



SNAC

Sistema Nacional de
Arbitraje de Consumo

Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC)

El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, que complementa a la Justicia y cuya función es recomponer las relaciones deterioradas entre proveedores de bienes y servicios y consumidores o usuarios.

Su competencia abarca las relaciones de consumo definidas por la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, con jurisdicción en todo el territorio nacional.

Las empresas pueden adherirse al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo para garantizar a sus clientes una instancia imparcial, rápida y gratuita de resolución de conflictos.

¿Qué es el arbitraje de consumo?

Es un método de solución de conflictos derivado de relaciones de consumo definidas en la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, mediante el cual las partes se sustraen voluntariamente a la intervención de Árbitros del Sistema.

¿Qué es el Tribunal Arbitral de Consumo?

Es el órgano formado por un Árbitro (o tres, de acuerdo al monto a reclamar) que se denomina precisamente “Árbitro o amigable componedor”. Este profesional resuelve según su “leal saber y entender y en equidad”, dándole a la ley el mayor margen en la búsqueda de solución a la controversia planteada. Esto no supone apartarse de la ley sino mantener las reglas del debido proceso legal.

Características

❖ Voluntariedad

El arbitraje tiene como pilar fundamental la autonomía de la voluntad de las partes, quienes optan por esta vía como método de solución de sus controversias.

❖ Gratuidad

El proceso arbitral es gratuito para ambas partes desde el inicio hasta su finalización, no siendo necesario asistir con patrocinio letrado.

❖ Simplicidad y rapidez

El proceso arbitral tiene una duración máxima de ciento veinte (120) días hábiles, prorrogables exclusivamente por acuerdo de las partes.

❖ Confidencialidad

El proceso arbitral y su laudo correspondiente tienen carácter privado y confidencial, no pudiendo darse a publicidad salvo expreso consentimiento de las partes.

❖ Neutralidad y equilibrio entre las partes

El Tribunal Arbitral se conforma (en los casos que el proceso así lo requiera) con tres árbitros, uno institucional, un segundo integrante representante de las Asociaciones de Consumidores y un tercero representante de las Cámaras Empresariales, lo que garantiza y preserva el equilibrio entre las partes.

Se establecen estrictos requisitos de idoneidad y solvencia para quienes actúen como árbitros; más precisamente, deben contar como mínimo con título profesional y una experiencia de 5 años en el ejercicio de la profesión.

❖ Carácter vinculante y ejecutivo

El laudo emitido por el Tribunal Arbitral tiene carácter de cosa juzgada, en caso de incumplimiento del mismo por una de las partes, la contraria puede solicitar su ejecución por vía judicial. Las partes conservan como único medio de impugnación la acción de nulidad o el recurso de nulidad en los supuestos de arbitraje de derecho.

Participar en el SNAC implica

❖ Sumar valor agregado a los productos y servicios que Ud. comercializa, ya que ofrece a sus clientes un servicio asociado sin ningún costo adicional.

❖ Si la empresa se encuentra adherida al SNAC, el reclamo presentado por el consumidor se resuelve dentro del ámbito de este organismo, no transformándose en denuncia, la que, de prosperar, podría implicar la imposición de sanciones o multas.

❖ Su adhesión al sistema es un indicativo claro de transparencia en sus relaciones comerciales.

❖ Adherida la empresa, se le otorga un sello de calidad –logo institucional– que lo distingue de sus competidores, siendo valorado por sus clientes al demostrar su voluntad de resolver eficazmente potenciales conflictos.

❖ Si la empresa se adhiere al SNAC, la Secretaría de Comercio Interior a través de su página web, la ventanilla única federal y el teléfono gratuito 0810 666 1518 recomendará a los consumidores dirigir sus reclamos a este organismo.

Beneficios

❖ Sede única

El SNAC cuenta con una única sede sita en la Av. Julio A. Roca 651, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por este motivo todo reclamo tramitará en un solo sitio, ahorrando costes de dispersión de causas, diferencia sustancial de lo que ocurre en otros organismos de Defensa del Consumidor, dígase Oficinas de Consumo de las Comunas de CABA, OMIC de la Provincia de Buenos Aires o el sistema COPREC.

❖ Gratuidad

No hay costo alguno para las partes en todo el proceso arbitral; los gastos del arbitraje son soportados por el Estado y, las costas son en orden causado.

Diferencia fundamental con otros sistemas de resolución de conflictos donde las costas de la conciliación y la homologación de los acuerdos son soportadas por la prestadora de bienes y servicios.

❖ Imparcialidad y equilibrio

El SNAC no es un organismo de defensa del consumidor, es un tribunal tercero e imparcial, que media y resuelve -con criterios de equidad- en las problemáticas desarrolladas en las relaciones de consumo.

A fin de resguardar la imparcialidad del proceso, cada Tribunal Colegiado se compone por un árbitro de las asociaciones de consumidores, otro de las cámaras empresariales y un último árbitro del estado.

❖ Carencia de sistema punitivo

La objetivo del SNAC es solucionar, en el corto plazo, un reclamo de consumo, no teniendo por finalidad la imposición de multa alguna, el sistema no posee facultades sancionatorias.

Cómo adherirse

❖ La adhesión de empresas se realiza a través de la página web de Trámites a Distancia (TAD) de la Secretaría de Modernización.

❖ Completar el compromiso de adhesión.

❖ Acompañar en soporte informático copia de poder que otorga facultades suficiente a quien suscribe el compromiso arbitral.