

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE NAVARRA

El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, toda vez que la protección de los consumidores y usuarios exige que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones.

La ley define el Sistema Arbitral de Consumo como el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

A través del sistema arbitral de consumo las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos.

Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una Sentencia.

En la Comunidad Foral, la Junta Arbitral de Consumo de Navarra, constituida el 17 de junio de 1993, es el órgano administrativo que gestiona el arbitraje de consumo, dentro del Sistema Nacional de Arbitraje. La Junta tiene por tanto ámbito autonómico y competencia para resolver conflictos de consumo.

La Junta Arbitral de Consumo de Navarra fue Acreditada como Entidad de Resolución de Litigios en materia de Consumo (RAL), al amparo de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y Notificada a la Comisión Europea, por resolución del Presidente de la Agencia Española de Consumo, Salud Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), de fecha 19 de septiembre de 2018.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show2&lng=ES>

Esta Entidad ha sido incluida en el listado nacional de entidades acreditadas, que se encuentra en nuestra Web: https://www.navarra.es/home_es/Temas/Consumo/

DATOS DE CONTACTO

Junta Arbitral de Consumo de Navarra

C/ Amaya 2A – 31002 Pamplona

TLF: 848 42 77 33

junta.arbitral.consumo@navarra.es

QUÉ ES EL ARBITRAJE DE CONSUMO:

Es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

CARACTERÍSTICAS DEL ARBITRAJE:

Institucional: se desarrolla en la Administración.

Extrajudicial: es una vía de resolución alternativa a la vía judicial, que se resuelve mediante una decisión arbitral (laudo).

Vinculante y ejecutivo: Las partes (consumidor y profesional) están obligadas a cumplir con el laudo que se dicte, pues la decisión arbitral produce los mismos efectos de cosa juzgada que una sentencia judicial.

Voluntario: Tanto el consumidor como la empresa o profesional son libres de aceptar la resolución del conflicto mediante el arbitraje; de hecho, solo tendrá lugar el arbitraje cuando ambas partes expresen esa voluntad.

Unidireccional: solamente el consumidor puede instar la iniciación del procedimiento.

Gratuito: para ambas partes.

Ágil: la duración estimada del procedimiento es de 90 días.

TIPOS DE ARBITRAJE DE CONSUMO:

Arbitraje en Equidad: el órgano arbitral adoptará la solución que considere más razonable al caso, según su leal saber y entender dentro de las peticiones de las partes.

Arbitraje en Derecho: cuando así lo soliciten las partes, el órgano arbitral debe resolver únicamente atendiendo a la normativa vigente en la materia.

PERSONAS ENCARGADAS DE RESOLVER EL LITIGIO

Las personas encargadas de conocer y resolver el conflicto de consumo conforman el órgano arbitral, que actúa en todo caso con independencia, imparcialidad y confidencialidad. Dicho órgano es designado por la Junta Arbitral para cada caso concreto y, en función de la cuantía reclamada o a la complejidad del asunto, éste será un órgano unipersonal o un órgano colegiado.

Unipersonal: la persona encargada de resolver el litigio será un árbitro único designado entre los árbitros propuestos por la Administración Pública, siempre será licenciado o grado en Derecho.

Colegiado: está compuesto por 3 miembros, el presidente, que se designará de entre los árbitros propuestos por la Administración Pública y siempre será licenciado o grado en Derecho, y dos vocales, uno designado entre los propuestos por el sector consumidores y otro de entre el sector empresarial.

RELACIÓN DE ÁRBITROS ACREDITADOS ANTE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE NAVARRA

Los árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo de Navarra a propuesta de la Administración Pública con carácter indefinido, Licenciados en Derecho y miembros de la Universidad Pública, que pueden designarse como presidente de un órgano colegiado son los siguientes:

NOMBRE	NOMBRAMIENTO
TERESA HUALDE MANSO	Orden Foral 2/2004, de 8 de enero
NATIVIDAD GOÑI URRIZA	Orden Foral 169/2008, de 22 de abril
IÑAKI RIAÑO BRUN	Orden Foral 169/2008, de 22 de abril
RAQUEL LUQUIN BERGARECHE	Orden Foral 319/2008, de 1 de agosto
M ^a JOSEFA OTAZU SERRANO	Orden Foral 319/2008, de 1 de agosto
ARANZAZU PEREZ MORIONES	Resolución 3106/2012 de 21 de diciembre
MARIA ANTONIA SESMA VEA	Orden Foral 358/2015 de 19 de junio Resolución 549/2109 de 12 de diciembre

Además, la Junta Arbitral cuenta con árbitros vocales acreditados tanto a propuesta de las asociaciones de consumidores, como árbitros vocales acreditados a propuesta del sector empresarial, para su posible designación en órganos colegiados, todos ellos por mandato indefinido.

EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL

El procedimiento arbitral está reglamentado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Las principales fases son las siguientes:

Iniciación:

Cuando un consumidor final tiene un problema con una empresa, puede iniciar el procedimiento arbitral. Para ello tiene que presentar una demanda de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de Navarra.

Admisión / Inadmisión:

Presentada la demanda de arbitraje, se analiza si ésta reúne los requisitos legales y se decide sobre su **admisión a trámite o su inadmisión**, lo que debe notificarse en un plazo máximo de 21 días.

En este sentido, ha de tenerse en cuenta que no pueden ser objeto de arbitraje:

- Aquellas materias que no sean de libre disposición de las partes conforme a derecho.
- Los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión o muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.
- En los casos en los que el demandante no ostenta la condición de consumidor final y el demandado la de empresario o profesional (reclamaciones entre particulares o entre empresarios o profesionales).

Asimismo, son causas de inadmisión las solicitudes infundadas y aquellas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

Traslado a la empresa:

Además de cumplir con los requisitos legales para se inicie el procedimiento arbitral, debe existir un convenio arbitral válido. El convenio arbitral se formaliza con la voluntad de ambas partes de resolver el conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo.

Si la empresa está adherida al sistema arbitral y la reclamación versa sobre una materia incluida en su Oferta Pública de Adhesión, el convenio se formaliza automáticamente y la empresa puede presentar las alegaciones que estime oportunas.

Si no está adherida al sistema arbitral, se le da traslado de la demanda de arbitraje y se le invita a que acepte el arbitraje para la resolución del caso en un plazo de 15 días. Si no lo acepta o no contesta, al tratarse de un procedimiento voluntario, no se formaliza el convenio arbitral y se procede al archivo del expediente.

Una vez admitida a trámite la solicitud, y salvo que las partes se opongan expresamente, la Junta Arbitral de Consumo intentará que éstas alcancen un acuerdo sin necesidad de que intervengan órganos arbitrales. El desistimiento del procedimiento del consumidor en este momento solo es posible previa aceptación de la otra parte.

Designación del órgano arbitral y citación audiencia oral:

Si ésta mediación no tiene un resultado positivo, se designa el órgano arbitral que va a dirimir el conflicto y se convoca a una audiencia a las partes ante el mismo. Si bien la comparecencia a la misma no es obligatoria, sí es recomendable puesto que en ella las partes tienen la oportunidad de defender sus intereses y realizar aclaraciones que les pueda solicitar el órgano arbitral sobre los hechos o pretensiones expuestas.

En cualquier momento, antes de que finalice la audiencia las partes pueden modificar o ampliar la solicitud y la contestación. La empresa asimismo podrá plantear reconvencción frente a la parte reclamante.

Si el órgano arbitral lo considera necesario para dirimir el conflicto puede acordar la práctica de alguna prueba, no suponiendo un coste para las partes. Las partes también pueden solicitar al órgano arbitral la práctica de prueba, pero, en este caso, sí deberá abonar el gasto quién las hubiera solicitado si así lo estima el órgano arbitral.

Emisión de Laudo:

Celebrada la audiencia, el órgano arbitral procederá a emitir el laudo. El laudo arbitral es de obligado cumplimiento para ambas partes y produce efectos de cosa juzgada. Contra el laudo solo cabe ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar revisión como en las sentencias firmes; por lo tanto, no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos. Sólo cabe formular:

- Solicitud de corrección, de aclaración, de complemento o extralimitación dirigido al órgano arbitral.
- Solicitud de anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde se haya dictado el laudo.
- Recurso de revisión, conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.

Si cualquiera de las partes incumple el laudo, la contraria puede solicitar su ejecución forzosa ante el juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado.

INFORMACIÓN SOBRE ADHESIÓN DE LAS EMPRESAS

Las empresas pueden someterse al arbitraje de dos formas:

- 1) De forma puntual aceptando el arbitraje solicitado por un consumidor para la resolución de un caso concreto.
- 2) De forma estable mediante la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, lo cual supone que la empresa acepta de antemano dirimir en él todas las controversias que tenga con las personas consumidoras.

La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo aporta un plus de calidad al establecimiento, otorga seguridad y confianza en la relación con los clientes y evita a las partes pleitos largos y costosos en caso de conflicto.

La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo da derecho al uso del distintivo oficial por parte de la empresa:

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO

EMRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL

[Empresas adheridas al Sistema](#)

INFORMACIÓN SOBRE LOS LITIGIOS PRESENTADOS

[Informe sobre los litigios presentados en 2021](#)

ENLACES:

Listado de Entidades Acreditadas. Comisión Europea:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Plataforma de Sistemas de Resolución de Conflictos Online ODR:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>