

Arbitraje de consumo entre consumidores y empresas

Tramitación

1º. El consumidor realiza una solicitud de arbitraje. La empresa de que se trate queda informada de que existe un consumidor que propone el procedimiento de arbitraje para solucionar el conflicto existente.

2º. En el caso de que no acepte la vía de arbitraje, el procedimiento quedaría archivado, quedándole al usuario la posibilidad de acudir a los tribunales o que la Administración prosiga de oficio (vía inspección de consumo) las actuaciones.

En el supuesto de que la empresa acepte someterse al arbitraje, se declara una audiencia, formada por un Colegio Arbitral compuesto de un presidente del Colegio Arbitral que será un trabajador público de la Administración de la que depende la Junta Arbitral de Consumo, un árbitro perteneciente a una Asociación de los Consumidores y Usuarios y un árbitro perteneciente a una Asociación Corporativa.

3º. Vista: El Secretario de la Junta Arbitral citará a las partes para la Audiencia ante el Colegio Arbitral, informándoles del día, hora y lugar, así como , de que pueden acudir solas o acompañadas de su representante legal. También podrán no comparecer personalmente y autorizar por escrito a una persona para que las represente, o remitir sus alegaciones a la Junta Arbitral.

El Colegio Arbitral oír a las partes, acordará la práctica de pruebas, si fuera necesario.

4º. Laudo: Recoge la decisión que se adopte en relación al problema concreto planteado. Es ejecutivo y de obligado cumplimiento por ambas partes desde su notificación.

5º. Recursos: Se podrá solicitar:

- Aclaración ante el Colegio Arbitral para la aclaración de errores de cálculo, copia o similares o de conceptos oscuros.

- Anulación ante la Audiencia Provincial por:

- Defecto formal del Laudo.

- Nulidad del Convenio Arbitral.

- Laudo dictado fuera de plazo.

- Resolución de puntos no sometidos a su decisión.

- Revisión ante el Tribunal Supremo, por los motivos señalados en el art. 510 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.