

CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

TEMA 5. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR).

1. ADR o Alternative Dispute Resolution. Concepto.

Se trata de un conjunto de sistemas que tienen como objetivo resolver o gestionar los conflictos o disputas sin el concurso de los tribunales de justicia.

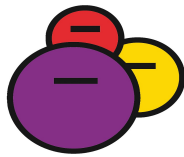
Otros términos utilizados:

- **TARC:** Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos.
- **MESC:** Mecanismos Extrajudiciales de Solución de Conflictos.
- **Medios de Resolución Extrajudicial de Conflictos.**

2. Sistemas de Resolución de Conflictos.

Existen distintos Sistemas de Resolución de Conflictos:

- Negociación.
- Sistema de Reclamaciones.
- Mediación.
- Conciliación.
- Arbitraje.



ADICAE ANDALUCÍA
Consumidores críticos, responsables y solidarios



CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

TEMA 5. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR).

¿Por qué recurrir a un Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos?

La principal **ventaja** de este procedimiento es básicamente evitar los inconvenientes de un procedimiento judicial:

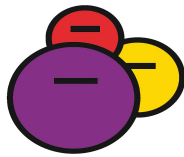
- muy costoso,
- muy formalista y
- muy largo.

En la mayoría de ocasiones el coste y la duración de un procedimiento judicial son desproporcionados en relación a la demanda del consumidor. Los problemas en consumo son generalmente de poca cantidad económica. El propio coste judicial superaría el daño ocasionado.

3. Nueva Normativa Europea de ADR.

Fechas importantes:

- **8 de julio 2013** → Normativa ADR ODR entra en vigor.
- **Mediados 2015** → Fin periodo transposición de la directiva. Adaptación normativa nacional obligatoria.
- **Fin 2015** → Plataforma ODR operativa



CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

TEMA 5. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR).

Los Estados tienen la obligación de incorporar la Directiva al derecho nacional (máx. 9 julio 2015) y se obligará a todos los países comunitarios a introducir sistemas de este tipo en todos los sectores comerciales para garantizar la posibilidad de defensa de los consumidores sin la necesidad de judicializar los conflictos.

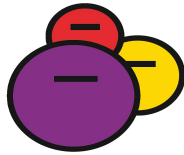
4. Situación actual en España.

La situación actual en España es la siguiente:

- Casos pendientes de resolución judicial: 3,5 millones.
- Incremento de la conflictividad judicial desde el año 2000.
- Existencia de muchos casos de importes relativamente bajos.
- Efectividad de los ADR en España queda en entredicho.
- Es necesaria la adaptación de la normativa española ADR.

5. Opciones para reclamar.

- Solucionar el problema a través de una **Negociación**.
- **Hoja de Reclamaciones** ante el Servicio de Atención al Cliente.
- **Arbitraje de Consumo**: gratuito, al que puede acudir el consumidor directamente y con un plazo determinado para la resolución a la reclamación.



CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

TEMA 5. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR).

- **Mediación** con la empresa o administración pública reclamada, a través de una organización de consumidores.
- La **Vía Judicial** sería la última de las vías de reclamación.

6. La Negociación.

Se trata de una actividad destinada a la búsqueda del acuerdo mediante el pulso de las razones o influencias de cada interlocutor.

Tipos de Negociación:

- **Directa:** sin personas intermediarias. Para que se produzca deben darse tres condiciones:
 - Existencia de un conflicto de interés.
 - Ambigüedad acerca del resultado.
 - Oportunidad de acuerdo.
- **Indirecta o con un tercero:** puede a su vez ser de dos tipos:
 - Tercero como mero transmisor o intermediario.
 - Tercero con intervención activa: en este caso ya estaríamos hablando de ADR.

7. Las Reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente.

En la actualidad, según el Instituto Nacional de Consumo, las principales reclamaciones se centran en los siguientes sectores:

**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

TEMA 5. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR).

- Banca.
- Seguros.
- Telecomunicaciones.
- Transportes.
- Energía.

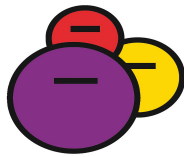
Cuando compramos en una tienda y nos cobran de más, cuando reparamos nuestro vehículo y no se ajustan al presupuesto o cuando una empresa de telefonía no nos da de baja habiéndolo solicitado, tenemos derecho a reclamar.

Sin embargo, lo primero que hay que saber es que podemos reclamar en temas relacionados con el consumo siempre que tengamos algún problema con una empresa o un profesional al adquirir un producto o contratar un servicio, pero no podremos hacerlo si la controversia se da entre dos particulares o entre dos empresas.

¿Cómo cumplimentar la Hoja de Reclamaciones?

A) Póngase en contacto con el vendedor e intente una solución amistosa:

1. Encuentre sus datos y reúna **los elementos de prueba** (facturas, contratos, publicidad,...).
2. **Informe al vendedor.**
3. Presente reclamación **por escrito** (Certificada o Burofax).



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

TEMA 5. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR).

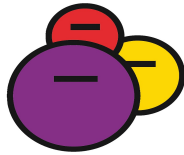
B) Otra opción es solicitar al vendedor una hoja de reclamaciones/denuncia oficial, que debe recoger como mínimo:

- Datos personales.
- Datos de la empresa.
- Hechos.
- Pretensiones.

8. LA MEDIACIÓN.

Es un sistema alternativo de resolución de conflictos, cuyas principales características se recogen a continuación:

- Participación voluntaria.
- Carácter privado.
- La tercera parte es una parte facilitadora.
- La naturaleza del procedimiento está limitada a la presentación de argumentos.
- La decisión la toman las partes involucradas, el tercero tan sólo tiene una labora facilitadora.
- El resultado de la decisión está basado en principios o compromiso sin opinión.
- Su cumplimiento es obligatorio, se trata de un acuerdo ejecutable ante la jurisdicción competente.



CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

TEMA 5. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR).

- El grado de formalidad estará determinado por lo que las partes crean conveniente.

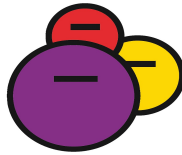
9. EL ARBITRAJE.

Restricciones del Sistema Arbitral

- Las reclamaciones entre particulares no pueden ser resueltas a través del Sistema Arbitral de Consumo.
- Tampoco podrán ser objeto de arbitraje de consumo:
 - Las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva.
 - Aquéllas en que las partes no tengan poder de disposición.
 - Tampoco será posible el Arbitraje de Consumo en las cuestiones en las que según la legislación vigente deba intervenir el Ministerio Fiscal.
 - Cuando concurra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.
 - La responsabilidad civil por daños y perjuicios directamente derivada de intoxicación, lesión, muerte o de hechos en los que existan indicios racionales de infracción penal.

¿Cómo saber si un comercio o empresa está adherido?

- Cada comunidad autónoma dispone de unas listas públicas.
- Cartel de adhesión en la cristalera.
- La vía más rápida sería preguntárselo a la propia persona que le ha atendido.



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

TEMA 5. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR).

Papel de las Asociaciones de Personas Consumidoras en el Arbitraje.

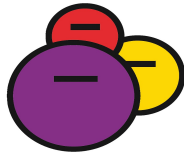
Aportan **uno de los tres árbitros** que forman el tribunal arbitral. Los otros dos miembros del colegio arbitral son:

- un vocal de los empresarios.
- el propio presidente (representante Administración).

Además, están **legitimadas** para presentar ante la JAC (Junta Arbitral de Consumo), solicitudes de arbitraje en representación de los consumidores.

10. Diferencias entre los ADR y el Proceso Judicial.

FACTOR	SISTEMAS ADR	PROCESO JUDICIAL
PARTICIPACIÓN	VOLUNTARIO	INVOLUNTARIO
CARÁCTER	PRIVADO	PÚBLICO
TERCERA PARTE	ESCOGIDA CON FUNCIONES DE FACILITACIÓN	IMPUESTA, DECISORIA. NO ESPECIALIZACIÓN
NATURALEZA PROCEDIMIENTO	LIMITADA PRESENTACIÓN DE ARGUMENTOS (EXCEPTO ARBITRAJE)	OPORTUNIDAD DE PRESENTAR PRUEBAS POR LAS DOS PARTES
DECISIÓN	LAS PARTES. AYUDA UN TERCERO QUE PUEDE SUGERIR	TERCERO QUE NO PUEDE SER ELEGIDO
OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO	ACUERDO EJECUTABLE ANTE LA JURISDICCIÓN COMPETENTE	CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO SUJETO A APELACIÓN
FORMALIDAD	FORMAL SEGUN PARTES CREAN CONVENIENTE	FORMALIZADO Y ALTAMENTE ESTRUCTURADO POR NORMAS RIGIDAS PREDETERMINADAS



ADICAE ANDALUCÍA
Consumidores críticos, responsables y solidarios



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

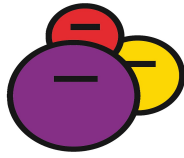
TEMA 5. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR).

11. Propuestas de ADICAE en favor de las personas consumidoras.

- Heterogeneidad de los mecanismos extrajudiciales (ADR).
- Aumento de las estadísticas de sistemas ADR a nivel europeo.
- Sistema único de resolución extrajudicial de conflictos para la UE.

OBJETIVO → Mejorar y extender la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero y en los servicios de interés general

Realización de propuestas para la transposición de la Directiva a nuestro ordenamiento jurídico



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

TEMA 5. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR)

1. ¿Cuáles son los tipos de sistemas alternativos de resolución de conflictos que podemos encontrar?

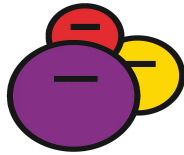
- a) Mediación y arbitraje.
- b) Negociación, sistema de reclamaciones y conciliación.
- c) Las respuesta a) y b) son correctas.

2. Existen dos tipos de negociación...

- a) Neutra y voluntaria.
- b) Directa e indirecta.
- c) Pública y privada.

3. ¿Cuáles son las principales ventajas para acudir a un Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos?

- a) Evitar los inconvenientes de un procedimiento judicial, que es costoso, formalista y largo.
- b) Puede hacerse de forma on-line.
- c) Siempre dan la razón a las personas consumidoras.



ADICAE ANDALUCÍA
Consumidores críticos, responsables y solidarios



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

TEMA 5. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR)

4. Una reclamación puede realizarse de forma telefónica, sin necesidad de presentarla por escrito ni acompañarla de pruebas documentales.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

5. Una reclamación particular no puede ser resuelta mediante el Sistema Arbitral de Consumo.

- a) Verdadero.
- b) Falso.