

## **EL ARBITRAJE DE CONSUMO**

**Dra. D<sup>a</sup> María Rosa Gutiérrez. Profesora Titular de la Universidad de Zaragoza.**

El arbitraje es un método de resolución extrajudicial de conflictos de carácter heterocompositivo. Uno de los ámbitos donde tiene un mejor funcionamiento es el ámbito del consumo. El consumidor realiza reclamaciones cuya cuantía, generalmente pequeña, le aparta de la vía judicial que resulta excesivamente compleja para el consumidor medio. Ante este panorama se regula en el Real Decreto de Arbitraje de Consumo de 2008 una alternativa al proceso que además es gratuita para el consumidor y muy satisfactoria. Se trata de un arbitraje institucional, de carácter vinculante y cuya resolución, el laudo, es un título ejecutivo. Las empresas pueden adherirse al Sistema Arbitral de Consumo a través de una oferta pública de sometimiento o a través de la aceptación puntual de la empresa cuando el consumidor plantea una reclamación y solicita la resolución a través del arbitraje. El procedimiento de mediación es sencillo, antiformalista y regido por los principios de voluntariedad, igualdad, audiencia, contradicción y gratuidad. El órgano que resuelve es el Colegio Arbitral, integrado por un representante de una asociación de consumidores, un representante de los empresarios, y un presidente, que representa a la Administración. En algunos supuestos especiales de poca cuantía y escasa dificultad, se puede designar un árbitro único para resolver el conflicto. El proceso se inicia con una reclamación por escrito, frente a la cual el demandado puede contestar también por escrito o puede esperar a la audiencia para contestar de forma verbal. En el proceso las partes alegaran lo que estimen oportuno, se desarrollara la prueba (los árbitros también pueden acordar prueba de oficio) y finaliza con el acuerdo de los árbitros que se plasma en un laudo que desde su misma emisión tiene fuerza ejecutiva y es cosa juzgada. Frente al mismo no cabe recurso alguno, exclusivamente caben las acciones de anulación y la acción de revisión.

Málaga, a 3 de Abril de 2014.