

QUÈ ÉS L'ARBITRATGE DE CONSUM?

El passat dia 4 d'abril va entrar en vigor la Llei 1/2025 de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia. Una de les aportacions més importants fa referència als Mitjans Adequats de Solució de controvèrsies (MASC). En l'àmbit del consum podríem parlar de la mediació com a mitjà de solució de controvèrsies. Actualment és un tràmit obligat abans d'accedir a la via judicial.

Però en el món del consum, a més dels mitjans adequats per solucionar controvèrsies (mediació per exemple), hi ha mitjans alternatius. L'arbitratge és un mitjà alternatiu. L'arbitratge de consum és un procediment voluntari i gratuït que permet resoldre controvèrsies derivades de relacions de consum sense necessitat de recórrer als tribunals (per això és alternatiu). Les parts implicades (consumidor i empresa) accepten sotmetre's a la decisió d'un òrgan arbitral, que emet un laude amb la mateixa força executiva que una sentència judicial. Els pilars que sustenten aquest sistema són: Voluntarietat: ambdues parts han d'acceptar l'arbitratge. Gratuïtat: no comporta cap cost per a les parts. Executivitat: el laude és d'obligat compliment. Objectivitat: els àrbitres són independents i imparcials.

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC), dependent de l'Agència Catalana de Consum, n'és una d'elles. Actualment, més de 8.700 establiments comercials catalans estan adherits al sistema, la qual cosa facilita la resolució de conflictes de manera extrajudicial. El procediment s'inicia amb la presentació d'una sol·licitud d'arbitratge per part del consumidor. Si l'empresa està adherida al sistema, ha d'acceptar l'arbitratge; en cas contrari, pot decidir si accepta o no sotmetre's al procediment. Un cop acceptat, es pot celebrar una vista (presencial o virtual) on es presenta la informació i les proves, i finalment es dicta el laude. Per als consumidors ofereix una solució ràpida i gratuïta per fer valer els seus drets sense necessitat de litigis judicials. Per a les empreses millora la seva imatge i credibilitat, ja que demostra un compromís amb la resolució amistosa de conflictes. Actualment la presentació de sol·licituds, notificacions i fins i tot les audiències es poden realitzar per mitjans telemàtics i fins i tot mitjançant videoconferència.

Les empreses poden adherir-se al Sistema Arbitral de Consum mitjançant una oferta pública d'adhesió, la qual cosa els permet exhibir un distintiu oficial que indica el seu compromís amb la resolució extrajudicial de conflictes. En definitiva, la seva gratuïtat, rapidesa i caràcter vinculant la converteixen en una alternativa atractiva tant per a consumidors com per a empreses, fomentant una cultura de resolució amistosa i eficient de les controvèrsies.