

EXPERIENCIA ESPAÑOLA EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y SISTEMAS ARBITRALES

■ TERESA ABAD Y AURORA GARRIDO

La Constitución española, en su artículo 51.1, establece que "los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, salud y legítimos intereses económicos". Un mandato constitucional que ha sido desarrollado después con la promulgación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y una amplia normativa posterior, al tiempo que la legislación nacional se ha ido adecuando a la de los países de nuestro entorno mediante la incorporación de la normativa europea al ordenamiento jurídico español.

En la actualidad, existe en nuestro país un "cuerpo legal" relacionado con la protección y defensa de los consumidores compuesto por más de 40 normas, estatales y autonómicas. Una legislación valorada internacionalmente como una de las más avanzadas del mundo.

De forma paralela, y coincidiendo también con el fuerte crecimiento del consumo y la complejidad creciente tanto del sector de distribución comercial como de la demanda de bienes y servicios, se ha desarrollado también en España, durante los últimos años, un fuerte movimiento consumerista, cuya vertebración más reciente que en la mayor parte de los países de la Unión Europea no impide, sin embargo, que existan hoy dos millones de consumidores españoles afiliados a alguna asociación.

MOVIMIENTO CONSUMERISTA

La primera asociación de consumidores surgió en España en 1968. En la actualidad, existen nueve asociaciones de consumidores de ámbito nacional



(ver cuadros adjuntos). Su trabajo se centra en mantener informados a los socios y tramitar sus reclamaciones, aconsejándoles sobre la conveniencia o no de llevar su caso ante la ley. En contra de lo que suele pensarse en ocasiones, ninguna de estas organizaciones lleva ante los tribunales ordinarios de justicia las denuncias individuales de sus asociados. Sólo lo hacen cuando el número de afectados y la gravedad de los hechos alcanzan grandes dimensiones, como en el caso del aceite de colza -que se convirtió en la primera gran batalla cara al público de las

pocas asociaciones que existían entonces-, en el del clenbuterol o en las intoxicaciones en restaurantes por mal estado de los alimentos. El ejemplo más reciente de acciones legales llevadas a cabo por las asociaciones ha sido el de la pasada huelga de médicos, que fue denunciada ante el Fiscal General del Estado por la Confederación de Consumidores y Vecinos (CECU-CAVE) por su posible inconstitucionalidad.

Pero el objetivo primordial de estas asociaciones es informar a los consumidores de sus derechos para, de esta forma, prevenir los abusos y evitar las

reclamaciones futuras. Aunque no actúan con un criterio universal y cada una de ellas sigue su propia filosofía, la mayoría imparten cursos sobre materias que pueden ayudar a estar prevenido ante cualquier irregularidad: cómo elegir un crédito hipotecario, en qué fijarse para que la letra pequeña de un contrato no juegue una mala pasada o qué debe especificar el correcto etiquetado de un producto. Casi todas disponen, además, de publicaciones propias en las que analizan y comparan los más variados productos en función de su calidad y precio, y editan folletos y guías de temas monográficos.

También actúan como mediadoras entre el consumidor y el comerciante para buscar un posible acuerdo antes de recurrir a otras fórmulas y representan a los consumidores en las Juntas Arbitrales de Consumo. Todas ellas están presentes en numerosos órganos de consulta y participación de ámbito nacional e internacional, como el Comité Económico y Social de la Unión Europea, la Comisión de Seguimiento de Política de Vivienda o el Consejo Asesor de Calidad, entre otras. De esta forma, constituyen órganos de presión y opinión.

Para fortalecer el movimiento asociativo se creó a finales de 1991 el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), integrado en la actualidad por cuatro asociaciones de ámbito nacional: la Unión de Consumidores y Usuarios (UCE), la Confederación Española de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU), la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACCOP) y la Confederación de Consumidores y Vecinos (CECU-CAVE).

En sus poco más de tres años de funcionamiento el Consejo ha tratado de convertirse en la voz del consumidor español y de consolidarse como un instrumento capaz de participar en la implantación de medidas y de colaborar con las administraciones en la detección de posibles irregularidades.

La actividad de este organismo se ha centrado fundamentalmente en la elaboración de informes sobre los ante-



proyectos de leyes de tanta incidencia para el consumo como la de Arrendamientos Urbanos, Crédito al Consumo o Reforma del Código Penal. Asimismo, ha llevado a cabo sesiones informativas sobre planes como el de Gestión del INSALUD, el de RENFE o el de Modernización de la Administración del Estado. La Ley de Comercio, el uso de los CFCs (gases clorofluorcarbonados perjudiciales para la capa de ozono) o la creación de un Consejo de Publicidad han sido también temas en los que el CCU ha dejado oír su opinión.

Conseguir personalidad jurídica propia y una dotación económica específica en los presupuestos del Estado es una de las principales aspiraciones del Consejo, para quien de esta forma se fortalecería su capacidad de influir sobre la política de consumo en España, se garantizaría su independencia y se pondrían las bases para convertirlo en el máximo órgano consultivo en materia de consumo y protección al consumidor de nuestro país. En la actualidad, el Consejo aprueba anualmente un presupuesto que presenta al Instituto Nacional del Consumo para obtener los recursos necesarios para su funcionamiento.

OFICINAS MUNICIPALES

Por su cercanía, larga andadura –más de 13 años– e importante labor realizada desde su creación, las oficinas municipales de información al consumidor (OMICs) son los organismos públicos relacionados con el consumo más conocidos por los ciudadanos (siete de cada diez afirman conocer su existencia).

La función de estas oficinas es informar y orientar a los consumidores y usuarios para que puedan ejercer de forma adecuada sus derechos.

Aunque existe un catálogo de productos, bienes y servicios cuya información o reclamaciones pueden atender las OMICs, lo cierto es que su actividad abarca prácticamente todos los ámbitos del consumo, desde facilitar información sobre cómo debe solicitarse un crédito o cuáles son los derechos de un inquilino, a tramitar reclamaciones por un servicio mal prestado en un taller de automóviles, en una tintorería, o en un centro hospitalario.

En 1982 se abre la primera OMIC en Albacete. Actualmente existen en toda España 708 oficinas municipales de información al consumidor, que

CUADRO Nº 1

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES DE AMBITO NACIONAL

CONFEDERACION ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS (CEACCU)

- TIENE 369.866 ASOCIADOS Y 1.067 OFICINAS EN TODA ESPAÑA. OFRECE UNA VENTAJA FRENTE AL RESTO DE LAS ASOCIACIONES: CUALQUIER CIUDADANO PUEDE HACER USO DE LOS SERVICIOS DE SU ASESORIA JURIDICA DE FORMA GRATUITA, SIN QUE PARA ELLO SEA NECESARIO ESTAR ASOCIADO.
- LAS PERSONAS QUE DESEEN ASOCIARSE A CEACCU DEBERAN PAGAR UNA CUOTA ANUAL QUE OSCILA ENTRE LAS 1.500 Y LAS 2.500 PESETAS, DEPENDIENDO DE EN QUE PROVINCIA ESTE LA OFICINA EN LA QUE SE DE DE ALTA.
- ESTE PAGO DA DERECHO AL USO DE LA ASESORIA ECONOMICA, A LA CONSULTA DE LOS ESTUDIOS SOCIOLOGICOS Y A LA PARTICIPACION GRATUITA EN CURSOS Y ACTIVIDADES QUE LLEVE A CABO LA ASOCIACION.

FEDERACION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES INDEPENDIENTES (FUCI)

- CON 58 OFICINAS Y 500 DELEGACIONES, ESTA FEDERACION CUENTA CON 135.000 ASOCIADOS, QUE PAGAN ENTRE 1.400 Y 2.000 PESETAS ANUALES, DEPENDIENDO DE LA CIUDAD EN LA QUE SE SUSCRIBA.
- LA CUOTA DA DERECHO A LOS SERVICIOS DEL GABINETE JURIDICO, A RECIBIR CURSOS DE FORMACION, ASISTIR A TALLERES Y SEMINARIOS Y RECIBIR LOS FOLLETOS Y MONOGRAFICOS QUE FUCI EDITA. LA SUSCRIPCION AUMENTA A 5.000 PESETAS SI SE DESEA RECIBIR LA REVISTA "CIUDADANO".

ASOCIACION GENERAL DE CONSUMIDORES-UNION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ESPAÑA (ASGECO-UNCCUE)

- EN ESTA ASOCIACION DE 137.000 ASOCIADOS Y 358 OFICINAS REPARTIDAS POR TODA ESPAÑA, SUS MIEMBROS PUEDEN, POR 3.000 PESETAS AL AÑO, HACER USO DEL GABINETE JURIDICO Y PARTICIPAR EN CURSOS Y TALLERES. ADEMÁS, OBTIENEN DESCUENTOS EN UNA SERIE DE SERVICIOS MEDICOS.
- SI EL ASOCIADO TAMBIEN RECIBE LA REVISTA "IBERCOOP", EDITADA POR LA ASOCIACION, LA CUOTA ANUAL SERA DE 5.000 PESETAS.

CONFEDERACION ESPAÑOLA DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (HISPACCOP)

- HISPACCOP ES UNA UNION DE COOPERATIVAS DE CARACTER CONFEDERAL. ESTA INTEGRADA POR LA FEDERACION DE COOPERATIVAS DE CONSUMO DE ANDALUCIA (FEDECEN), FEDERACION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORS I USUARIS DE CATALUNYA (FCCUC), FEDERACION DE COOPERATIVAS DE CONSUMO DE EUSKADI, FEDERACION DE COOPERATIVAS DE CONSUMO DE LA COMUNITAT VALENCIANA (FCCV) Y LA UNION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ESPAÑA (UNCUE). CUENTA CON UN TOTAL DE 717.432 SOCIOS.

ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (OCU)

- CUENTA CON 245.000 ASOCIADOS Y UNA OFICINA EN MADRID, AUNQUE TIENE PREVISTO ABRIR OTRAS DOS, EN BARCELONA Y SEVILLA.
- SU ACTIVIDAD FUNDAMENTAL ES LA INFORMACION DE TEMAS DE CONSUMO A TRAVES DE SUS REVISTAS: "OCU SALUD", "DINERO Y DERECHOS" Y "COMPRA MAESTRA". LA CUOTA PARA ASOCIADOS OSCILA ENTRE 1.980 Y 5.380 PESETAS ANUALES, SEGUN

UNION DE CONSUMIDORES DE ESPAÑA (UCE)

- CON UNA CUOTA DE 6.600 PESETAS, LOS ASOCIADOS, UNOS 222.000, TIENEN DERECHO A RECIBIR LA REVISTA "CIUDADANO", A ACCEDER AL SERVICIO DE DEFENSA JURIDICA, A FOLLETOS Y PUBLICACIONES COMPLEMENTARIAS QUE EDITA ANUALMENTE ESTA ASOCIACION Y A CURSOS DE FORMACION EN CONSUMO.
- UCE DISPONE DE 60 OFICINAS Y 800 DELEGACIONES EN TODA ESPAÑA Y OFRECE LA POSIBILIDAD DE UNA CUOTA MAS ECONOMICA, DE 2.310 PESETAS AL AÑO, SI EL ASOCIADO NO QUIERE RECIBIR LA REVISTA Y SI EL RESTO DE LOS SERVICIOS.

FEDERACION UNION CIVICA NACIONAL DE CONSUMIDORES Y AMAS DEL HOGAR DE ESPAÑA (UNAE)

- EL BOLETIN BIMENSUAL "UNAE", FOLLETOS MONOGRAFICOS, CONFERENCIAS, CURSOS Y SERVICIOS DEL GABINETE JURIDICO SON LOS SERVICIOS QUE ESTA ASOCIACION OFRECE POR UNA CUOTA DE 2.400 O 6.000 PESETAS AL AÑO, DEPENDIENDO DE EN CUAL DE LAS 85 OFICINAS EXISTENTES EN TODA ESPAÑA SE REALICE LA INSCRIPCION.
- ESTA FEDERACION SOLO LLEVA A TRAMITE LAS RECLAMACIONES DE SUS 130.000 ASOCIADOS, PERO TAMBIEN OFRECE INFORMACION GRATUITA A CUALQUIER PERSONA QUE LO SOLICITE.

CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y VECINOS (CECU-CAVE)

- DE 1.200 A 4.000 PESETAS OSCILA LA CUOTA DE ESTA CONFEDERACION, QUE CUENTA CON ASESORAMIENTO JURIDICO, REALIZA CURSOS, TALLERES Y CONFERENCIAS Y EDITA LAS REVISTAS "CONSUMERISMO", "OCUC", "INFORMA" E "IRACHE".
- SI EL ASOCIADO QUIERE, ADEMÁS, RECIBIR LA REVISTA "CIUDADANO" LO HARA POR 190 PESETAS, FRENTE A LAS 390 PESETAS QUE CUESTA EN EL QUIOSCO.

ASOCIACION DE USUARIOS DE LA COMUNICACION (AUC)

- EL PRINCIPAL OBJETIVO QUE ESTA ASOCIACION ES LOGRAR QUE SE RESPETEN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL CAMPO DE LA COMUNICACION Y LAS TELECOMUNICACIONES. CUENTA CON 7.762 ASOCIADOS QUE PAGAN UNA CUOTA ANUAL DE 1.500 PESETAS.
- TODOS ELLOS PUEDEN ENVIAR A UN APARTADO DE CORREOS SUS CONSULTAS Y RECLAMACIONES PARA QUE ESTAS PUEDAN SER TRAMITADAS POR LA ASOCIACION.

CUADRO Nº 2

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACION AL CONSUMIDOR (OMIC)

EXISTEN ACTUALMENTE 710 OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACION AL CONSUMIDOR. EN ESTE CUADRO SE INCLUYE EL TELEFONO DE LAS QUE CORRESPONDEN A LAS CAPITALES DE PROVINCIA. LA LOCALIZACION DE CUALQUIER OTRA OMIC SE PUEDE REALIZAR A TRAVES DEL INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO -TELF. (91) 431 18 36-, O DE LOS AYUNTAMIENTOS CORRESPONDIENTES.

CIUDAD	TELEFONO	CIUDAD	TELEFONO
ALMERIA	(950) 41 81 18	SEGOVIA	(921) 43 61 84
CORDOBA	(957) 47 20 00	SORIA	(975) 21 38 40
GRANADA	(958) 29 47 00	VALLADOLID	(983) 30 34 66
HUELVA	(959) 24 95 86	ZAMORA	(980) 54 87 07
JAEN	(953) 21 91 00	BARCELONA	(93) 402 75 73
MALAGA	(95) 213 51 41	GERONA	(972) 41 90 10
SEVILLA	(95) 423 18 22	LERIDA	(973) 23 97 78
ANDORRA (TERUEL)	(978) 84 20 11	TARRAGONA	(977) 29 61 19
HUESCA	(974) 22 04 00	MADRID	(91) 366 66 05
ZARAGOZA	(976) 39 88 53	MURCIA	(968) 23 90 65
PALMA	(971) 72 46 50	ALICANTE	(96) 521 29 06
LAS PALMAS	(928) 23 15 63	CASTELLON	(964) 35 52 25
SANTANDER	(942) 22 89 60	VALENCIA	(96) 351 17 87
ALBACETE	(967) 59 61 11	BADAJOS	(924) 25 28 26
CIUDAD REAL	(926) 21 10 44	LA CORUÑA	(981) 24 06 16
CUENCA	(969) 21 13 58	LUGO	(982) 22 06 28
GUADALAJARA	(949) 88 70 96	ORENSE	(988) 38 81 29
TOLEDO	(925) 26 97 00	PONTEVEDRA	(986) 86 32 68
OVIEDO	(98) 21 23 18	LOGROÑO	(941) 25 94 88
AVILA	(920) 21 13 00	MELILLA	(95) 269 91 16
BURGOS	(947) 28 88 28	TUDELA (NAVARRA)	(948) 41 71 00
LEON	(987) 89 55 92	BILBAO	(94) 446 73 01
PALENCIA	(979) 71 81 43	SAN SEBASTIAN	(943) 43 11 95
SALAMANCA	(923) 27 91 66	VITORIA	(945) 16 12 40
CEUTA	(956) 51 23 59		

FUENTE: INC

Las consultas o peticiones de trámite de reclamaciones en las OMICs pueden hacerse bien por teléfono o personalmente. Es importante guardar los resguardos o facturas de las compras o servicios de los que el ciudadano vaya a realizar alguna queja. Una vez realizada la denuncia, la oficina se pondrá en contacto con la empresa, comercio o administración objeto de la reclamación para intentar llegar a un acuerdo de conciliación que satisfaga a las dos partes. Si el ámbito de la reclamación supera sus competencias, la OMIC trasladará estas quejas a los organismos a los que corresponda. En cualquier caso se mantendrá informado al consumidor de cómo transcurre su reclamación.

El mayor número de consultas de información realizadas en estos servicios corresponden al sector de la vivienda, tanto en arrendamiento como en propiedad. Le siguen por número de consultas los sectores relacionados con el teléfono, servicios bancarios, compañías de seguros, reparaciones del automóvil y electricidad. También el sector de la vivienda figura el primero entre las quejas de los usuarios, seguido por el gas, teléfono, ropa-calzado, electrodomésticos y electricidad.

SISTEMA ARBITRAL

Cuando un ciudadano se siente lesionado en sus derechos como consumidor al comprar una prenda de vestir o adquirir una vivienda, por una mala reparación de su televisor o plancha, por el recibo de la luz, o por la mala atención prestada por alguna administración al realizar cualquier tipo de gestión, lo primero que tiene que hacer es ponerse en contacto con una Asociación de Consumidores y Usuarios o con su Oficina Municipal de Información al Consumidor. Es posible que la simple mediación de dichas entidades, y la buena voluntad del reclamado, consigan resolver el conflicto. Si esto no ocurre y el consumidor no quiere acudir a los tribunales porque la cuantía de la reclamación no es lo suficientemente alta para iniciar un trámite tan largo y, en ocasiones, tan costoso, no tiene por

atienden a más del 80% de la población. Sobre esa cifra total, 283 corresponden a poblaciones de menos de 10.000 habitantes, 312 a municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes y 113 a poblaciones de más de 50.000 habitantes. Las OMICs dependen de los ayuntamientos y, en contados casos, de mancomunidades o diputaciones provinciales. Algunas de estas oficinas son móviles, como la que permite a la Diputación de Sevilla cubrir todo el territorio hispalense.

Las oficinas municipales de información al consumidor, además de informar, asesorar y mediar en las

reclamaciones que los consumidores realizan a empresas, comercios y administraciones, propician, en algunos casos, la participación de los consumidores en las decisiones que les afectan mediante órganos de representación y consulta, como el Consejo Local de Consumo. Dependiendo de su tamaño y recursos, suelen organizar campañas de información mediante la edición de folletos, cursos o charlas. Hay que señalar, además, la importante labor que, en favor de los consumidores de menor edad, realizan algunas de estas oficinas con campañas de información en los colegios.

CUADRO Nº 3

**OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR (OMIC)
POR COMUNIDADES AUTONOMAS Y HABITANTES EN 1995**

COMUNIDAD	MENOS DE 10.000 HAB.	ENTRE 10.000 Y 50.000 HAB.	MAS DE 50.000 HAB.	TOTAL
ANDALUCIA	29	65	21	115
ARAGON	8	7	1	16
ASTURIAS	1	7	4	12
BALEARES	1	3	2	6
CANARIAS	8	21	4	33
CANTABRIA	2	5	2	9
CASTILLA-LA MANCHA	149	21	7	177
CASTILLA Y LEON	9	9	9	27
CATALUÑA	12	39	18	69
EXTREMADURA	21	12	2	35
GALICIA	10	23	7	40
LA RIOJA	2	2	1	5
MADRID	4	16	12	32
MURCIA	5	15	3	23
NAVARRA	0	2	0	2
PAIS VASCO	14	23	9	46
C. VALENCIANA	8	42	9	59
CEUTA	0	0	1	1
MELILLA	0	0	1	1
TOTAL	283	312	113	708

FUENTE: INC

qué renunciar a sus derechos; puede realizar una solicitud de arbitraje.

Simplicidad, rapidez, eficacia, gratuidad y obligado cumplimiento es lo que ofrece el sistema Arbitral de Consumo a los consumidores, usuarios, empresarios y organismos oficiales para que diriman sus diferencias sin tener que acudir a la justicia ordinaria.

En 1986 se crean las Juntas Arbitrales de Consumo. Las tres primeras constituidas, como experiencia piloto, fueron las de Madrid, Valladolid y Badalona. Un año más tarde se registraban las primeras 650 solicitudes de arbitraje en las Juntas Arbitrales Municipales. En 1993 se regula, mediante Real Decreto, el Sistema Arbitral de Consumo, sustituyendo a las normas provisionales que sobre arbitraje existían con anterioridad. Actualmente, existen 52 Juntas Arbitrales de las que una es nacional, 16 autonómicas (todas las

Comunidades excepto Cantabria), 3 provinciales y 32 municipales, que cubren al 98% de la población.

El Sistema Arbitral es completamente voluntario, por lo que es necesario que las dos partes lo admitan para que se ponga en marcha el procedimiento. En estos momentos 136 Asociaciones de Consumidores, 672 asociaciones de empresas y 84.776 empresas están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Estas empresas pueden exhibir el distintivo oficial de la Junta Arbitral de Consumo, lo que les confiere una imagen de calidad y garantía ante los consumidores.

Las empresas que no estén adheridas al Sistema Arbitral y estén dispuestas a someterse al arbitraje para solucionar las demandas presentadas contra ellas podrán hacerlo mediante la firma de un simple convenio. Los consumidores y usuarios que presenten una

CUADRO Nº 4

**SECTORES ECONOMICOS
RECLAMADOS (% S/TOTAL) (1)**

SECTOR	%
VIVIENDA	18,8
VEHICULOS	14,2
REPARACIONES HOGAR	10,2
AGENCIAS DE VIAJE	7,1
COMPAÑIAS DE SEGUROS	5,9
ALIMENTACION	5,2
ELECTRODOMESTICOS	5,2
TELEFONO	4,1
SERVICIOS BANCARIOS	3,7
GAS	3,5
TINTORERIAS	3,5
VARIOS	18,6

FUENTE: INC

(1) SECTORES ECONOMICOS MAS SIGNIFICATIVOS
MOTIVO DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN EL
PERIODO 1984-1994.

solicitud de arbitraje a título particular estarán representados por una Asociación de Consumidores.

Desde la creación de las primeras juntas arbitrales hasta finales de 1994 se presentaron 24.234 solicitudes de arbitraje de las que el 43% (10.369) se realizaron directamente por consumidores y usuarios, el 31% (7.565) a través de asociaciones de consumidores y el 26% (6.273) por organismos públicos.

La decisión de los miembros de la Junta Arbitral de Consumo respecto al conflicto planteado entre el consumidor y el empresario se denomina laudo arbitral y tiene carácter vinculante.

Del total de las solicitudes de arbitraje presentadas en estos ocho años, el 97,2% (23.556) fueron admitidas. Además, se han dictado 14.952 laudos, 2.423 se encuentran en trámite de solución, se han resuelto por mediación otras 1.285, y 4.847 han sido archivadas porque la parte demandada no ha admitido someterse al arbitraje y, en menor medida, por falta de pruebas. Tan sólo 727 solicitudes se han declarado no procedentes. El término medio del importe motivo del litigio ha sido de unas 95.000 pesetas y la resolución

CUADRO Nº 5

ACTIVIDAD DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

AÑO	SOLICITUDES PRESENTADAS	SOLICITUDES ADMITIDAS	%
1987	650	617	94,9
1988	1.627	1.556	96,2
1989	1.880	1.804	95,9
1990	1.475	1.410	95,6
1991	2.955	2.852	96,5
1992	4.433	4.343	97,9
1993	5.376	5.301	98,6
1994	5.838	5.663	97,0
TOTAL	24.234	23.556	97,2

FUENTE: INC

de los casos ha llevado aproximadamente unos dos meses.

La posibilidad de resolver de forma gratuita los conflictos surgidos entre los consumidores, empresas y administraciones por la compra de bienes o la utilización de servicios sin tener que acudir a la justicia, cuyas resoluciones se dilatan en el tiempo, han hecho del Sistema Arbitral uno de los mejores instrumentos de defensa de los derechos de los consumidores.

Tan sólo en el algunos casos es necesario realizar algún peritaje cuyo coste medio es de unas 20.000 pesetas, que son pagadas por quien lo ha solicitado, en la mayoría de los casos la administración. Desde la creación de las Juntas Arbitrales de Consumo tan sólo se han practicado 1.006 peritajes, de los que 812 fueron solicitados de oficio y 194 por una de las partes implicadas en el conflicto. El resto de las resoluciones que se adoptaron a lo largo de estos años no necesitó peritaje, lo que ha garantizado la gratuidad del sistema.

La eficacia del Sistema Arbitral ha quedado demostrada por el hecho de que de los 14.952 laudos emitidos, tan sólo en un 1% de los casos ha sido necesario recurrir a los Juzgados de Primera Instancia para conseguir que se cumplan. El resto han sido acatados por las partes de forma voluntaria.

CUADRO Nº 6

PLAZOS Y CONDICIONES PARA LA TRAMITACION DE UNA SOLICITUD DE ARBITRAJE

- LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS PRESENTARAN PERSONALMENTE, O A TRAVES DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES, LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE ANTE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO QUE LES CORRESPONDA, PREFERENTEMENTE LA MAS CERCANA A SU DOMICILIO O LA DE INFERIOR AMBITO TERRITORIAL, AUNQUE LAS PARTES PUEDEN SOLICITAR EL ARBITRAJE DE LA JUNTA QUE DESEEN.

- UNA VEZ QUE LA JUNTA ARBITRAL HA ADMITIDO LA SOLICITUD, EL SECRETARIO DE LA JUNTA LA NOTIFICARA AL RECLAMADO QUE, EN UN PLAZO DE QUINCE DIAS, DEBE CONTESTAR SI ACEPTA SOMETERSE AL ARBITRAJE, DADO QUE ESTE SISTEMA ES VOLUNTARIO. EN EL CASO DE QUE ACEPTE Y NO ESTE ADHERIDO AL SISTEMA ARBITRAL, PUEDE HACERLO FORMALIZANDO UN SIMPLE CONVENIO. SI EL RECLAMADO NO CONTESTA EN EL PLAZO ESTABLECIDO SE ARCHIVAN LAS ACTUACIONES, DEJANDO ABIERTA LA VIA JUDICIAL.

- POSTERIORMENTE, Y EN UN PLAZO MAXIMO DE TRES MESES, SE CONSTITUYE EL COLEGIO ARBITRAL FORMADO POR UN REPRESENTANTE DE LA ADMINISTRACION QUE ACTUA COMO PRESIDENTE Y ES NOMBRADO POR LA JUNTA ARBITRAL, UN REPRESENTANTE DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y OTRO DEL SECTOR EMPRESARIAL IMPLICADO EN LA RECLAMACION. ADEMAS, EL SECRETARIO DE LA JUNTA ARBITRAL ACTUARA, CON VOZ PERO SIN VOTO, COMO SECRETARIO DEL COLEGIO ARBITRAL.

- UNA VEZ CONSTITUIDO EL COLEGIO SE DA AUDIENCIA A LAS PARTES, QUE PUEDEN PRESENTARSE PERSONALMENTE O ENVIAR SUS ALEGACIONES POR ESCRITO. DURANTE LA AUDIENCIA, EL COLEGIO ARBITRAL INTENTARA LA CONCILIACION Y, DE LOGRARSE ESTA, SE RECOGERA EN EL LAUDO.

- EL COLEGIO ARBITRAL ACORDARA, SI ES NECESARIO, REALIZAR EL PERITAJE DE LAS PRUEBAS PERTINENTES, QUE SERA COSTEADO POR LA ADMINISTRACION DE LA QUE DEPENDA LA JUNTA O POR QUIENES LO PROPONGAN. UNA VEZ PRACTICADAS LAS PRUEBAS, EL COLEGIO PODRA ACORDAR LA CONVOCATORIA DE LAS PARTES PARA OIRLAS DE NUEVO ANTES DE DICTAR EL LAUDO ARBITRAL. EL PLAZO MAXIMO DE ESTE DICTAMEN ES DE CUATRO MESES.

- EL LAUDO, ASI COMO LOS ACUERDOS O RESOLUCIONES DEL COLEGIO SE DECIDIRA POR MAYORIA DE VOTOS, DIRIMIENDO LOS EMPATES EL VOTO DEL PRESIDENTE. EL LAUDO TIENE CARACTER VINCULANTE Y PRODUCE EFECTOS IDENTICOS A LA COSA JUZGADA. CONTRA EL LAUDO SOLO CABE RECURSO DE ANULACION ANTE LA AUDIENCIA PROVINCIAL, CONTANDO CON UN PLAZO DE DIEZ DIAS PARA PRESENTARLO, TRANSCURRIDO ESE PLAZO SI NO SE HA CUMPLIDO LO DISPUESTO EN EL LAUDO PUEDE OBTENERSE SU EJECUCION FORZOSA ANTE EL JUEZ DE PRIMERA INSTANCIA DEL LUGAR DONDE SE HAYA DICTADO.

También es importante destacar el papel del Sistema Arbitral de Consumo en las actividades económicas que no están claramente reguladas por la ley, como en el caso de las viviendas en régimen de multipropiedad, negocio de reciente implantación en nuestro país.

La adhesión de la Asociación Nacional de Empresarios de Tiempo Compartido a algunas de las Juntas Arbitrales, como la de Madrid, aseguran a los usuarios de viviendas en régimen de multipropiedad una protección de sus derechos que anteriormente no existía.

RECLAMACIONES

Al igual que en el caso de las reclamaciones de consumidores presentadas ante las OMICs, el sector que más solicitudes de arbitraje plantea es el de la vivienda, (18,8 %), seguido del de vehículos (14,2%) y reparaciones del hogar (10,2%). Otros, como el gas o las tintorerías, se encuentran entre los que menos reclamaciones han recibido, con una media de 3,5 % de las quejas presentadas.

Las reclamaciones en materia de teléfonos han supuesto un 4,1% del



total a lo largo de todo el periodo mencionado, cifra significativa si se tiene en cuenta que la adhesión de Telefónica al sistema arbitral se produjo en 1993.

La incorporación del sector de la vivienda al sistema arbitral ha traído consigo un aumento importante de la cuantía media de las indemnizaciones pagadas por dictamen de los laudos. Aunque dicha media se encuentra en estos momentos en unas 95.000 pesetas, cabe señalar, como ejemplo de lo que ha supuesto la adhesión de este sector, el laudo dictado por la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña durante su primer año de actuación, por el que condenó a abonar a un empresario 3,5 millones de pesetas por vicios ocultos en una vivienda de nueva construcción.

El sector bancario, sin embargo, es uno de los más reacios a participar en el Sistema Arbitral para resolver las reclamaciones que presentan sus usua-

rios y prefieren hacerlo a través de sus propias oficinas de atención al cliente.

JUNTA ARBITRAL NACIONAL

La creación, en 1993, de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, adscrita al Instituto Nacional de Consumo, también se ha traducido en un incremento de las solicitudes de arbitraje. La Junta Nacional, además de coordinar a las demás Juntas y crear una base de datos y documentación que está sirviendo para homogeneizar el Sistema Arbitral, atiende sólo las reclamaciones presentadas a través de asociaciones de usuarios y consumidores de ámbito nacional que afectan a más de una comunidad autónoma.

La constitución de la Junta Arbitral Nacional ha significado la adhesión al Sistema Arbitral de entidades tan relevantes como la Confederación Española de Organizaciones Empresariales

(CEOE), que integra a 200 organizaciones empresariales, el Consejo General de Mediadores de Seguros, el Organismo Autónomo de Correos y Telégrafos, Telefónica y Renfe, compañías estas últimas que representan un amplio sector de las empresas que prestan servicios públicos. Hasta el momento, esta Junta ha intervenido en 400 reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio telefónico a través del prefijo 903.

CONSUMERISMO A LA EUROPEA

Algunos países de la Unión Europea como Bélgica, Dinamarca, Francia, Alemania, Holanda, Reino Unido y Portugal, han adoptado, al igual que España, otras fórmulas de conciliación y arbitraje que eviten tener que recurrir a los sistemas judiciales con los problemas de lentitud, coste económico elevado, necesidad de representación (abogado) y excesivo formalismo que conllevan.

Dinamarca y Francia han optado por organismos de arbitraje público, mientras que en Alemania, Holanda y Reino Unido los sistemas de arbitraje funcionan en el marco de la libre disciplina profesional.

En Francia existe el denominado "Buzón 5.000" para resolver los conflictos de los consumidores relativos a compras y servicios. En Dinamarca, una comisión pública de recursos de los consumidores interviene en todos los conflictos en materia de mercancías y prestaciones de servicio.

En cuanto a Portugal, donde existen experiencias piloto en Lisboa, Coimbra, Oporto y Valle del Ave, el sistema elegido está inspirado en el sistema arbitral español aunque continúa sometido a la decisión judicial.

En todos los casos, la principal diferencia de estos sistemas con el sistema arbitral español reside en el carácter vinculante y ejecutivo de los laudos que, en nuestro caso, pueden llevarse a los Tribunales de Justicia para exigir su cumplimiento.

La preocupación europea por los derechos de los consumidores se

CUADRO Nº 7

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LA UNION EUROPEA

OFICINA EUROPEA DE UNIONES DE CONSUMIDORES (BEUC)

- LA OFICINA EUROPEA DE UNIONES DE CONSUMIDORES –BEUC, DE ACUERDO CON SUS SIGLAS EN FRANCES– SE FUNDO EN 1962. AGRUPA A ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES DE LOS QUINCE PAISES MIEMBROS DE LA UNION EUROPEA.
- SU MISION ES REPRESENTAR Y DEFENDER LOS INTERESES DE LOS CONSUMIDORES ANTE LAS INSTITUCIONES COMUNITARIAS. SE FINANCIA ESENCIALMENTE POR LAS COTIZACIONES DE LAS ORGANIZACIONES MIEMBROS.
- LOS CONSUMIDORES NO PUEDEN AFILIARSE INDIVIDUALMENTE. LA BEUC HA ELABORADO Y APOYADO EL DESARROLLO DE MULTIPLES ACCIONES. ENTRE LAS QUE DESTACAN LA PUESTA EN MARCHA DE UNA "INTERPOL" PARA PRODUCTOS PELIGROSOS, CAMPAÑAS CONTRA LA UTILIZACION DE HORMONAS EN LAS CARNES, LA ELIMINACION DE PLOMO EN LA GASOLINA, ETC...

COMUNIDAD EUROPEA DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES (EURO-COOP)

- FUE LA PRIMERA ORGANIZACION A NIVEL EUROPEO. CREADA EN 1962. PERTENECIO AL COMITE DE CONTACTOS DE CONSUMIDORES, PRIMER ORGANO COMUNITARIO DE ESTE TIPO. ACTUALMENTE ESTA INTEGRADA EN EL CONSEJO CONSULTIVO DE LOS CONSUMIDORES.
- SE OCUPA DE CUESTIONES DE POLITICA SOCIAL Y ECONOMICA, AGRICULTURA, POLITICA DE PRECIOS, PROBLEMAS COMERCIALES, ARMONIZACION DE LA LEGISLACION Y REGLAMENTACION EN MATERIA ALIMENTARIA, SANITARIA Y VETERINARIA.

COMITE DE LAS ORGANIZACIONES FAMILIARES EN LAS COMUNIDADES EUROPEAS (COFACE)

- COFACE ES LA ORGANIZACION EUROPEA QUE AGRUPA A LAS ORGANIZACIONES FAMILIARES Y FEMENINAS CONSUMIDORAS DE LOS PAISES MIEMBROS DE LA UE.
- SE FUNDO EN 1968 Y SUCEDIO AL COMITE DE ACCION EUROPEA, CONSTITUIDO EN 1958 POR LA UNION INTERNACIONAL DE ORGANISMOS FAMILIARES. DEFIENDE LOS INTERESES FAMILIARES EN EL SENO DE LAS INSTITUCIONES COMUNITARIAS.

CONFEDERACION EUROPEA DE SINDICATOS (CES)

- AGRUPA A ORGANIZACIONES SINDICALES DE LOS PAISES EUROPEOS. EN 1977 PUBLICO POR PRIMERA VEZ UN PROGRAMA AUTONOMO EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

CONSEJO CONSULTIVO DE LOS CONSUMIDORES (CCC)

- EN 1962 NACIO EL COMITE DE CONTACTO DE LOS CONSUMIDORES, DESTINADO A PROMOVER LA COOPERACION DE DIVERSAS ORGANIZACIONES EUROPEAS EN TEMAS DE CONSUMO. PERO DIFICULTADES TECNICAS, ECONOMICAS Y HUMANAS PRECIPITARON SU DISOLUCION EN 1972.
- EN 1973 SE CREO EL COMITE CONSULTIVO DE LOS CONSUMIDORES CON EL FIN DE REPRESENTAR LOS INTERESES DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA COMISION Y DE ELABORAR DICTAMENES SOBRE LA POLITICA EN MATERIA DE PROTECCION E INFORMACION, YA SEA DE OFICIO O A REQUERIMIENTO DE LA COMISION.
- EN 1990, ESTE ORGANISMO PASO A DENOMINARSE CONSEJO CONSULTIVO DE LOS CONSUMIDORES.

remonta a 1977, cuando el Parlamento Europeo aprobó una resolución tendente a simplificar los procedimientos judiciales en materia de consumo. Las posteriores resoluciones del Consejo de las Comunidades Europeas en los años 1986, 1987 y 1989 marcan el camino a seguir tanto en la simplificación de los mencionados procedimientos judiciales como en el fomento de los sistemas extrajudiciales de acceso a la Justicia.

El Tratado de la Unión Europea de febrero de 1992 establece la necesidad de adoptar medidas concretas en la defensa de los intereses económicos de los consumidores.

En noviembre de 1993 la Comisión de las Comunidades Europeas presentó el "Libro Verde: acceso único de los consumidores a la Justicia y solución de litigios en materia de consumo en el Mercado Único", en el que se recoge información sobre la protección de los derechos individuales y de los intereses colectivos, la simplificación de los litigios transfronterizos, autodisciplina y diálogo de consumidores y profesionales, cooperación transfronteriza, las vías de recurso en el derecho comunitario y la libre circulación de acciones de cesación.

La Comisión, además, proponía suscitar un debate entre las partes interesadas a partir de las orientaciones recogidas en el Libro Verde.

Por último, el Parlamento Europeo adoptó hace poco más de un año una Resolución sobre el fomento del recurso al arbitraje de Derecho para la resolución de los conflictos de orden jurídico, en la que se insta a la Comisión de las Comunidades Europeas a presentar una propuesta de procedimiento único para toda la Unión Europea de resolución de los litigios transfronterizos entre consumidores y empresas, mediante el Arbitraje.

Además, en esta Resolución se aconseja prever la creación y funcionamiento de órganos de arbitraje descentralizados que sean fácilmente accesibles a los consumidores. □

TERESA ABAD
AURORA GARRIDO
Periodistas