

RECLAMACIONES DE CONSUMO

El consumidor o usuario tiene derecho a reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, o la devolución o renuncia del bien, según se establezcan en los contratos que se formalicen.

Por eso, los objetivos del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), así como del resto de leyes o normativas dictadas en el ámbito de las Comunidades Autónomas que tienen reconocida la competencia en sus respectivos Estatutos de Autonomía, son dotar a los consumidores y usuarios de herramientas legales para la defensa y protección de sus intereses.

Los poderes públicos en el ámbito de sus competencias, y en base al artículo 103.2 de la Constitución, han de servir con objetividad a los intereses generales, fomentarán la formación y educación de los consumidores y usuarios, asegurarán que estos dispongan de la información precisa y eficaz de sus derechos y velarán para que se les preste información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a disposición de mercado.

De estas competencias de información, orientación y formación de los consumidores, así como la función de recoger las quejas y reclamaciones nacen las Oficinas de Información al Consumidor (OMIC).

Los consumidores y usuarios pueden reclamar sus derechos bien individualmente o bien a través de Asociaciones de Consumidores y Usuarios constituidas al efecto.

Los conflictos en materia de consumo pueden resolverse a través de procedimientos judiciales, de arbitraje, mediación y conciliación.

Habrá que ver en cada caso, cuál de las vías es la más adecuada a aplicar al caso concreto.

El consumidor o usuario puede acudir a los juzgados y tribunales para obtener la tutela de sus derechos e intereses que considere lesionados, pero también puede acudir, a otros procedimientos de heterocomposición como el arbitraje y la mediación.

En cuanto a los procedimientos judiciales podemos hablar de acciones judiciales individuales, en los que la legitimación activa la ostentará el

consumidor demandante, y de acciones colectivas, en las que la legitimación activa se ejerce en defensa de intereses colectivos o intereses difusos de los consumidores, diferenciándose aquellos en función de si están o no determinados los consumidores a los que afecta la lesión en materia de consumo.

Con carácter general puede decirse que se entiende por intereses colectivos, aquellos que no son una mera acumulación o suma de intereses subjetivos individuales. El interés colectivo trasciende al interés subjetivo de manera que la acción que se ejercita en su defensa no pretende sólo la protección de los intereses individuales de cada uno de los perjudicados, sino también y -fundamentalmente- contra una conducta hábil, para la causación de perjuicios, a una pluralidad de consumidores o usuarios, contribuyendo la resolución que estime la acción, a evitar la extensión del perjuicio a otros potenciales afectados y disuadiendo al profesional o empresario al que le sea imputable, la realización de comportamientos similares en el futuro.

Los cauces procesales adecuados para enjuiciar las reclamaciones de consumo, va en función de la acción ejercitada por el consumidor, siendo que tenemos:

- Acciones relativas a las condiciones generales de la contratación que se tramitarán a través del juicio ordinario, a excepción de que se ejercite la acción de cesación. La competencia para el conocimiento de estas acciones se atribuye al juzgado de lo Mercantil (Art. 86 Ter 2 LOPJ).
- Acciones de cesación en defensa de intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios, se ejercitarán por el juicio verbal con independencia de su cuantía.
- Las demás acciones de protección de los derechos de los consumidores y usuarios se ejercitarán por los cauces propios del procedimiento que corresponda según la cuantía.

El párrafo 2º del artículo 12 de la ley de Condiciones Generales de la contratación, dice: ***“A la acción de cesación podrá acumularse, como accesoria la devolución de cantidades que se hubiesen cobrado en virtud de las condiciones a que afecte la sentencia y la indemnización de daños y perjuicios que hubiere causado la aplicación de dichas condiciones.”***

Los instrumentos extrajudiciales de resolución de conflictos los podemos enumerar en:

- La conciliación, como instrumento alternativo al judicial, siendo un proceso en el que las partes con la intervención de un tercero, intentan aproximar sus puntos de vista con intención de llegar a una solución en el litigio planteado.
- La Mediación, procedimiento destinado a poner fin a la controversia a través de un acuerdo a través de un proceso de negociación y con la ayuda de un mediador que intenta aproximar las posiciones de las partes, e incluso propone acuerdos, sin que en ningún caso se imponga la solución del mediador al conflicto.
- El arbitraje de Consumo. El sistema arbitral de consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

Sólo pueden ser objeto de arbitraje las materias de consumo que versen sobre materias de libre disposición de las partes.

La base de acudir a este sistema de arbitraje es el pacto al que llegan las partes para en caso de controversia someterse al mismo.

El laudo será vinculante para las partes, ya que el ordenamiento jurídico le concede la misma eficacia que una sentencia judicial firme.