arbitraje por parte del consumidor-usuario.

De esas 43 solicitudes, 19 fueron aceptadas por el empresario-comerciante reclamado, otras 19 fueron desestimadas, y 5 se encuentran dentro del periodo de tiempo reglamentario para que el reclamado conteste aceptándola o desestimándola.



Los hombres reclaman más que las mujeres con un 60% frente a un 40%

Sectores sobre los que se solicitó el arbitraje

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| -Confección-Textil-Calzado (10) | -Componentes electrónicos (2) |
| -Obras Hogar (6) | -Ópticas (2) |
| -Vivienda (4) | -Menaje Hogar (2) |
| -Talleres (4) | -Animales (1) |
| -Muebles (4) | -Reparación electrodomésticos (1) |
| -Tintorerías (3) | -Joyerías (1) |
| -Materiales de construcción (2) | -Seguros (1) |

La mitad de los laudos o fallos arbitrales dictados por el Colegio Arbitral de Puertollano resultaron favorables al reclamante (consumidor-usuario), y otro 40% dieron la razón al reclamado (comerciante-empresario). En el 10% de casos restantes ambas partes enfrentadas lograron una conciliación sin tener que someterse a laudo alguno.

Los hombres reclaman más que las mujeres: el 60,47% de las solicitudes de arbitraje fueron presentadas por hombres, y un 39,53% por mujeres.

En cuanto a los sectores (tal como se aprecia en el gráfico adjunto), el mayor número correspondió a confección-textil-calzado (10), seguido de obras en el hogar (6).

Sin embargo, no todas las cuestiones litigiosas pueden elevarse al sistema Arbitral. Hay excepciones, como aquellas cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, o aquellas en las que se haya producido intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

Tampoco podrán ser objeto de

Características del arbitraje de consumo

1. Sencillez y celeridad. No requiere ningún conocimiento o preparación especial para "apuntarse" y someterse a sus decisiones. Estas se dan a conocer en un plazo de escasas semanas.

2. Voluntariedad. Es voluntario para ambas partes. Posteriormente, el fallo del Colegio Arbitral es vinculante, es decir, que las dos partes enfrentadas deben cumplir obligatoriamente lo que en el mismo se estipule.

3. Sometimiento por escrito. Las partes dejan constancia previamente por escrito de que desean someterse al laudo que vaya a dictarse.

4. Gratuidad. El arbitraje de consumo es gratuito, con la excepción de que haya que practicar pruebas periciales. En este caso, corren a cargo de quien o quienes las hayan propuesto.

arbitraje las cuestiones en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal, para defender a quienes no pueden actuar por sí mismos.

La experiencia ha demostrado que cuantos más comercios y empresas se adhieran previamente al Sistema Arbitral, mejor puede éste funcionar y consolidarse como un camino rápido en la solución de enfrentamientos mercantiles. Por eso, desde el Ayuntamiento de Puertollano se han reiterado los llamamientos para que comercios y empresas de todo tipo "se apunten", lo que repercute positivamente en una mejor defensa tanto de sus derechos como de los de consumidores o usuarios que vayan a comprar sus productos o utilizar sus servicios. ■

Area de actuación

El Colegio Arbitral de Consumo de Puertollano extiende su área de actuación sobre otros 17 municipios. Son los siguientes:

- Abenójar
- Aldea del Rey
- Almodóvar del Campo
- Argamasilla de Calatrava
- Brazatortas
- Cabezarados
- Cabezarrubias del Puerto
- Caracuel de Calatrava
- Corral de Calatrava
- Fuencaliente
- Hinojosa de Calatrava
- Mestanza
- Pozuelos de Calatrava
- San Lorenzo de Calatrava
- Solana del Pino
- Villamayor de Calatrava
- Villanueva de San Carlos