

SISTEMA ARBRITAL DE CONSUM



Arbitratge

És un sistema extrajudicial i voluntari que permet resoldre, amb caràcter vinculant i de manera ràpida i gratuïta, les diferències sorgides entre les empreses i els seus clients.

És ràpid perquè l'expedient es tramita a curt termini (màxim 4 mesos).

És gratuït perquè cap de les parts no ha d'abonar cap despesa de procediment, excepte quan cal fer un peritatge si és sol·licitat per una de les parts.

És senzill perquè les parts poden defensar-se elles mateixes.

És voluntari perquè aquesta via només prospera si les dues parts (empresa i consumidor) hi estan d'acord i l'accepten expressament (la sol·licitud ha de partir del consumidor).

Cada cas el resol un tribunal (col·legi arbitral) integrat per tres àrbitres que garanteixen una solució imparcial i objectiva. El Col·legi Arbitral està format per:

- 1) El president del Tribunal, designat entre el personal al servei de les administracions públiques i llicenciat en dret, actua en representació de l'Administració.
- 2) Un representant dels consumidors designat per les organitzacions de consumidors.
- 3) Un representant del sector reclamat designat pel gremi corresponent.

Aquest tribunal, després d'escoltar les parts i d'avaluar les proves presentades (factures, contractes...), pren la resolució més adient, anomenada "laude", que té l'eficàcia de cosa jutjada, és a dir, és de compliment obligatori per ambdues parts, de manera que en cas d'incompliment es pot demanar la seva execució davant del Jutjat.

Mediació

El Col·legi Arbitral també efectua funcions de mediació.

És un sistema també gratuït que, després de petició de les parts i mitjançant la intervenció de tècnics experts en tècniques de negociació, pot resoldre la controvèrsia sorgida entre empresa i consumidor.

El mediador hi intervé per acostar postures i intenta que cada part cedeixi en algun punt, de forma que es pugui arribar a un acord satisfactori per ambdues parts.

Si les parts no s'arriben a posar d'acord poden utilitzar la via de l'arbitratge.