

ASESORÍA JURÍDICA DE FEPFI



Reclamaciones del cliente

OMIC y arbitraje de consumo (I)

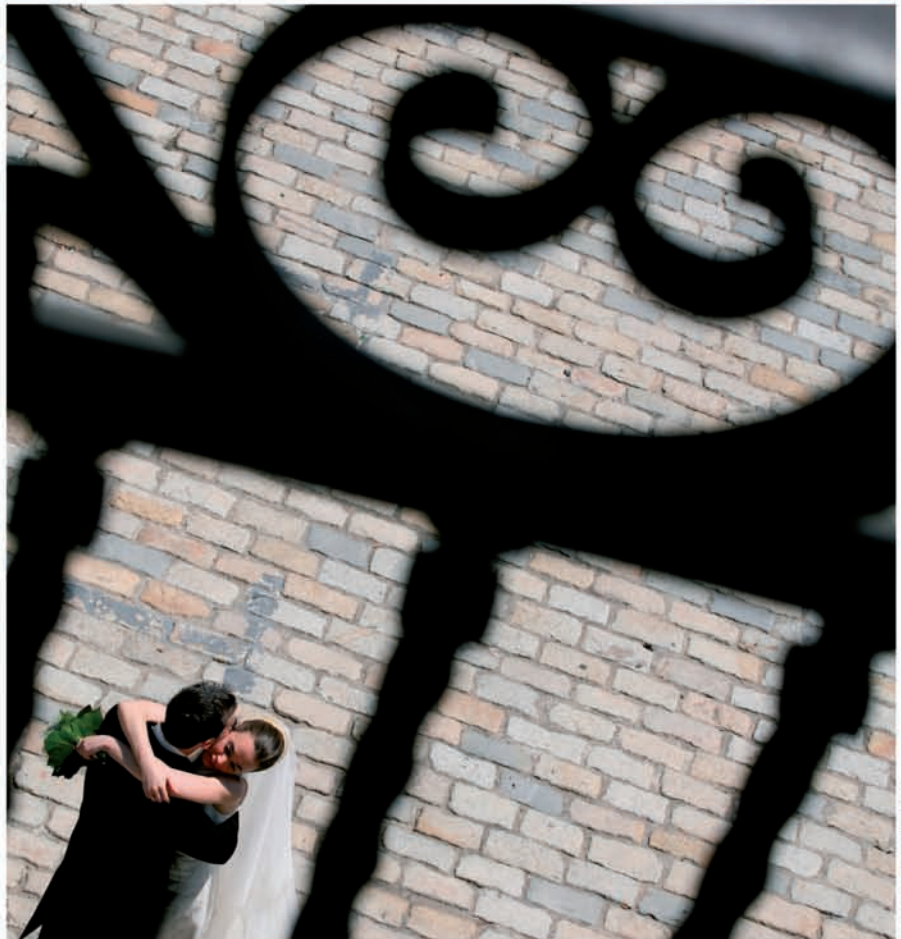
Por TERESA MORÁN GARRIDO

Arbitraje de consumo

Algunas de las reclamaciones que el cliente presenta contra los comercios de fotografía se resuelven a través de sistemas de arbitraje de consumo.

En los conflictos de este tipo suelen concurrir una serie de características y circunstancias que el fotógrafo debe conocer, así como los asuntos que pueden ser o no arbitrados con esta clase de procedimientos.

A lo largo de dos entregas, Teresa Morán aborda todas esas cuestiones vinculadas con las posibles reclamaciones de los clientes.



© AMANCIO GUILLEN

OMIC

En algunas tiendas, o empresas dedicadas a la fotografía, como ocurre en otros sectores, los clientes insatisfechos, tengan o no razón, les solicitan una hoja de reclamaciones. Aunque se ha difundido lo contrario no todos los establecimientos están obligados a tener dichas hojas a disposición del público, y habría que consultar en cada Comunidad Autónoma.

No obstante, en otras ocasiones, aun sin haberse rellenado esta hoja el fotógrafo recibe una reclamación a través de una Oficina Municipal de Información al Consumidor, conocida en toda España por OMIC.

En principio la función de la OMIC es tramitar la reclamación del consumidor, e intentar que entre ambas partes se llegue a un acuerdo conciliatorio.

En caso de que no fuera posible dicho acuerdo los clientes, o consumidores pueden solicitar un arbitraje de consumo. El sistema de arbitraje, como medio para resolver los conflictos, se considera todavía una solución innovadora, a pesar de que está instaurada desde hace ya unos años, debido, en parte, a la falta de tradición y al desconocimiento sobre lo que implica exactamente.

Reclamaciones del cliente...

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, encomendó al Gobierno, en su Artículo 31, el establecimiento de un sistema arbitral que resolviera, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurriera intoxicación, lesión o muerte, y no existieran indicios racionales de delito.

El empresario no está obligado a someterse al sistema arbitral, salvo que esté previamente adherido al mismo. Este sistema consiste, básicamente, en un procedimiento extrajudicial voluntario, en el que se encomienda a un Colegio Arbitral la resolución de una controversia, y tiene la misma eficacia que una Sentencia judicial.

Generalmente en los conflictos de consumo concurren una serie de características concretas, y suelen referirse a situaciones en las que previamente hay un contrato, muchas veces verbal, de pequeña cuantía.

Características

La Administración resalta las que, a su entender, son las principales características de este sistema:

- **VOLUNTARIEDAD**, porque para que la resolución, o laudo, sea vinculante, ambas partes se han tenido que someter previamente, y de forma voluntaria, a este sistema.

- **RAPIDEZ**, porque, en principio, se tramita en un corto espacio de tiempo, no superior a cuatro meses desde que se nombra el colegio arbitral.

- **EFICACIA**, porque se resuelve mediante

un laudo, sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.

- **EJECUTIVIDAD**, porque las resoluciones arbitrales, llamadas laudos, pueden ejecutarse como si se tratara de una sentencia judicial.

- **ECONOMÍA**, porque es gratuito para las partes, a excepción de la práctica de peritajes.

Es importante tener en cuenta que hay una característica de este sistema que sí es indiscutible, la **UNIDIRECCIONALIDAD**, es decir, que el procedimiento sólo puede ser puesto en marcha a instancias del consumidor y nunca del empresario, aunque, a lo largo del proceso, el empresario puede plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente vinculadas con la reclamación.

Sistema Arbitral

La Administración defiende que el Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes resolver las controversias sin gastos y sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia.

Los empresarios o comerciantes pueden realizar Ofertas Públicas de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, respecto de futuros conflictos con consumidores y usuarios. Es importante tener en cuenta que el comerciante, o empresario, puede limitar, especificándolo en dicha oferta, ya por materia, cuantía, u otras circunstancias, cuales son las controversias que se resolverán mediante el arbitraje de consumo.

Las Juntas Arbitrales de Consumo otorgan un distintivo oficial a las empresas que realicen estas ofertas públicas. Estas empresas, en caso de aceptarse su oferta, son

incorporadas al Censo Nacional de Empresas Adheridas al Arbitraje de Consumo.

La Administración defiende que si el consumidor o usuario, ve que una empresa ostenta este distintivo en su establecimiento o en su publicidad, se encuentra ante un empresario que le asegura otorga una imagen de seriedad y credibilidad, y que dicho distintivo oficial supone una garantía para el consumidor y usuario y la oferta de un servicio adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.

El Sistema Arbitral de Consumo tiene como finalidad atender y resolver, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial.

Hay que tener en cuenta que algunas controversias nunca pueden ser objeto de arbitraje de consumo, por ejemplo las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva, o aquellas en las que, según la legislación vigente, deba intervenir el Ministerio Fiscal, por ejemplo cuando hay implicados menores de edad, o incapacitados. Tampoco se pueden someter a arbitraje de consumo aquellos asuntos en los que hayan concurrido circunstancias de intoxicación, lesión, muerte o bien en caso de que existan indicios racionales de delito.

Próximo número
Trámites a seguir.
Recursos contra el laudo.