

Circular 08/15**SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo se publicó en el BOE el día 25 de febrero de 2008. Supone un desarrollo de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Se crean la comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, como mecanismos para favorecer la previsibilidad del sistema. El Sistema Arbitral de Consumo está compuesto por las Juntas Arbitrales de Consumo, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.

Se establecen dos novedades en este Real Decreto: la regulación del arbitraje de consumo electrónico, abordándose cuál es la Junta Arbitral competente, el uso de la firma electrónica, el lugar del arbitraje, la notificación y la posible notificación edictal electrónica ante la imposibilidad de la notificación en el lugar designado por las partes; y del arbitraje de consumo colectivo, acumulándose en este pluralidad de solicitudes de arbitraje individual.

Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y posterior denuncia.

Las empresas o profesionales podrán adherirse al Sistema Arbitral de Consumo por cualquier medio que permita tener constancia de su presentación y autenticidad; y expresarán si se opta porque el arbitraje se resuelva en derecho o en equidad, el plazo de validez y la aceptación o no de la mediación previa al conocimiento del conflicto por órganos arbitrales. A falta de indicación de tales pormenores, la oferta se entenderá realizada en equidad, con carácter indefinido y con aceptación de la mediación previa.

No se considerará oferta pública de adhesión la de carácter temporal por un plazo inferior a un año; la que limite la adhesión a las Juntas Arbitrales de Consumo correspondientes al territorio en el que la empresa o profesional realice principalmente su actividad; ni aquella que condicione el conocimiento del conflicto a la previa presentación de la reclamación ante los mecanismos de solución de conflictos habilitados por la empresa o profesional.

Las empresas y profesionales adheridos utilizarán un distintivo de adhesión, cuyas características se describen en los Anexos de este Real Decreto.

Del mismo modo, las empresas o profesionales podrán denunciar dicha oferta de adhesión mediante la presentación de la misma por cualquier procedimiento que permita tener constancia de su presentación y autenticidad. Desde la fecha en que la empresa o profesional comunique su denuncia a la Junta Arbitral, se perderá el derecho a usar el distintivo oficial. Si incumpliese tal obligación, se entenderán válidamente formalizados los convenios arbitrales. La denuncia tendrá efectos a partir de los treinta días naturales de su comunicación

Distintivo de empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo

La resolución acordando la admisión de una oferta pública de adhesión, otorgará a la empresa o profesional el distintivo oficial.

Se perderá el derecho al uso del distintivo, y, en consecuencia, se procederá a la baja en registro público de empresas adheridas al Sistema por las siguientes causas:

- Expiración del plazo para el que se realizó la oferta pública de adhesión o denuncia de dicha oferta.
- Utilización fraudulenta o engañosa del distintivo.
- Incumplimiento reiterado de los laudos.
- 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.
- 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.

El presidente de la Junta Arbitral que hubiera concedido el distintivo oficial, previa audiencia de la empresa o profesional afectado, resolverá a cerca de la retirada del distintivo y de la baja en el correspondiente registro.

Convenio arbitral

El convenio arbitral consiste en un procedimiento extrajudicial voluntario para la resolución de una controversia planteada entre un empresario y un consumidor, cuyo fallo, denominado laudo, tiene la misma eficacia de una Sentencia Judicial. Podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato. Deberá constar por escrito en un documento firmado por las partes o en intercambio de cartas, telegramas, telex, fax u otros medios de comunicación electrónica.

En el supuesto de existencia de oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, el convenio arbitral será válido por la mera presentación de la solicitud. Si no consta la existencia de convenio arbitral, la Junta Arbitral de Consumo, recibida la solicitud, le dará traslado a la empresa o profesional reclamado para su aceptación.

Procedimiento arbitral

El arbitraje de consumo se decidirá en equidad salvo opción de las partes porque sea en derecho. Si la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se hubiera realizado al arbitraje de derecho y, salvo aceptación expresa del consumidor o usuario, se comunicará tal circunstancia al reclamante para que manifieste su conformidad; en caso de no estar de acuerdo, la solicitud se tramitará como si fuera dirigida a una empresa no adherida.

La decisión basada en equidad deberá ser en todo caso motivada.

Si el arbitraje ha de resolverse en derecho, y tiene carácter internacional, la legislación aplicable se determinará conforme a los convenios internacionales en que España sea parte y la legislación comunitaria aplicable.

Los consumidores y usuarios que consideren vulnerados sus derechos, podrán presentar por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad, la solicitud de arbitraje, en la cual aportará y propondrá las pruebas de que intente valerse, y que deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado para notificaciones y nacionalidad del solicitante y, en su caso, de su representante; el número de DNI, de NIE o el de su pasaporte o documento de viaje.
- Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado, el domicilio a efectos de notificaciones si lo conociera; si no dispone el consumidor o usuario de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa de reclamado.
- Descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante determinando su cuantía y los fundamentos en que basa su pretensión.
- Copia del convenio arbitral.
- Si existiera oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho, el reclamante deberá indicar si está conforme con que se resuelva de esta manera.
- Lugar, fecha y firma convencional o electrónica.

Si se presenta por escrito, deberá hacerse por duplicado.

En caso de adolecer de algún defecto, el secretario de la Junta Arbitral requerirá al reclamante para que en el plazo de quince días subsane tal deficiencia; en el supuesto de que no se subsane, se le tendrá por desistido de la solicitud, archivándose las actuaciones.

Las Juntas Arbitrales de Consumo dispondrán de modelos normalizados de solicitud y de contestación a ésta; y de aceptación al arbitraje para las empresas no adheridas al Sistema Arbitral de Consumo

Únicamente no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los siguientes supuestos:

- Las cuestiones sobre las que ya exista resolución judicial firme.
- Aquellos en las que las partes no tengan poder de disposición.
- En los que deba intervenir por imperativo legal el Ministerio Fiscal.
- Cuando concurra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

La resolución del presidente de la Junta Arbitral sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de quince días desde la notificación del acuerdo que se impugna. El recurso se podrá interponer ante esta Comisión o ante el presidente de la Junta Arbitral territorial que dictó la resolución recurrida. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses

desde que se interpuso. En caso de silencio administrativo, se podrá entender desestimado el recurso. La resolución de este recurso pone fin a la vía administrativa.

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo conocerá sobre la competencia territorial de la Junta; en caso de considerarse incompetente, lo remitirá a la que estime competente en el plazo de quince días desde la presentación de la solicitud.

En los supuestos previstos de inadmisión, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo acordará la misma ordenando su notificación al reclamante.

Si no se estima causa de inadmisión, pueden darse los siguientes supuestos:

- a) Si consta la existencia de convenio arbitral válido, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral, y ordenará su notificación a las partes, haciendo constar en ella el acuerdo del inicio del procedimiento arbitral, la admisión de la solicitud de arbitraje, la invitación a las partes para que lleguen a un acuerdo y el traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de quince días, formule las alegaciones oportunas, presente los documentos que estime convenientes y proponga las pruebas de que intente valerse.
- b) Si no consta la existencia de convenio arbitral válido previo o éste es inválido, en el plazo de treinta días, se dará traslado de la solicitud al reclamado haciendo constar su admisión a trámite, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para contestar a la solicitud formulando las alegaciones, presentando los documentos que estime pertinentes o proponiendo las pruebas de que intente valerse.

Transcurrido ese plazo sin constancia de la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta Arbitral ordenará el archivo de la solicitud, con notificación a las partes. En la notificación al reclamante de la resolución de archivo de actuaciones, se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud.

Si el reclamado acepta el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral, debiendo dictar el Presidente acuerdo expreso de iniciación. En la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación, se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud y la invitación a la mediación previa si no consta realizado este trámite.

El plazo para dictar las resoluciones previstas anteriormente es de treinta días desde el día siguiente al de recepción en la Junta competente de la solicitud o de la subsanación.

A continuación se intentará la mediación, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto. La mediación se registrará por la legislación que le resulte aplicable, haciendo constar el secretario de la Junta Arbitral la fecha de

inicio y fin de la mediación así como el resultado de ésta. Quien actúe como mediador está sujeto en su actuación a los requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros.

Admitida la solicitud y verificada la existencia de convenio arbitral válido, el presidente de la Junta designará al árbitro o árbitros, y lo notificará a las partes. Esta designación podrá realizarse en la resolución de inicio del procedimiento arbitral. La designación deberá recaer en árbitros especializados cuando el conflicto deba ser conocido por un órgano arbitral especializado. El presidente de la Junta Arbitral podrá acordar la acumulación de las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado si existe idéntica causa de pedir, siendo conocidas en un único procedimiento arbitral.

En los arbitrajes que por su naturaleza se requiera inmediatez, se podrá convocar a las partes a audiencia una vez verificada la admisibilidad de la solicitud y la validez del convenio arbitral y designado el árbitro o árbitros que han de intervenir.

En el supuesto en que la Junta Arbitral de Consumo no tenga árbitros especializados para intervenir en un arbitraje con tal requisito, lo solicitará a la Junta Arbitral de Consumo de superior ámbito territorial.

El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad. Los árbitros, los mediadores, las partes y quienes presten servicios en las Juntas Arbitrales de Consumo están obligados a guardar confidencialidad. El órgano arbitral dirigirá el procedimiento conforme a este Real Decreto, e instará a las partes a la conciliación. Las alegaciones presentadas por el reclamado se consideran contestación a la solicitud de arbitraje. De todas las alegaciones escritas, documentos y demás instrumentos que una de las partes aporte, se dará traslado a la otra. Se pondrá a disposición de las partes los documentos, dictámenes periciales y otros instrumentos probatorios en los que el órgano arbitral puedan fundar su decisión.

Antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante, sin que estos nuevos escritos modifiquen la competencia del órgano arbitral designado por el presidente de la Junta Arbitral.

Planteadas la reconvencción, los árbitros no la admitirán si versa sobre materia no susceptible de arbitraje de consumo o si no existiera conexión entre las pretensiones de la reconvencción y las formuladas en la solicitud de arbitraje. La inadmisión de la reconvencción se recogerá en el laudo que ponga fin a la controversia.

Admitida la reconvencción, el reclamante podrá en quince días presentar alegaciones, proponer prueba procediendo en su caso, si fuera preciso, a retrasar la audiencia prevista.

La audiencia a las partes podrá ser escrita u oral, utilizando videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes. Se citará a las partes con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrá presentar alegaciones y pruebas para hacer valer su derecho. El secretario del órgano arbitral firmará el acta que se levante de la audiencia.

La prueba será aceptada o rechazada por el órgano arbitral, proponiendo, en su caso, de oficio la práctica de aquéllas que estime imprescindibles para la solución de la controversia. Se admitirán como prueba los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen; los instrumentos que permitan archivar, conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes. El acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba se notificará a las partes con indicación de fecha, hora y lugar de celebración, convocándolas en aquéllas en las que sea posible su presencia. Los gastos ocasionados serán sufragados por la parte que la solicitó, y las comunes o coincidentes por mitad. Las pruebas propuestas de oficio serán costeadas por la Junta Arbitral o por la Administración de la que dependa. Cuando el órgano arbitral aprecie en el laudo, mala fe o temeridad, podrá distribuir los gastos ocasionados en la prueba de forma distinta a lo anteriormente indicado.

En el arbitraje electrónico, si se acuerda la práctica presencial de la prueba, ésta se realizará por videoconferencia o por cualquier otro medio técnico que permita la identificación y comunicación directa de los comparecientes. Estos medios también podrán utilizarse en el resto de los procedimientos arbitrales.

La no contestación, la inactividad o la incomparecencia injustificada de las partes no impide que se dicte el laudo, ni le priva de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir en base a los hechos que consten en la solicitud y en la contestación. El silencio, la falta de actividad o la incomparecencia no se considera allanamiento o admisión de los hechos alegados por la otra parte.

El órgano arbitral, si está compuesto por tres árbitros, adoptará por mayoría el laudo arbitral o cualquier acuerdo o resolución diferentes de la mera ordenación o impulso. A falta de acuerdo, decidirá el Presidente.

La forma y el contenido del laudo que siempre será motivado ha de regirse por la Ley 60/2003, de Arbitraje. Si durante la tramitación del procedimiento, las partes llegan a un acuerdo, el órgano arbitral dará por terminadas las actuaciones, incorporando el acuerdo adoptado al laudo salvo que estime motivos para oponerse. El órgano arbitral también dará por terminadas sus actuaciones dictando laudo sin entrar en el fondo del asunto, pero haciendo constar si queda expedita la vía judicial si se produce algunas de las situaciones siguientes:

- a) Si el reclamante no concreta la pretensión o no aporta los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.
- b) Si las partes acuerdan dar por terminadas las actuaciones.

- c) Si el órgano arbitral comprueba que el seguimiento de las actuaciones resulta imposible.

El laudo habrá de dictarse dentro de los seis meses desde el siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo prorrogarse mediante decisión motivada por un periodo no superior a dos meses salvo acuerdo en contra de las partes. Este plazo podrá suspenderse en caso de abstención y recusación de los árbitros o en el de mediación para resolver el conflicto por un periodo no superior a un mes desde el acuerdo de inicio. Si las partes llegaran a un acuerdo conciliatorio, deberá dictarse el laudo dentro de los quince días siguientes a la adopción del acuerdo.

La notificación a las partes se realizará conforme a lo previsto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Arbitraje de consumo electrónico

Se tramita íntegramente por medios electrónicos desde la solicitud hasta su terminación, sin perjuicio de que alguna actuación del órgano arbitral deba realizarse por medios tradicionales. Este arbitraje se sustanciará a través de la aplicación electrónica habilitada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Se fomentará la utilización de este tipo de arbitraje para resolver conflictos. Será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor, y, si existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial.

El uso de la firma electrónica garantiza la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral. Las notificaciones se realizarán en la sede electrónica designada por las partes, entendiéndose realizada el día siguiente a aquél en que conste el acceso al contenido de la actuación arbitral notificada. Si el notificado no hubiera accedido al contenido de esa actuación transcurridos diez días desde la fecha y hora en que se produjo su puesta a disposición, la notificación se entenderá que se ha intentado sin efecto procediéndose a la publicación edictal en las sedes electrónicas de las Juntas Arbitrales de Consumo adscritas al arbitraje de consumo electrónico.

El lugar de celebración de este arbitraje es aquél en el que tenga su sede la Junta Arbitral de Consumo o la delegación territorial de la Junta Arbitral competente, salvo que en el laudo dictado figure un lugar distinto, en cuyo caso se entenderá como lugar de celebración del arbitraje aquél en el que se hubiere dictado el laudo.

Arbitraje de consumo colectivo

Mediante él se resolverá en un único procedimiento los conflictos, que basándose en el mismo presupuesto fáctico, hayan podido lesionar a pluralidad de consumidores y usuarios, pudiendo ser el número de éstos determinado o determinable. La Junta Arbitral de Consumo competente será la que lo sea en todo el ámbito territorial en el que estén domiciliados los consumidores y usuarios presuntamente afectados. Si éstos están domiciliados en más de una comunidad autónoma, la competencia corresponde a la Junta Arbitral Nacional.

Las actuaciones se iniciarán por acuerdo del presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente. La Junta Arbitral requerirá a las empresas o profesionales responsables de los hechos susceptibles de lesionar los derechos o intereses de los consumidores, para que en el plazo de quince días desde la notificación manifiesten si aceptan someter al Sistema Arbitral de Consumo la resolución en un único procedimiento de la pluralidad de conflictos existentes, y propongan un acuerdo conciliatorio que satisfaga total o parcialmente a los consumidores o usuarios afectados.

Si las empresas o profesionales no aceptan tal adhesión, se procederá al archivo de las actuaciones dando traslado a todas las Juntas Arbitrales y a quien instó la iniciación del procedimiento.

Aceptada la adhesión, ésta se notificará a las Juntas Arbitrales, y se procederá al llamamiento de los consumidores afectados mediante la publicación de un anuncio en el Diario Oficial que corresponda al ámbito territorial de conflicto. El presidente podrá acordar otros medios para dar publicidad a ese llamamiento, el cual se realizará por un plazo de dos meses desde su publicación. Efectuado el mismo, el presidente la Junta Arbitral de Consumo designará el órgano arbitral.

La notificación de la aceptación de las empresas o profesionales para resolver en un único procedimiento suspende la tramitación de las solicitudes individuales que tengan el mismo presupuesto fáctico, salvo que se hayan iniciado las actuaciones del órgano arbitral, debiendo darse traslado de las mismas a la Junta Arbitral competente en el plazo de quince 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 dado traslado a éste.

Si el reclamado opone la excepción de estar tramitándose un arbitraje colectivo en cualquier momento del procedimiento, el órgano arbitral se inhibirá de su conocimiento, y dará traslado a la Junta Arbitral de consumo competente para conocerlo, dando por terminadas las actuaciones.

Si las solicitudes de arbitraje se presentan transcurrido el periodo de dos meses anteriormente indicado, sólo se admitirán cuando se presenten antes de la fecha prevista para la audiencia. Su admisión no retrotraerá las actuaciones, y el usuario o consumidor afectado podrá intervenir en toda la tramitación posterior a la admisión.

Transcurridos dos meses desde la publicación del llamamiento en el diario oficial, se iniciará el cómputo de los seis meses para dictar el laudo.

Entrada en vigor

Este Real Decreto entrará en vigor el 26 de agosto de 2008, salvo lo relativo a la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y la competencia territorial para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión, que ha entrado en vigor el día 26 de febrero de 2008.

Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y ofertas públicas de adhesión.

Los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo han de remitir al registro anteriormente indicado la información normalizada sobre las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo a través de sus respectivas Juntas Arbitrales de Consumo. A partir del 26 de octubre de 2008 deberán estar a disposición del público los datos del citado registro.

A la entrada en vigor de este Real Decreto, los presidentes de las Juntas Arbitrales que hubieran admitido ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de consumo, las trasladarán a la que fuera competente en cada caso para pronunciarse sobre su admisión. En un plazo de doce meses deberán emitir un pronunciamiento expreso sobre su admisión. Si no se considerara válida la limitación y la empresa o profesional no subsanara tal deficiencia, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo notificará tal inadmisión y procederá a la retirada del distintivo de adhesión.

Si un empresario o profesional ha realizado ofertas públicas de adhesión antes del 26 de febrero de 2008, deberá adecuar su oferta a lo previsto en esta norma en el plazo de seis meses. En otro caso, se entenderá que acepta la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo en equidad, por tiempo indefinido y con aceptación de la mediación previa.

Procedimientos arbitrales iniciados antes de la entrada en vigor de esta norma

Estos procedimientos proseguirán su tramitación conforme a la normativa vigente con anterioridad a la citada entrada en vigor.

Madrid, 6 de marzo de 2008

Juan Fernando Verdasco Giralt

B&V Abogados