

## Real Decreto , por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo

El artículo 51 de la Constitución insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos.

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el artículo 31 preveía que el Gobierno debía establecer, previa audiencia de los sectores interesados y de las asociaciones de consumidores y usuarios, un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios.

Atendiendo a las previsiones legales, por Real Decreto 636/1993, de 3 mayo, se procedió a la regulación inicial del Sistema Arbitral de Consumo, siendo derogado posteriormente por el Real Decreto 231/2008, que además de adecuar la regulación del Sistema Arbitral de Consumo a la Ley 60/2003, de Arbitraje, procedió a un nuevo desarrollo normativo, en cumplimiento de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios que preveía en su Disposición Final sexta que en el plazo de un año desde su entrada en vigor, el Gobierno, contando con el parecer de las Comunidades Autónomas a través del a Conferencia Sectorial de Consumo y con audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios, dictaría una nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo.

Tras la aprobación del 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, las previsiones sobre el arbitraje de consumo y el régimen legal general aplicable han quedado recogidas en sus artículos 57 y 58, que prevén el desarrollo reglamentario del Sistema Arbitral de Consumo.

La experiencia adquirida desde la puesta en marcha del Sistema Arbitral ha demostrado sus excelentes resultados en la resolución de este tipo de conflictos, garantizando el nivel de protección de los consumidores, promoviendo su confianza y logrando crear un espacio para la solución amistosa de sus problemas con los comerciantes. Además, la proliferación y mayor complejidad de las contrataciones que se llevan a cabo, especialmente derivadas de las nuevas tecnologías incorporadas a la vida de los consumidores, el desarrollo de nuevas prácticas comerciales, como el comercio electrónico y el consiguiente aumento de las transacciones transfronterizas en el ámbito de la Unión Europea hacen necesario más que nunca el fomento del acceso a sistemas alternativos de solución de litigios, incluidos por medios electrónicos y la exigencia de que estos medios sean prácticos, eficaces y poco onerosos para obtener una indemnización.

En este marco jurídico, este reglamento mantiene las características esenciales del arbitraje de consumo como mecanismo de solución extrajudicial de conflictos entre consumidores y empresarios, garantizándoles el acceso a este sistema de manera sencilla y eficaz e incorporando los avances que han permitido las anteriores regulaciones sobre la institución del arbitraje de consumo, que suponen la anticipación de nuestro ordenamiento jurídico en el establecimiento de este tipo de procedimientos, que en un futuro próximo resultarán de obligada creación en los Estados miembros de la Unión Europea por imperativo de la normativa comunitaria.

El incremento de reclamaciones que se viene constatando desde la implantación del Sistema, la necesidad de economizar recursos en la gestión del arbitraje de consumo y la simplificación de los trámites del procedimiento arbitral se configuran como principales causas motivadoras para acometer una profunda reforma de la regulación hasta ahora en vigor, optándose por la elaboración de un nuevo Real Decreto regulador del Sistema Arbitral de Consumo.

Con este objetivo, se presenta ahora una regulación que tiene como fines fundamentales la agilización del procedimiento, el fomento de las actuaciones electrónicas, el ahorro de costes y la racionalización de la organización del Sistema Arbitral, especialmente en lo referente al Consejo General, órgano de representación y participación, cuya ambiciosa composición ha determinado la dificultad del ejercicio de sus funciones.

El tiempo transcurrido hasta ahora ha sido suficiente para la consolidación del Sistema y ha permitido a los gestores de las instituciones arbitrales de consumo despejar las dudas que pudieran existir sobre el funcionamiento e interpretación de cualquier institución novedosa, por lo que ha llegado el momento de incorporar decisiones cuya eficacia viene constatada por la experiencia en la gestión de más de 100.000 procedimientos anuales. Asimismo es tiempo también de flexibilizar el funcionamiento y organización de las Juntas Arbitrales de Consumo, permitiendo a sus presidentes tomar la decisión de optar por las alternativas que el Real Decreto les ofrece, especialmente en el campo de la mediación: seguimiento o no del procedimiento de mediación previa a las actuaciones arbitrales así como la posibilidad de optar por no iniciar actuaciones arbitrales tras haber llevado a cabo una mediación en supuestos de escasa cuantía y complejidad.

Manteniendo el objeto del arbitraje de consumo, se incluye una referencia a la solución de conflictos transfronterizos en la Unión Europea, cada vez más numerosos debido al incremento de transacciones en el mercado interior. Conflictos que en muchos casos quedan sin resolver por la dificultad de los consumidores de hacer valer sus derechos en estos supuestos. Esto ha motivado que la Comisión Europea elabore una propuesta de Directiva para la creación de órganos extrajudiciales de solución de conflictos en todos los Estados Miembros que cubran todos los sectores económicos, después de más de diez años promocionando este

tipo de mecanismos.

En cuanto a la organización del Sistema Arbitral, se introducen cambios en la composición y funciones del Consejo General que pasa a estar integrado por un reducido número de gestores del arbitraje de consumo a los que se atribuye funciones generales de representación y participación. Esto hará facilitar la convocatoria de este órgano y la inmediatez en la toma de decisiones. Se mantiene la Comisión de Juntas Arbitrales con la misma composición y funciones que posee en la actualidad.

Otra novedad supone la incorporación de un estatuto común de árbitros y mediadores con el fin de asegurar su capacitación, independencia e imparcialidad.

En la regulación de los órganos arbitrales, se potencia la resolución de los conflictos por un árbitro único, posibilidad introducida el Real Decreto anterior y que ha dado resultados muy positivos, especialmente en cuanto a la reducción de costes que ha supuesto. Un árbitro propuesto por la Administración será el que resuelva los asuntos planteados cuando las partes lo acuerden o cuando así lo disponga el Presidente de la Junta Arbitral. No obstante, si la cuantía de la pretensión fuera superior a los 600€, las partes podrán solicitar que sea designado un órgano colegiado.

Se mantiene la posibilidad de que las Ofertas de Adhesión de las empresas sean limitadas en aquellos sectores que presenten un importante número de consultas y reclamaciones o en los que no exista una suficiente implantación del Sistema, siendo preciso el informe preceptivo de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo en aquellos casos que se trate de ofertas que se refieran a un ámbito superior al de una Comunidad Autónoma. En los demás casos, se simplifica el procedimiento, suprimiendo dicho informe, siendo el Presidente de la Junta ante la que se adhiere la empresa de forma limitada quien decida acerca de su admisión.

La premisa fundamental que se ha tenido en cuenta para la reforma de la regulación del Sistema Arbitral es simplificar el procedimiento arbitral con los fines de reducir las cargas arbitrales para las partes, de economizar recursos y de poner a disposición de las partes una solución de sus conflictos en un plazo menor, garantizando en todo caso los principios de audiencia, contradicción e igualdad de las partes. La eficacia del procedimiento será mayor cuanto más rápido y sencillo sea y con carácter general su duración no debería superar los noventa días a no ser que la complejidad del asunto lo exija, en cuyo caso el plazo de decidir podría ampliarse a seis meses. Si bien en un futuro inmediato parece más realista mantener este plazo recogido en la Ley de Arbitraje, que es de aplicación supletoria a este Real Decreto.

Una vez admitida a trámite la solicitud de arbitraje y determinada la competencia territorial, se procederá, en caso de que conste Oferta de Adhesión del comerciante, a la comprobación de la existencia de convenio arbitral válido y, si no consta, se procederá a invitar al reclamado a su aceptación.

Haciendo uso de la facultad concedida por la Disposición Adicional Única de

la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, con carácter general la decisión será tomada en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje en derecho, y asimismo se recuerda la aplicación supletoria de esta misma Ley para cubrir lo no previsto en este Real Decreto

La solicitud de arbitraje y cuanta documentación se aporte con ella será trasladada al reclamado con el fin de que formule contestación y cuantas alegaciones estime convenientes y, de igual forma, toda la documentación aportada en el expediente por cualquiera de las partes será puesta a disposición de ellas en todo momento.

Se mantiene la mediación previa a las actuaciones arbitrales, con el fin que lograr que las partes alcancen por sí mismas un acuerdo amistoso, que evite la imposición de la solución adoptada por los árbitros. Para facilitar la mediación previa al inicio de las actuaciones arbitrales, se establece la presunción de que quien acepte el sometimiento a arbitraje, acepta que previamente se lleve a cabo el procedimiento de mediación, que mantiene su carácter voluntario, otorgándose a las partes la posibilidad de mostrar su oposición al inicio de dicho procedimiento, determinando que para la solución de la disputa se lleven a cabo solo actuaciones arbitrales.

El Presidente de la Junta Arbitral será quien decida si se lleva a cabo dicha mediación, pudiendo determinar que en aquellos supuestos en lo que cuantía de la pretensión sea inferior a 50€, no se lleven a cabo las actuaciones arbitrales, a no ser que las partes hubieran mostrado su oposición a la mediación. La experiencia ha venido demostrando que cada vez son más los comerciantes que prefieren alcanzar un acuerdo en un procedimiento de mediación que concurrir a un procedimiento arbitral y que el nivel de satisfacción de las partes en conflicto aumenta con el logro de un acuerdo entre ellas. A ello hay que añadir la descongestión que supone para las Juntas Arbitrales este tipo de acuerdos que se recogen en un acta y que además, según se ha venido constatando, son cumplidos por las partes en la misma medida que los laudos arbitrales.

Para garantizar la adecuación del procedimiento se establece un estatuto del mediador equiparable al del árbitro, garantizando su independencia, imparcialidad y confidencialidad. Nadie que haya intervenido como mediador podrá intervenir como árbitro para evitar su contaminación.

Tanto los mediadores como los árbitros deberán ser acreditados para poder actuar como tales, y se procurará la necesaria formación para el ejercicio de sus funciones.

Con el fin de agilizar el procedimiento se dispone que cualquier modificación de la pretensión inicial del reclamante o la formulación de la reconvencción por el reclamado deberá efectuarse con anterioridad a la celebración de la audiencia. Con ello se pretende evitar que el periodo de audiencia se alargue innecesariamente, cuando las partes desde el principio conocen los hechos que se discuten y las circunstancias que concurren en la controversia que mantienen.

En lo referente a las pruebas, las partes que las propongan deberán soportar

el coste que dichas pruebas ocasionen. No obstante, aquellas cuya práctica se determine de oficio por el órgano arbitral, podrán ser costeadas por la Junta Arbitral si el Presidente de la Junta lo acepta.

El Real Decreto posibilita que las partes, en el ejercicio de la autonomía de la voluntad que rige los procedimientos de mediación y el arbitraje, puedan solicitar que las actuaciones se lleven a cabo por medios electrónicos, siempre que quede garantizada su identidad y el respeto a los principios de los procedimientos. En ambos casos –mediación y arbitraje- se trata de procedimientos de naturaleza privada, que se rigen por el principio de autonomía de las partes implicadas y no por la legislación administrativa, aunque sean realizados por personal al servicio de la administración. Es por esto por lo que las partes pueden decidir por sí mismas la incorporación de las nuevas tecnologías tanto para las actuaciones como para las notificaciones, por la habilitación que les confiere el Reglamento.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y de Justicia, con la aprobación previa del Ministro de....., de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día

DISPONGO:

CAPÍTULO I

### **Disposiciones generales**

#### *Artículo 1.- Concepto*

El arbitraje de consumo es un medio extrajudicial de solución de conflictos, surgidos entre consumidores y empresas, derivados de la contratación de bienes o servicios.

#### *Artículo 2.- Objeto*

1. Podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos planteados por consumidores a que se refiere el artículo anterior, incluidos los transfronterizos en que ambos contratantes residan en la Unión Europea, que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

2. Quedan excluidos los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del 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.

#### *Artículo 3.- Arbitraje de consumo en conflictos transfronterizos en la Unión Europea*

1. Cuando la empresa está establecida en un Estado miembro de la Unión Europea distinto a aquel en que el consumidor tenga su residencia habitual se considerará de naturaleza transfronteriza.

2. En estos casos, dada la naturaleza del conflicto, previamente a la iniciación del

procedimiento arbitral, el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo instará a las partes a alcanzar por sí mismas un acuerdo, designando para ello a un mediador.

3. En este tipo de conflictos, las actuaciones arbitrales o de mediación, así como las comunicaciones entre las partes, se llevarán a cabo por escrito y a través de medios electrónicos cuando ello sea posible, a no ser que ambas partes estén de acuerdo en la comparecencia personal o mediante representante.

*Artículo 4.- Regulación aplicable.*

1. Las actuaciones de mediación y arbitrales llevadas a cabo por las Juntas Arbitrales de Consumo se rigen por lo dispuesto en la presente norma y, en lo no previsto en ella, por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

2. Las resoluciones dictadas por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, referentes a la admisión e inadmisión de la solicitud de arbitraje tienen carácter administrativo, siéndoles de aplicación en lo no previsto expresamente en esta norma, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y serán recurribles ante la Comisión de Juntas Arbitrales de acuerdo a lo previsto en el artículo 35

## CAPÍTULO II

### **Organización del Sistema Arbitral de Consumo**

*Artículo 5.- Las Juntas Arbitrales de Consumo*

1. Las Juntas Arbitrales de Consumo son las instituciones de carácter administrativo que gestionan y administran el arbitraje de consumo, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la separación entre la mediación que lleven a cabo y las actuaciones arbitrales.

2. Son Juntas Arbitrales de Consumo:

- a) La Junta Arbitral Nacional, adscrita al Instituto Nacional del Consumo
- b) Las Juntas Arbitrales territoriales constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el Instituto Nacional del Consumo.

En el ámbito del territorio de las Juntas Arbitrales podrán crearse delegaciones de éstas, a iniciativa de las Administraciones Públicas firmantes del convenio y previa comunicación al Instituto Nacional de Consumo.

*Artículo 6.- Funciones y Competencias de las Juntas Arbitrales de Consumo.*

1. Corresponde a las Juntas Arbitrales de Consumo el desarrollo de todas las funciones propias a la gestión y administración del arbitraje de consumo, especialmente la prestación de servicios y soporte de carácter administrativo, tanto a las partes como a los árbitros y mediadores.

2. Las Juntas Arbitrales de Consumo en colaboración con el Instituto Nacional de consumo y la Administración a la que esté adscrita la Junta fomentarán formación inicial y continua de los árbitros y mediadores.

*Artículo 7.- Composición de las Juntas Arbitrales de Consumo.*

1. Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por un Presidente y un Secretario, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las Administraciones Públicas, pudiendo designarse un Presidente o Secretario en las delegaciones de aquellas que se constituyan.

2. El Presidente y el Secretario de la Junta Arbitral de Consumo o de sus delegaciones serán designados por la Administración de la que dependan.

#### *Artículo 8.- Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo*

La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo es un órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo a través de la Junta Arbitral Nacional, que tiene como función la armonización de criterios de los diferentes entes que integran el Sistema Arbitral, la resolución de recursos contra las resoluciones de inadmisión e inadmisión de las solicitudes de arbitraje dictados por los Presidentes de las Juntas Arbitrales y la elaboración del informe preceptivo para la admisión de las ofertas públicas de adhesión limitadas de

#### *Artículo 9.- Composición y funcionamiento de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo*

1. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo estará integrada por su Presidente, que será el Presidente de la Junta Arbitral Nacional, y dos vocales designados por un período de dos años por la Comisión de Cooperación de Consumo.

2. El Secretario de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, que asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto, será designado entre el personal del Instituto Nacional del Consumo.

3. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo estará asistida por dos árbitros, designados por un período de dos años por la Comisión de Juntas Arbitrales a propuesta del Consejo de Consumidores y Usuarios y de la organización empresarial más representativa a nivel estatal.

4. Los acuerdos de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo se adoptarán por mayoría de votos emitidos entendiéndose válidamente adoptados si en la votación concurren, al menos, una mayoría de sus miembros.

#### *Artículo 10.- Competencias de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo*

Son competencias de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo:

a) La resolución de los recursos que planteen las partes sobre la admisión o inadmisión a trámite de una solicitud de arbitraje, conforme a lo previsto en el artículo 35.

b) La emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los árbitros en el ejercicio de sus funciones, en particular ante la existencia de laudos contradictorios que lleguen a pronunciamientos divergentes ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales. Los informes, dictámenes o recomendaciones salvaguardan la independencia e imparcialidad de los árbitros

que, motivadamente, podrán apartarse de su contenido.

c) La emisión del informe preceptivo en la admisión de ofertas públicas de adhesión limitada al sistema arbitral de consumo, cuando el ámbito de la oferta afecte a más de una comunidad autónoma. El informe negativo de la Comisión será, además, vinculante para la Junta Arbitral de Consumo.

#### Artículo 11.- *Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo*

1. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo es el órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo, de representación y participación en materia de arbitraje de consumo.

2. El Consejo estará constituido por el Presidente y cuatro consejeros.

3. El Presidente del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo es el/la Subdirector/a General de Arbitraje, Normativa y Asociacionismo.

4. Los consejeros son el Presidente del Grupo de Trabajo de Arbitraje de la Comisión de Cooperación de Consumo, dos Presidentes de Juntas Arbitrales de Consumo ámbito autonómico designados por la Comisión de Cooperación de Consumo y un Presidente de Junta Arbitral de Consumo de ámbito local, designado por la Federación Española de Municipios y Provincias.

#### Artículo 12.- *Funciones del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.*

Son funciones del Consejo General del Sistema arbitral:

a) El seguimiento, apoyo y las propuestas de mejora del sistema arbitral de consumo.

b) Aquellas funciones que le sean encomendadas por el Instituto Nacional del Consumo y la Conferencia Sectorial de Consumo.

### CAPÍTULO III

#### **Árbitros y mediadores**

#### Artículo 13.- *Capacidad y formación*

1. Pueden ser árbitros y mediadores las personas naturales que se hallen en el pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión.

2. El Instituto Nacional de Consumo y las Administraciones Públicas a las que estén adscritas las Juntas Arbitrales en colaboración con los Presidentes de éstas, fomentarán la formación inicial y continua de los árbitros y mediadores, así como la elaboración de códigos de conducta a los que habrán de ajustarse quienes intervengan como tales en los procedimientos regulados por esta norma.

3. Los árbitros propuestos por la Administración, ya actúen como decisores únicos o en órganos colegiados, deberán ostentar en todo caso la condición de juristas.

#### Artículo 14.- *Independencia e imparcialidad*

1. Los árbitros y mediadores actuarán en el ejercicio de su función con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad, absteniéndose de intervenir



cuando exista o pueda existir conflicto de intereses con las partes en litigio o con el resultado de su función decisora.

2. Nadie que haya intervenido como mediador, podrá actuar posteriormente como árbitro en el mismo asunto o en cualquier otro que tenga relación estrecha con aquél.

#### 15.- *Abstención y recusación*

1. Los árbitros y mediadores en los que concurra alguna circunstancia que pudiera afectar a su independencia o imparcialidad, se abstendrán de intervenir, comunicándolo y a la mayor brevedad posible al Presidente de la Junta Arbitral que les haya designado quien, en su caso, dará traslado a las partes de dicha comunicación y procederá a un nuevo nombramiento.

2. El deber de revelar la información referida en el apartado anterior, permanecerá a lo largo de todo el procedimiento de mediación o arbitral.

3. Si las partes conocieran cualquier circunstancia que de lugar a dudas justificadas sobre la independencia o imparcialidad de mediadores o árbitros, plantearán la recusación ante el Presidente de la Junta Arbitral en el plazo de diez días a contar desde su nombramiento o desde que conocieran los hechos en que fundan la recusación.

La recusación se realizará en cualquier forma que permita su constancia, expresando la causa o causas en que se funda. El Presidente de la Junta dará traslado de la solicitud al árbitro o mediador recusado, que podrá, en un plazo de 48 horas aceptarla o rechazarla.

En caso de ser aceptada, el Presidente de la Junta Arbitral procederá a revocar su designación como árbitro o mediador en el procedimiento, notificándoselo a éste y a las partes y demás árbitros o mediadores y procederá en 48 horas al llamamiento de árbitro o mediador suplente, notificándolo a todos los intervinientes en el procedimiento.

En caso de sustitución de un árbitro o mediador, se reanudará el procedimiento en el momento en que aquel dejó de ejercer sus funciones, salvo que se trate de árbitro único y considere necesario que se repita alguna actuación ya practicada.

4. Si el árbitro o mediador recusado tuviera la condición de Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, aceptará la recusación planteada.

#### Artículo 16.- *Propuesta de árbitros y mediadores*

1. La Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales o profesionales legalmente constituidas, comunicarán a cada Junta Arbitral la propuesta de las personas que actuarán como árbitros, así como la aceptación de estos para desempeñar el cargo en el caso de que sea aceptada la propuesta.

2. Los mediadores serán designados en todo caso por la Administración.

#### Artículo 17.- *Acreditación de árbitros*

1. Los árbitros, para desarrollar su función, deberán ser acreditados por el

Presidente de la Junta Arbitral de Consumo en la que actúen, debiendo contar con formación específica para el ejercicio de sus funciones.

2. Concedida la acreditación, se incluirán en la listas de árbitros que se mantendrán permanentemente actualizadas.

3. La acreditación concedida a los árbitros para actuar como tales en los procedimientos tramitados quedara sin efecto si dejaran de reunir los requisitos que dieron lugar a su otorgamiento.

4. Asimismo la acreditación podrá ser retirada por el incumplimiento o dejación de las funciones atribuidas mediante resolución motivada del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo ante la que se encuentren acreditados y previa audiencia del interesado

## CAPÍTULO IV

### **Órganos arbitrales**

#### Artículo 18.- *Órganos arbitrales*

1. Los órganos arbitrales, unipersonales o colegiados son los decisores del conflicto.

2. El órgano arbitral estará asistido por el Secretario arbitral que será el responsable de las notificaciones arbitrales y ejercerá la fe pública arbitral.

El Secretario arbitral será el Secretario de la Junta Arbitral de Consumo o el designado por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo y actuará como tal con carácter permanente o para un procedimiento o procedimientos concretos.

3. Sobre las cuestiones que pudieran suscitarse en relación a los actos de ordenación, tramitación e impulso del procedimiento reservados a los órganos arbitrales, en caso de ser éstos órganos colegiados resolverá el Presidente del colegio arbitral.

#### Artículo 19.- *Órganos arbitrales unipersonales*

1. Conocerá de los asuntos un árbitro único:

a) Cuando las partes lo soliciten.

b) Cuando lo acuerde el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo.

En caso de que la pretensión sea de cuantía superior a 600€ las partes podrán solicitar que sea designado un órgano arbitral colegiado.

2. El árbitro único, que deberá ostentar la condición de jurista, será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración Pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado.

#### Artículo 20.- *Órganos arbitrales colegiados*

1. En los supuestos en que proceda la designación de un órgano colegiado, integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por la Administración, las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y las Organizaciones Empresariales o Profesionales. Los tres árbitros actuarán de

forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración.

2. Las partes de común acuerdo podrán solicitar la designación de un Presidente del órgano arbitral colegiado distinto del árbitro propuesto por la Administración Pública, cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una Entidad Pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

## CAPÍTULO V

### **Convenio arbitral**

Artículo 21.- *Convenio Arbitral.*

1. El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente de las partes, deberá expresar la voluntad de las partes de resolver a través del sistema arbitral de consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.

El convenio arbitral deberá constar por escrito, en cualquier medio que permita tener constancia del acuerdo. Considerándose cumplido este requisito cuando el convenio arbitral conste y sea accesible para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo.

2. Cuando exista oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, el convenio arbitral se formalizará por la mera presentación de la solicitud, siempre que coincida con el ámbito de la oferta.

3. Igualmente se entenderá válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera presentación de la solicitud si consta acreditado que ésta se formaliza durante el tiempo en el que la empresa o profesional utiliza el distintivo público de adhesión al sistema arbitral de consumo, aún cuando carezca del derecho a tal uso conforme a lo previsto en esta norma.

Artículo 22.- *Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.*

1. Las empresas o profesionales podrán formular por escrito o por vía electrónica o en cualquier otro soporte que permita tener constancia de la presentación y de su autenticidad, una oferta unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo que tendrá carácter público.

En la oferta pública de adhesión se expresará si se opta porque el arbitraje se resuelva en derecho o en equidad, si se rechaza la mediación previa así como, en su caso, el plazo de validez de la oferta. En el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad, por tiempo indefinido y con aceptación de la mediación previa.

2. La oferta pública de adhesión, ya sea total o limitada, así como su denuncia habrá de efectuarse por el representante legal de la empresa o profesional con poder de disposición, previo acuerdo, en su caso, del órgano de gobierno correspondiente.

*Artículo 23.- Oferta pública de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo*

1. Podrán admitirse ofertas públicas de adhesión limitada al sistema arbitral de consumo, en particular, en sectores que presenten un importante número de consultas y reclamaciones o en los que no exista una suficiente implantación del sistema, previo informe preceptivo de la Comisión de las juntas arbitrales de consumo en el caso de que se trate de ofertas supra autonómicas. El informe negativo a la admisión de la oferta pública de adhesión limitada será, además, vinculante para las juntas arbitrales de consumo constituidas en el ámbito territorial al que se refiera la oferta.

2. A efectos de lo dispuesto en este capítulo no se considerarán ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo, aquéllas que tengan carácter temporal, siempre que la adhesión se realice por un período no inferior a un año, o aquéllas que limiten la adhesión a las Juntas Arbitrales de Consumo correspondientes al territorio en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad.

En todo caso, se entiende que la empresa o profesional desarrolla principalmente su actividad en un determinado territorio cuando comercialice sus bienes y servicios exclusivamente a través de establecimientos abiertos al público en dicho ámbito territorial.

Tampoco se considerará oferta pública de adhesión limitada aquélla que imponga la obligación de presentar previamente a la solicitud de arbitraje, reclamación ante los mecanismos de solución de conflictos habilitados por la empresa o profesional, siempre que el recurso a tales mecanismos sea gratuito y la empresa y se preste información sobre su existencia y modo de acceder a ellos en su sitio web, en la información precontractual o en el contrato.

*Artículo 24.- Competencia territorial para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión*

Será competente para conocer de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo la Junta Arbitral correspondiente al ámbito territorial en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad. Si en el ámbito territorial en el que la empresa o profesional desarrolla principalmente su actividad existieran varias juntas arbitrales, será competente la Junta Arbitral de superior ámbito territorial.

*Artículo 25.- Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.*

1. El Presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente para conocer de la oferta pública de adhesión, resolverá motivadamente sobre su aceptación o rechazo y en caso de aceptarla, otorgará a la empresa o profesional, el distintivo oficial que figura en el Anexo I.

2. La resolución en la que se acuerde la admisión de una oferta pública de adhesión limitada, contendrá un pronunciamiento expreso sobre la procedencia de otorgar el distintivo previsto en el Anexo II, en el que consta explícitamente y de forma clara, que se trata de una oferta limitada.

En todo caso, atendiendo al contenido de la limitación, el Presidente de la Junta Arbitral podrá aceptar la oferta pública de adhesión limitada, negando el derecho a utilizar el distintivo oficial.

3. Las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo deberán informar a sus clientes de su oferta de adhesión deberán utilizar en sus comunicaciones comerciales el distintivo oficial concedido. En el caso de ofertas públicas de adhesión limitada, las comunicaciones comerciales en las que se utilice el distintivo oficial concedido deberán poner a disposición del consumidor el modo de acceder a la información sobre el ámbito de la oferta de adhesión realizada.

*Artículo 26.- Denuncia de la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.*

1. Las empresas o profesionales que hubiesen realizado oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, podrán denunciar dicha oferta ante la Junta Arbitral de Consumo en cualquier soporte que permita tener constancia de su autenticidad.

Desde la fecha en que se produzca la comunicación de la denuncia a la Junta Arbitral competente la empresa o profesional perderá el derecho a usar el distintivo oficial.

Si incumpliendo lo previsto en el párrafo anterior, la empresa o profesional continuara utilizando el distintivo se entenderán válidamente formalizados los convenios arbitrales en los que concurran las circunstancias previstas en el artículo 24.3.

2. La denuncia tendrá efectos a partir de los 30 días naturales de su comunicación a la Junta Arbitral, salvo que en la oferta pública de adhesión se prevea un plazo distinto o en la denuncia se establezca un plazo mayor.

3. La denuncia no afectará a los convenios arbitrales válidamente formalizados con anterioridad a la fecha en que esta deba surtir efecto.

*Artículo 27.- Retirada del distintivo de empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo*

1. Se perderá el derecho al uso del distintivo de empresa adherida y, en su caso, se procederá a la baja en el registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en los siguientes supuestos:

a) Expiración del plazo para el que se realizó la oferta pública de adhesión o denuncia de dicha oferta, conforme a lo previsto en el artículo anterior.

b) Utilización fraudulenta o engañosa del distintivo.

c) Incumplimiento reiterado de los laudos

d) Reiteradas infracciones calificadas como graves o muy graves en materia de protección al consumidor y usuario, sancionadas, con carácter firme, por las Administraciones Públicas competentes.

e) Realización de prácticas, constatadas por las Administraciones Públicas competentes en materia de protección al consumidor y usuario, que lesionen

gravemente los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios.

2. El Presidente de la Junta Arbitral que hubiera concedido el distintivo oficial, previa audiencia de la empresa o profesional, dictará resolución motivada de retirada del distintivo de adhesión y, en su caso, de baja en el registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, excepto en los supuestos previstos en la letra a) del apartado anterior, en el que no será precisa la motivación.

3. La retirada del distintivo determinará la pérdida del derecho de las empresas y profesionales a su uso en cualquier actividad o comunicación.

*Artículo 28.- Registro público de empresas que hayan realizado ofertas de adhesión*

1. Las Juntas Arbitrales de Consumo gestionarán un censo público de empresas y profesionales adheridos.

2. Los censos a los que se refiere el apartado anterior, así como cualquier actualización que se produzca, deberán ser puestos a disposición del Instituto Nacional de Consumo con el fin de posibilitar su integración en un Registro público gestionado por el Instituto Nacional de Consumo.

3. El Instituto Nacional del Consumo y las Juntas Arbitrales de Consumo facilitarán, especialmente en sus sitios web, el acceso a los registros señalados en el apartado anterior.

*Artículo 29.- Fomento de la adhesión al sistema arbitral de consumo.*

1. Las Administraciones Públicas instarán a las empresas o entidades pertenecientes al sector público o a las concesionarias que comercialicen bienes o servicios destinados a consumidores o usuarios en régimen de derecho privado, a presentar oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo.

2. Las Administraciones Públicas podrán establecer incentivos en el ámbito de sus competencias para las empresas o profesionales que faciliten el acceso a la justicia de consumidores y usuarios mediante la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

## CAPÍTULO VI

### **Procedimiento de arbitraje de consumo**

*Artículo 30.- Normas aplicables a la solución del litigio.*

1. El arbitraje de consumo se decidirá en equidad, salvo que las partes de común acuerdo opten expresamente por la decisión en derecho.

2. Si, conforme a lo previsto en el artículo 22.1, la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se hubiera realizado exclusivamente al arbitraje en derecho o en equidad sólo se considerará perfeccionado el convenio arbitral si expresamente acepta el consumidor en su solicitud la oferta del empresario. En caso de no estar de acuerdo, se tratará la solicitud como si fuera dirigida a una empresa no adherida.

3. Las normas jurídicas aplicables y las estipulaciones del contrato servirán de apoyo a la decisión en equidad que, en todo caso, deberá ser motivada.

*Artículo 31.- Principios del procedimiento de arbitraje de consumo*

1. El procedimiento de arbitraje de consumo se ajustará a los principios de voluntariedad, igualdad y contradicción entre las partes.

2. Los árbitros, los mediadores, las partes y quienes presten servicio en las Juntas Arbitrales de Consumo, están obligados a guardar confidencialidad de la información que conozcan en el curso del procedimiento arbitral-

3. Las partes actuarán conforme a la buena fe y al respeto mutuo.

*Artículo 32.- Presentación de solicitudes.*

1. Los consumidores y usuarios que consideren vulnerados sus derechos reconocidos legal o contractualmente, podrán presentar su solicitud por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de su autenticidad.

2. La solicitud de arbitraje deberá reunir los requisitos mínimos para llevar a cabo el procedimiento: identificación de las partes, descripción del objeto del litigio, medios de prueba y fundamentos de su pretensión.

3. Si la solicitud no reuniera los requisitos mínimos exigidos, se requerirá al reclamante su subsanación otorgándole un plazo de diez días, con la advertencia de que de no subsanarse en el plazo concedido se le tendrá por desistido de la solicitud y se procederá al archivo de las actuaciones.

4. Existiendo pruebas documentales el reclamado deberá aportarlas en ese momento. Igualmente podrá proponer que se practiquen las pruebas de las que intente valerse.

5. Si previamente a la solicitud de arbitraje se hubiere presentado reclamación ante los mecanismos de solución de conflictos habilitados por la empresa o profesional, se aportará la documentación referente a aquella.

*Artículo 33.- Competencias para conocer de las solicitudes de arbitraje.*

1. Será competente para conocer de las solicitudes de arbitraje de los consumidores o usuarios, la Junta Arbitral de Consumo a la que ambas partes, de común acuerdo, sometan la resolución del conflicto.

2. En defecto de acuerdo de las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor. Si conforme a este criterio existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial.

3. Cuando exista una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, se aplicarán los criterios previstos en los apartados anteriores

*Artículo 34.- Causas de inadmisión de solicitudes de arbitraje de consumo.*

1. El Presidente de la Junta Arbitral acordará la inadmisión de las solicitudes de arbitraje presentadas por quienes no ostenten la condición de consumidor o que se refieran a materias que no pueden ser objeto de arbitraje de acuerdo con lo establecido en el artículo 2

2. Asimismo se inadmitirán aquellas solicitudes que resulten infundadas o en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

No se considerará inadmisión el acuerdo del Presidente de la Junta Arbitral de no iniciar actuaciones arbitrales después de llevar a cabo el procedimiento de mediación en los supuestos de reclamaciones cuya pretensión sea inferior a 50 €.

3. En el supuesto que se trate de impugnar la admisión, habiendo sido notificada ya al árbitro o colegio arbitral su designación, serán estos quien decida acerca de su propia competencia, incluida la oposición a la admisión de la solicitud

*Artículo 35.- Recurso contra la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje*

1. La resolución del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje podrá ser recurrida por las partes ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de 15 días desde la notificación del acuerdo que se impugna.

2. El recurso se podrá interponer ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo o ante el Presidente de la Junta Arbitral Territorial que dictó la resolución recurrida, en cuyo caso se dará traslado del recurso, con su informe y copia completa y ordenada del expediente a la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de 15 días.

3. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses desde que se interpuso. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución se podrá entender desestimado el recurso.

4. La resolución de este recurso pone fin a la vía administrativa.

*Artículo 36.- Iniciación del procedimiento.*

1. El Presidente de la Junta Arbitral de Consumo conocerá sobre la competencia territorial de la Junta, trasladándola, en otro caso, a la Junta Arbitral de Consumo competente en el plazo de 15 días desde la presentación de la solicitud.

Determinada la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo, el Presidente conocerá sobre la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje.

2. Si el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo acordara la inadmisión de la solicitud se procederá a su notificación al reclamante.

3. Admitida la solicitud de arbitraje:

a) Si constara la existencia de convenio arbitral válido en cualquiera de las formas previstas se dará traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de 15 días conteste a la reclamación, formule las alegaciones que estime



pertinentes y presente las pruebas documentales de las que disponga los documentos o proponga las que estime pertinentes para hacer valer su derecho.

b) Si no constara la existencia de convenio arbitral previo o éste no fuera válido, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado dándole un plazo de 15 días para la aceptación del arbitraje y de la mediación. En caso de aceptación del arbitraje y la mediación, en el mismo acto que comunique esta, procederá de igual forma a lo previsto en el apartado anterior en lo que se refiere a las alegaciones, documentos y pruebas previstas en el apartado anterior.

Transcurrido dicho plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud, notificándosele a las partes

La mera contestación a la reclamación no se entenderá aceptación del arbitraje, ni de la mediación.

4. Si la pretensión del reclamante fuera inferior a 50€, el Presidente podrá acordar, considerando la naturaleza de la reclamación, que la tramitación finalice con la mediación previa a las actuaciones arbitrales, aunque existiera convenio arbitral válido, a no ser que ambas partes expresamente hubieran rechazado la mediación

#### *Artículo 37.- Acumulación de expedientes*

El Presidente de la Junta Arbitral de Consumo podrá acordar la acumulación de las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado en las que concorra idéntica causa de pedir, para que sean conocidas en un único procedimiento por el órgano arbitral designado al efecto

#### *Artículo 38.- Inicio de la Mediación*

1. Con carácter previo al inicio de las actuaciones arbitrales el Presidente de la Junta Arbitral podrá acordar llevar a cabo el procedimiento de mediación pactado de buena fe, con el fin de encontrar una solución al conflicto.

2. En el supuesto de que la pretensión del reclamante fuera inferior a 50€ y el Presidente, de conformidad con el artículo 36 determinara que no procede el inicio de las actuaciones arbitrales, se intentará necesariamente la solución amistosa de las partes a través del procedimiento de mediación.

3. Existiendo convenio arbitral válido se presumirá que las partes aceptan la mediación, a no ser que ambas y de modo expreso hayan mostrado su oposición en el momento de la oferta de adhesión, de la presentación de la solicitud o de la aceptación de la invitación al arbitraje.

4. Presentada por un consumidor solicitud de arbitraje y no constando oferta de adhesión, la invitación al empresario o profesional reclamado a aceptar el arbitraje, incluirá la invitación a la mediación.

5. Aceptada la mediación, el Presidente de la Junta Arbitral designará un mediador.

#### *Artículo 39.- Desarrollo de las actuaciones de Mediación*

1. Las partes serán convocadas al acto de mediación de forma que quede constancia.

2. Las comunicaciones entre el mediador y las partes podrán llevarse a cabo de forma simultánea o no.

3. La duración del procedimiento de mediación será lo más breve posible.

#### Artículo 40.- *Finalización de la Mediación*

1. Las partes no estarán obligadas a alcanzar un acuerdo y podrán y podrán ejercer en cualquier momento el derecho a dar por terminadas las actuaciones, comunicándoselo al mediador.

2. Un acta final determinará la conclusión del procedimiento, y en su caso recogerá los acuerdos alcanzados.

3. Si las partes alcanzaran un acuerdo en el procedimiento de mediación, el acta final podrá ser elevada a laudo por un árbitro designado de acuerdo con lo previsto en esta norma, constituyendo el laudo título ejecutivo.

4. En lo no previsto por esta norma, la mediación se regirá por la legislación que resulte de aplicación.

#### Artículo 41.- *Designación de los árbitros*

1. Admitida la solicitud de arbitraje y verificada la existencia de convenio arbitral válido, el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo determinará la procedencia de inicio de las actuaciones arbitrales, designará al árbitro o árbitros que conocerán el conflicto si las partes no logran un acuerdo en el procedimiento de mediación.

2. La designación de los árbitros que deban conocer sobre los respectivos procedimientos corresponde al Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, que lo hará de acuerdo a los conocimientos reconocidos de los árbitros sobre la materia de la reclamación, así como a su adecuación, idoneidad o disponibilidad para intervenir el procedimiento.

3. El Presidente de la Junta Arbitral, en razón de la materia objeto del conflicto, determinará la procedencia del nombramiento de árbitros generales o especializados

4. Los árbitros, una vez designados, no podrán ser relevados de sus funciones sin causa justificada.

#### Artículo 42.- *Audiencia*

1. Las partes serán citadas a la audiencia, momento en el que podrán hacer nuevas alegaciones y presentar o proponer pruebas no aportadas o indicadas anteriormente

2. La audiencia podrá ser escrita, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes. Las comunicaciones entre los árbitros y las partes podrán ser o no simultáneas.

3. De la audiencia se levantará acta que será firmada por el Secretario del órgano arbitral, pudiendo ser integrada en el laudo arbitral.

Artículo 43.- *Procedimiento arbitral*

1. El órgano arbitral dirigirá el procedimiento con sujeción a lo dispuesto en esta norma, pudiendo instar a las partes a la conciliación en cualquier momento.
2. Las partes tendrán acceso a cuantos documentos que consten en el expediente.

Artículo 44.- *Reconvención y modificación de las pretensiones de las partes.*

1. En cualquier momento antes de la celebración de la audiencia y el reclamado podrá formular reconvención y el reclamante podrá modificar su pretensión.
2. Planteada la reconvención o ampliada la pretensión del reclamante, los árbitros podrán proceder a su inadmisión por si versa sobre una materia no susceptible de arbitraje de consumo y en el caso de la reconvención si no existiera conexión entre sus pretensiones y las pretensiones de la solicitud de arbitraje. La inadmisión de la reconvención se recogerá en el laudo que ponga fin a la controversia.
3. Admitida la reconvención será comunicada al reclamado que podrá contestar a ella en cualquier momento anterior a la terminación de la audiencia.

Artículo 45.- *Pruebas.*

1. El órgano arbitral resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, proponiendo, en su caso, de oficio la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia.
2. El acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba será notificado a las partes con expresión de la fecha, hora y lugar de celebración, convocándolas a la práctica de aquéllas en las que sea posible su presencia.
3. Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Las pruebas propuestas de oficio por el órgano arbitral, podrán ser costeadas por la Junta Arbitral de Consumo o por la Administración, previa aceptación del Presidente de la Junta Arbitral.

Artículo 46. *Falta de comparecencia e inactividad de las partes*

1. Con carácter general la no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impide que se dicte el laudo, ni le priva de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación, si ésta se ha producido.
2. El silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de las partes no se considerará como allanamiento o admisión de los hechos alegados por la otra parte.

Artículo 47.- *Adopción de decisiones colegiadas.*

En caso de que el órgano arbitral esté compuesto por tres árbitros, el laudo arbitral, o cualquier acuerdo o resolución diferentes de la mera ordenación e impulso de las actuaciones arbitrales, se adoptarán por mayoría. Si no existiera acuerdo de la mayoría decidirá el Presidente.

#### Artículo 48.- *Terminación de las actuaciones y laudo*

1. La forma y el contenido del laudo que, en todo caso, será motivado, se regirá por lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre.

2. Si durante las actuaciones arbitrales las partes llegan a un acuerdo que ponga fin, total o parcialmente, al conflicto, el órgano arbitral dará por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados, incorporando el acuerdo adoptado al laudo, salvo que aprecie motivos para oponerse.

3. El órgano arbitral también dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto:

a) Cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.

b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.

c) Cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible.

En este laudo se hará constar si queda expedita la vía judicial.

#### Artículo 49.- *Plazo para dictar el laudo.*

1. El plazo para dictar un laudo será de 6 meses desde la presentación o en su caso subsanación de la solicitud, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada cuando concurra especial complejidad, salvo acuerdo en contrario de las partes, por un período no superior a dos meses.

2. Si las partes lograrán un acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del conflicto, una vez que iniciadas las actuaciones arbitrales, el plazo para dictar el laudo conciliatorio será de 15 días desde la adopción del acuerdo.

#### Artículo 50.- *Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos*

1. Las Juntas Arbitrales implantarán sistemas que permitan llevar a cabo la mediación y el arbitraje por medios electrónicos, en especial los que se refieran a reclamaciones dinerarias inferiores a 600€.

2. Las partes podrán solicitar que todas o alguna de las actuaciones de mediación y arbitraje se lleven a cabo por medios electrónicos siempre que quede garantizada su identidad y el respeto a los principios de los procedimientos.

#### Artículo 51.- *Notificaciones*

1. La notificación de las actuaciones arbitrales, incluido el laudo, se realizará conforme a la práctica de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que permita que quede constancia de ellas.

2. Las partes podrán solicitar que la notificación de todas o algunas actuaciones arbitrales se lleve a cabo por medios electrónicos.

#### Artículo 52. *Firma electrónica*

Sin perjuicio de la utilización de otras técnicas idóneas, la firma electrónica garantiza la autenticidad de la comunicación y la identidad de las partes y de

cuantos agentes intervengan en la tramitación de las reclamaciones.

## CAPÍTULO VII

### **Arbitraje de Consumo Colectivo**

#### *Artículo 53.- Arbitraje de consumo colectivo*

El arbitraje de consumo colectivo tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos que, en base al mismo presupuesto fáctico, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos.

#### *Artículo 54.- Junta Arbitral competente para conocer el arbitraje de consumo colectivo*

1. Será competente para conocer los procedimientos arbitrales colectivos la Junta Arbitral de Consumo que sea competente en todo el ámbito territorial en el que estén domiciliados los consumidores y usuarios cuyos legítimos derechos e intereses económicos hayan podido verse afectados por el hecho.

2. Conforme a la regla anterior, la competencia para conocer de los procedimientos arbitrales colectivos que afecten a los legítimos derechos e intereses de los consumidores y usuarios domiciliados en más de una Comunidad Autónoma, corresponde a la Junta Arbitral Nacional.

#### *Artículo 55- Iniciación de actuaciones*

1. Las actuaciones se iniciarán por acuerdo del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente, de oficio o a instancia de las asociaciones de consumidores representativas en el ámbito territorial en el que se haya producido la afectación a los intereses colectivos de los consumidores o de las Juntas Arbitrales de inferior ámbito territorial.

2. Adoptado el acuerdo de iniciación de actuaciones, la Junta Arbitral de Consumo requerirá a las empresas o profesionales responsables de los hechos susceptibles de lesionar los derechos e intereses colectivos de los consumidores para que manifieste, en el plazo de 15 días desde la notificación, si acepta someter al Sistema Arbitral de Consumo la resolución, en un único procedimiento, de los conflictos con los consumidores y usuarios motivados por tales hechos y, en su caso, para que proponga un acuerdo conciliatorio que satisfaga total o parcialmente los derechos de los potenciales consumidores o usuarios afectados.

Si las empresas o profesionales no aceptan la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo en este único procedimiento arbitral, se procederá al archivo de las actuaciones sin más trámite, dando traslado a todas las Juntas Arbitrales de Consumo y, en su caso, a quién instó la iniciación del procedimiento.

#### *Artículo 56.- Aceptación del arbitraje por la empresa y llamamiento a los afectados*

1. Aceptada la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo ésta se notificará a las Juntas Arbitrales de Consumo, procediéndose al llamamiento de los consumidores afectados para que hagan valer sus legítimos derechos e intereses individuales en

este procedimiento arbitral mediante la publicación en el Diario Oficial que corresponda al ámbito territorial del conflicto.

El Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, adicionalmente, podrá acordar otros medios para dar publicidad al llamamiento.

2. El llamamiento a los afectados se realizará por un plazo de dos meses desde su publicación y deberá contener el acuerdo de iniciación de actuaciones del Presidente y, en su caso, la propuesta de acuerdo conciliatorio realizada por las empresas o profesionales, así como la advertencia de los efectos previstos en el artículo 56 para la presentación de la solicitud de arbitraje fuera del plazo de dos meses.

3. Efectuado el llamamiento, el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo procederá a la designación del órgano arbitral.

*Artículo 57.- Suspensión de la tramitación de las solicitudes de arbitraje y excepción de arbitraje colectivo*

1. La notificación de la aceptación por las empresas o profesionales para resolver en un único procedimiento arbitral los intereses colectivos de los consumidores y usuarios afectados, suspende la tramitación de las solicitudes individuales de arbitraje que tengan su causa en los mismos hechos, salvo que se hayan iniciado las actuaciones del órgano arbitral, debiendo procederse a su traslado a la junta arbitral competente para conocer el arbitraje colectivo en el plazo de 15 días desde la notificación de la aceptación.

El acuerdo de suspensión y de traslado se notificará al reclamante y al reclamado, si ya se le hubiera trasladado la solicitud de arbitraje conforme a lo previsto en el artículo 36

2. Opuesta por el reclamado, en cualquier momento del procedimiento, incluida la audiencia, la excepción de estar tramitándose un arbitraje colectivo, el órgano arbitral se inhibirá de su conocimiento y trasladará las actuaciones a la Junta Arbitral de Consumo competente para conocerlo, dando por terminadas las actuaciones.

*Artículo 58.- Solicitudes de arbitraje presentadas fuera del plazo de llamamiento*

1. Las solicitudes de arbitraje de los consumidores o usuarios presentadas transcurrido el período de dos meses desde la publicación del llamamiento, únicamente serán admitidas cuando su presentación sea anterior a la fecha prevista para la audiencia. La admisión de estas solicitudes no retrotraerá las actuaciones, pudiendo intervenir el consumidor o usuario en todos los trámites posteriores a dicha admisión.

2. La competencia para resolver sobre la admisión de estas solicitudes es del órgano arbitral.

*Artículo 59.- Plazo para dictar laudo*

Trascurridos dos meses desde la publicación del llamamiento a los afectados en el Boletín Oficial del Estado, se iniciará el cómputo del plazo para dictar laudo previsto en el artículo 49.

## CAPÍTULO VIII

### **Soporte Administrativo de otros Arbitrajes**

Artículo 60.- *Soporte administrativo de otros arbitrajes*

Las Juntas Arbitrales de Consumo, podrán asumir, en los términos que se acuerde por las respectivas Administraciones Públicas competentes, la gestión y administración de arbitrajes sectoriales distintos al arbitraje de consumo, siempre que su gestión y administración haya sido encomendada legal o reglamentariamente a una administración pública.

Artículo 61.- *Procedimiento*

En estos casos la actividad de la Junta Arbitral de Consumo que preste el soporte administrativo y el procedimiento arbitral que se siga se ajustará a lo dispuesto por la normativa que resulte de aplicación al arbitraje sectorial.

Disposición transitoria. *Procedimientos arbitrales iniciados antes de la entrada en vigor*

Los procedimientos arbitrales cuya tramitación se hubiera iniciado antes de la entrada en vigor de esta norma, proseguirán su tramitación conforme a la normativa vigente con anterioridad a dicha entrada en vigor o en caso de no haberse celebrado la audiencia podrán ser iniciados de acuerdo con el procedimiento previsto en esta norma.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogado el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Disposición final primera. *Título competencial*

Esta norma se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1, 6ª y 8ª de la Constitución.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor*

Esta norma entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín oficial del Estado.

## ANEXO I

### Distintivo de adhesión al sistema arbitral de consumo



Denominación: Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Construcción gráfica:

Una figura vertical constituida por cuatro elementos de texto e imagen. Las medidas exteriores del conjunto son 69 mm. de ancho por 132 mm. de altura. El primer elemento, arriba, consta de un rectángulo de 69 mm. de ancho por 28 mm. de altura. En línea negra de 0,5 mm. En su interior debe figurar la Junta Arbitral o el ámbito territorial de la oferta en letra mayúscula y centrado. Tipo de letra: helvética. Tamaño: 21,42. Escala horizontal: 100. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: negrita.

Debajo, el segundo elemento, sólo texto, figura ESTABLECIMIENTO ADHERIDO, en dos líneas. Tipo de letra: helvética. Escala horizontal: 100. Tamaño: 21,66. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: normal. La altura total de las dos líneas de texto es de 13 mm. situadas a 3 mm. del borde inferior del primer elemento y a 3 mm. del tercero, debajo.

El tercer elemento consta de un recuadro de 69 x 69 mm. En color naranja, magenta 47% y amarillo 100%. En su interior figura el logotipo de Arbitraje, centrado y calado en blanco. Las medidas del logotipo son 53,4 x 63,7 mm.



El elemento inferior consta del texto **ARBITRAJE DE CONSUMO**, en dos líneas, la superior **ARBITRAJE** y la inferior **DE CONSUMO**, centrado, ocupando un espacio de 51,8 x 13 mm. Tipo de letra: helvética. Tamaño: 21,42. Escala horizontal: 100. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: negrita. Separado del tercer elemento por un espacio de 3 mm.

Para su uso en Internet se establece un tamaño mínimo en píxeles de 75 de ancho por 138 de alto, debiendo guardar las proporciones en tamaños superiores.

## ANEXO II

### Distintivo de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo



Denominación: Distintivo de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.

Construcción gráfica:

Una figura vertical constituida por cuatro elementos de texto e imagen. Las medidas exteriores del conjunto son 69 mm. de ancho por 132 mm. de altura. El primer elemento, arriba, consta de un rectángulo de 69 mm. de ancho por 28 mm. de altura. En línea negra de 0,5 mm. En su interior debe figurar la Junta Arbitral o el ámbito territorial de la oferta, en letra mayúscula y centrado. Tipo de letra: helvética. Tamaño: 21,42. Escala horizontal: 100. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: negrita.

Debajo, el segundo elemento, sólo texto, figura ESTABLECIMIENTO ADHERIDO, en dos líneas. Tipo de letra: helvética. Escala horizontal: 100. Tamaño: 21,66. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: normal. La altura total de las dos líneas de texto es de 13 mm. situadas a 3 mm. del borde inferior del primer elemento y a

3 mm. del tercero, debajo.

El tercer elemento consta de un recuadro de 69 x 69 mm. En su interior figura el logotipo de Arbitraje y un rectángulo vertical a la izquierda con el texto OFERTA LIMITADA, en mayúsculas. Los espacios se dividen de la siguiente forma: situado a la izquierda, un rectángulo vertical de 11 mm. de ancho por 67 mm. de altura, separado de los bordes por una calle de 1 mm. en color blanco y sin líneas exteriores. En su interior el texto OFERTA LIMITADA, en mayúsculas. Tipo de letra: helvética. Escala horizontal: 76. Tamaño: 27,34. Estilo: negrita. Espaciado: 0. Texto centrado en el espacio. Separación arriba y abajo 1,6 mm., separación por la izquierda y por la derecha 2,2 mm. El texto en color naranja, magenta 47% y amarillo 100%. El resto del espacio con fondo del mismo color y el logotipo calado en blanco, centrado. Las medidas del logotipo son 51 mm. de base por 61,3 de altura.

El elemento inferior consta del texto ARBITRAJE DE CONSUMO, en dos líneas, la superior ARBITRAJE y la inferior DE CONSUMO, centrado, ocupando un espacio de 51,8 x 13 mm. Tipo de letra: helvética. Tamaño: 21,42. Escala horizontal: 100. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: negrita. Separado del tercer elemento por un espacio de 3 mm.

Para su uso en Internet se establece un tamaño mínimo en píxeles de 75 de ancho por 138 de alto, debiendo guardar las proporciones en tamaños superiores.



MEMORIA DEL ANALISIS DEL IMPACTO NORMATIVO DEL PROYECTO DE  
REAL DECRETO  
SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. POR EL QUE SE REGULA EL

I. RESUMEN EJECUTIVO

<b>Ministerio/Órgano proponente</b>	MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD	<b>Fecha</b>	5/9 / 2012
<b>Título de la norma</b>	REAL DECRETO , POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO		
<b>Tipo de Memoria</b>	Normal <input type="checkbox"/> Abreviada <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA</b>			
<b>Situación que se regula</b>	Organización y funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo.		
<b>Objetivos que se persiguen</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ampliación del ámbito de aplicación de la norma a los conflictos transfronterizos en el marco de la Unión Europea.</li><li>2. Simplificación y racionalización de la composición y funcionamiento de los órganos que integran el Sistema Arbitral de Consumo.</li><li>3. Promoción de las soluciones amistosas entre las partes: Potenciación de la mediación con el fin de dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a los conflictos entre consumidores y empresarios.</li><li>4. Enumeración de principios informadores de la mediación.</li><li>5. Establecimiento de un estatuto mínimo del mediador, así como de las habilidades necesarias en los mediadores para otorgar seguridad y garantía a las partes.</li><li>6. Simplificación del procedimiento arbitral de consumo: Supresión del procedimiento administrativo previo. Eliminación de trámites asegurando en todo caso el principio de contradicción</li><li>7. Flexibilización en la designación de los órganos arbitrales y en los requisitos para su acreditación.</li><li>8. Impulso de la economización de recursos en la solución de conflictos: ampliación de supuestos de resolución por árbitro único y posibilidad de dar por terminadas las actuaciones con el procedimiento de mediación en pretensiones de cuantía económica menor.</li></ol>		



	9. Impulso de actuaciones electrónicas.
<b>Principales alternativas consideradas</b>	No existen alternativas
<b>CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO</b>	
<b>Tipo de norma</b>	Real Decreto
<b>Estructura de la Norma</b>	<p>El Proyecto consta de una exposición de motivos, ocho capítulos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria, dos disposiciones finales y dos anexos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Exposición de motivos</li><li>- Capítulo I: Disposiciones generales (arts. 1 a 4)</li><li>- Capítulo II: Organización del Sistema Arbitral de Consumo (arts. 5 a 12)</li><li>- Capítulo III: Árbitros y Mediadores (arts. 13 a 17)</li><li>- Capítulo IV: Órganos arbitrales (arts. 18 a 20)</li><li>- Capítulo V: Convenio Arbitral (arts. 21 a 29)</li><li>- Capítulo VI: Procedimiento de Arbitraje de Consumo (arts. 30 a 52)</li><li>- Capítulo VII: Arbitraje de Consumo Colectivo (arts. 53 a 59)</li><li>- Capítulo VIII: Soporte administrativo de otros Arbitrajes (arts. 60 y 61)</li><li>- Disposición transitoria</li><li>- Disposición derogatoria única</li><li>- Disposición final 1ª y 2ª</li><li>- Anexo I: Distintivo de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo</li><li>- Anexo II: Distintivo de Adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo</li></ul>
<b>Informes recabados</b>	
<b>Tramite de audiencia</b>	



ANÁLISIS DE IMPACTOS	
<b>ADECUACIÓN AL ORDEN DE COMPETENCIAS</b>	Artículo 149.1.6ª y 8ª de la Constitución que atribuye al Estado las competencias en materia de legislación procesal y de legislación civil, respectivamente.
<b>IMPACTO ECONÓMICO Y PRESUPUESTARIO</b>	No supone impacto económico ni presupuestario.
	En relación con la competencia <input checked="" type="checkbox"/> la norma no tiene efectos significativos sobre la competencia. <input type="checkbox"/> la norma tiene efectos positivos sobre la competencia. <input type="checkbox"/> la norma tiene efectos negativos sobre la competencia.
	Desde el punto de vista de las cargas administrativas <input type="checkbox"/> supone una reducción de cargas administrativas. Cuantificación estimada: _____ <input type="checkbox"/> incorpora nuevas cargas administrativas. Cuantificación estimada: _____ <input checked="" type="checkbox"/> no afecta a las cargas administrativas.



	Desde el punto de vista de los presupuestos, la norma <input type="checkbox"/> Afecta a los presupuestos de la Administración del Estado. <input type="checkbox"/> Afecta a los presupuestos de otras Administraciones Territoriales.	<input type="checkbox"/> implica un gasto. <input type="checkbox"/> implica un ingreso.
<b>IMPACTO DE GÉNERO</b>	La norma tiene un impacto de género	Negativo <input type="checkbox"/> Nulo <input type="checkbox"/> Positivo <input type="checkbox"/>
<b>OTROS IMPACTOS CONSIDERADOS</b>		
<b>OTRAS CONSIDERACIONES</b>		

La presente Memoria abreviada del Análisis de Impacto Normativo se emite de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1083/2009, de 3 de julio, por el que se regula la memoria del análisis de impacto normativo.

Se considera que concurren los presupuestos establecidos en el artículo 3 del Real Decreto 1083/2009, de 3 de julio, al no derivarse impactos apreciables en los ámbitos a los que se refiere la norma, por cuanto este proyecto de Real Decreto por el que regula el Sistema Arbitral de Consumo, acomete una nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo, manteniendo el mismo objeto que el anterior.



Se opta por una nueva norma, por considerar que la regulación hasta ahora en vigor tiene una estructura compleja que dificulta su comprensión e impone demasiadas cargas administrativas y arbitrales a quienes intervienen como partes en el procedimiento, lo que produce una saturación en la gestión de las Juntas Arbitrales de Consumo

La nueva regulación viene motivada, fundamentalmente, por la necesidad de economizar recursos en la gestión de las reclamaciones sometidas a arbitraje, que desde la implantación del Sistema vienen registrando un importante incremento, número que aumentará previsiblemente en un plazo de dos o tres años, con la recepción de reclamaciones derivadas de transacciones transfronterizas, formuladas por ciudadanos de la Unión Europea que hayan contratado con comerciantes españoles. Ello debido a la Directiva y Reglamento Comunitarios que se encuentran actualmente en fase de tramitación.

Para ello, manteniendo el objeto y la organización del Sistema, se procede a una reducción en la composición de algunos órganos como el Consejo Arbitral de Consumo, así como en una optimización de su gestión, que han venido constatándose como de escasa eficacia para un adecuado funcionamiento del sistema.

El principal objetivo que se ha fijado en la nueva regulación es la simplificación de los trámites del procedimiento arbitral; la opción por el árbitro único para la resolución de los expedientes de cuantía inferior y el reconocimiento a las actuaciones arbitrales electrónicas, siempre que quede constancia de la identidad de las partes.

Con este objetivo, se presenta ahora una regulación que resuelve: agilizar el procedimiento; fomentar las actuaciones electrónicas; el ahorro de costes y la racionalización de la organización del Sistema Arbitral, especialmente en lo referente al Consejo General, órgano de representación y participación, cuya ambiciosa composición ha determinado la dificultad del ejercicio de sus funciones.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se emite la presente MEMORIA que adopta la modalidad de abreviada por su nulo impacto en cuanto a la naturaleza y principios del procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos y en consecuencia sobre los sectores afectados:





## **I. Oportunidad de la propuesta:**

Con arreglo al Real Decreto 1083/2009, de 3 de julio, por el que se regula la memoria del análisis del impacto normativo, se emite la presente Memoria de Análisis del Impacto Normativo correspondiente al proyecto de Real Decreto de Modificación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Resulta oportuna su modificación porque a pesar del periodo transcurrido desde su aprobación, objetivamente breve para la vigencia de una norma, se ha llevado a cabo una reflexión sobre la necesidad de acometer una nueva regulación, justificada además por la demanda razonada de las Administraciones firmantes de los convenios de colaboración por medio de los que se constituyen las juntas arbitrales, que han venido requiriendo la introducción de algunas mejoras que precisan inexcusablemente de una modificación del Real Decreto 231/2008, de 25 de febrero y que finalmente se ha optado por una nueva norma ante la cantidad de preceptos que se verían afectados.

## **II. Base jurídica y rango del Proyecto de Real Decreto que regula el Sistema Arbitral de Consumo**

El presente Real Decreto se dicta al amparo de las competencias en materia de legislación al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.6ª y 8ª de la Constitución, que atribuyen al Estado las competencias exclusivas en materia de legislación procesal y legislación civil, respectivamente.

En virtud de lo expuesto, se entiende que el rango normativo que se debe dar al proyecto es el de Real Decreto, de acuerdo con lo establecido en los fundamentos jurídicos anteriores y al venir a sustituir y derogar esta norma al Real Decreto 231/2008 que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

## **III. Breve descripción del contenido y de la tramitación del proyecto de Real Decreto**

a) Mediante esta disposición se procede a establecer la regulación del Sistema Arbitral de Consumo con el fin de simplificar los trámites del procedimiento arbitral, economizar recursos en la gestión del arbitraje de consumo, reduciendo cargas para las partes y para los organismos gestores del sistema, así como incluir los conflictos transfronterizos en el ámbito de la Unión Europea derivados de transacciones operadas en el mercado interior y



racionalizar la composición y funcionamiento de los órganos que integran el Sistema Arbitral de Consumo.

Con este objetivo se promueve una regulación más ágil, con el impulso de las actuaciones electrónicas y el fomento del árbitro único al efecto de conseguir un ahorro de costes. Se opta en este Proyecto de Real Decreto por apoyar el papel de la mediación como fórmula rápida y efectiva de resolución de conflictos y se establece un estatuto del mediador equiparable al del árbitro, garantizando la independencia, imparcialidad y confidencialidad de ambas figuras.

También se busca con esta reforma normativa la flexibilización del funcionamiento y la organización de los órganos integrantes de este sistema; tanto en lo referente al Consejo General como órgano de representación y participación que resulte realmente operativo, cuanto sobre la Comisión de Juntas Arbitrales favoreciendo su eficacia y también respecto a las propias Juntas Arbitrales de Consumo, reforzando en la práctica las atribuciones del Presidente de la Junta Arbitral.

b) El proyecto de Real Decreto de regulación sustituye al actualmente vigente Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, constando de una exposición de motivos, 61 artículos repartidos en ocho capítulos, a los que se añaden una disposición derogatoria, dos disposiciones finales y dos anexos.

c) Respecto a la tramitación del proyecto, se han seguido las previsiones establecidas en el artículo 24 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

En este sentido, el borrador del proyecto ha sido elaborado por el Instituto Nacional del Consumo, de acuerdo con la competencia atribuida al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

El Proyecto de Real Decreto, se someterá a la consideración de los departamentos de la Administración General del Estado competentes, así como a las CCAA a través de la Conferencia Sectorial de Consumo, Juntas Arbitrales de Consumo, Federación Española de Municipios y Provincias, Consejo de Consumidores y Usuarios y organizaciones empresariales más representativas.

#### **IV. Listado de normas que quedan derogadas:**

El proyecto normativo que se tramita deroga el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por



el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

#### **V. Impacto presupuestario:**

El Proyecto de Real Decreto tiene repercusiones favorables, directas o indirectas en los presupuestos de las administraciones públicas. Algunas decisiones adoptadas en la modificación, como son la designación de órganos arbitrales unipersonales para conocer el asunto, en reclamaciones de cuantía superior hasta la que venía fijada hasta ahora, comportará un importantísimo ahorro de costes en el pago de los árbitros, posibilitando que se incremente en más de un 50% las reclamaciones que puedan ser resueltas por un solo árbitro. Además de ser un solo arbitro el que decide en lugar de tres, el árbitro único no suele percibir retribuciones por pertenecer a la Administración de la que dependa la Junta. Para el resto de la aplicación de las disposiciones del proyecto no resulta necesario ampliar los medios materiales ni personales existentes en el ámbito de gestión de la Junta Arbitral.

#### **VI. Impacto por razón de género:**

En cumplimiento del art. 24.1b) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno en su redacción dada por la Ley 30/2003, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración del impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el Gobierno, se informa que el proyecto de Real Decreto carece de impacto por razón de género, por lo que, dado su ámbito específico de regulación, no cabe establecer medidas específicas desde la perspectiva de género.