

kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ARBITRAJE DE CONSUMO

El Tema Es

Derechos y Deberes

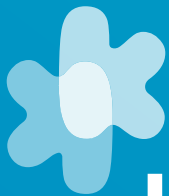
Te Puede Pasar a Ti



REVISTA
KONTSUMOBIDE

2014

Nº 19



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EL TEMA ES

Arbitraje de Consumo



REVISTA
KONTSUMOBIDE

2014

Nº 19



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 19

¿Alguna vez te ha cobrado indebidamente una operadora de telefonía? ¿Te han vendido un producto defectuoso? ¿Has tenido problemas con la compañía del gas? Lo normal es no verse en situaciones de este tipo pero, en ocasiones, los productos y servicios no cumplen con la garantía de calidad o el nivel de prestación exigible.

Conflicto

Ante situaciones de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la garantía de calidad de un producto o del nivel de prestación de un servicio, acudimos a la empresa para solucionar el problema.

Ahora bien, te conviene saber que si en el escaparate, publicidad y/o en la página web de un establecimiento comercial aparece este distintivo naranja con el texto "Establecimiento adherido. Arbitraje de Consumo", significará que la empresa en cuestión se ha comprometido a resolver los conflictos de consumo por la vía más rápida y eficaz: el Arbitraje de Consumo.



kontsumoBIDE
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ARBITRAJEARI ATXIKIA ESTABLECIMIENTO ADHERIDO



KONTSUMOKO ARBITRAJEA ARBITRAJE DE CONSUMO

KALITATEAREN BERMEA

Kontsumoko arbitrajeari atxikita dagoen establezimendu honek honako berme hau ematen die bere bezeroei: edozein arazo konpontzea EUSKADIKO KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEAREN aurrean.

GARANTIA DE CALIDAD

Este establecimiento, adherido al arbitraje de consumo, garantiza a sus clientes resolver cualquier controversia ante la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI.



Son las 18:00 de la tarde y Aitor ha salido de trabajar. Enseguida va a ser el cumpleaños de su hermana y quiere regalarle un reloj ¡a ver si así deja de ser tan impuntual! De camino a casa, se detiene en el escaparate de la relojería "Tic-Tac". Hay mucha variedad de relojes y entre ellos ve uno que cumple con lo que necesita. Es analógico, con la esfera circular como le gusta a ella. Además es sumergible, aspecto a valorar teniendo en cuenta que su hermana es una gran aficionada a practicar la natación. Y el precio encaja dentro de su presupuesto ¡es perfecto! Decide entrar en la tienda para que se lo enseñen.

Al entrar se da cuenta de que en la puerta de la relojería hay una pegatina naranja con un símbolo. No es la primera vez que la ve pero no tiene claro qué significa, así que una vez dentro, se lo pregunta a la comerciante.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 19

El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administraciones Públicas, en Euskadi Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, ponen a disposición de la ciudadanía para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo.

Es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes. Es la vía más rápida y eficaz para solucionar conflictos de consumo y, además, es un servicio gratuito.

Aitor ya conoce qué es, pero le viene a la cabeza una segunda pregunta ¿y para qué sirve?

Que un establecimiento comercial, empresa o profesional esté adherido al Sistema Arbitral de Consumo quiere decir que se ha comprometido por escrito a resolver los desacuerdos que

puedan producirse con las personas consumidoras o usuarias mediante esa vía. Es decir, si tras comprar un producto o contratar un servicio entre la persona consumidora y la empresa surge algún conflicto que no pueden resolver por no llegar a un acuerdo entre ellos, la persona consumidora podrá acudir al Arbitraje de Consumo en busca de una solución.

REVISTA





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 19

Aitor sigue teniendo dudas: ¿dónde podría solicitar un arbitraje en caso de que tuviera un conflicto de consumo?

La persona consumidora es quien, ante un problema con una empresa, tiene la posibilidad de iniciar el procedimiento arbitral. Para ello, debe cumplimentar y firmar el impreso de solicitud de arbitraje y presentarlo en:

- Cualquiera de las Oficinas de Atención a la Persona Consumidora de Euskadi:
 1. Servicio Territorial correspondiente de Kontsumobide: Álava, Bizkaia o Gipuzkoa
 2. Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) que corresponda a su domicilio
 3. Asociaciones de Personas Consumidoras.
- O directamente, en la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

REVISTA
KONTSUMOBIDE





Son las 10:00 de la mañana. Miren se dispone a subir la persiana de la relojería "Tic-Tac". Su negocio lleva 5 años en el barrio y hace tres que entró a formar parte de las miles de empresas adheridas al Arbitraje de Consumo en Euskadi. Todavía recuerda las dudas que tuvo y que desaparecieron cuando supo de las ventajas de adherirse al Sistema Arbitral de Consumo.

Además de evitar pleitos largos y costosos por conflictos con las personas consumidoras y usuarias, la adhesión al Sistema tiene también estas otras ventajas para las empresas:

- Ofrece a las personas consumidoras un plus de garantía en sus compras.
- Refuerzan la confianza de sus clientes.
- Ganan prestigio, y son preferidas por las personas consumidoras.
- Figuran en el censo de empresas adheridas y pueden ser identificadas fácilmente a través de la web de Kontsumobide.
- Pueden incluir el servicio de arbitraje en su publicidad.
- Se les proporciona el distintivo oficial que acredita su adhesión para que puedan mostrarlo en su establecimiento.





Son las 12:00 del mediodía. Es sábado y mañana es el cumpleaños de la hermana de Aitor ¡y no le ha comprado el reloj! Pero Aitor está tranquilo, ha mirado en diferentes tiendas y tiene claro cuál es el reloj que quiere y el establecimiento donde lo va a comprar. Sin duda alguna, lo adquirirá en la relojería "Tic-Tac". Porque es ahí donde ha visto el reloj que mejor se adecúa a sus necesidades y con una garantía extra, ya que es un establecimiento adherido al Arbitraje de Consumo. Con la tranquilidad que le da saber que si tuviera algún problema con el reloj, la comerciante se ha comprometido a solucionarlo a través de esta vía y que de forma rápida y gratuita llegarán a un acuerdo que ambos tendrán que cumplir... un lugar de confianza.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

DERECHOS Y DEBERES

Arbitraje de Consumo



REVISTA

KONTSUMOBIDE

2014

Nº 19



El arbitraje de consumo es la vía más sencilla para resolver los conflictos de consumo.

CARACTERÍSTICAS

Se trata de un sistema extrajudicial, sencillo, rápido, voluntario, gratuito, vinculante y ejecutivo.

¿POR QUÉ ES EXTRAJUDICIAL?

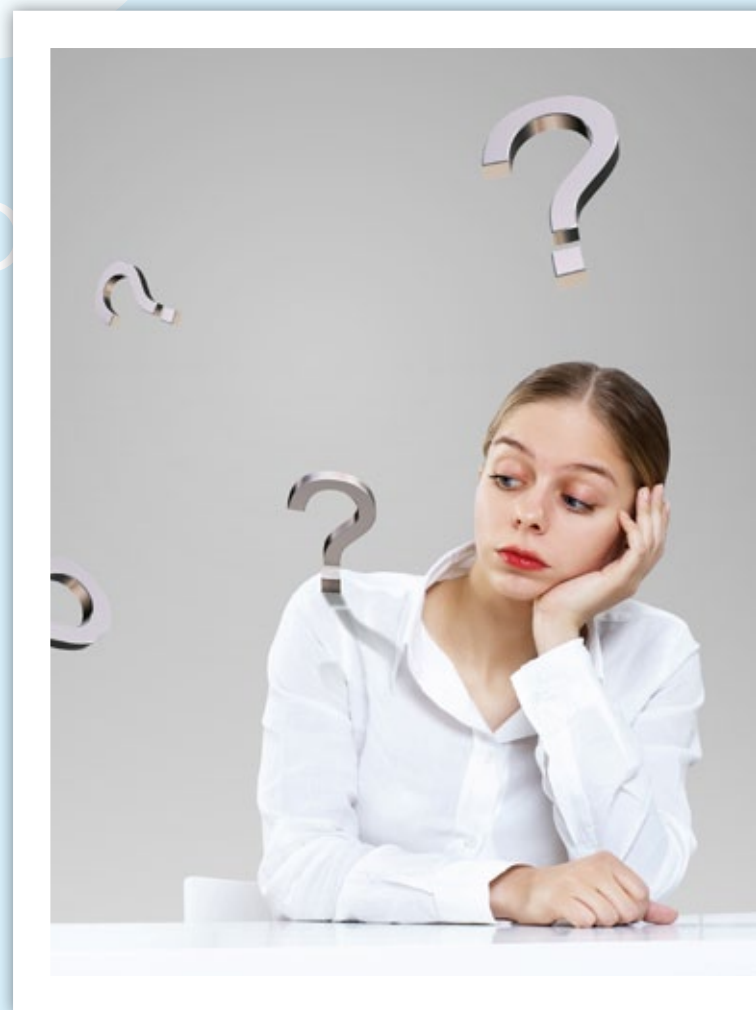
Porque es una vía alternativa de acceso a la justicia. No es necesario acudir a los tribunales y, sin embargo, las decisiones arbitrales, denominadas laudos, son de obligado cumplimiento tanto para la persona consumidora y usuaria como para la empresa, comerciante o prestador de servicios.

¿POR QUÉ ES SENCILLO?

Porque sus trámites no son complejos. Una vez que la reclamación de una persona consumidora ha sido admitida por la Junta Arbitral de Consumo, y aceptada expresamente por el reclamado, se les dará audiencia a las partes ante el órgano arbitral.

¿POR QUÉ ES RÁPIDO?

Porque el laudo debe dictarse en el plazo máximo de 6 meses desde que se formaliza el convenio arbitral, que es cuando la empresa y la persona consumidora en conflicto acuerdan someterse al Sistema Arbitral de Consumo.





¿POR QUÉ ES VOLUNTARIO?

Porque ni la persona consumidora o usuaria, ni la empresa, comerciante o prestador de servicios, están obligados a acudir al Sistema Arbitral de Consumo para solucionar sus conflictos.

El arbitraje sólo tendrá lugar cuando ambas partes expresen su voluntad en ese sentido, formalizando el correspondiente convenio arbitral.

¿POR QUÉ ES GRATUITO?

Porque ni la persona consumidora ni la empresa tienen que pagar por el servicio de arbitraje. Porque las empresas tampoco tienen que pagar ninguna cuota por estar adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

¿POR QUÉ ES VINCULANTE Y EJECUTIVO?

Porque una vez que las partes se adhieren al sistema, están obligadas a cumplir lo que el laudo dicte.





TIPOS DE ARBITRAJE

Existen 2 tipos de arbitraje de consumo; de equidad y de derecho. Salvo que la persona consumidora y la empresa manifiesten expresamente su voluntad de que sea en derecho, el arbitraje de consumo se decidirá en equidad.

Arbitraje de equidad:

En el Arbitraje de equidad, se toman las decisiones analizando los hechos, reflexionando sobre ellos y adoptando la solución más razonable. Es el órgano arbitral, quien decide, según su saber y entender.

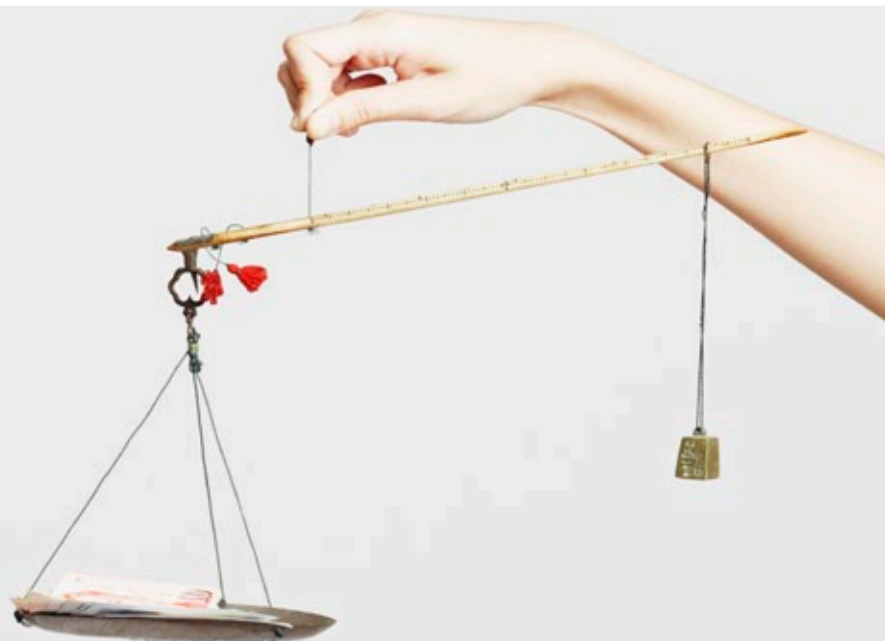
Arbitraje de derecho:

En el Arbitraje de derecho, el órgano arbitral toma las decisiones teniendo en cuenta sólo las normas y disposiciones legales. La decisión tomada tiene que tener un razonamiento jurídico.

Se realizan arbitrajes de derecho, cuando así lo solicitan la persona consumidora y la empresa.

PROCEDIMIENTO

La persona consumidora es siempre quien inicia el procedimiento arbitral. Para ello, es necesario cumplimentar y firmar el impreso de solicitud de arbitraje y presentarlo en cualquiera de estos organismos:





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 19

- *Servicio Territorial correspondiente de Kontsumobide: Álava, Bizkaia o Gipuzkoa.*
- *Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) que corresponda al domicilio de la persona consumidora.*
- *Asociaciones de Personas Consumidoras.*
- *Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.*

La Junta Arbitral de Consumo, una vez recibida la solicitud, la analiza y decide si se tramita o no. En caso de que no se tramite, se le explica a la persona consumidora los motivos que han llevado a esta decisión.

Si se tramita y la empresa está adherida al sistema arbitral, de forma automática, se lleva a cabo el convenio arbitral y la empresa reclamada puede presentar las alegaciones que considere oportunas.

Si la empresa reclamada no está adherida al sistema, se le invita a que, en el plazo de 15 días, acepte el arbitraje para el caso. Tratándose de

un procedimiento voluntario, en caso de que no lo acepte o no conteste, se archivaré la solicitud.

En cualquier caso, admitida a trámite la solicitud y salvo que las partes hayan llegado a un acuerdo en la mediación, se designa un órgano arbitral para resolver el conflicto y se convoca una audiencia o reunión, en la que la persona consumidora y la empresa reclamada tendrán oportunidad de expresarle sus respectivas pretensiones y alegaciones.



REVISIA
KONTSUMOBIDE



Aunque no es obligatorio para las partes acudir a la audiencia, sí que es recomendable, dado que tienen la oportunidad de defender sus intereses personalmente.

El órgano arbitral, si lo considera necesario para resolver el conflicto, podrá solicitar una prueba pericial. En este caso, esta prueba no supondrá coste alguno ni para la persona consumidora ni para la empresa.

En el caso de que sea o la persona consumidora o la empresa, quién solicite la prueba pericial, el órgano arbitral podrá decidir que quien haya solicitado esa prueba sea quien corra con los gastos de la misma.

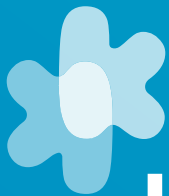
Celebrada la audiencia, el órgano arbitral pronuncia un laudo que resuelve la diferencia de opiniones entre la persona consumidora y la empresa.

Es de obligado cumplimiento para las dos partes (tiene valor equivalente al de

una sentencia judicial) y debe cumplirse en el plazo señalado en el propio laudo. De no ser así, se puede solicitar su ejecución forzosa. En este caso, la Junta Arbitral de Consumo facilita toda la documentación necesaria para que pueda solicitar su ejecución ante los juzgados de Primera Instancia del lugar donde se haya emitido el laudo.

REVISTA





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

TE PUEDE PASAR A TI

Arbitraje de Consumo



REVISTA
KONTSUMOBIDE

2014

Nº 19



Hoy, en "Te puede pasar a ti", vamos a conocer un conflicto de consumo sobre telefonía, que fue resuelto mediante la vía de arbitraje de consumo.

Conflicto

Ane tiene un móvil de contrato. Mensualmente, cuando recibe la factura, acostumbra a revisarla para asegurarse de que le cobran correctamente. Gracias a esto, se dio cuenta de que sin su consentimiento ni autorización se habían realizado traspasos de saldo a 2 números de teléfono por un importe total de 70 €.

Para realizar un traspaso de saldo es necesario hacerlo por teléfono dando el número de D.N.I. o número de la tarjeta bancaria si se realiza a través de Internet. Ane, afirma que la compañía telefónica nunca le ha solicitado estos datos, ni que se ha realizado traspaso alguno a través de Internet puesto que no tiene conexión a Internet y ni siquiera tiene ordenador.

Añade que contactó con los titulares de las numeraciones a las que, según la factura, se les ha realizado el traspaso, con quienes no tiene relación alguna, y le informaron que a ellos nadie les había ingresado saldo alguno.





Al no estar conforme con el importe que aparece en la factura, Ane decide pagar únicamente la parte correspondiente al uso real que ella ha realizado del teléfono.

Ante esta situación, la compañía telefónica toma la determinación de darle de baja, por lo que ya no puede realizar llamadas.

Ane, acude al arbitraje de consumo y solicita:

- *No tener que abonar los 70 € correspondientes a los traspasos no autorizados.*
- *Poder realizar la portabilidad a otra compañía o dar de baja al número.*

Por su parte, la compañía telefónica, dice que tras comprobar la facturación de Ane, no observan ninguna irregularidad y que las peticiones de traspaso de saldo se solicitaron a través del servicio de atención al cliente. Por ello solicita el pago del valor correspondiente a estos traspasos.

Por otro lado, dicen que esa línea de teléfono no tiene ningún compromiso de permanencia vigente, por lo que Ane puede solicitar la portabilidad a otro operador sin que le cobren por baja anticipada.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 19



Solución

El colegio arbitral decide que Ane no tiene que abonar a la compañía telefónica los 70 € facturados.

En relación a la portabilidad de la línea, según lo dicho por la compañía telefónica, Ane puede solicitar la portabilidad de la línea a otro operador sin que le cobren por baja anticipada.

Comentario

El colegio arbitral ha considerado que la compañía telefónica ni prueba los motivos de las facturaciones, ni aporta información sobre cómo se puede realizar el "traspaso de saldo" ni sobre los destinatarios de los mismos.

Ane, por su parte, aporta la factura en la que constan las llamadas que realizó a los números a los que se les hicieron los traspasos, para averiguar de quiénes se trataban. Cabe decir, que estas personas se hallan en lugares que no tienen ningún vínculo con ella.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 19

En definitiva, el colegio arbitral observa deficiencias en la facturación y en el cobro, además del presunto enriquecimiento injusto por parte de la compañía telefónica, puesto que Ane sufre una pérdida económica y los teóricos beneficiarios de los traspasos de los saldos no los han recibido.

Así pues, el colegio arbitral, por las pruebas que presenta Ane, le da la razón y desestima lo solicitado por la compañía telefónica.



KO