

# Guía

## Sistema de Arbitraje y Conciliación en el Estatuto del Trabajo Autónomo

# **CONTENIDO**

---

## **INTRODUCCIÓN**

**¿QUÉ ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?**

**FUNCIONES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO**

**VENTAJAS DEL SAC**

**ÓRGANOS COMPETENTES: JUNTAS ARBITRALES DE  
CONSUMO**

**SOLICITUD, TRAMITACIÓN Y LAUDO**

**ARBITRO ÚNICO**

**ÓRGANO COLEGIADO**

**LA ADHESIÓN DE EMPRESARIOS Y PROFESIONALES  
AUTÓNOMOS**

**EL DISTINTIVO DEL SAC COMO SELLO DE CALIDAD**

**RECUERDA**

---

# INTRODUCCIÓN

---

*UPTA es una organización intersectorial, de ámbito estatal que aglutina a profesionales y trabajadores autónomos y cuyo fin principal es la representación y defensa de los derechos e intereses del colectivo.*

*Fomentar iniciativas que permitan la mejora de las condiciones profesionales y laborales, al tiempo que potenciar el uso de las diferentes herramientas existentes dentro del Estatuto de Trabajo Autónomo - LETA, son ahora tareas prioritarias tras la aprobación, en el año 2007 del mencionado estatuto, fruto de una reivindicación histórica que permite igualar la protección de los trabajadores autónomos con los trabajadores encuadrados dentro del régimen general.*

*Es por ello que en esta ocasión UPTA, en colaboración con el Ministerio de Trabajo e Inmigración, pone en tus manos una guía en la cual desarrolla todos los aspectos relacionados con el Sistema Arbitral de Consumo, un sistema que, sin formalidades especiales, atiende y resuelve con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes (profesionales y consumidores), las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios.*

*En el Capítulo II, Artículo 4 de Derechos Profesionales de los autónomos del LETA, se señala el derecho individual de los trabajadores autónomos a la tutela judicial efectiva de sus derechos profesionales, así como al acceso a los medios extrajudiciales de solución de conflictos. Esto sería, entre otros, el acceso al ya consolidado Sistema Arbitral de Consumo, un procedimiento no jurisdiccional de solución de conflictos que se basa en los principios de gratuidad, celeridad, agilidad y efectividad*

*Aumentar la eficacia del sistema pasa principalmente por aumentar las adhesiones de empresas y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, continuando con la extensión de la cultura del arbitraje en los ciudadanos y aplicando mejoras de gestión como la tramitación a través de la oficina virtual del Servicio de Arbitraje de Consumo.*

*Las cifras que arroja el Instituto Nacional de Consumo, con 141.100 profesionales autónomos adscritos al Sistema Arbitral de Consumo, indican que el porcentaje de adhesión a este, sigue siendo bajo. Solo un 6,90% del total de empresas, a pesar de ser este un servicio ya consolidado dentro de los diversos procedimientos no jurisdiccionales existentes para la resolución de controversias.*

*Los Servicios de Mediación y Arbitraje de Consumo, además de las diferentes Juntas Arbitrales de Consumo son las responsables de dictar un laudo que pone fin al conflicto surgido entre el cliente o consumidor de un servicio ofrecido por un profesional o en un establecimiento.*

*Cabe destacar que estos laudos son adoptados siguiendo principios de equidad (aprox. el 90% de los laudos) o bien son dictados en derecho (10% restante).*

## ¿QUÉ ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

---

Es un sistema extrajudicial y voluntario que permite resolver, con carácter vinculante y de manera rápida y gratuita, las diferencias surgidas entre los profesionales autónomos o empresas y los consumidores. Cada caso lo resuelve un tribunal integrado por tres árbitros que garantizan una solución imparcial y objetiva.

La resolución que dicta el tribunal se denomina laudo y es vinculante, es decir, de obligado cumplimiento para las dos partes.

La voluntad de acudir a la vía arbitral se pone de manifiesto, por parte del reclamante, cuando presenta la solicitud de arbitraje a una junta arbitral de consumo, y por parte de la empresa, cuando acepta de forma expresa el arbitraje, ya que el acudir a un arbitraje nunca es obligatorio para estas últimas. Por lo que solo se podrá iniciar un arbitraje si la empresa o profesional autónomo accede a este ya que es un sistema voluntario.



## **FUNCIONES DE LAS JUNTAS ARBÍTRALES DE CONSUMO**

---

Las funciones más destacables de las Juntas Arbitrales de Consumo son:

- fl* Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión.
- fl* Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, así como gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- fl* Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- fl* Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial.
- fl* Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.
- fl* Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales.

- ℘ Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.
- ℘ Gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.
- ℘ Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
- ℘ En general, cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo.



## VENTAJAS DEL SAC

---

Las principales ventajas del Sistema Arbitral de Consumo para ambas partes son:

- ⌘ **RAPIDEZ**, porque es un sistema no formalista que se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral.
- ⌘ **EFICACIA**, porque se resuelve mediante un laudo -resolución arbitral- de ejecución obligada, como si se tratara de una sentencia, sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria y no existe límite máximo o mínimo para la cuantía reclamada.
- ⌘ **ECONOMIA**, porque es gratuito para las partes que sólo deben costear, en determinados supuestos, la práctica de peritajes.

Para los consumidores y usuarios, es el cauce más adecuado para que puedan hacer valer sus derechos sin las dificultades que, normalmente, supone para ellos acudir a la vía judicial.

Para las empresas y profesionales, refuerza la confianza de los consumidores en aquellas empresas que ostentan el distintivo de adhesión al sistema, ya que saben que en caso de conflicto entra en juego un procedimiento para resolverlo que es rápido, eficaz y gratuito.

En definitiva, el Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes resolver controversias sin gastos, con rapidez y sin necesidad de acudir a los Tribunales de Justicia.



## ÓRGANOS COMPETENTES: JUNTAS ARBÍTRALES DE CONSUMO

---

Las Juntas Arbitrales de Consumo están integradas por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones profesionales o empresariales.

Los tres árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración.

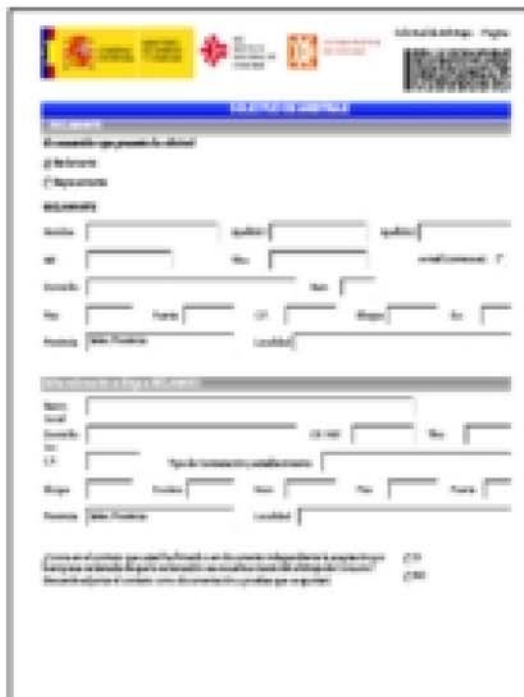
Tanto el presidente de la Junta Arbitral como el secretario, son cargos que deberán recaer en personal al servicio de las Administraciones públicas, y por el personal de apoyo adscrito a dicho órgano.





## SOLICITUD, TRAMITACIÓN Y LAUDO

El procedimiento arbitral se inicia con la formalización de una Solicitud de Arbitraje, que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo directamente o a través de una Asociación de Consumidores.



The image shows a screenshot of a web form titled 'SOLICITUD DE ARBITRAJE'. The form is divided into two main sections: 'Solicitante' (Consumer) and 'Reclamado' (Professional/Company). Each section has sub-sections for 'Datos personales' (Personal data) and 'Datos de la reclamación' (Claim data). The form includes various input fields for names, addresses, phone numbers, and email addresses. A QR code is located in the top right corner of the form area.

Una vez recibida la solicitud se comprueba que reúne los requisitos exigidos legalmente y que la reclamación puede ser resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo.

Si el empresario o profesional reclamado está adherido al sistema, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral. Si no lo está, se le traslada la solicitud para que en el plazo de 15 días manifieste si acepta resolver el conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo o si rechaza la invitación a utilizar este sistema.

**Si el empresario o profesional opta por rechazar la invitación al arbitraje** o no contesta en el plazo concedido, se archivará la solicitud sin más trámites, dado el carácter voluntario del Sistema.

**Si el empresario o profesional opta por aceptar la invitación al arbitraje**, desde ese momento se considera iniciado el procedimiento arbitral.

Cuando no existan causas para la inadmisión de la solicitud de arbitraje y salvo que las partes se opongán a la mediación o ésta haya sido intentada antes sin lograr un acuerdo entre ellas, la Junta Arbitral de Consumo a través de los procedimientos que tenga establecidos intentará que las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con la intervención de los árbitros.

Los **mediadores**, al igual que los **árbitros**, están sujetos en su actuación a los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad.

El intento de mediación puede suspender durante un mes el plazo máximo previsto para dictar el laudo (6 meses).

Iniciado el procedimiento arbitral, el Presidente de la Junta por turno de la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo designará un árbitro o un colegio arbitral para conocer el conflicto.



## ARBITRO ÚNICO

---

Se designa

- ℘ Cuando las partes así lo acuerden
- ℘ Salvo oposición de éstas, cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado.



## ÓRGANO COLEGIADO

---

En el resto de los casos, conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por

- ℘ la Administración pública,
- ℘ las asociaciones de consumidores y usuarios y
- ℘ las organizaciones empresariales o profesionales.

Los árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración. No obstante, las partes de común acuerdo podrán solicitar la designación de un presidente del órgano arbitral colegiado distinto del árbitro propuesto por la Administración pública, cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

A lo largo de todo el procedimiento las partes serán oídas dándoles traslado de todos los documentos, alegaciones o pruebas que se presenten. En particular se les requerirá expresamente para la contestación de la solicitud y para la audiencia, en la que podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente.

En cualquier momento antes de que finalice la audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvención frente a la parte reclamante.

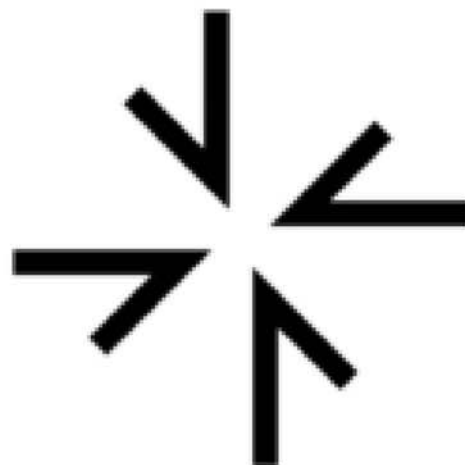
El Colegio acordará las pruebas que estime pertinentes bien por propia iniciativa o la de las partes.

Cuando las pruebas se acuerden de oficio por el Colegio Arbitral, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga por las partes, el pago de las pruebas será asumido por éstas.

El Procedimiento finaliza con un laudo que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.

Si las partes llegaran a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si de una sentencia judicial se tratase.

Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes



## **LA ADHESIÓN DE EMPRESARIOS Y PROFESIONALES AUTÓNOMOS**

---

La Mediación y el Arbitraje de Consumo son procedimientos para solucionar los conflictos entre consumidores y profesionales o empresas, siempre que ambas partes accedan y/o acepten voluntariamente resolver sus controversias a través de esta vía.

Cuando la empresa o profesional reclamado no aceptan resolver el conflicto a través de la mediación en O.M.I.C., Juntas Arbitrales, asociaciones de consumidores o del arbitraje, la única vía posible que queda es la de los tribunales ordinarios de justicia.

La adhesión de una Empresa, Profesional o Establecimiento en general es totalmente gratuita y se realiza mediante la cumplimentación de un impreso, Compromiso de Adhesión, que ha de formalizarse ante la Junta Arbitral de Consumo de su provincia, esto es:

- ⌘ A través de las Oficinas Municipales de Información de Consumo de la provincia.
- ⌘ En la Junta Arbitral Provincial de Consumo, acudiendo a sus instalaciones.
- ⌘ A través de la página web del Instituto Nacional de Consumo.
- ⌘ Mediante las Campañas de Adhesión.
- ⌘ Solicitando información en otros organismos institucionales y asociaciones relacionadas con el consumo.

## **EL DISTINTIVO DEL SAC COMO SELLO DE CALIDAD**

---

Las ventajas del sistema arbitral no sólo existen para el consumidor; sino que la configuración que del mismo se ha hecho permite que el profesional autónomo disfrute también de la posibilidad de incorporar a su negocio elementos de diferenciación con respecto a su competencia, en el sentido de ofrecer a sus clientes una imagen de calidad del servicio que presta, a partir del compromiso de someterse a un sistema de resolución de conflictos pensado para facilitar esta tarea al consumidor.

Esta imagen de calidad se manifiesta a través de un distintivo, y los profesionales autónomos que se someten al arbitraje, podrán exhibirlo en su establecimiento y en la publicidad que emitan.



## **RECUERDA:**

- ⌘ El Sistema Arbitral de Consumo es un procedimiento no jurisdiccional de solución de conflictos que se basa en los principios de gratuidad, celeridad, agilidad y efectividad.
- ⌘ Sirve para resolver las diferencias surgidas entre los profesionales autónomos o empresas y los consumidores.
- ⌘ El laudo (fallo dictado por los árbitros) es vinculante, es decir, de obligado cumplimiento para las dos partes.
- ⌘ Solo se podrá iniciar un arbitraje si la empresa o profesional autónomo acepta, este es un sistema de carácter voluntario.
- ⌘ Las Juntas Arbitrales de Consumo se componen por tres árbitros, uno de ellos corresponde a la Administración, otro a las asociaciones de consumidores y usuarios y el tercero a las organizaciones profesionales o empresariales.
- ⌘ El distintivo del SAC permite que el profesional autónomo incorpore a su negocio un elemento de diferenciación con respecto a su competencia, ofreciendo a sus clientes una imagen de calidad del servicio que presta.



