

## Defiende tus derechos en consumo a través de los mecanismos extrajudiciales

Escrito por ADICAECentrales - 28/10/2014 10:35

---

Cuando un consumidor tiene un problema con una empresa de telefonía, energía, de transporte, etc, como, por ejemplo, que le han facturado mal o que la oferta contratada no se corresponde con lo que le dijeron, puede plantearse la siguiente pregunta: "¿cómo puedo reclamar mis derechos?" La primera opción suele ser ponerse en contacto con la compañía y notificar el error, pero el consumidor debe saber que dispone de otros medios para poder resolver de manera extrajudicial sus problemas en consumo.

Los sistemas ADR (Alternative Dispute Resolution) es decir, las vías alternativas de resolución de conflictos, son unos grandes desconocidos para la mayoría de los consumidores, por lo que no se benefician de sus ventajas, entre las que se incluye un precio asequible y poder evitar los complicados procesos judiciales que abarrotan los tribunales. Pero, ¿cuáles son los mecanismos ADR y cómo utilizarlos?

Los explicamos brevemente:

**Negociación:** a través de este proceso en el que participan ambas partes de manera individual, se busca llegar a un acuerdo mediante el pulso de las razones o influencias de cada interlocutor. Puede tratarse de una negociación directa, sin presencia de un intermediario, o de una negociación indirecta o con un tercero que concilie entre el consumidor y la empresa. Ambas partes deben acogerse voluntariamente a la negociación y establecer un acuerdo que beneficie a todos.

**Servicio de Atención al Cliente:** todas las empresas tienen un departamento destinado a gestionar las reclamaciones de sus clientes. El consumidor debe presentar su reclamación a través de los medios que le ofrezcan: por escrito, por email o por teléfono. La empresa deberá devolver al consumidor un justificante de su reclamación en papel o en otro tipo de soporte duradero y deberá dar una respuesta en un plazo máximo de un mes (dos en el caso de los bancos) desde la presentación de la queja.

**Mediación:** este sistema consiste en que un tercero medie entre las partes para llegar a un acuerdo favorable para ambos. En el caso de tener un problema con una compañía de consumo y querer acceder a un mediador, el consumidor puede acudir a una asociación de consumidores como ADICAE o al organismo de consumo competente.

**Conciliación:** Se trata de la comparecencia de las ambas partes en conflicto ante una tercera persona, que puede ser un órgano judicial o no judicial, evitando así el pleito.

**Arbitraje:** Es el principal sistema de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo. Unicamente puede ser iniciado por los consumidores a través de una solicitud arbitral. Sus principales características son su voluntariedad, gratuidad (salvo pruebas) y rapidez (máx. 6 meses). Se resuelve a través de un laudo arbitral que tiene efecto vinculante para ambas partes y efecto de cosa juzgada; además es de obligado cumplimiento para las partes pudiéndose solicitar, por vía ejecutiva, el cumplimiento judicial del mismo. El consumidor puede conocer si una empresa se encuentra adherida al sistema arbitral de consumo por una etiqueta que se encuentra en el establecimiento o en la web o bien, a través de las Juntas Arbitrales de Consumo. Aunque un establecimiento o empresa no se encuentre adherida de antemano al Sistema Arbitral de consumo, el consumidor puede solicitar igualmente solucionar el problema a través de esta vía y el empresario deberá responder su aceptación o no de sumisión al arbitraje. Las solicitudes de arbitraje se pueden obtener en el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en las oficinas municipales de información al consumidor y en las asociaciones

de consumidores adheridas al sistema arbitral como ADICAE.

Desde la Unión Europea se pretende impulsar los sistemas alternativos de resolución de conflictos y para ello se elaboró la Directiva 2013/11/UE donde se desarrollan los sistemas ADR. Esta directiva, que se deberá transponer a la normativa española en 2015-2016, surge en un contexto de crisis, en la que los consumidores conocen en mayor medida sus derechos y son más exigentes. Sin embargo, éstos siguen sin conocer las vías de recurso extrajudicial, ya que sólo un pequeño porcentaje de ciudadanos sabe cómo presentar una reclamación ante una entidad de resolución alternativa de litigios.

Más información:

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/2014/10/23/defiende-tus-derechos-en-consumo-a-traves-de-los-mecanismos-extrajudiciales/>

---