

ARBITRATGE DE CONSUM

L'Agència Catalana del Consum, del Departament d'Empresa i Treball, ofereix una alternativa a la via judicial per resoldre els conflictes que puguin sorgir entre consumidors i empreses, quan es compra un producte o es contracta un servei.

Aquests mecanismes alternatius de resolució de conflictes són la mediació i l'arbitratge de consum, que permeten resoldre les reclamacions dels consumidors amb un procediment que és voluntari, àgil, senzill, gratuït, objectiu i imparcial.

La mediació i l'arbitratge ofereixen avantatges i beneficis tant per als consumidors com per a les empreses. D'una banda, les empreses i els professionals que decideixen resoldre les reclamacions per aquesta via, ofereixen un plus de credibilitat, confiança i tranquil·litat de cara a la seva clientela. De l'altra, els consumidors que trien empreses que accepten aquests mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes, tenen la garantia i el compromís que l'establiment s'avindrà a resoldre qualsevol conflicte que es pugui produir.

La mediació simplement consisteix a ajudar les dues parts a acostar posicions i trobar una solució acordada o, dit d'una altra manera, una solució amistosa pactada entre el consumidor i l'empresa, de forma totalment lliure i sense cap mena d'imposició. Si aquesta via prospera, la reclamació es tanca amb un acord per mediació.

En el cas de l'arbitratge, com que també és una via voluntària, cal que l'empresa estigui adherida al sistema arbitral de consum o bé accepti sotmetre a l'arbitratge aquell cas concret.

La diferència fonamental entre la mediació i l'arbitratge és que quan un cas se sotmet a l'arbitratge, la solució no es pacta lliurement entre les parts, sinó que hi ha un òrgan arbitral que, després d'escoltar les dues versions i analitzar les proves que puguin aportar d'una banda el consumidor i de l'altra l'empresa, pren una decisió que és d'obligat compliment. Aquesta decisió es materialitza en un document que rep el nom de laude arbitral i que té exactament el mateix efecte que una sentència judicial.

Per tant, quan un cas es resol per arbitratge, ja no és possible recórrer a la via judicial.

PROCEDIMENT

Apareix el conflicte i els consumidor o la consumidora reclamen a l'empresa amb la qual han fet la compra o la contractació.

Si la persona consumidora no obté una resposta satisfactòria per part de l'empresa, pot sol·licitar la mediació del servei públic de consum.

L'empresa accepta la intervenció i ambdues parts presenten al·legacions i la documentació pertinent.

Si s'arriba a un acord satisfactori per a ambdues parts, es posa fi al conflicte.

La Junta escolta ambdues parts, analitza les proves i resol el conflicte amb imparcialitat i de la manera més justa.

La Junta dicta un laude que és d'obligat compliment, no es pot recórrer i té els mateixos efectes que una sentència judicial.