

QUADRENS DE CONSUM

La mediació
i l'arbitratge
de consum



Santa Coloma
de Gramenet

SC+



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

LA MEDIACIÓ DE CONSUM

Què és la mediació de consum?

D'acord amb el Diccionari de la llengua catalana es defineix com “acció de qui intervé entre dues o més persones per posar-les d'acord”.

La mediació és una forma alternativa de resolució dels conflictes d'interès que sorgeixen entre els consumidors i els usuaris i els prestadors de serveis o comerciants, que consisteix en que siguin els propis interessats, amb l'ajuda d'un mediador professional de l'administració, els que es posin d'acord per arranjar la seva controvèrsia.

La mediació fomenta les relacions entre les parts i dóna lloc a acords creatius.

Per tant, la mediació de consum és també un procediment ràpid, senzill, però amb garanties per ambdues parts, i gratuït per posar fi, o intentar-ho, als conflictes que apareixen en la compra o en la prestació d'un servei.

Diem que és un procediment alternatiu de resolució de conflictes, perquè, a diferència del procediment judicial o de l'arbitral, són les pròpies parts confrontades les que atorguen l'acord. Per tant, aquest serà sempre i per definició un acord propi de les parts implicades i no un acord imposat per un tercer que normalment aconsegueix satisfer una sola part o cap de les dues, però que difícilment dóna satisfacció a ambdues.

La mediació fomenta les relacions entre les parts i dóna lloc a acords creatius.

Com funciona la mediació?

Davant de l'aparició d'un conflicte de consum, l'Ajuntament, a petició d'una o més parts confrontades, les convoca, per escrit, a mantenir l'acte de mediació en la seu municipal i amb la intervenció d'un

mediador professional de l'administració. Aquest, que òbviament és neutral i imparcial i que actua en nom de l'alcalde, com a màxima representació col·lectiva de la ciutat, intenta mitjançant tècniques de negociació, comunicació i de resolució de conflictes, facilitar l'assumpció de l'acord. El mediador és un advocat generalista i coneixedor de la normativa de consum.




El mediador, amb l'autoritat moral que gaudeix l'Ajuntament, sintetitza i sistematitza el conflicte. Intenta que cada part vegi la controvèrsia des de més d'un punt de vista. Que cada part intenti posar-se en el lloc de l'altre. Rebaixa la tensió a les posicions. Analitza les proposicions, els pros i els contres de cadascuna. L'objectiu és acompanyar les parts a la resolució tot intentant evitar un litigi judicial o arbitral.








El mediador intentarà sempre que es preservi la relació econòmica entre consumidor i comerciant.

S'intenta que els actes de mediació durin el mínim temps possible, entorn d'uns 40 minuts, i que es desenvolupin en una sola jornada. Les parts poden acudir a l'acte assistides d'assessors i advocats.

Tant si les parts arriben a un acord com si no s'aixeca un document que recull els acords o les posicions de cada part en cas contrari.

Principis de la mediació i el perfil del mediador.

-  Les parts acudeixen voluntàriament a la mediació. Si una part convocada no hi assisteix s'expedeix un document per ambdues on es fa constar l'intent fallit de la mediació.
-  Els acords entre les parts són confidencials i l'Ajuntament mai els farà públics a tercers tret de requeriment judicial.
-  El mediador és imparcial, és a dir, no es decanta per cap posició.

-  El mediador és neutral, doncs no està a favor de cap part.
-  El mediador sap sintetitzar les posicions de les parts després d'escoltar-les el temps precís.
-  El mediador és un bon observador del conflicte i sap comunicar-se amb les parts.
-  El mediador té capacitat de convicció i sap rebaixar la intensitat del conflicte.
-  Els acords poden ser molt dispars i creatius.
-  S'intentarà que l'acte busqui camins que aportin una solució potser molt allunyada de les posicions inicials, però d'interès d'ambdues parts.
-  El mediador gaudeix de l'autoritat moral de l'Ajuntament.

 El mediador gaudeix de l'autoritat moral de l'Ajuntament.

Què pot ser objecte de mediació de consum?

Totes les compres o els serveis que es realitzin en el mercat i que tinguin com a punt de connexió la ciutat o bé que el consumidor o el comerciant visquin o tinguin l'activitat comercial a Santa Coloma de Gramenet o que l'objecte del conflicte estigui a la ciutat.

No es pot fer mediació de consum quan existeixin indicis de delicte o existeixin danys corporals, lesions o mort.

La mediació de consum a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.


L'Ajuntament va posar en marxa l'any 1986, sota l'empenta de la Llei 26/1984, General per a la defensa dels consumidors i usuaris, el servei de mediació de consum de forma novedosa entre les administracions de Catalunya. En aquests anys s'han realitzat ininterrompudament un miler d'actes de mediació que han resolt o han intentat resoldre conflictes de consum, però que ben segur han donat carta de naturalesa al sistema alternatiu de la mediació a la ciutat.


L'ARBITRATGE DE CONSUM


Què és l'arbitratge de consum?


L'arbitratge de consum és un procediment extrajudicial que pot iniciar el consumidor o l'usuari per tal que un tribunal arbitral resolgui el conflicte que pugui tenir amb un establiment comercial, en relació a la compra d'un producte o l'adquisició d'un servei. És una alternativa a la via judicial ordinària.


Característiques


 **És voluntari:** la submissió a l'arbitratge de consum és voluntària tant per al consumidor com per a l'empresa reclamada. Les empreses poden manifestar la seva submissió per dues vies:

 Mitjançant l'acceptació expressa d'una sol·licitud d'arbitratge en particular.


 Mitjançant la firma d'un conveni arbitral que suposa la submissió genèrica i a priori a totes les reclamacions que els traslladi la Junta Arbitral en el futur. És el que s'anomena **oferta pública d'adhesió**. Els establiments adherits exhibeixen aquest distintiu.

 **És ràpid:** el termini per dictar un laude és de **6 mesos** des de l'inici del procediment.

 **És executiu:** el laude o resolució que posa fi al procediment és **vinculant i obligatori** per a les dues parts, igual que una sentència judicial.

 És molt recomanable triar aquells establiments que estiguin adherits a l'arbitratge de consum ja que, en cas de conflicte, es podrà resoldre a través d'aquesta via.





 **És gratuït:** les parts no han de pagar cap despesa per la tramitació del procediment. Només en cas que es realitzi un peritatge a instància d'alguna de les parts, es podrà fer pagar el cost de la seva elaboració.

 **És senzill:** les parts poden representar-se a si mateixes, i no necessiten advocat ni procurador.

Classes

L'arbitratge de consum pot ser:

 **Arbitratge d'equitat:** la resolució que dicta el Tribunal Arbitral es basa en el lleial saber i entendre dels àrbitres, que busquen el just equilibri entre les parts en conflicte segons les circumstàncies que hi concorren.

 Normalment l'arbitratge de consum és en equitat, tret que alguna de les parts sol·liciti expressament que sigui en dret.

 **Arbitratge de dret:** la resolució que dicta el Tribunal Arbitral es basa en la normativa jurídica concreta aplicable al cas.

La Junta Arbitral de Consum

És l'organisme administratiu que s'encarrega de gestionar l'arbitratge de consum i posar els mitjans tècnics, personals i econòmics per constituir el Tribunal Arbitral que coneixerà i resoldrà cada cas particular.

Junta Arbitral de Consum de Catalunya






http://www.consum.cat/qui_som/junta_arbitral/index.html

Av. Diagonal, 403,1r.

08008 Barcelona

93.556.60.50

Principis del procediment arbitral





-  **Audiència.** Les parts tenen dret a ésser escoltades, a proposar proves i a estar presents quan es practiquin.
-  **Contradicció.** Les parts tenen dret a contestar i defensar-se de les pretensions i al·legacions de l'altra part.
-  **Igualtat.** Les dues parts són considerades com a iguals en el procediment.
-  **Gratuitat.** Les parts no han de pagar cap despesa pel procediment arbitral tret, en el seu cas, dels peritatges que es realitzin a la seva instància.
-  **Confidencialitat.** Els àrbitres, les parts i les persones que prestin serveis en les Juntes Arbitrals de Consum estan obligades a guardar confidencialitat de la informació que coneguin en el curs del procediment arbitral.

Procediment

Presentació de la sol·licitud d'arbitratge



El consumidor o l'usuari presenta una sol·licitud d'arbitratge per escrit a la Junta Arbitral de Consum, on fa constar:

-  *Les dades personals del reclamant i del reclamat.*
-  *Els fets que motiven la seva reclamació.*
-  *La seva petició concreta.*
-  *Les proves que vol fer valdre per acreditar la seva pretensió.*

Existeixen uns models normalitzats de sol·licitud d'arbitratge. Els podeu demanar a l'OMIC o a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

Trasllat a l'empresa reclamada



La Junta Arbitral de Consum trasllada a l'empresa reclamada la sol·licitud d'arbitratge per tal que manifesti en un termini de 15 dies si accepta sotmetre's al procediment arbitral i, en el seu cas, perquè formuli les seves al·legacions.

En cas de manca de resposta, s'entén que l'empresa no ho accepta, i s'arxiven les actuacions. En aquest cas, el consumidor podrà optar per presentar una demanda judicial davant els tribunals ordinaris de justícia.

Designació dels àrbitres



La Junta Arbitral designa els membres que formaran el Tribunal Arbitral que haurà de conèixer el cas i haurà de dictar la resolució o laude.

*Normalment, el Tribunal Arbitral està format per **tres àrbitres**: un representant de les associacions de consumidors, un representant del sector empresarial i un funcionari llicenciat en dret que serà el president. En alguns casos, es podrà designar un àrbitre únic.*

Audiència



*Es notifica a les parts la data i l'hora en què es celebrarà l'audiència o **vista** en la seu de la Junta Arbitral.*

*L'audiència pot fer-se personalment o per escrit, i les parts poden aportar en aquest moment les proves que considerin oportunes. **No és obligatòria l'assistència a l'acte de la vista, però sí que és molt recomanable.***

En l'acte de la vista les parts poden manifestar allò que considerin convenient per a la defensa dels seus interessos.


En l'acte de l'audiència, els àrbitres poden plantejar les preguntes que considerin oportunes per esclarir els fets sobre els quals hauran de decidir.

Resolució o laude arbitral

El Tribunal Arbitral dicta un laude per escrit que recull, de forma motivada, la decisió sobre el conflicte. El laude s'envia a les parts al seu domicili.

Es pot presentar un recurs contra el laude arbitral?

El laude té efectes de **cosa jutjada** i no es pot recórrer en cas de disconformitat amb la decisió que contempli.



El compliment del laude és obligatori i vinculant, igual que una sentència judicial ferma.

Execució forçosa

En cas que la part condemnada no compleixi voluntàriament amb la resolució del laude, l'altra part podrà sol·licitar la seva **execució forçosa** davant els tribunals de justícia.

Correcció, aclariment o complement del laude

Les parts sí que podran sol·licitar la correcció de qualsevol error de càlcul o tipogràfic, o l'**aclariment** d'algun punt concret que no s'entengui, o el **complement del laude** respecte a aquelles peticions que no s'hi hagin resolt.

Qualsevol de les dues parts podrà sol·licitar la correcció, l'aclariment o el complement del laude en el termini de **10 dies** des de la seva notificació. Aquesta sol·licitud s'ha de presentar a la mateixa Junta Arbitral de Consum que hagi conegut el procediment.

Recurs d'anul·lació

En el termini de 2 mesos, qualsevol de les parts podrà presentar un **recurs d'anul·lació** del laude davant l'Audiència Provincial. Aquest recurs únicament es pot basar en les següents causes taxades per la llei:

- ⦿ Que no consta la submissió expressa i escrita de les parts al procediment arbitral.
- ⦿ Que no ha estat degudament notificada la designació d'un

àrbitre o de les actuacions arbitrals o les parts no han pogut, per qualsevol altra raó, fer valdre els seus drets.

- Ⓞ Que els àrbitres han resolt sobre qüestions no sotmeses a la seva decisió.
- Ⓞ Que la designació dels àrbitres o la tramitació del procediment arbitral no s'ha ajustat a l'acord entre les parts, llevat que aquest acord fos contrari a una norma imperativa o, a falta d'acord, que no s'hagin ajustat a la llei.
- Ⓞ Que els àrbitres han resolt sobre qüestions no susceptibles d'arbitratge.
- Ⓞ Que el laude és contrari a l'ordre públic.



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
www.grame.net/ajuntament/serveis/consum
departamentconsum@gramenet.diba.es

Per a concertar hora de visita
cal trucar a l'**OIAC: 93 462 40 40**



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Diputació
Barcelona
xarxa de municipis