

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 estos 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

Tfno.: 848 42 77 33

Correo electrónico: 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 máxima del procedimiento es de 90 días naturales, con posibilidad de prórroga motivada por otros 90 días más.

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 de la complejidad del asunto, este 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 tres miembros. El Presidente, que se designará de entre los árbitros propuestos por la Administración Pública y siempre será Licenciado o Grado en Derecho. 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 o Grado en Derecho, que pueden designarse como Presidente de un órgano colegiado, son los siguientes:

NOMBRE	NOMBRAMIENTO
M ^a LUISA ARCOS VIEIRA	Orden Foral 12/2003, de 30 de enero
TERESA HUALDE MANSO	Orden Foral 2/2004, de 8 de enero
JUAN CARLOS SAÉNZ GARCÍA DE ALBIZU	Orden Foral 431/2006, de 28 de diciembre
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
M ^a ANTONIA SESMA VEA	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 éste 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 que 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 ese 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



RELACIÓN DE EMPRESA ADHERIDAS EN NAVARRA

La relación actualizada de las últimas empresas adheridas al sistema arbitral de consumo, se puede consultar en la siguiente dirección web:

[Listado empresas adheridas](#)

Reclamaciones

La Junta Arbitral de Consumo de Navarra está integrada en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, rigiéndose en cuanto a su funcionamiento y a la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones por la normativa aplicable a cualquiera de sus órganos.

[Decreto Foral 61/2006, de 4 de septiembre \(BON 113/2006 de 20/09/2006\)](#)

Otros enlaces de interés

Para reclamaciones contra empresas situadas en otros países de la Unión Europea, los ciudadanos deben realizarlas siguiendo las instrucciones que indican en la siguiente dirección Web:

[Centro Europeo del Consumidor](#)

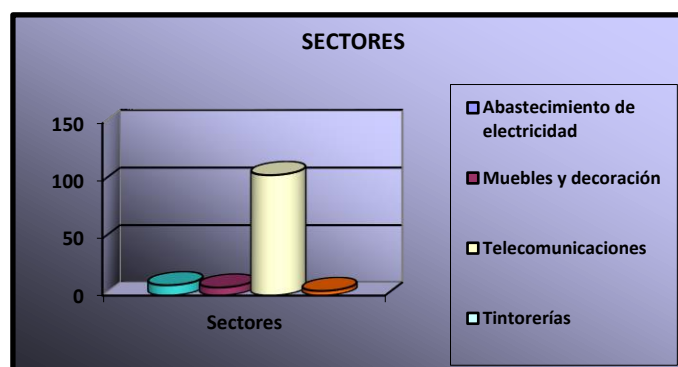
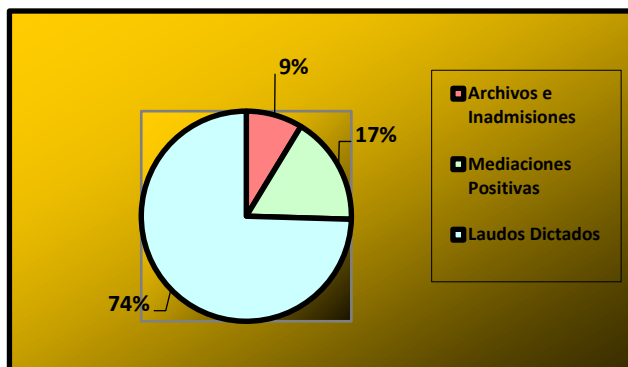
INFORMACIÓN SOBRE LOS LITIGIOS PRESENTADOS EN 2020

ARBITRAJE

ARBITRAJE	NÚMERO
Expedientes Totales	158
Archivos e Inadmisiones	14
Mediaciones Positivas	27
Laudos Dictados	120



Este año 2020, en líneas generales, ha habido un descenso de los expedientes en Arbitraje, no obstante, en proporción con otros años, los datos de mediación positiva y de laudos dictados han sufrido un ligero aumento.



Los sectores más reclamados en el procedimiento de **ARBITRAJE** son:

- 1- Telecomunicaciones
- 2- Abastecimiento de electricidad
- 3- Muebles y decoración
- 4- Tintorerías y lavanderías

Respecto a los sectores más reclamados, un año más, las Telecomunicaciones son el sector más demandado por las personas consumidoras navarras en el procedimiento Arbitral. En segundo lugar, se encuentra de nuevo, el sector Abastecimiento de Energía, seguido por Muebles y Decoración Bienes de Consumo, el cual este año ha tenido un ligero incremento en las reclamaciones presentadas. Por último, y debido a la adhesión de Tintorerías y Lavanderías, han podido ser resueltas aquellas demandas de Arbitraje presentadas ante este sector.

CAUSAS DE LOS LITIGIOS EN ARBITRAJE

INTRODUCCION:

El ejercicio de actividad del Servicio de Consumo y Arbitraje durante el 2020 se ha visto afectado con motivo de la COVID19. Ha sido un año especialmente duro, tanto desde el punto de vista sanitario como del económico.

En breve espacio de tiempo, desde el inicio del Estado de Alarma en el mes de marzo, ha sido necesaria una adaptación urgente a la nueva situación. Ella, ha conllevado una modificación sustancial tanto en la atención a las personas consumidoras como a las empresas y profesionales.

No obstante, si bien, la realización de tareas no presenciales ha fortalecido las comunicaciones telefónicas y electrónicas a través del Teletrabajo, ha supuesto un cambio profundo en las relaciones con los usuarios de nuestro Servicio de Consumo y Arbitraje.

SECTORES MAS DEMANDADOS EN ARBITRAJE:

1. TELECOMUNICACIONES: El sector de Telecomunicaciones continúa siendo el que más demandas de Arbitraje conlleva. Las principales causas vienen motivadas por la falta de información recogida en los contratos entre consumidores y empresas, relacionada con el precio y condiciones de dicha contratación y las modificaciones unilaterales de las mismas. Por otra parte, las ofertas o posibles contrataciones que el consumidor realiza, vía telefónica, no resultan fáciles de acreditar cuando se produce el conflicto.

Recomendaciones: revisión de los contratos de las empresas más demandadas, con los correspondientes controles por las Autoridades de Consumo. Continuación con las políticas de información al consumidor, especialmente, al más vulnerable.

2. ABASTECIMIENTO DE ENERGIA: las principales causas están relacionadas con la facturación de los servicios, consecuencia de las lecturas de consumo en la que el consumidor discrepa. Las limitaciones incluidas en las Ofertas de Sometimiento de las empresas del sector al Arbitraje no permiten que las personas consumidoras conozcan, con exactitud, sus derechos cuando se plantean una reclamación/demanda ante dichas empresas.

Recomendaciones: los documentos de facturación no siempre son claros para las personas consumidoras. Se aplican conceptos que, si bien están regulados en la norma, aquel no comparte o no resultan transparentes. Se debe continuar con las políticas de información a las personas consumidoras, especialmente, las más vulnerables.

3. MUEBLES Y DECORACION: las reclamaciones en este sector vienen determinadas por la falta de conformidad de los productos adquiridos o de su instalación. Este sector dispone de un número escaso de empresas Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, por lo que, salvo excepciones, son archivadas por no disponer del preceptivo convenio arbitral.

Recomendaciones: planificar acciones dirigidas a fomentar la Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, a través de campañas informativas, en aquellos sectores en los que se constata dicha necesidad.

4. SECTOR TINTORERIAS Y LAVADO DE PRENDAS: las principales causas de reclamación vienen motivadas por la falta de información en la fase de recepción de las prendas, así como en la falta de etiquetado o de información sobre el mismo que, en ocasiones, resulta contradictorio en sus indicaciones.

Recomendaciones: continuar con las políticas de información a las personas consumidoras, especialmente a las más vulnerables, en lo que se refiere a la garantía de las prendas en la fase de compra (responsabilidad del vendedor), así como en la información facilitada a aquellos por el prestador del servicio, en la fase de recepción de las prendas. Asimismo, resulta necesario establecer criterios claros en lo referido a la depreciación del valor de las prendas, puestas a disposición del prestador del servicio.

DURACION DE LOS PROCEDIMIENTOS

La normativa de Arbitraje (Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero) establece un plazo máximo de resolución de 90 días naturales, con posibilidad de prórroga motivada por otros 90 días más. La Entidad acreditada, ha resuelto durante el 2020, salvo excepciones derivadas de la complejidad del asunto en litigio, o dificultad en la comunicación con las partes, en una media de 86 días

CUMPLIMIENTO DE LAUDOS ARBITRALES

Como regla general, se produce el cumplimiento voluntario de los Laudos Arbitrales. No obstante, en 4 expedientes ha sido necesario emitir un certificado para instar la ejecución del laudo en la vía jurisdiccional, a instancia del consumidor.

COOPERACION CON REDES DE ENTIDADES ACREDITADAS

La Junta Arbitral de Consumo de Navarra colabora con la Red de Juntas Arbitrales en todo el Estado, a través de Grupos de Trabajo, en colaboración con otras instituciones nacionales.

Recomendaciones: resulta necesaria una mayor armonización de las actuaciones en las Juntas Arbitrales de Consumo de ámbito nacional y autonómico. Asimismo, resultaría aconsejable cooperar con redes internacionales o entidades acreditadas en otros Estados Miembros de la Unión de Europea, con el fin de compartir otras experiencias y criterios de actuación.

FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD ACREDITADA

Anualmente, se realizan cursos de formación en colaboración con el Ministerio de Consumo y con otras entidades de Consumo de otras Comunidades Autónomas. La entidad acreditada junto con otras unidades administrativas del Gobierno de Navarra participa en sesiones formativas, en materia de Consumo y Defensa de la Competencia. Durante el ejercicio 2020, si bien, los cursos presenciales de formación en materia de Consumo y Arbitraje se han visto afectados con motivo de la COVID19, se ha abierto un nuevo canal formativo a través de los cursos, seminarios y jornadas formativas on line.

Recomendaciones: Fomentar estos nuevos canales formativos y establecer líneas de colaboración, en materia formativa de Consumo y Arbitraje, con entidades transfronterizas con el fin de compartir experiencias.