

CRal

Blog sobre Consum responsable i
Resolució alternativa de litigis

L'arbitratge de consum: un procediment infrautilitzat per l'advocacia?

Publicació 6/2024

Julià Guimerà Gargallo
Cap de l'Àrea d'Informació i
Atenció a les Persones
Consumidores
Agència Catalana del Consum.
Generalitat de Catalunya

1. Introducció

A Catalunya, des de fa més de 30 anys, milers de litigis entre una persona consumidora i una empresa s'han resolt per mitjà de l'arbitratge de consum. L'arbitratge és un instrument de resolució alternativa de litigis (ADR) força implantat i utilitzat per resoldre els conflictes de consum més habituals. Tanmateix, malgrat haver-se dictat ja milers de lauders, encara és un instrument poc utilitzat per l'advocacia, tot i que, des del nostre punt de vista, oferir-lo a la clientela, sobretot aquella que ja és habitual, és una garantia de la qualitat del servei que l'advocat ja presta i una manera de fidelitzar-la.

2. Base legal

- ✓ Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge
- ✓ Reial Decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum
- ✓ Llei 7/2017, de 2 de novembre, pel qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum

3. L'arbitratge de consum; què és, la seva gestió, àmbit objectiu i subjectiu

3.1. Què és?

Com tot tipus d'arbitratge, el de consum és un procediment de resolució de litigis en què una persona consumidora i una empresa sotmeten voluntàriament la seva discrepància perquè la resolgui un tercer; aquest tercer és un òrgan arbitral que dicta un laude, i aquest laude té el valor de cosa jutjada i, per tant:

- És d'obligat compliment per ambdues parts en litigi,
- no es revisable en segona instància i
- només es pot anul·lar per algun defecte formal taxat en la Llei d'arbitratge.

3.2. Qui el gestiona?

L'arbitratge de consum el gestionen les juntes arbitral de consum que són els òrgans administratius competents per realitzar els arbitratges de consum.

A Catalunya coexisteixen la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, d'àmbit autonòmic (que manté convenis amb la majoria dels Consells comarcals de Catalunya, la qual cosa permet donar cobertura a la pràctica totalitat del territori) i vuit juntes arbitral de consum d'àmbit municipal (Badalona, Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat, Lleida, Mataró, Sabadell, Terrassa i Vilafranca del Penedès).

3.3. Quins litigis es poden resoldre per mitjà d'un arbitratge de consum? 7

Per mitjà de l'arbitratge es poden resoldre tot tipus de litigis sorgits d'una relació de consum, és a dir, d'una compra de productes o contractació de serveis entre una empresa /professional i una persona consumidora, entenent que ho és una persona física o jurídica que actua en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

És important insistir en el fet que entre les parts ha d'existir una relació de consum, de manera que queden exclosos els litigis que puguin sorgir entre empresaris i/o professionals (p.ex., entre una empresa i els seus proveïdors), així com aquells que sorgeixin entre no empresaris (p.ex., el propietari d'un habitatge el lloga directament a una persona que hi estableix la seva residència habitual).

Exemples:

- ✓ Facturació o contractació de servies bàsics (llum ,aigua, gas telèfon, etc.)
- ✓ Compra de bens (aparells, vehicles, habitatges, etc.>) ...
- ✓ Prestació d'altres serveis (ensenyament, assegurances, reparacions –llar.-vehicles, aparells, etc.-.
- ✓ Serveis turístics.

És remarcable afegir que, juntament a les Juntes arbitral de consum existeix també la Junta Arbitral de Transports de Catalunya que és un òrgan arbitral especialitzat en la resolució de les controvèrsies sorgides o entre una empresa i un particular en relació amb un contracte de transport terrestre, de mercaderies o de viatgers (transport ferroviari o per carretera, lloguer de vehicles, serveis de missatgeria, mudances, etc).

3.4.. Qui pot presentar una sol·licitud d'arbitratge?

Només les persones consumidores estan facultades per a presentar una sol·licitud d'arbitratge, en la qual ha d'exposar els fets i formular una petició concreta, i ha d'aportar les proves necessàries que la fonamentin.

4. Les característiques del procediment arbitral de consum

- **Voluntarietat:** com tot arbitratge, el de consum requereix que les dues parts en litigi acceptin aquesta via de manera voluntària. L'empresa pot acceptar l'arbitratge per un cas concret o prèviament estar adherida al sistema arbitral de consum per a totes les controvèrsies que es plantegin amb els clients.

Les empreses poden adherir-se a l'arbitratge de consum per resoldre els litigis que puguin sorgir i per mostrar el seu compromís a donar un servei de qualitat als seus clients. En aquest sentit, les empreses adherides al sistema arbitral obtenen un distintiu per lluir en els seus establiments o en la seva documentació adreçada als clients.



- **Rapidesa:** des que s'acorda l'inici del procediment arbitral hi ha un termini de 3 mesos per dictar el laude. Un cop es rep la sol·licitud i l'empresa accepta l'arbitratge (en el cas que l'empresa hi estigui adherida l'acceptació és automàtica) es dona audiència a les dues parts i, posteriorment, es dicta el laude.
- **Gratuitat:** a diferència d'altres tipus d'arbitratge, el de consum es gratuït. Ara bé, tot i que no és un requisit obligatori, les parts poden anar assessorades o representades per un advocat/des, opció que, en determinats casos, pot ser molt recomanable, en el qual cas la part ha d'assumir les despeses que se'n derivin.

Efectivitat : el laude té valor de cosa jugada i, per tant, no és possible presentar recurs en contra ni interposar demanda judicial pels mateixos fets. Només es pot exercitar l'acció d'anul·lació davant del TSJ competent per raó del lloc on s'ha dictat el laude, per les causes taxades en la Llei d'arbitratge, però en cap cas és una segona instància, així que el TSJ no entrarà a revisar el fons de la resolució recaiguda.

A més a més, si la part que resulta obligada a realitzar determinada conducta de donar, fer o no fer no compleix voluntàriament, l'altra part té la possibilitat d'instar l'execució davant del jutge de primera instància del lloc on s'ha dictat el laude.

- **Objectivitat:** l'òrgan arbitral que s'encarrega d'estudiar i analitzar el cas (unipersonal o col·legiat -amb 3 àrbitres-) dicta el laude amb objectivitat i sobre la base de les pretensions i proves aportades per ambdues parts.
- **Confidencialitat:** Tot el procediment té caràcter privat. Les parts i els òrgans arbitral han de preservar la confidencialitat. Els laudes només es fan públics quan han estat anonimitzats.

Pel que fa a als laudes, per defecte es dicten en equitat, sempre han d'estar motivats i han de tenir en compte la legislació aplicable i les clàusules contractuals. En el cas que les parts en litigi així ho hagin acordat, els laudes es dicten en dret.

5. La utilitat de l'arbitratge de consum per als clients dels advocats/advocades

a) Si el client és una persona consumidora, els advocats poden:

- Oferir-li l'accés a un procediment gratuït per resoldre el seu litigi de consum, sobretot quan aquest sigui de petita quantia i potser d'una altra manera quedaria sense resoldre per considerar poc convenient la presentació d'una demanda judicial i, per tant, el client probablement quedaria insatisfet.
- Assessorar-lo legalment, sobretot quan el conflicte es planteja amb grans empreses, per tal que així pugui tenir una millor defensa dels seus drets com a persona consumidora.
- Els terminis són breus i el laude té eficàcia de cosa jutjada, com ja hem vist.

b) Si el client és una empresa que ofereix productes o serveis a les persones consumidores, els advocats/advocades poden:

- Recomana l'acceptació del procediment arbitral de consum per a la resolució de les reclamacions que plantegin els seus clients consumidors per tractar-se d'un procediment àgil i de terminis breus.
- Assessorar-la per a la millor defensa dels seus interessos i plantejar, si s'escau, reconvenió, ja que si bé les empreses no estan facultades per a iniciar el procediment, sí que poden reconvenir sobre el mateix objecte de la reclamació i obtenir així la satisfacció dels seus interessos.
- Representar l'empresa en l'audiència o assessorar-la legalment en la presentació de les seves al·legacions.

Més informació sobre l'arbitratge de consum : <https://consum.gencat.cat/ca/lagencia/atencio-al-consumidor/resolucio-de-conflictes-de-consum/larbitratge/>

L'accés als continguts d'aquest comentari /article/etc. queda condicionat a l'acceptació de les condicions d'ús establertes per la següent llicència: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>

