

EUROCONSUMO MADRID

número 4
Año 2010

E + C
EUROCONSUMO
Comunidad de Madrid





¡ASÓCIATE!

Copyright
EUROCONSUMO Comunidad de Madrid

Depósito Legal: M-42956-2009

Edita:
EUROCONSUMO Comunidad de Madrid

Ríos Rosas, 44 A - 2º C

28003 - Madrid

Tfno./Fax: 91 536 21 72

info@euroconsumocommadrid.com

www.euroconsumocommadrid.com

Dirección:

Rosa M.^a Romero de la Osa Gajate

Subdirección:

Raquel Molinero Pascual

Maquetación e impresión:

JLA - jlaugusto@ono.com



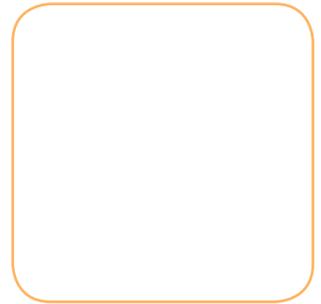
ÍNDICE

¿Qué es EUROCONSUMO ?	4	■
Editorial	5	■
Comercio y Consumo en el Ámbito Local	6	■
Fotos Actuaciones EUROCONSUMO	9	■
Reflexiones y Propuestas sobre el Sistema Arbitral de Consumo	14	■
Guía Básica para el Comercio de la Comunidad de Madrid y los Derechos de los Consumidores	17	■



¿QUÉ ES EUROCONSUMO?

La **Unión de Consumidores Europeos** es, como su nombre indica, una Asociación de Consumidores, que basa sus actuaciones y organización interna en los principios democráticos y cuya finalidad es la defensa y promoción de los derechos de los consumidores, con especial atención a la política europea de consumo.



¿QUÉ HACEMOS ?

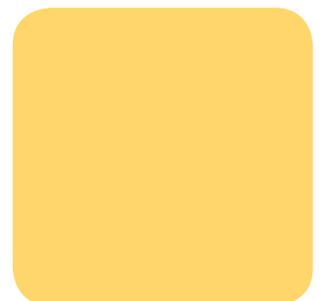
Para poder cumplir los objetivos que nos hemos propuesto organizamos:

- Conferencias y Charlas**
- Jornadas y Seminarios**
- Encuentros y Debates**
- Estudios**
- Publicaciones**
- Asesoramiento**
- Defensa Jurídica...**

que favorezcan la promoción y defensa de los intereses de todos los consumidores.

¿CUÁLES SON NUESTROS OBJETIVOS?

Nuestro principal objetivo es conseguir una creciente eficacia de las actividades de **EUROCONSUMO**, con una mayor expansión cada día en las tareas que desarrollamos para proteger los intereses de los consumidores y usuarios.





Como siempre por estas fechas, hoy sale a la luz un nuevo número de la Revista **EUROCONSUMO MADRID**. Se trata ya del cuarto número de nuestra Revista. Esta publicación anual en la que, como siempre, nuestro principal objetivo es intentar dar información sobre nuestra Asociación y sus principales actividades y actos. Así mismo, pretendemos clarificar las dudas que los consumidores de nuestra Comunidad nos transmiten a lo largo del año e informarles sobre alguno de los temas que más nos pueden preocupar e interesar a todos como consumidores.

En esta ocasión, queremos comenzar haciendo mención a una Jornada importante, organizada por **EUROCONSUMO** conjuntamente con la Consejería de Economía y Hacienda: la de “Comercio y Consumo en el Ámbito Local”, que reunió en el municipio de Las Rozas de Madrid a políticos, al entonces Presidente de la Cámara de Comercio de Madrid D. Salvador Santos Campano, con los comerciantes de la zona, las autoridades locales y autonómicas y las Asociaciones de Consumidores. Todo ello, bajo la atenta mirada de los medios de comunicación, quienes hicieron una amplia referencia a la misma. Nos pareció una iniciativa de vital importancia para poder poner sobre la mesa los principales problemas relativos al tema y entre todos establecer posibles soluciones conjuntas.

Posteriormente, hacemos un repaso gráfico a algunas de las principales actividades, reuniones y participación en eventos que, desde nuestra anterior publicación, **EUROCONSUMO Comunidad de Madrid** ha llevado a cabo en el último año.

Continuaremos planteando algunas reflexiones y haciendo ciertas propuestas que estimamos podrían ser de utilidad y enriquecedoras para el Sistema Arbitral de Consumo. Desde **EUROCONSUMO** queremos brindar nuestro total y más absoluto apoyo a este mecanismo de resolución de conflictos, que indiscutiblemente es muy beneficioso para el consumidor y que tiene la capacidad de desatascar los Juzgados, ser mucho más rápido y tener como resultado del mismo la resolución de un conflicto mediante un laudo que tiene la categoría de sentencia firme. En nuestras charlas y publicaciones, el Sistema Arbitral de Consumo siempre está presente, ya que estimamos que los consumidores lo deben de conocer y debe servirles de mecanismo útil de resolución de conflictos siempre que lo precisen.

Terminaremos hablando de la “Guía Básica para el Comercio de la Comunidad de Madrid y los Derechos de los Consumidores”. Dicha publicación ha sido editada en español y chino por la Dirección General de Consumo dependiente de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, en colaboración con CEIM y la Cámara de Comercio e Industria de Madrid, lugar este último donde fue presentada el día 7 de abril de 2010 ante los representantes de la Cámara de Comercio de Madrid, los del CEIM, los comerciantes chinos, las Asociaciones de Consumidores y los medios de comunicación allí presentes.

Nuevamente reiteramos nuestro deseo de que los objetivos que nos siguen impulsando en este proyecto editorial, se estén cumpliendo y que los contenidos que vamos abordando, año tras año, sean del interés de nuestros lectores y que, algunos de los mismos, o todos en general, les hayan servido y les sirvan de ayuda para aclararles sus dudas, inquietudes o preocupaciones por algunos temas habituales de consumo y con los que convivimos todos los días de nuestra vida.

Nosotros, siempre estaremos a la entera disposición de todos los consumidores de nuestra Comunidad y continuaremos en nuestro esfuerzo infatigable de velar para que se respeten nuestros derechos. Pero confiamos en que vds. nos ayudarán cumpliendo con los deberes que también tienen como consumidores. De esta manera, confiamos en que todos juntos: vds., los medios de comunicación, la Administración, los propios empresarios y comerciantes, los compañeros de otras Asociaciones de consumidores y nosotros desde **EUROCONSUMO Comunidad de Madrid**, podamos conseguir que la información llegue cada vez a más sectores de población y que los consumidores estén cada día más informados y conozcan más sus derechos y que todos cumplamos más nuestras obligaciones.

¡Amigos nuestros consumidores, queremos y esperamos serles útiles!,
¡Hasta pronto, hasta siempre!

Rosa M.ª Romero de la Osa Gajate
Presidenta



En el momento actual que nos está tocando vivir, desde **EUROCONSUMO Comunidad de Madrid** hemos constatado la honda preocupación que en la actualidad está viviendo el sector comercio debido a la profunda crisis que estamos atravesando en nuestro país, cuya consecuencia se traduce en una pérdida de la capacidad adquisitiva de los ciudadanos, sumado a un descenso de la confianza de los mismos. Todo ello tiene como resultado la reducción en sus compras.

Este hecho innegable hace que los comerciantes estén atravesando un momento realmente complicado. El descenso del consumo unido a la dificultad para obtener créditos para sus comercios, hacen cada vez más difícil para empresarios y comerciantes el mantener sus negocios.

Por todo ello, desde **EUROCONSUMO** estimamos que era de vital importancia el organizar una Jornada relativa al Comercio y el Consumo en el Ámbito Local. El hacer un repaso sobre el comercio en los municipios, bajo la atenta mirada de los medios de comunicación, reuniendo en ella a los comerciantes de la zona con los representantes de la Cámara de Comercio, las autoridades locales y autonómicas y los representantes de las Asociaciones de Consumidores; nos pareció de vital importancia para poder poner sobre la mesa los principales problemas y las posibles soluciones conjuntas.

Se pensó que el municipio de Las Rozas de Madrid, sería el punto de partida más adecuado para poner en marcha dicha importante iniciativa, ya que ha tenido un notable desarrollo en lo que a comercio local se refiere. En el citado municipio existe un importante parque empresarial, varios centros comerciales, las tiendas Factory y Las Rozas Village (que es uno de los dos *outlet* de este tipo existentes en España, el otro está en Barcelona).

Por todo lo expuesto anteriormente, el día 27 de Octubre del año 2009, en el municipio de Las Rozas de Madrid, **EUROCONSUMO** organizó conjuntamente con la Consejería de Economía y Hacienda y la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid y en colaboración con el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, la **“Primera Jornada de Comercio y Consumo en el Ámbito Local.”**



Acto de Apertura. De izquierda a derecha: la Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña. Rosa Mª Romero de la Osa, la Directora General de Comercio Dña. Carmen Cárdeno, el Alcalde de Las Rozas D. Bonifacio de Santiago, el entonces Presidente de la Cámara de Comercio D. Salvador Santos Campano y la Directora General de Consumo Dña. Carmen Martínez de Sola.

La mesa del Acto Inaugural contó con la presencia de la Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña. Rosa Mª Romero de la Osa Gajate, el Alcalde de Las Rozas de Madrid D. Bonifacio de Santiago Prieto, el entonces Presidente de la Cámara de Comercio de Madrid D. Salvador Santos Campano, la Directora General de Comercio de la Comunidad de Madrid Dña. Carmen Cárdeno Pardo y la Directora General de Consumo de la Comunidad de Madrid Dña. Carmen Martínez de Sola y Coello de Portugal.

La Jornada fue presentada por la Presidenta de **EUROCONSUMO**, Dña. Rosa Mª Romero de la Osa Gajate, quien destacó las consecuencias que la crisis ha tenido en la falta de poder adquisitivo de los consumidores, lo que repercute en comerciantes y empresarios.

Hizo un especial hincapié en la importancia que ha tenido la firma del “Decálogo de Derechos y Deberes de los Consumidores” entre la Consejería de Economía y Hacienda, la Cámara de Comercio y CEIM, como documento esencial para propiciar el encuentro entre consumidores y comerciantes.

Así mismo, señaló la importancia del diálogo entre comerciantes y Administraciones. También felicitó al Alcalde de Las Rozas, allí presente, por las medidas adoptadas para apoyar al pequeño y mediano comercio que han convertido a este municipio en un referente.



La Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña. Rosa Mª Romero de la Osa

Tomó la palabra en primer lugar el Alcalde de Las Rozas D. Bonifacio de Santiago Prieto, quien habló de la gran transformación que ha sufrido el municipio en los últimos años. Ha pasado de ser una ciudad dormitorio a una ciudad donde la gente vive y trabaja. Es el tercer municipio con la mayor renta per cápita de España, lugar donde los comerciantes y empresarios se sienten protegidos.

El entonces Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid D. Salvador Santos Campano, afirmó que una de las consecuencias principales de la crisis es la falta de consumo, lo que provoca disminución de dinero circulante para hacer frente a los pagos y una progresiva destrucción de empleo.

COMERCIO Y CONSUMO EN EL ÁMBITO LOCAL



Se necesita una unión entre empresarios y Gobierno para afrontar la crisis, con un apoyo directo a las PYMES y una bajada de impuestos, medidas ya adoptadas por la Comunidad de Madrid con gran éxito, motivo por el que sitúan a la región en mejores niveles respecto a desempleo y crecimiento económico.

Santos Campano destacó: "los únicos que pueden sacarnos de la crisis son los empresarios a todos los niveles, porque representan los desarrollos de mercado laboral"

El cierre del Acto Inaugural corrió a cargo de la Directora General de Comercio de la Comunidad de Madrid, Dña. Carmen Cárdeno Pardo, quien destacó la importancia de iniciativas como ésta.

Posteriormente, se llevaron a cabo dos mesas redondas. La primera, moderada por la Secretaria General de **EUROCONSUMO** Dña. Raquel Molinero Pascual, en la que intervino con una ponencia el Secretario General de CECOMA D. Ricardo Lage Prieto, quien hizo una exposición clara y muy aplaudida de la materia sobre la que versaba la Jornada y sentó las bases para la posterior mesa redonda.

En la segunda mesa redonda, moderada por la Directora General de Consumo de la Comunidad de Madrid Dña. Carmen Martínez de Sola, intervinieron: la Subdirectora de Orientación al Consumidor de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid Dña. Paloma Vicent, el Concejal de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de Las Rozas D. Mario Saura, el Presidente de la Asociación de Empresarios Európolis Siglo XXI D. Pedro Martín Peña y la Directora para España de Las Rozas Village Dña. Elena Fouguet.



De izquierda a derecha: el Presidente de la Asociación de Empresarios Európolis Siglo XXI D. Pedro Martín Peña; el Concejal de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de Las Rozas D. Mario Saura; la Directora General de Consumo de la C.M. Dña. Carmen Martínez de Sola; la Directora para España de Las Rozas Village Dña. Elena Fouguet y la Subdirectora de Orientación al Consumidor de la DGC de la C.M. Dña. Paloma Vicent.

Cabe destacar por sorprendente, la cifra del incremento en un 10% de la ventas de los outlet de Las Rozas Village, siendo su política de ventas y sus precios en las grandes marcas, a veces con rebajas de hasta el 70%, un ejemplo a seguir en estos momentos tan complicados.

En la mesa que cerró el acto estuvieron presentes: la Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña. Rosa M^a Romero de la Osa, la Concejal de Economía, Agentes Sociales e Innovación del Ayuntamiento de Las Rozas Dña. Blanca Laso, tras cuyas palabras, la Directora General de Consumo de la Comunidad de Madrid Dña. Carmen Martínez de Sola, quien estuvo presente durante toda la Jornada, dio por clausurada la Jornada.



El Secretario General de CECOMA D. Ricardo Lage Prieto con la Secretaria General de **EUROCONSUMO** Dña. Raquel Molinero Pascual



Acto de clausura. De izquierda a derecha: la Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña. Rosa M^a Romero de la Osa; la Concejal de Economía, Innovación Tecnológica y Agentes Sociales Dña. Blanca Laso y la Directora General de Consumo de la C.M. Dña. Carmen Martínez de Sola.

Al acto asistieron un centenar de personas, entre las que se contaban varios concejales del municipio, diputados autonómicos, el Subdirector General de Coordinación de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid D. Mariano Sánchez-Ortiz, diversos representantes de la Cámara de Comercio de Madrid, representantes de otras cuatro Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid : Asgeco-Uncuma, Ausbanc, CECU y Conmadrid, así como comerciantes de la zona y diversos medios de comunicación.



La Presidenta de EUROCONSUMO Dña. Rosa Mª Romero de la Osa, con el Subdirector General de Coordinación de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid D. Mariano Sánchez-Ortiz

Las diversas intervenciones de los presentes pusieron de manifiesto los problemas que azotan al sector comercio, motivados por la crisis económica y el descenso de confianza de los consumidores; lo que viene provocando el cierre de numerosas pequeños comercios y empresas.

Tras las ponencias, hubo un amplio debate en el que se pretendió fomentar cauces de diálogo entre las partes implicadas en el evento.

En el transcurso de la Jornada, reinó un clima de satisfacción y reconocimiento hacia esta iniciativa que sirve para apoyar y destacar las medidas urgentes que se requieren para la aceleración del desarrollo comercial de la zona en beneficio de comerciantes y consumidores.

La repercusión de lo allí acontecido fue importante, apareciendo reseñas de lo allí tratado en los medios de comunicación locales, así como en las principales agencias de noticias y diarios digitales.



La Presidenta de EUROCONSUMO Dña. Rosa Mª Romero de la Osa, con el Alcalde la las Rozas D. Bonifacio de Santiago Prieto.



La Presidenta de EUROCONSUMO Dña. Rosa Mª Romero de la Osa con el entonces Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid D. Salvador Santos Campano.

COLOQUIO CVB RADIO (4-1 -2009)



La Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña. Rosa Mª Romero de la Osa con la Directora de CVB Radio Dña. Yésica Sánchez en un momento de la entrevista.

I CONGRESO DE COMERCIO Y SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (12-11-2009) (ORGANIZADO POR LA CÁMARA DE COMERCIO DE MADRID EN CAIXAFORUM)



Acto Inaugural: El entonces Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid D. Salvador Santos Campano en el atril. En la mesa de izqda a drcha D. Ignacio González, Vicepresidente de la C.M.; D. Rodrigo Rato, Presidente de Caja Madrid; Dña. Esperanza Aguirre, Presidenta de la C.M.; D. Arturo Fernández, Presidente de CEIM y otro de los representantes de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid.

I CONGRESO DE COMERCIO Y SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (12-11-2009) (ORGANIZADO POR LA CÁMARA DE COMERCIO DE MADRID EN CAIXAFORUM)



La Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña. Rosa M^a Romero de la Osa con dos empresarios a la entrada del Congreso en Caixaforum

La Presidenta de la Comunidad de Madrid Dña. Esperanza Aguirre en un momento de su intervención.



De izqda. a drcha.: D. Salvador Santos Campano, entonces Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid; D. Antonio Beteta, Consejero de Economía y Hacienda de la C.M. y D. Arturo Fernández, Presidente de CEIM.



CENA DEL UNICEF EN LAS ROZAS DE MADRID (21-11-2009)



En la centro de la foto la Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña. Rosa M^a Romero de la Osa con la Presentadora de la Gala y la Presidenta de UNICEF de Las Rozas Dña. Antonia de la Cruz

La Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña. Rosa M^a Romero de la Osa, con la presentadora de la Gala de UNICEF



PREMIOS EURO DE ORO (25-2-2010)

(CLUB FINANCIERO GÉNOVA)



El Presidente de AUSBANC D. Luis Pineda con la Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña. Rosa M^a Romero de la Osa a su drcha. y la Secretaria General de **EUROCONSUMO** Dña. Raquel Molinero a su izqda.

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR. PLAZA DE CHAMBERÍ (14-3-2010)



El Consejero de Economía y Hacienda D. Antonio Beteta inaugurando la Jornada . Al fondo, la Directora General de Consumo de la Comunidad de Madrid Dña. Carmen Martínez de Sola y la Concejala del Distrito de Chamberí Dña. Isabel Martínez-Cubells

De izqda.a drcha. la Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña Rosa Mª Romero de la Osa, la Secretaria Gral. de **EUROCONSUMO** Dña.. Raquel Molinero, la Directora General de Consumo de la C.M. Dña. Carmen Martínez de Sola y el Consejero de Economía y Hacienda de la C.M. D. Antonio Beteta



Suelta de globos en la Plaza de Chamberí con motivo del Día Mundial del Consumidor.

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR. PLAZA DE CHAMBERÍ (14-3-2010)



El Consejero de Economía y Hacienda de la C.M. D. Antonio Beteta escribiendo unas palabras en el muro de cartón contra la subida del I.V.A.

El Subdirector General de Coordinación de la Dirección General de Consumo de la C.M. D. Mariano Sánchez-Ortiz, con la Presidenta de EUROCONSUMO Dña. Rosa M^a Romero de la Osa a su drcha.. y la Secretaria General de EUROCONSUMO Dña. Raquel Molinero a su izqda.



SEMANA GASTRONÓMICA DE VILLANUEVA DE LA CAÑADA (2-6-2010)



El Alcalde de Villanueva de la Cañada D. Luis Partida con la Presidenta de EUROCONSUMO Dña. Rosa M^a Romero de la Osa

REFLEXIONES Y PROPUESTAS SOBRE EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Aunque indudablemente son innumerables los artículos, comentarios, reseñas y publicaciones que han venido tratando del Sistema Arbitral de Consumo, consideramos importante publicar estas reflexiones sobre este Sistema, especialmente con dos **finalidades**:

- 1) Dar a conocer e intentar conseguir un acercamiento cada vez mayor entre el arbitraje de consumo y los consumidores.
- 2) Y no por ello menos importante, con el objeto de transmitir unas propuestas de futuro que incidan en una mejora de este sistema, tanto desde un punto de vista procedimental, como desde un punto de vista objetivo y subjetivo.

Presentamos aquí tres **preguntas-respuestas**, con ánimo de continuidad en futuros artículos, para que, de una forma esquemática, selectiva y eficaz, podamos dar respuesta a los retos de futuro, derivados de nuestros nuevos hábitos de consumo en la sociedad de este siglo XXI.

Una sociedad de nuevas tecnologías y de la información, que suponen una prueba definitiva para consolidar totalmente el Sistema Arbitral de Consumo como el sistema más rápido y eficaz para resolver las controversias entre empresas o profesionales y consumidores.

Para ello, las propuestas de futuro que a continuación vamos a detallar, tratan de mejorar y perfeccionar aquellos aspectos que puedan necesitar una revisión o que la practica diaria ha demostrado que son susceptibles de modificación. Todo ello con el fin de lograr que TODAS las partes implicadas en el mundo del consumo coincidan unánimemente en apostar por este sistema, como medio para lograr la **solución extrajudicial de sus conflictos**, aprovechando la experiencia de casi treinta años de existencia del Arbitraje de Consumo.

PREGUNTAS-RESPUESTAS

PRIMERA:

¿QUÉ ES EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

Hay que comenzar diciendo que se encuentra regulado en la **Ley 60/2003 de 23 de diciembre y en el Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero**.

Aunque es de sobra conocido, por cuanto se repite en todos y cada uno de los artículos ya citados en el encabezamiento, hay que volver a decir por necesario, que es un procedimiento voluntario y extrajudicial de solución de controversias, a través del cual un órgano colegiado o unipersonal independien-

te, designado y adscrito a una Junta Arbitral Administrativa, resuelve con carácter vinculante y ejecutivo, las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios finales, respecto a los productos, bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.

Una primera reflexión sobre el actual Sistema Arbitral de Consumo debe hacer referencia a su ámbito subjetivo, que en la actualidad se encuentra limitado a las reclamaciones que puedan presentar los consumidores y usuarios finales en sentido estricto, entendiéndose por tales a los definidos en el **Real Decreto Legislativo, 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**

Es decir, para que se pueda admitir una solicitud de arbitraje, esta debe instarla un consumidor, entendiéndose por tal al destinatario final del bien o servicio, sin que quepa considerar consumidor a aquel que utilice el bien o servicio de que se trate, en un proceso de producción, comercialización o prestación.

Dicho esto, se debería reflexionar sobre dos cuestiones relacionadas con este punto.

a) Primera.

Partiendo de que la protección general que el ordenamiento y las Administraciones Públicas otorgan a los consumidores, deriva de su **posición de debilidad e indefensión** en una relación de consumo frente al empresario. Esta posición de debilidad, también puede existir cuando la persona física o jurídica consumidora del bien o servicio no tiene una entidad suficiente, aun cuando integre lo consumido dentro de un proceso comercial o de producción.

Sin embargo, la aplicación estricta del concepto de consumidor impide que ese humilde profesional, o pequeño empresario pueda instar y beneficiarse con ello de los mecanismos de protección al consumidor, entre ellos el Sistema Arbitral de Consumo. Piénsese que un taxista o un agricultor o un empleado público no podrían solicitar el arbitraje de consumo si considerarán, por ejemplo, que la reparación del taxi o la del tractor o la de su ordenador portátil se han realizado incorrectamente, cuando lo cierto es que su posición frente a la empresa que le prestó el servicio también es de cierta inferioridad. Se considera, por ello que el actual concepto de consumidor es excesivamente restrictivo y que podría plantearse la inclusión dentro del concepto de consumidor a los profesionales autónomos, profesionales liberales, agricultores, empleados públicos, empresarios individuales y pequeñas empresas, hasta un límite determinado de facturación.



REFLEXIONES Y PROPUESTAS SOBRE EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



b) Segunda.

Como ya hemos dicho, la regulación actual del arbitraje de consumo impide que los empresarios y profesionales puedan instar o solicitar el arbitraje de consumo, instancia que se reserva en exclusiva al consumidor.

Indudablemente, esta cuestión (preservando la reflexión anterior), no debe ser objeto de discusión, pues admitir lo contrario, convertiría al arbitraje de consumo en un proceso monitorio o abreviado, alternativo al procedimiento civil, de cobro de morosos. Lo que pervertiría la finalidad última de la normativa de defensa del consumidor que, como hemos dicho, no es otra que otorgar cauces de defensa a la parte débil en una relación de consumo.

Esto está ocurriendo con determinadas Asociaciones (con y sin ánimo de lucro) que gestionan arbitrajes privados, y que incluyen el Convenio Arbitral como cláusula de adhesión adicional al contrato principal.

En algunos casos, entendemos esa cláusula como totalmente abusiva y, por lo tanto, contraria a la normativa de protección al consumidor, y ello con la finalidad de aprovechar la "ejecutividad" del arbitraje; para así acelerar el cobro de las deudas, cargando además con las costas del procedimiento al perdedor, siempre la parte débil de la relación.

SEGUNDA:

¿QUÉ SUPONE LA ADHESIÓN PREVIA?

La adhesión previa de empresas al Sistema Arbitral, es decir, el sometimiento con carácter general por determinadas empresas al Sistema Arbitral, deja en las manos del consumidor el inicio del procedimiento arbitral. Por lo que las empresas que quieran, a su vez, demandar por la vía jurisdiccional civil al consumidor moroso que ha instado el arbitraje, podrían tener problemas si ese consumidor demandado alega, mediante declinatoria la existencia de Convenio Arbitral, por cuanto podría obligar al Juez a inadmitir la demanda de la empresa. Dejando siempre en manos del consumidor la posibilidad de someter la cuestión a una instancia arbitral o judicial pero, en todo caso, impidiendo el acceso a la justicia del empresario.

Quiere esto decir que, en el caso de que si existe adhesión previa y el consumidor no haya instado arbitraje, no existe Convenio Arbitral, por lo que el Juez nunca podría admitir una declinatoria por existencia de Convenio Arbitral.

Pero sí puede ocurrir que el Convenio se incluya como cláusula en el propio contrato entre las partes, en cuyo caso un Juez demasiado meticuloso podría admitir la declinatoria.

La solución a esa problemática es tan sencilla como prever en la normativa procesal civil, que en el supuesto de adhesión previa al Arbitraje de Consumo, el empresario o profesional pueda instar una demanda civil previo apercibimiento al consumidor para que, en un determinado plazo, inste el Arbitraje de Consumo, transcurrido el cual sin que ello haya ocurrido, se admita la demanda civil.

TERCERA:

¿ES GRATUITO EN SU TOTALIDAD?

No totalmente. El arbitraje de consumo es gratuito en todas sus fases, con la única excepción de los gastos derivados de la práctica de las pruebas solicitadas a instancia de parte, cuyo abono correspondería sufragar a esta parte.

Desde el punto de vista del coste del Sistema Arbitral de Consumo, **EUROCONSUMO** considera relevante efectuar diversas reflexiones relativas al procedimiento arbitral y a la propia financiación de este sistema.

- Respecto al procedimiento arbitral, no puede negarse que aunque éste es gratuito para las partes, no lo es ni mucho menos para la Administración que gestiona el Sistema Arbitral. Que, como ya bien sabemos todos, puede ser tanto Estatal (Junta Nacional), Autonómico (Juntas Autonómicas o Regionales) o local (Juntas Municipales o mancomunadas).
- Sus costes de financiación son asumidos en su totalidad, al 100 por 100, por las respectivas Administraciones gestoras, incrementándose estos costes proporcionalmente al crecimiento del sistema.

Al respecto hay que decir que: el último año del que tenemos conocimiento estadístico a través del Instituto Nacional del Consumo, es el año 2007. Y las 71 Juntas Arbitrales de Consumo, recibieron un total de 61.759 solicitudes de arbitraje, que supone un aumento de un 9,35% con respecto al año anterior. Habiéndose resuelto durante este año 2007, un 93,58 % de las solicitudes de arbitraje presentadas. En la Comunidad Autónoma de Madrid, el porcentaje de solicitudes resueltas sobre las recibidas es de un 91,24%.



Podría estimarse en un **10%** el crecimiento anual de solicitudes y laudos, sin embargo las disponibilidades presupuestarias de las Administraciones son muy limitadas, especialmente en esta época de crisis.

Esta situación lleva a **EUROCONSUMO Comunidad de Madrid** a efectuar dos reflexiones:

- ▶ Nosotros podemos dar fe del tremendo esfuerzo realizado por los responsables políticos y todos los funcionarios y empleados públicos, tanto de la Comunidad de Madrid como del Excmo. Ayuntamiento de Madrid y Juntas Arbitrales locales, en la eficaz gestión y en el funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo, puesto que técnicos y letrados de **EUROCONSUMO Comunidad de Madrid** vienen actuando como vocales árbitros en las vistas de las Juntas Arbitrales citadas. Pero no por ello es menos cierto, que al igual que ocurre en otros estamentos de la Administración, se cuenta con medios limitados, tanto humanos como materiales que, en ocasiones (sobre todo ante una avalancha de solicitudes de arbitraje), pueden provocar cierta ralentización del procedimiento arbitral, como suele suceder ante los numerosos casos de reclamaciones de telefonía.
- ▶ Con independencia del ímprobo esfuerzo que se está llevando a cabo desde las diversas Administraciones señaladas para dar a conocer el Sistema Arbitral de Consumo, desde **EUROCONSUMO** llevando a cabo nuestra labor diaria, (en la que se encuentra el enorme esfuerzo que venimos realizando en la divulgación del Sistema Arbitral de Consumo), nos encontramos ante innumerables supuestos de consumidores que desconocen por completo el Sistema Arbitral; por lo que entendemos que se debería continuar con el trabajo realizado hasta la fecha y, en la medida de lo posible, acrecentar las campañas de fomento y conocimiento del Sistema Arbitral de Consumo que van encaminadas hacia los consumidores y usuarios.

PROPUESTAS DE **EUROCONSUMO Comunidad de Madrid**

Si bien hay que reiterar que nuestra Asociación de Consumidores **EUROCONSUMO** viene, desde su constitución, impartiendo charlas y organizando Jornadas, tanto dentro del municipio de Madrid como de otras poblaciones y localidades de nuestra Comunidad, explicando y desarrollando, incluso con casos prácticos, este Sistema Arbitral de Consumo del que hemos hablado, para que los consumidores lo conozcan y, en caso de precisarlo, lo puedan utilizar debidamente.

EUROCONSUMO propone tres puntuales medidas con el fin de racionalizar el acceso al Arbitraje de Consumo y evitar que el sistema se colapse:

- 1) Previa modificación de algunos aspectos de la actual normativa reguladora del Sistema Arbitral de Consumo, sería deseable el establecimiento de una cuantía litigiosa mínima que evitara que cuestiones de escasa relevancia, cuantitativamente hablando, se tramitaran a través del arbitraje de consumo, cuantía que podría rondar los **20 euros**.

Si bien hay que decir que en la actualidad, conforme regula el artículo 19 del Real Decreto 231/ 2008 de 15 de febrero, no es

necesaria la constitución de un Colegio Arbitral, pudiendo dictar Laudo un Árbitro Único cuando la cuantía no supere los 300 euros, lo que indudablemente abarata tiempo y costes. Nosotros hemos recibido algunos comentarios de asociados nuestros, referentes a la percepción de una sensación de cierta indefensión percibida por los consumidores en el caso de los arbitrajes con Árbitro Único.

- 2) El establecimiento de una tasa simbólica que concienciara al consumidor del coste del sistema y que sirviera de barrera a cuestiones litigiosas realmente insignificantes. Se han llegado a tratar solicitudes de arbitraje por un importe inferior a un euro (ej: un metro de cinta blanca).

Esta tasa sería abonada por el consumidor solo en el supuesto en que efectivamente vaya a celebrarse el arbitraje y su coste podría rondar los 5 €

- 3) La simplificación del procedimiento arbitral en determinados supuestos. En la actualidad ya se ha puesto en marcha estas actuaciones sobre todo cuando se trata de reclamaciones muy similares o colectivas. Reduciendo los trámites procedimentales. Artículos 56 a 62 del Real Decreto 231/2008.

En lo que respecta a la financiación del Sistema Arbitral de Consumo, ya hemos dicho que corre íntegramente a cargo de la Administración que gestiona la Junta Arbitral respectiva. Si bien entendemos que debería ser la Administración del Estado quien hiciera frente a un plan de modernización del Arbitraje de Consumo, financiando íntegramente este sistema con cargo a los Presupuestos Generales del Estado.

Hay que recordar que ha sido el propio Tribunal Constitucional quien ha manifestado que la creación de órganos de naturaleza arbitral y, su regulación, es una competencia exclusiva del Estado al tratarse de una materia procesal civil. Consecuentemente debería ser el Estado quien se hiciera cargo de todos los costes de este procedimiento.

Por tanto, urge que la administración del Estado aporte los medios necesarios para modernizar y reforzar la gestión y promoción del Arbitraje de Consumo mediante la aprobación de un Plan de choque paralelo al aprobado respecto a la modernización de la Administración de Justicia.

Fdo: Ángel Luis Palmeiro Gil.
Letrado de EUROCONSUMO C.M.



GUÍA BÁSICA PARA EL COMERCIO

DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



El día 7 de abril de 2010, en la sede de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid, se celebró la presentación de la "Guía Básica para el Comercio de la Comunidad de Madrid y los Derechos de los Consumidores"

En la mesa de la presentación estaban el Consejero de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid D. Antonio Beteta, la Consejera de Empleo, Mujer e Inmigración Dña. Paloma Adrados, el entonces Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid D. Salvador Santos Campano y el Presidente de CEIM D. Arturo Fernández.



De izquierda a derecha: Dña. Paloma Adrados, Consejera de Empleo, Mujer e Inmigración; D. Salvador Santos Campano, entonces Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid; D. Antonio Beteta, Consejero de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid y D. Arturo Fernández, Presidente de CEIM.

A dicho acto de presentación, asistieron la Directora General de Comercio de la Comunidad de Madrid Dña. Carmen Cárdeno, la Directora General de Consumo de la Comunidad de Madrid Dña. Carmen Martínez de Sola, el Subdirector General de Coordinación de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid D. Mariano Sánchez-Ortiz, empresarios y representantes de CEIM y de la Cámara de Comercio de Madrid, el Presidente de FEDECAM D. Alfonso Tezanos, numerosos comerciantes chinos, Presidentes y representantes de las Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid, así como diversos medios de comunicación.

En representación de **EUROCONSUMO**, asistieron al Acto de Presentación de la Guía, su Presidenta Dña. Rosa M^a Romero de la Osa y su Secretaria General Dña. Raquel Molinero Pascual.

La Guía Básica, escrita en castellano y chino, tiene por objeto el facilitar a los consumidores, de la manera más sencilla posible, el conocimiento básico de los derechos de los consumidores en los establecimientos comerciales situados en la Comunidad de Madrid y las obligaciones y prescripciones que debe cumplir el comerciante. En ella aparecen diversos apartados que podríamos esquematizar en los siguientes:

REQUISITOS QUE LOS ESTABLECIMIENTOS DEBEN DE CUMPLIR

Cuando alguien quiere abrir un establecimiento en la Comunidad de Madrid, tiene que hacer dos cosas fundamentales:

- 1) Solicitar los permisos y las autorizaciones oficiales pertinentes al departamento de la Administración Pública correspondiente.
- 2) Cumplir una serie de requisitos, de los que les informarán con todo detalle en los siguientes lugares:
 - ▶ Las Asociaciones Empresariales.
 - ▶ La Cámara de Comercio e Industria de Madrid.
 - ▶ La Comunidad de Madrid, cuya página web es www.madrid.org

- ▶ En el Excmo. Ayuntamiento de Madrid o en el Ayuntamiento de la Comunidad de Madrid donde se abra el establecimiento.

HORARIO COMERCIAL

El establecimiento habrá de informar en un lugar EXTERIOR y VISIBLE de los días que abre el establecimiento, así como del horario de apertura y de cierre del mismo.

En la Comunidad de Madrid existe libertad de horario comercial y la Comunidad de Madrid regula con carácter anual la apertura en festivos y domingos. Sin embargo, tienen libertad de apertura en domingos y festivos las actividades y establecimientos comerciales que se indican:

- ▶ El pequeño y mediano comercio situado en el entorno de mercados y mercadillos de venta ambulante autorizada que abran en domingos y festivos.
- ▶ Los establecimientos que venden productos culturales.
- ▶ Los comercios instalados en: los aeropuertos, hoteles y estaciones de transporte de viajeros.
- ▶ Los comercios dedicados a la venta de: prensa; floristería y plantas; pan, bollería, pastelería y repostería; churros, frutos secos y dulces, patatas fritas; platos preparados; combustible y carburantes
- ▶ Los establecimientos de zonas de gran afluencia turística.
- ▶ Los establecimientos que venden muebles y que están situados fuera del núcleo urbano en el entorno de las carreteras.
- ▶ Las tiendas de conveniencia.
- ▶ Los establecimientos de exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados.

GARANTÍA Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS

Garantía

Es el derecho que tiene el consumidor a la reparación o sustitución de un bien, en el caso de que el comprador no esté conforme con el mismo porque presenta un defecto de origen, pudiendo devolverlo al establecimiento de compra o solicitar la rebaja en su precio.

Garantía Legal

Es de 2 años (menos en los bienes de segunda mano que es como mínimo de 1 año). Los 6 primeros meses se presupone que el defecto es de origen.

En los restantes 18 meses de la garantía, el consumidor ha de probar que el defecto es de origen.

Garantía Comercial

El productor o vendedor pueden conceder una garantía adicional a la legal, cortesía propia de ellos. Esta se la ofrecerán al consumidor por escrito y en castellano, con las especificaciones de la misma y los datos de quien la otorga y el periodo de tiempo que abarca.

Seguridad de los Productos

Es responsable del producto aquella persona que lo vende.

Según el Real Decreto 1801/2003, se define como producto seguro para el consumo: "el que en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de seguridad de las personas."

INFORMACIÓN BÁSICA PARA EL CONSUMIDOR

Etiquetado y Publicidad

Todos los productos deben estar etiquetados de manera correcta de acuerdo con el producto del que se trate y en idioma castellano. Y, al igual que la publicidad que se realiza de los mismos en los folletos, catálogos y anuncios, la información ha de ser suficiente, veraz y que no induzca a engaño.

Precio

Ha de exponerse el precio total del producto (incluyendo impuestos) de manera legible, en las etiquetas y escaparates.

Venta de Productos Especiales con Normativa Especial

Productos en Promoción

El comerciante debe de disponer de existencia suficientes de los mismos y la información sobre las condiciones de venta y el periodo de vigencia (generalmente no inferior a 2 días ni superior a 30) debe figurar en lugar visible.

Ventas con Obsequio

No se podrá incrementar el precio del producto y el obsequio se ha de entregar al comprador en el momento o como máximo en un periodo de tiempo de hasta 2 meses.

Saldos

Se separarán estos productos del resto y se señalarán y, si tienen alguna deficiencia, se hará constar.

Liquidaciones

En el anuncio se indicará la causa; cese total o parcial de la actividad, cambio de negocio o de local, realización de obras o supuestos de fuerza mayor. El periodo oscilará entre 3 meses por cierre parcial y 1 año por cierre total.

Venta con pérdidas

Ventas por debajo del precio de coste. Sólo están permitidas en saldos, liquidaciones o en ventas de productos perecederos, próximas a su fecha de caducidad.

Rebajas

La información se pondrá en lugar visible y sólo se indicará cuando afecte a más de la mitad de los productos en venta, debiendo aparecer en precio original y el precio rebajado. La duración de las rebajas puede oscilar entre 1 semana y 2 meses, dependiendo del comerciante.

En la Comunidad de Madrid, la temporada de rebajas de invierno abarca del 1 de enero al 31 de marzo y la de rebajas de verano del 21 de junio al 21 de septiembre.

Cambio y Devolución de Productos. Vales de Cambio

El establecimiento no está obligado a cambiar un producto o a aceptar su devolución, salvo que lo indique de manera expresa (lo que indicará en carteles informativos o en los propios vales de cambio entregados a los compradores en los que pondrá una fecha de caducidad suficiente) o en las ventas especiales.

Medios de Pago y Justificantes de Compra

Los comercios mostrarán de modo claro y visible, en el exterior o en el interior del establecimiento, los medios de pago admitidos: pago en efectivo exclusivamente o talones bancarios, tarjetas de crédito y débito. Si admiten el pago con tarjeta, no podrán limitar la cantidad a partir de la cual se puede pagar, salvo que lo anuncien.

El vendedor siempre debe entregar al comprador el justificante de compra que son las facturas o tiquets de compra. Estos siempre deben de indicar: el precio total con I.V.A. incluido, los datos de la empresa y la descripción del producto adquirido. Los consumidores deben conservarlos cuando quieran hacer cualquier tipo de devolución o reclamación.

Reclamaciones de los Consumidores

Todos los establecimientos deben disponer de hojas de reclamaciones a disposición del consumidor e indicarlo en un cartel de forma visible, debiendo facilitárselas obligatoriamente a los consumidores de forma gratuita, cuando éstos se las soliciten.

Posteriormente, el consumidor podrá dirigir su reclamación por escrito a las OMICs de su Ayuntamiento, a las Asociaciones de Consumidores o a la Dirección General de Consumo.

La Administración podrá intentar una mediación o llevar a cabo un Arbitraje de Consumo. Éste es un mecanismo rápido, ágil y gratuito de resolución de conflictos en el que se emite un laudo que es de obligado cumplimiento para las partes. A él se pueden acoger, de manera voluntaria, todos los establecimientos.

Limitaciones a la Venta de Bebidas Alcohólicas

Los establecimientos que vendan bebidas alcohólicas tendrán una licencia específica expuesta en lugar visible.

Todos los establecimientos exhibirán en carteles en lugar visible que está prohibida la venta de bebidas alcohólicas a los menores de 18 años.

También está prohibida la venta de bebidas alcohólicas en el horario comprendido entre las 22 horas y las 8 horas del día siguiente.



En la primera fila, al pie de la escalera de la Cámara de Madrid, de izqda. a drcha.: D. Arturo Fernández, Presidente de CEIM; D. Salvador Santos Campano, entonces Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid; D. Antonio Beteta, Consejero de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid y D. Alfonso Tezanos, Presidente de FEDECAM, con comerciantes chinos.





ZEM

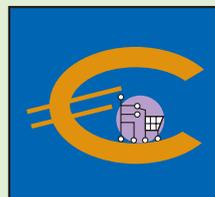
La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid

www.madrid.org



E + C
EUROCONSUMO
Comunidad de Madrid