

CRal

Blog sobre Consum responsable i
Resolució alternativa de litigis

TAULA DE MODIFICACIONS EN LA REGULACIÓ DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

Publicació 7/2024

Dra. Mariló Gramunt Fombuena. *Professora titular de Dret civil. Directora de la Càtedra UB-ACdC. Universitat de Barcelona*

Oriol Sánchez Castro
Responsable de Resolució Alternativa de Litigis Agència Catalana del Consum. Generalitat de Catalunya

Maria Pilar Catalán Guix
Responsable de Coordinació Territorial. Agència Catalana del Consum. Generalitat de Catalunya



El RD 713/2024, del 23 de juliol, deroga la regulació establerta pel RD 231/2008, del 15 de febrer, pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum.

En el següent quadre es poden observar els canvis incorporats per la nova normativa en color vermell. Aquest quadre comparatiu és la primera part d'un comentari exegetic elaborat pels mateixos autors que es publicarà properament.

RD 231/2008, 15 febrer de regulació SAC	REGLAMENT SAC (aprovat per RD 713/2024, de 23 de juliol)
<p>Artículo 1. Objeto.</p> <p>1. Esta norma tiene por objeto regular la organización del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento del arbitraje de consumo.</p> <p>2. El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.</p>	<p>Artículo 1. Objeto.</p> <p>1. El presente Reglamento tiene por objeto regular la organización y los procedimientos del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>2. Mediante el arbitraje de consumo los órganos arbitrales resuelven de forma extrajudicial, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes, los litigios, nacionales o transfronterizos, dirigidos a empresarios y que son sometidos a su decisión por consumidores o usuarios residentes en la Unión Europea al considerar que existe una vulneración de sus derechos legal o contractualmente reconocidos.</p> <p>3. La sumisión al arbitraje de consumo tiene naturaleza voluntaria para las partes que mantienen la controversia.</p>
<p>Artículo 2. Materias objeto de arbitraje de consumo.</p> <p>1. Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.</p> <p>2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo 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.</p>	<p>Artículo 2. Ámbito de aplicación.</p> <p>1. Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios a los que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.</p> <p>2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias:</p> <p>a) Que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos 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 texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.</p> <p>b) Que se refieran a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas.</p>
<p>Artículo 3. Regulación aplicable.</p> <p>1. El arbitraje de consumo se rige 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.</p>	<p>Disposición final segunda. Aplicación supletoria. (RD 713/2024)</p> <p>1. El procedimiento arbitral de consumo y todas las actuaciones llevadas a cabo por los órganos arbitrales 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, y por lo</p>

<p>2. La actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo es de 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.</p> <p>3. El arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, en lo no previsto expresamente en esta norma, se regirá por lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.</p>	<p>dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.</p> <p>2. La actividad de las Juntas Arbitrales se rige, en lo no previsto expresamente en esta norma, por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en el resto de normas de Derecho administrativo.</p>
<p>Artículo 4. Organización del Sistema Arbitral de Consumo. El Sistema Arbitral de Consumo se organiza a través de las Juntas Arbitrales de Consumo, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales.</p>	<p>Artículo 3. Composición del Sistema Arbitral de Consumo. El Sistema Arbitral de Consumo está integrado por las Juntas Arbitrales de Consumo, los órganos arbitrales que deciden los litigios, la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.</p>
<p>Artículo 5. Juntas Arbitrales de Consumo. 1. Las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros. 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 que podrá preverse la constitución de delegaciones de la Junta Arbitral territorial, ya sean territoriales o sectoriales. 3. Las comunicaciones entre las Juntas Arbitrales de Consumo precisas para la administración del arbitraje se realizarán en el plazo de 10 días desde la fecha de entrada en la Junta Arbitral remitente de los documentos que deban trasladarse, salvo que en esta norma se prevea un plazo distinto.</p>	<p>Artículo 4. Naturaleza de las Juntas Arbitrales de Consumo. 1. Las Juntas Arbitrales de Consumo tienen la naturaleza de órganos administrativos. 2. Son Juntas Arbitrales de Consumo: a) La Junta Arbitral Nacional, adscrita al Ministerio con competencias en materia de consumo. b) Las Juntas Arbitrales territoriales, de ámbito autonómico o local, constituidas mediante la suscripción de convenio entre las administraciones públicas territoriales y el Ministerio con competencias en materia de consumo</p>
<p>Artículo 6. Funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo. Las Juntas Arbitrales de Consumo desempeñan las siguientes funciones: a) Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión.</p>	<p>Artículo 6. Funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo. Las Juntas Arbitrales gestionan el arbitraje institucional de consumo en el ámbito territorial propio de la administración pública a la que están adscritas, y desempeñan las siguientes funciones: a) Fomentar el arbitraje de consumo entre consumidores y empresarios y las asociaciones u organizaciones de ambos, procurando la adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo.</p>

b) Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, así como gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.

c) Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.

d) Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial.

e) Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.

f) Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda conforme a lo previsto en el artículo 38.

g) Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales.

h) Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales a través de las aplicaciones informáticas correspondientes y, en su defecto, manualmente.

i) Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales, cuando lo acuerde el órgano arbitral que conozca del conflicto o el presidente de la Junta Arbitral, a solicitud de las partes antes de la designación del órgano arbitral.

j) Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.

k) Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores.

l) Gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.

m) Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

b) **Conocer** de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo sobre las que resulten competentes, de conformidad con lo establecido en el artículo 25, así como conceder y retirar el distintivo **de empresario adherido**.

c) **Gestionar y mantener actualizados, en su ámbito de actuación, los datos de los empresarios que hayan efectuado ofertas públicas de adhesión, mientras estas se encuentren en vigor.**

d) Comunicar al Ministerio con competencias en materia de consumo los datos actualizados de los empresarios que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

e) Elaborar y actualizar la lista de las personas acreditadas como árbitros.

f) Facilitar una **solución consensuada entre el consumidor o usuario que presenta una solicitud de arbitraje y el empresario reclamado siempre que se considere objetivamente posible, con el fin de evitar el inicio del procedimiento arbitral.**

g) **Admitir o inadmitir, en su caso, archivar las solicitudes de arbitraje recibidas,** así como impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.

h) Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales.

i) **Publicar en su portal de internet información anual sobre la actividad desarrollada conforme a lo previsto en el artículo 38 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.**

j) **Publicar los laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.**

k) Poner a disposición de los consumidores y empresarios formularios de solicitud de arbitraje, de contestación y de aceptación de esta, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

l) Cualquier otra actividad relacionada con el desarrollo de las funciones que le son propias.

<p>n) En general, cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo.</p>	
<p>Artículo 7. Composición de las Juntas Arbitrales de Consumo.</p> <p>1. Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por su presidente y el secretario, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las Administraciones públicas, y por el personal de apoyo adscrito a dicho órgano.</p> <p>El presidente y el secretario de la Junta Arbitral de Consumo serán designados por la Administración de la que dependa la Junta, publicándose su nombramiento en el diario oficial que corresponda al ámbito territorial de la Junta Arbitral de Consumo.</p> <p>2. Salvo lo dispuesto en el artículo 36, las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo podrán fin a la vía administrativa.</p> <p>3. El secretario de la Junta Arbitral de Consumo garantizará el funcionamiento administrativo de la Junta, siendo responsable de las notificaciones de los actos de la Junta, que se efectuarán conforme a lo dispuesto en los artículos 58 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.</p> <p>Cuando se creen delegaciones territoriales o sectoriales de la Junta Arbitral de Consumo, se podrán designar presidentes y secretarios de la delegación territorial o sectorial.</p> <p>Lo previsto en el párrafo anterior, se entenderá sin perjuicio de la capacidad del presidente de la Junta Arbitral de Consumo para designar órganos arbitrales que conozcan de los conflictos en los ámbitos territoriales en los que no exista Junta Arbitral territorial o delegaciones de la Junta Arbitral de Consumo</p>	<p>Artículo 5. Composición de las Juntas Arbitrales de Consumo.</p> <p>1. Las Juntas Arbitrales estarán integradas por las personas titulares y suplentes de su presidencia y secretaría y por el personal que sirve de apoyo al desarrollo de sus funciones.</p> <p>Los nombramientos de las personas que ostentan la presidencia y secretaría de la Junta, sean titulares o suplentes, deberán recaer en personal al servicio de las administraciones públicas y ser designados por la administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral, publicándose su nombramiento en el diario oficial que corresponda a su ámbito territorial. En caso de vacante, ausencia, enfermedad, abstención o recusación, las personas titulares de dichos cargos serán sustituidas por las designadas como suplentes.</p> <p>La composición de las Juntas Arbitrales de Consumo tendrá en cuenta el principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres salvo por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas.</p> <p>2. Las resoluciones dictadas por las personas titulares de la presidencia de las Juntas Arbitrales, a excepción de las previstas en el artículo 18.1.a), ponen fin a la vía administrativa, pudiendo interponerse frente a ellas recurso potestativo de reposición.</p> <p>3. Las notificaciones de los actos administrativos dictados por la Junta Arbitral de Consumo se realizarán, conforme a lo dispuesto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En el supuesto de que el acto que deba ser notificado no tenga carácter administrativo, la notificación se llevará a cabo conforme a la práctica de cada Junta Arbitral.</p>
<p>Artículo 8. Competencias para conocer de las solicitudes individuales de arbitraje.</p> <p>1. Será competente para conocer de las solicitudes individuales 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.</p> <p>2. En defecto de acuerdo de las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor, salvo lo previsto en el apartado siguiente.</p>	<p>Artículo 7. Ámbito competencial de las Juntas Arbitrales de Consumo.</p> <p>1. Será competente para conocer de las solicitudes de arbitraje la Junta Arbitral en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el consumidor que presenta la solicitud de arbitraje o en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el empresario en caso de que el consumidor resida en otro Estado Miembro de la Unión Europea.</p> <p>2. Si, conforme al criterio previsto en el apartado anterior, existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes en razón del ámbito territorial en que el empresario desempeñe su actividad, conocerá el asunto la Junta de inferior ámbito territorial.</p>

<p>Si conforme a este criterio existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial.</p> <p>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, aquélla por la que opté el consumidor.</p>	<p>3. Una Junta Arbitral de Consumo distinta de la que resulte competente según los apartados anteriores resolverá el litigio cuando el consumidor haya manifestado en el convenio arbitral o manifieste en cualquier otro momento su voluntad de someter la decisión de la controversia a la Junta Arbitral de ámbito autonómico o local a la que se encuentre adherido el empresario. Esta elección solo será eficaz si la sede de la Junta Arbitral se encuentra en la misma comunidad autónoma en la que el consumidor tiene su domicilio en el momento de presentar su solicitud.</p>
<p>Artículo 9. Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.</p> <p>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, con competencia para el establecimiento de criterios homogéneos en el Sistema Arbitral de Consumo y la resolución de los recursos frente a las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo en los supuestos previstos en el artículo 36.</p>	<p>Artículo 16. Naturaleza de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.</p> <p>La Comisión de las Juntas Arbitrales es un órgano colegiado de naturaleza administrativa, adscrito funcionalmente al Ministerio con competencias en materia de consumo.</p>
<p>Artículo 10. Composición y funcionamiento.</p> <p>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 el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, entre los presidentes de las Juntas Arbitrales territoriales.</p> <p>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.</p> <p>2. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo estará asistida por dos árbitros designados, por un período de dos años por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, entre los árbitros propuestos por los representantes en dicho órgano del Consejo de Consumidores y Usuarios y de las organizaciones empresariales y profesionales.</p> <p>3. Los vocales y árbitros designados por el Consejo podrán ser reelegidos por un máximo de tres mandatos, procediéndose a la cobertura de las vacantes que se produzcan mediante nueva designación del Consejo por el tiempo que reste de mandato al vocal o árbitro sustituido.</p> <p>4. En caso de vacante, ausencia o enfermedad el presidente será sustituido por el vocal más antiguo en el cargo.</p>	<p>Artículo 17. Composición y funcionamiento de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.</p> <p>1. La Comisión de Juntas Arbitrales estará integrada por la persona titular de la Presidencia de la Junta Arbitral Nacional, que ostentará a su vez su presidencia, y por dos vocales, uno designado por la Comisión Sectorial de Consumo y otro por la asociación de mayor implantación en el ámbito estatal representativa de las entidades locales que ostenten la presidencia de una Junta Arbitral territorial. La secretaría de la Comisión de las Juntas Arbitrales será desempeñada por la persona titular de la secretaría de la Junta Arbitral Nacional, que asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto.</p> <p>La duración del mandato de los vocales de la Comisión de las Juntas Arbitrales será de cuatro años, cesando en el cargo por renuncia, incapacidad o finalización de su mandato, continuando en este último caso en funciones hasta tanto se proceda a la nueva designación.</p> <p>2. En caso de vacante, ausencia o enfermedad de los miembros de la Comisión, se designará a sus sustitutos de la siguiente forma:</p> <p>a) La persona titular de la presidencia será sustituida por su suplente, si lo hubiera, o por la persona titular de la Subdirección General de Regulación y Derechos de las Personas Consumidoras de la Dirección General de Consumo u otro representante de la Dirección General de Consumo del Ministerio con competencias en materia de consumo, con rango de subdirector o subdirectora.</p>

<p>5. 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.</p>	<p>b) La persona titular de la secretaría de la Comisión de Juntas Arbitrales será sustituida por su suplente o, en su defecto, se procederá a su designación entre personal al servicio de la Subdirección General de Regulación y Derechos de las Personas Consumidoras.</p> <p>3. En caso de vacante, ausencia o enfermedad de los vocales, la persona titular de la presidencia de la Comisión solicitará a los mismos órganos que designaron a los vocales titulares que procedan a la designación de sus sustitutos.</p> <p>4. Los vocales de la Comisión de Juntas Arbitrales podrán ser reelegidos por un máximo de dos mandatos, procediéndose a la cobertura de las vacantes que se produzcan mediante nueva designación realizada en la misma forma que la inicial.</p> <p>5. La Comisión de las Juntas Arbitrales podrá solicitar, para el desarrollo de sus funciones, la asistencia y apoyo de personas acreditadas como árbitros en cualquier Junta Arbitral de Consumo, requiriendo a estas su designación, con carácter general para cualquier asunto o para algunos en concreto, con el único requisito de que acrediten una amplia experiencia sobre la materia de que se trate.</p> <p>6. Los acuerdos de la Comisión de Juntas Arbitrales se adoptarán por mayoría, entendiéndose válidamente adoptados si en la votación concurren, al menos, dos de sus miembros, en cuyo caso la adopción del acuerdo requerirá unanimidad.</p>
<p>Artículo 11. Competencias de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.</p> <p>Son competencias de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo:</p> <p>1. 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 36.</p> <p>2. 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.</p> <p>Los informes, dictámenes o recomendaciones se emitirán a iniciativa de los presidentes de las Juntas Arbitrales, de los árbitros o de las partes en el procedimiento arbitral, en el plazo máximo de 30 días a contar desde el siguiente a la recepción de la solicitud por la Comisión de las Juntas Arbitrales</p>	<p>Artículo 18. Funciones de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.</p> <p>1. Corresponde a la Comisión de Juntas Arbitrales:</p> <p>a) La resolución de los recursos interpuestos contra las resoluciones de admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje, que se fundamenten en la vulneración del artículo 2.</p> <p>b) La emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los órganos arbitrales en el ejercicio de sus funciones, en particular en los supuestos de laudos que contengan pronunciamientos dispares ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales.</p> <p>2. Los informes, dictámenes o recomendaciones serán emitidos a solicitud de las personas titulares de las presidencias de las Juntas Arbitrales o de los órganos arbitrales en el plazo máximo de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud por la Secretaría de la Comisión de las Juntas Arbitrales, pudiendo requerir a los solicitantes cuanta documentación e información se considere oportuna.</p>

<p>de Consumo y publicados en la página web del Instituto Nacional del Consumo.</p> <p>Los informes, dictámenes o recomendaciones, para cuya emisión podrá recabarse de las Juntas Arbitrales toda la documentación e información que se considere oportuna, serán públicos y deberán ser notificados por la secretaría de la Comisión a las Juntas Arbitrales de Consumo y a sus delegaciones.</p> <p>3. La emisión del informe preceptivo en la admisión de ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo. El informe negativo de la Comisión será, además, vinculante para la Junta Arbitral de Consumo. El informe, que tendrá en cuenta las directrices fijadas por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y, en su caso, las razones alegadas por la Junta Arbitral competente para resolver, se pronunciará igualmente sobre la procedencia de conceder el distintivo de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>4. La emisión del informe preceptivo y no vinculante en el procedimiento de retirada de la acreditación como árbitro del Sistema Arbitral de Consumo, en los casos previstos en el artículo 23.1.</p> <p>5. Los informes previstos en los apartados 3 y 4 se emitirán en el plazo de 15 días desde el siguiente a la recepción en la Comisión de la solicitud de la Junta Arbitral competente.</p>	<p>3. Los informes, dictámenes o recomendaciones emitidos por la Comisión de Juntas Arbitrales no tendrán carácter vinculante, pudiendo los órganos arbitrales apartarse de su contenido de forma motivada.</p> <p>4. Todos los informes, dictámenes o recomendaciones emitidos por la Comisión serán publicados en el Portal de Internet del Ministerio con competencias en materia de consumo.</p>
<p>Artículo 12. Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 19. Naturaleza del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo es el órgano colegiado de representación y participación en materia de arbitraje de consumo, adscrito funcionalmente a la Dirección General de Consumo.</p>
<p>Artículo 13. Composición del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>1. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo estará constituido por el presidente, el vicepresidente y los consejeros.</p> <p>2. El presidente del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo es el Presidente del Instituto Nacional del Consumo.</p> <p>3. El vicepresidente del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo es el Director del Instituto Nacional del Consumo.</p> <p>4. Son consejeros del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo:</p> <p>a) El presidente de la Junta Arbitral Nacional.</p>	<p>Artículo 20. Composición del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>1. El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo está integrado por las personas titulares de su presidencia y vicepresidencia, así como por los consejeros.</p> <p>2. La presidencia corresponde a la persona titular de la Dirección General de Consumo.</p> <p>3. La vicepresidencia será desempeñada por la persona titular de la presidencia de la Sección de Arbitraje y Reclamaciones de la Comisión Sectorial de Consumo.</p> <p>4. Son consejeros del Sistema Arbitral de Consumo:</p> <p>a) La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral Nacional.</p>

b) Cuatro presidentes de las Juntas Arbitrales territoriales, designados de forma paritaria respectivamente por la Comisión de Cooperación de Consumo y por la asociación de mayor implantación en el ámbito estatal representativa de las entidades locales.

c) Un representante del Ministerio de Justicia, designado por el Subsecretario de este Departamento.

d) Un representante del Ministerio de Administraciones Públicas, designado por el Subsecretario de este Departamento.

e) Un representante del Ministerio de Economía y Hacienda, designado por el Subsecretario de este Departamento.

f) Un representante del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, designado por el Subsecretario de este Departamento.

g) Dos representantes de la Administración de consumo de las comunidades autónomas o ciudades con Estatuto de Autonomía, uno, el Presidente del Grupo de Trabajo de Arbitraje de la Comisión de Cooperación de Consumo, y otro designado por la propia Comisión.

h) Dos representantes de la asociación de mayor implantación en el ámbito estatal representativa de las Entidades Locales.

i) Tres representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios, designados por este órgano de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones.

j) Dos representantes de las organizaciones empresariales y profesionales, al menos uno de los cuales representará a las PYMES, designados por las organizaciones más representativas de ámbito estatal.

k) Un representante del Consejo Superior de las Cámaras de Comercio, designado por este órgano.

l) Un representante del Consejo General de la Abogacía, designado por este órgano.

La duración del mandato de los consejeros no natos será de cuatro años, cesando en el cargo por renuncia, revocación de la designación, incapacidad permanente apreciada por el pleno del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, previa audiencia del interesado, o por finalización del mandato.

5. La secretaría será desempeñada por el titular de la Subdirección General de Normativa y Arbitraje del Consumo del Instituto Nacional del Consumo.

b) Cuatro **personas titulares de las presidencias** de Juntas Arbitrales territoriales, **dos de ellas** designadas por la Comisión Sectorial de Consumo **y dos** por la asociación de mayor implantación en el ámbito estatal representativa de las entidades locales.

c) **Dos representantes de las autoridades de consumo de las comunidades autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, designados por la Comisión Sectorial de Consumo.**

d) **Un representante de la asociación de entidades locales con mayor implantación en el ámbito estatal, designado por dicha asociación.**

e) **Un** representante del Consejo de Consumidores y Usuarios, designado por este órgano.

f) **Un** representante de las organizaciones empresariales, designado por las organizaciones más representativas de ámbito estatal.

La duración del mandato **de los consejeros** será de cuatro años. Cesarán en el cargo por renuncia, incapacidad, o vencimiento del término de su mandato, **permaneciendo en este caso en su cargo hasta tanto se proceda a las nuevas designaciones.**

5. La secretaría del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo, **que tendrá voz, pero no voto, será desempeñada por la persona titular de la Subdirección General de Regulación y Derechos de las Personas Consumidoras de la Dirección General de Consumo.**

<p>Artículo 14. Funcionamiento del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>1. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo funcionará en pleno y en secciones.</p> <p>2. El pleno del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, que se reunirá al menos una vez al año, se considerará válidamente constituido cuando concurren al menos la mitad de los vocales, adoptándose sus acuerdos por mayoría de los votos emitidos. En caso de empate, el voto del presidente actuará como voto dirimente.</p> <p>3. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo decidirá las secciones permanentes o temporales que constituye para el estudio, análisis o seguimiento de asuntos específicos, determinándose su composición y funcionamiento en el momento de su constitución.</p> <p>4. La asistencia técnica a las secciones se prestará por el Instituto Nacional del Consumo.</p>	<p>Artículo 21. Funcionamiento del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>1. El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo se reunirá al menos una vez al año, considerándose válidamente constituido cuando concurren el Presidente y Secretario o, en su caso, quienes les suplan y la mitad, al menos, de sus miembros.</p> <p>2. Los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos emitidos. En caso de empate, dirimirá el asunto quien presida.</p> <p>3. El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo podrá ser convocado en cualquier momento para tratar un asunto que se someta a su decisión, siempre que así lo solicite un tercio de sus miembros.</p>
<p>Artículo 15. Funciones del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>Son funciones del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo:</p> <p>a) El seguimiento, apoyo y las propuestas de mejora del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>b) La aprobación de la memoria anual del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>c) La aprobación de los programas comunes de formación de los árbitros y la fijación de los criterios de honorabilidad y cualificación para su acreditación.</p> <p>d) La elaboración de directrices generales sobre los supuestos de admisión de las ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>e) La aprobación de planes estratégicos de impulso del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>f) La propuesta de convenios marco de constitución de las Juntas Arbitrales territoriales.</p> <p>g) La designación de los miembros no natos de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.</p> <p>h) La habilitación de instrumentos que favorezcan la cooperación y comunicación entre las Juntas Arbitrales de Consumo y los árbitros.</p>	<p>Artículo 22. Funciones del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>Son funciones del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo:</p> <p>a) El seguimiento, el apoyo y las propuestas de mejora del Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>b) La elaboración de directrices generales sobre cualquier asunto de especial interés que afecte a los diversos agentes que intervienen en el Sistema Arbitral de Consumo y requiera una respuesta homogénea.</p> <p>c) El establecimiento de criterios homogéneos sobre la formación de los órganos arbitrales.</p> <p>d) El desarrollo de cualquier función prevista legal o reglamentariamente y, en su caso, cualquier otro asunto que le encomiende la Comisión Sectorial de Consumo.</p>

<p>i) La edición y divulgación de los informes técnicos, dictámenes y recomendaciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y de los laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo.</p> <p>j) El establecimiento de criterios homogéneos sobre la creación de órganos arbitrales sectoriales y especializados.</p> <p>k) El resto de las funciones previstas legal o reglamentariamente y, en su caso, las que le encomiende el Instituto Nacional del Consumo y la Conferencia Sectorial de Consumo.</p>	
<p>Artículo 16. Propuesta de árbitros y lista de árbitros acreditados.</p> <p>1. La Administración, entre personal a su servicio, las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro estatal de asociaciones de consumidores y usuarios o que reúnan los requisitos exigidos por la normativa autonómica que les resulte de aplicación, las organizaciones empresariales o profesionales legalmente constituidas y, en su caso, las Cámaras de Comercio, propondrán al presidente de la Junta Arbitral de Consumo las personas que actuarán como árbitros en los procedimientos arbitrales que se sustancien en ella.</p> <p>2. Las personas propuestas deberán solicitar al presidente de la Junta Arbitral de Consumo su acreditación para actuar ante ella. Dicha solicitud implicará la aceptación de su inclusión en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo y la aceptación del cargo de árbitro en los procedimientos en que sea designado como tal.</p> <p>3. Concedida la acreditación, ésta se notificará a las personas propuestas, procediéndose a su inclusión en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo, que será pública.</p> <p>4. El secretario de la Junta Arbitral de Consumo mantendrá permanentemente actualizada la lista de árbitros acreditados ante la respectiva Junta Arbitral de Consumo y las listas de árbitros especializados acreditados para conocer los conflictos que, conforme a los criterios del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, deban ser resueltos por órganos arbitrales especializados.</p>	<p>Artículo 9. Propuesta y listado de árbitros acreditados.</p> <p>1. La administración pública a la que esté adscrita la Junta Arbitral, las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales que participen en la gestión del Sistema Arbitral de Consumo estarán obligados a formular la propuesta de los árbitros que vayan a intervenir en los procedimientos que sean llevados a cabo en cada Junta Arbitral. Las propuestas se dirigirán a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral.</p> <p>2. Las administraciones públicas solo podrán proponer como árbitros a personal a su servicio o al servicio de cualquier otra administración pública o del sector público institucional.</p> <p>3. Las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales solo podrán proponer árbitros si previamente se encuentran inscritas en los registros estatal o autonómicos correspondientes al ámbito territorial de la Junta.</p> <p>4. En las propuestas referidas en los apartados anteriores deberá indicarse si se efectúan para intervenir de forma general en todos los procedimientos o en aquellos relacionados con reclamaciones de algún sector económico concreto.</p>
<p>Artículo 17. Acreditación de los árbitros.</p> <p>La acreditación de los árbitros para participar en los órganos arbitrales del Sistema Arbitral de Consumo se realizará por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo en la que hayan de intervenir, atendiendo a los requisitos de honorabilidad y cualificación establecidos por el Consejo General del Sistema</p>	<p>Artículo 10. Acreditación de los árbitros.</p> <p>1. Las personas propuestas para actuar como árbitros deberán solicitar su acreditación a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo en cuyos procedimientos vayan a intervenir. La solicitud de acreditación implicará la aceptación del desempeño de las funciones que le son propias y su inclusión en</p>

<p>Arbitral de Consumo. En todo caso, además, los árbitros acreditados a propuesta de la Administración deberán ser licenciados en derecho, ya resuelvan en equidad o en derecho.</p> <p>Tales requisitos, de carácter objetivo, serán públicos. El presidente de la Junta Arbitral de Consumo se entenderá acreditado en todo caso para actuar como árbitro.</p>	<p>el listado elaborado por dicha Junta Arbitral. La acreditación de los miembros integrantes de los órganos arbitrales se realizará por la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, atendiendo a los requisitos de honorabilidad y cualificación.</p> <p>La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo se entenderá acreditada como árbitro siempre que reúna el requisito de estar en posesión de la licenciatura o grado en Derecho, ya decida el arbitraje en derecho o en equidad.</p> <p>2. En el caso de que la propuesta sea realizada por las administraciones públicas será requisito necesario para su acreditación, independientemente de que se trate de un arbitraje resuelto en derecho o en equidad, estar en posesión de la licenciatura o grado en Derecho.</p> <p>No obstante, en aquellos casos en que el titular de la presidencia de la Junta Arbitral aprecie ausencia de complejidad en la reclamación y el arbitraje sea resuelto en equidad, podrá acreditar a quien esté en condiciones de justificar un conocimiento general suficiente del Derecho, además de formación específica o experiencia profesional en derecho de consumo, durante un periodo superior a dos años.</p> <p>3. En los arbitrajes que deban decidirse en derecho, los árbitros designados a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales deberán estar en posesión de grado o licenciatura en Derecho.</p> <p>4. Concedida la acreditación, se notificará a los interesados por medios electrónicos, procediéndose a su inclusión en el listado público de árbitros de la Junta Arbitral de Consumo, que deberá ser permanentemente actualizado.</p>
<p>Artículo 18. Órganos arbitrales.</p> <p>1. Los órganos arbitrales, unipersonales o colegiados, son los competentes para decidir sobre la solución de los conflictos.</p> <p>2. El órgano arbitral estará asistido por el secretario arbitral, al que corresponde:</p> <p>a) Velar por el cumplimiento de todas las decisiones que adopten los órganos arbitrales en el ejercicio de su función.</p> <p>b) Dejar constancia de la realización de actos procedimentales por el órgano arbitral o ante éste y de la producción de hechos con trascendencia procedimental mediante las oportunas diligencias. Cuando se utilicen medios técnicos de grabación o reproducción, el secretario arbitral garantizará la autenticidad e integridad de lo grabado o reproducido.</p>	<p>Artículo 8. Naturaleza de los órganos arbitrales.</p> <p>1. Corresponde a los órganos arbitrales la decisión o resolución de los litigios planteados ante las Juntas Arbitrales.</p> <p>2. Los órganos arbitrales pueden ser de carácter unipersonal o de carácter colegiado, integrados en este caso por tres árbitros, propuestos en la forma que se determina en el artículo 13.</p> <p>3. Los órganos arbitrales serán asistidos, actuando con voz pero sin voto, por la persona titular de la secretaría de la Junta Arbitral o por cualquier otra designada por la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, pudiendo determinar que dicha función sea asumida por el órgano arbitral unipersonal o por la persona titular de la presidencia del órgano arbitral colegiado.</p> <p>4. La persona que asuma la secretaría de los órganos arbitrales llevará a cabo las siguientes funciones:</p>

<p>c) Asegurar el funcionamiento del registro de recepción de documentos que se incorporen a las actuaciones arbitrales, expidiendo en su caso las certificaciones que en esta materia sean solicitadas por las partes.</p> <p>d) Expedir certificaciones de las actuaciones arbitrales no reservada a las partes, con expresión de su destinatario y el fin para el cual se solicitan.</p> <p>e) Documentar y formar los expedientes del procedimiento arbitral, dejando constancia de las resoluciones que se dicten.</p> <p>f) Facilitar a las partes interesadas y a cuantos manifiesten y justifiquen un interés legítimo y directo, la información que soliciten sobre el estado de las actuaciones arbitrales no declaradas reservadas.</p> <p>g) Ordenar e impulsar el procedimiento, salvo en las actuaciones reservadas a los árbitros.</p> <p>h) Levantar acta de las audiencias.</p> <p>i) Realizar las notificaciones de las actuaciones arbitrales.</p> <p>El secretario arbitral será el secretario de la Junta Arbitral de Consumo o el designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, entre el personal que preste servicios en ella, con carácter permanente o para un procedimiento o procedimientos concretos.</p> <p>3. Sobre los actos de ordenación, tramitación e impulso del procedimiento reservados a los órganos arbitrales resolverá el presidente del colegio arbitral en el caso de los órganos colegiados.</p>	<p>a) Certificar las actuaciones del órgano arbitral y garantizar que los procedimientos y reglas de constitución y adopción de acuerdos son respetadas.</p> <p>b) Levantar acta de las audiencias y, en su caso, custodiar las grabaciones de audiencias telemáticas, así como cualquier documentación aportada en aquellas, dando fe de su autenticidad.</p> <p>c) Realizar las notificaciones de las actuaciones de los órganos arbitrales.</p> <p>d) Facilitar a las partes interesadas la información que soliciten sobre el estado de las actuaciones arbitrales, que tendrá carácter confidencial.</p>
<p>Artículo 19. Órganos arbitrales unipersonales.</p> <p>1. Conocerá de los asuntos un árbitro único:</p> <p>a) Cuando las partes así lo acuerden</p> <p>b) Cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.</p> <p>2. Las partes podrán oponerse a la designación de un árbitro único, en cuyo caso se procederá a designar un colegio arbitral.</p> <p>3. El árbitro único 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.</p>	<p>Artículo 12. Órganos arbitrales unipersonales.</p> <p>1. Conocerá de los asuntos un órgano arbitral unipersonal, acreditado a propuesta de la administración pública:</p> <p>a) Cuando las partes en litigio así lo acuerden.</p> <p>b) Cuando el importe de la pretensión de la controversia sea inferior a 600 euros, salvo que la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo decida designar un órgano colegiado, de forma motivada, y a la vista de la complejidad del asunto.</p> <p>c) Cuando se eleve a laudo conciliatorio el acuerdo consensuado alcanzado por las partes, salvo que en el momento de alcanzarse el acuerdo ya se hubiera designado un órgano arbitral colegiado, en cuyo caso conservará su competencia.</p> <p>d) Cuando la persona titular de la presidencia aprecie ausencia de complejidad en el litigio, aunque la cuantía de la pretensión sea superior a 600 euros, debiendo, en este caso, indicarse expresamente tal circunstancia en el momento de la designación del órgano arbitral unipersonal.</p>

	<p>2. Las partes, de común acuerdo, podrán oponerse, de forma expresa y motivadamente, a la designación de un órgano arbitral unipersonal, correspondiendo a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral resolver sobre la oposición, una vez evaluados los motivos de oposición, y, en su caso, proceder a designar un órgano arbitral colegiado. La decisión adoptada sobre la oposición no podrá ser objeto de impugnación.</p>
<p>Artículo 20. Órganos arbitrales colegiados.</p> <p>1. En los supuestos no previstos en el artículo anterior, conocerá de los asuntos un colegio arbitral 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.</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 13. Órganos arbitrales colegiados.</p> <p>1. En los supuestos no previstos en el artículo 12, conocerá de los asuntos un órgano arbitral colegiado, integrado por tres árbitros acreditados, propuestos cada uno, respectivamente, por la administración pública, por las asociaciones de consumidores y usuarios y por las organizaciones empresariales.</p> <p>2. La presidencia de los órganos arbitrales colegiados será asumida por el árbitro propuesto por la administración pública.</p>
<p>Artículo 21. Designación de los árbitros en el procedimiento arbitral.</p> <p>1. La designación de los árbitros que deban conocer sobre los respectivos procedimientos arbitrales corresponde al presidente de la Junta Arbitral de Consumo.</p> <p>En los arbitrajes que deban decidirse en derecho, los árbitros designados entre los acreditados a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales, deberán ser licenciados en derecho.</p> <p>2. La designación de árbitros se realizará por turno, entre los que figuren en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo, general o de árbitros especializados, en aquéllos supuestos en que, conforme a los criterios del consejo general del Sistema Arbitral de Consumo, deban conocer los asuntos órganos arbitrales especializados.</p> <p>3. En el mismo acto el presidente designará, igualmente por turno, árbitros suplentes, sin que tal nombramiento implique que corra su turno para ulteriores designaciones como árbitros titulares.</p>	<p>Artículo 14. Designación de los órganos arbitrales.</p> <p>1. La designación de los órganos arbitrales que intervengan en los procedimientos, como titulares o suplentes, corresponde a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral.</p> <p>La designación de árbitros se realizará por tur333333no, entre los que figuren en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo. En el mismo acto el presidente designará, igualmente por turno, árbitros suplentes, sin que tal nombramiento implique que corra su turno para ulteriores designaciones como árbitros titulares.</p> <p>2. En el caso de que transcurran diez días hábiles sin que los árbitros objeto del llamamiento por turno hubieran podido ser nombrados, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral podrá proceder a su designación de manera directa.</p> <p>3. Si el arbitraje se decidiera en derecho, todos los integrantes del órgano arbitral colegiado deberán acreditar estar en posesión del grado o licenciatura en Derecho.</p>
<p>Artículo 22. Abstención y recusación de los árbitros.</p>	<p>Artículo 15. Abstención y recusación de los órganos arbitrales.</p>

<p>1. Los árbitros actuarán en el ejercicio de su función con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad. No podrán actuar como árbitros quienes hayan intervenido como mediadores en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquel.</p> <p>2. Las partes podrán recusar a los árbitros en el plazo de diez días desde la fecha en que les sea notificada su designación para decidir el conflicto o desde el conocimiento de cualquier circunstancia que dé lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia.</p> <p>3. Planteada la recusación, el árbitro recusado deberá decidir si renuncia a su cargo en un plazo de 48 horas. Si examinadas las razones alegadas, el árbitro recusado decide no renunciar a su cargo, en el plazo de cuarenta y ocho horas, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo resolverá sobre la recusación, previa audiencia del árbitro y, en su caso, del resto de los árbitros del colegio arbitral.</p> <p>La resolución aceptando o rechazando la recusación, que deberá ser motivada, será notificada al árbitro, al resto de los miembros del colegio arbitral y a las partes.</p> <p>4. Si el árbitro recusado tuviera la condición de presidente de la Junta Arbitral de Consumo, aceptará la recusación planteada.</p> <p>5. Aceptada la recusación, se procederá al llamamiento del árbitro suplente y a la designación de un nuevo árbitro suplente, en la misma forma en que fue designado el sustituido. El nuevo árbitro decidirá si continúa el procedimiento iniciado, dándose por enterado de las actuaciones practicadas o si ha lugar a repetir actuaciones ya practicadas.</p> <p>Si el nuevo árbitro o árbitros decidieran que se repitieran actuaciones, se acordará una prórroga por el tiempo necesario para practicarlas, que no podrá ser superior a dos meses.</p> <p>6. Si no prosperase la recusación planteada, la parte que la instó podrá hacer valer la recusación al impugnar el laudo.</p> <p>7. El procedimiento quedará en suspenso mientras no se haya decidido sobre la recusación, ampliándose el plazo para dictar laudo previsto en el artículo 49 por el tiempo que haya durado la suspensión y, en su caso, por el tiempo que se haya acordado de prórroga conforme a lo previsto en el apartado 5</p>	<p>1. Los órganos arbitrales actuarán en el ejercicio de sus funciones con la debida independencia e imparcialidad, estando obligados a abstenerse si concurriese cualquier circunstancia que pueda dar lugar a dudas sobre tales obligaciones o a la existencia de un conflicto de intereses, y guardarán confidencialidad sobre los asuntos que conozcan.</p> <p>Quienes hayan intervenido, con carácter previo, en cualquier intento de logro de una solución consensuada entre las partes, ya sea en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquel, no podrán ser designados árbitros, debiendo abstenerse en el caso de que en el momento de la designación se desconociese dicha circunstancia.</p> <p>2. Si concurriesen circunstancias que dieran lugar a dudas justificadas sobre su independencia e imparcialidad, las partes podrán solicitar la recusación en el plazo de cinco días hábiles desde el día siguiente al que se hubiera notificado su designación para decidir el litigio, o desde la fecha en que tuvieran conocimiento de ellas.</p> <p>3. El recusado decidirá si acepta su recusación en el plazo de cinco días hábiles, excepto cuando se trate de la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral, en cuyo caso se considerará aceptada y sin posibilidad de ser rechazada. Si la recusación fuese rechazada, resolverá la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral, previa audiencia del recusado, en el plazo de tres días hábiles.</p> <p>4. La resolución de la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral acerca de la recusación deberá ser motivada y será notificada al interesado y a las partes que intervienen en el litigio.</p> <p>5. Aceptada la recusación, el árbitro suplente continuará conociendo del procedimiento arbitral hasta su terminación, pudiendo, de forma motivada, ordenar la repetición de algunas actuaciones. En caso de no haber sido designado suplente se procederá a una nueva designación.</p> <p>6. Si no prosperase la recusación planteada, la parte que la instó podrá hacer valer la recusación en la impugnación judicial del laudo.</p> <p>7. El procedimiento arbitral quedará en suspenso en tanto no se decida sobre la recusación, ampliándose el plazo para dictar laudo previsto en el artículo 45 por un periodo igual al de la citada suspensión.</p>
<p>Artículo 23. Retirada de la acreditación a los árbitros.</p> <p>1. El presidente de la Junta Arbitral de Consumo ante la que esté acreditado el árbitro, le retirará la acreditación cuando deje de reunir los requisitos</p>	<p>Artículo 11. Retirada de la acreditación de los árbitros y baja en el listado correspondiente.</p>

<p>exigidos para ella, conforme al artículo 17 y, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, cuando incumpla o haga dejación de sus funciones.</p> <p>En el procedimiento de retirada de la acreditación, que podrá iniciarse de oficio o por denuncia de parte interesada, serán oídos en todo caso el árbitro y, en su caso, la entidad que lo propuso.</p> <p>2. La competencia para retirar la acreditación como árbitro al presidente de la Junta Arbitral de Consumo corresponde a la Administración que lo designó, conforme a lo previsto en el artículo 7.1, debiendo ajustarse al procedimiento establecido en el apartado anterior.</p> <p>3. La retirada de la acreditación para actuar como árbitro del Sistema Arbitral de Consumo se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, respecto de la falta o imposibilidad de ejercicio de las funciones arbitrales en el curso de un procedimiento arbitral. No obstante, en tales casos la pretensión de remoción se sustanciará conforme a lo dispuesto en los apartados precedentes.</p>	<p>1. La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral que haya concedido la acreditación de un árbitro será competente para proceder a su retirada y a la correspondiente baja en el listado de árbitros acreditados en los siguientes supuestos:</p> <p>a) Por renuncia expresa del propio árbitro.</p> <p>b) Cuando el árbitro deje de reunir los requisitos o cualificación exigidos para su acreditación.</p> <p>c) Por incumplimiento o dejación de sus funciones o cuando exista un rechazo reiterado e injustificado a intervenir en los procedimientos.</p> <p>d) Cuando lo solicite y justifique adecuadamente la entidad, asociación u organización que efectuó la propuesta.</p> <p>e) Cuando la entidad, asociación u organización que efectuó la propuesta desaparezca, deje de reunir los requisitos para efectuar la propuesta o cese en la participación o colaboración con la Junta Arbitral.</p> <p>f) Cuando el árbitro se encuentre desempeñando un cargo que pueda comprometer su independencia o apariencia de imparcialidad y, en consecuencia, la confianza de las partes.</p> <p>2. El procedimiento de retirada de la acreditación, que en ningún caso tendrá carácter sancionador ni disciplinario, se iniciará de oficio o a instancia de parte, garantizándose los principios de audiencia y contradicción a los interesados, así como a la entidad, asociación u organización que hubieran efectuado la propuesta.</p> <p>3. La retirada de la acreditación se entenderá sin perjuicio de la falta o imposibilidad de ejercicio de las funciones arbitrales en el curso de un procedimiento arbitral, a la que se refiere el artículo 19 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en cuyo caso la pretensión de remoción se sustanciará conforme a lo dispuesto en el apartado precedente.</p>
<p>Artículo 24. Convenio Arbitral.</p> <p>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.</p> <p>El convenio arbitral 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 que permitan tener constancia del</p>	<p>Artículo 23. Formalización del convenio arbitral.</p> <p>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 arbitraje de consumo las controversias derivadas de una relación de consumo.</p> <p>2. El convenio arbitral deberá constar por escrito, en un documento o documentos firmados por las partes, en formato electrónico cuando lo exija una norma. El convenio deberá ser accesible en todo momento para su posterior consulta y permitir su fiel reproducción durante el periodo de tiempo en que esté en vigor.</p>

<p>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.</p> <p>2. Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, el convenio arbitral estará válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud, siempre que coincida con el ámbito de la oferta.</p> <p>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.</p> <p>4. En caso de que no conste la existencia de convenio arbitral en cualquiera de las formas señaladas en los apartados precedentes, la Junta Arbitral de Consumo, recibida una solicitud de arbitraje dará traslado al reclamado para su aceptación, conforme a lo previsto en el artículo 37.3, apartado b). Artículo 24. Convenio Arbitral.</p>	<p>3. Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, en el modo establecido por el artículo siguiente, el convenio arbitral se entenderá válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud de arbitraje, siempre que la pretensión esté incluida en el ámbito de la actividad de la empresa o establecimiento.</p> <p>4. Se entenderá válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera presentación de la solicitud de arbitraje si resulta acreditado que en ese momento el empresario utiliza o exhibe el distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, sin existir oferta de adhesión previa o habiendo perdido esta sus efectos.</p> <p>5. En caso de que no conste la existencia de convenio arbitral en cualquiera de las formas señaladas en los apartados precedentes, la Junta Arbitral competente, una vez admitida a trámite una solicitud de arbitraje, la trasladará al reclamado para su aceptación o rechazo, conforme a lo previsto en el artículo 36.2.</p> <p>6. En el momento de la prestación del consentimiento por las partes para la resolución de su litigio mediante el arbitraje de consumo, deberán ser informadas, preferentemente en los formularios normalizados puestos a disposición por las Juntas Arbitrales, de que la existencia de un convenio arbitral válido impide a los tribunales conocer de los litigios sometidos a arbitraje, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria, así como de que la decisión que ponga fin al litigio tendrá carácter vinculante.</p>
<p>Artículo 25. Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>1. Las empresas o profesionales podrán formular por escrito, por vía electrónica a través del procedimiento previsto en el capítulo V, sección 1.^a, 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.</p> <p>En la oferta pública de adhesión se expresará si se opta por que el arbitraje se resuelva en derecho o en equidad, así como, en su caso, el plazo de validez de la oferta y si se acepta la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales. 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.</p> <p>2. La oferta pública de adhesión será única y se entenderá realizada a todo el Sistema Arbitral de Consumo.</p>	<p>Artículo 24. Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>1. Los empresarios podrán formular por escrito y a través de medios electrónicos oferta pública y unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>2. En la oferta de adhesión deberá indicarse si se opta por que el arbitraje se decida en equidad, en derecho o indistintamente a elección del consumidor, así como el plazo de validez de la oferta. En el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad y por tiempo indefinido.</p> <p>3. La oferta pública de adhesión será única, se entenderá realizada a todo el Sistema Arbitral de Consumo, sin limitaciones, y abarcará todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca.</p> <p>Los empresarios que tengan la condición de personas físicas y desarrollen actividades diferentes de venta o prestación de servicios en distintos establecimientos, o mediante venta a distancia por canales diferentes, deberán</p>

<p>3. 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.</p> <p>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.</p> <p>Tampoco se considerará oferta pública de adhesión limitada aquélla que condicione el conocimiento del conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo a la previa presentación de la reclamación ante los mecanismos de solución de conflictos habilitados por la empresa o profesional, siempre que el recurso a tales mecanismos sea gratuito y se preste información sobre su existencia y modo de acceder a ellos en la información precontractual y en el contrato.</p> <p>4. 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.</p>	<p>identificar claramente en la oferta de adhesión la actividad o actividades para las que efectúan la oferta.</p> <p>4. A efectos de lo dispuesto en este capítulo, no se considerará que existe limitación de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo cuando la adhesión se realice por un período superior un año, o se efectúe a las Juntas Arbitrales correspondientes al territorio en el que el empresario desarrolle principalmente su actividad. Cualquier otra condición incluida en la oferta de adhesión será considerada como limitación.</p> <p>A estos efectos, se entiende que el empresario desarrolla principalmente su actividad en un determinado territorio cuando dirija su oferta de bienes y servicios a los consumidores domiciliados en ese territorio, a través de establecimientos abiertos al público o mediante técnicas de comunicación a distancia.</p> <p>5. La oferta pública de adhesión, así como su denuncia, habrá de efectuarse por el empresario o representante con poder suficiente para disponer.</p>
<p>Artículo 26. Oferta pública de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>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. El informe negativo a la admisión de la oferta pública de adhesión limitada será, además, vinculante para la Junta Arbitral de Consumo.</p>	<p>Sense article corresponent.</p>
<p>Artículo 27. Competencia territorial para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión.</p>	<p>Artículo 25. Competencia para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión.</p> <p>1. Será competente para resolver sobre la admisión o inadmisión de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral</p>

<p>1. 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.</p> <p>2. La Junta Arbitral de Consumo ante la que se haya presentado la oferta pública de adhesión la trasladará a la Junta Arbitral competente para resolver en un plazo máximo de diez días.</p> <p>3. La Junta Arbitral de Consumo notificará a la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo la resolución que adopte en la tramitación de las ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.</p>	<p>correspondiente al ámbito territorial en el que el empresario desarrolle principalmente su actividad.</p> <p>Si en el ámbito territorial autonómico en el que el empresario desarrolla principalmente su actividad existieran varias Juntas Arbitrales, será competente para resolver sobre la oferta de adhesión la Junta Arbitral de superior ámbito territorial.</p> <p>Si el empresario desarrolla su actividad principal en un ámbito territorial superior a una comunidad autónoma, será competente para resolver la oferta de adhesión la Junta Arbitral Nacional de Consumo.</p> <p>2. Si, conforme a lo dispuesto en el apartado anterior, la Junta Arbitral ante la que se haya presentado la oferta pública de adhesión no resulta competente para su resolución, la trasladará en un plazo máximo de diez días hábiles a la Junta Arbitral competente para resolver, informando de ello al solicitante.</p>
<p>Artículo 28. Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>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.</p> <p>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 conste explícitamente y de forma clara, que se trata de una oferta limitada.</p> <p>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.</p> <p>3. El distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo podrá figurar en castellano o en las demás lenguas cooficiales del Estado en las respectivas comunidades autónomas donde se utilice.</p> <p>4. Las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo podrán 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</p>	<p>Artículo 26. Resolución sobre la oferta pública de adhesión y concesión del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>1. La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral que resulte competente para conocer de la oferta pública de adhesión, resolverá motivadamente sobre su aceptación o rechazo y, en caso de aceptarla, otorgará al empresario el distintivo oficial que figura en el anexo.</p> <p>2. Los empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo están obligados a utilizar en el distintivo oficial anteriormente referido en su portal de internet, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor. Si el empresario no dispusiera de portal de internet o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el distintivo deberá ser exhibido en cualquier soporte que permita al consumidor su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible al consumidor o cualquier otra comunicación comercial.</p> <p>3. La utilización de este distintivo oficial, por parte de los empresarios adheridos, deberá ajustarse a lo dispuesto en el anexo.</p> <p>4. El distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo podrá figurar en castellano o en las demás lenguas cooficiales del Estado en las respectivas comunidades autónomas donde se utilice.</p>

<p>concedido deberán poner a disposición del consumidor el modo de acceder a la información sobre el ámbito de la oferta de adhesión realizada.</p> <p>5. La concesión del distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y su retirada, se publicará en el diario oficial que corresponda al ámbito territorial de la Junta Arbitral de Consumo competente para adoptar las respectivas resoluciones.</p>	
<p>Artículo 29. Denuncia de la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>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 competente conforme a lo previsto en el artículo 27, por escrito, por vía electrónica a través del procedimiento previsto en el capítulo V, sección 1.^a o en cualquier soporte que permita tener constancia de la denuncia y de su autenticidad.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3. La denuncia no afectará a los convenios arbitrales válidamente formalizados con anterioridad a la fecha en que esta deba surtir efecto.</p>	<p>Artículo 28. Denuncia de la oferta pública de adhesión.</p> <p>1. Las ofertas públicas de adhesión efectuadas por al Sistema Arbitral de Consumo podrán ser denunciadas ante la Junta Arbitral competente por el empresario o representante con poder suficiente para disponer, ya sea por escrito o por medios electrónicos. (cfr. art. 24.4)</p> <p>2. La denuncia tendrá efectos transcurrido un mes desde la fecha de su comunicación a la Junta Arbitral, salvo que en la oferta pública de adhesión o en la denuncia se establezca un plazo superior. En la resolución de la presidencia de la Junta Arbitral que declare la admisión de la denuncia deberá constar su fecha de efectos, procediéndose por la Junta Arbitral a su baja en el listado de empresarios adheridos y dando traslado de la baja de la oferta a la base de datos de carácter nacional, gestionada por el Ministerio con competencias en materia de consumo. (cfr. art.27)</p> <p>3. La denuncia no afectará a los convenios arbitrales válidamente formalizados con anterioridad a la fecha en que la denuncia de la oferta de adhesión deba surtir efecto.</p>
<p>Artículo 30. Retirada del distintivo de empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>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 por las siguientes causas:</p> <p>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.</p> <p>b) Utilización fraudulenta o engañosa del distintivo.</p>	<p>Artículo 29. Baja en las bases de datos de empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>1. Los empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo causarán baja en las bases de datos de empresarios adheridos y, en consecuencia, no podrán hacer uso del distintivo concedido a partir de la fecha de efectos de aquella, en los siguientes supuestos:</p> <p>a) Denuncia por el empresario o extinción de la oferta por vencimiento del plazo de su vigencia.</p>

<p>c) Incumplimiento reiterado de los laudos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3. La retirada del distintivo determinará la pérdida del derecho de las empresas y profesionales a su uso en cualquier actividad o comunicación.</p>	<p>b) Utilización fraudulenta o engañosa del distintivo de adhesión.</p> <p>c) Incumplimiento reiterado de los laudos arbitrales dictados por los órganos arbitrales de consumo.</p> <p>d) Comisión de reiteradas infracciones calificadas como graves o muy graves en materia de protección al consumidor, que hayan sido sancionadas, con carácter firme, por las administraciones públicas competentes.</p> <p>e) Realización de prácticas, constatadas por las administraciones públicas competentes en materia de protección al consumidor, que lesionen gravemente los derechos e intereses legítimos de los consumidores, aunque no hayan sido sancionadas previamente.</p> <p>f) Declaración de concurso de acreedores de la empresa.</p> <p>g) Cese de la actividad del empresario, disolución o liquidación de la empresa y extinción de su personalidad.</p> <p>2. La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral que hubiera concedido el distintivo oficial de empresario adherido, previa audiencia de este, dictará resolución motivada de retirada del distintivo y, en su caso, de su baja en las bases de datos correspondientes.</p>
<p>Artículo 31. Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>1. Se crea el registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, que será gestionado por el Instituto Nacional de Consumo.</p> <p>2. A través del procedimiento normalizado que se habilite, las Juntas Arbitrales de Consumo notificarán al registro las ofertas públicas de adhesión o su denuncia, así como los acuerdos de concesión o retirada del distintivo de empresas adheridas y cualquier modificación conocida que afecte a los datos de estas empresas o profesionales.</p> <p>3. El registro comunicará a todas las Juntas Arbitrales y a sus delegaciones de forma inmediata y en todo caso, en un plazo que no excederá de cinco días, las modificaciones registrales producidas.</p> <p>4. El Instituto Nacional del Consumo y las Juntas Arbitrales de Consumo facilitarán el acceso a la información del registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, que tendrá carácter público, de forma rápida y gratuita, especialmente por vía electrónica.</p>	<p>Artículo 27. Base de datos de empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>1. El Ministerio con competencias en materia de consumo elaborará una base de datos electrónica de carácter público y de ámbito nacional en la que se incluyan la totalidad de ofertas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, aceptadas por cualquier Junta Arbitral.</p> <p>2. Cada Junta Arbitral dispondrá de una base de datos pública, en formato electrónico y permanentemente actualizada, en la que se incluirán los datos de las ofertas públicas de adhesión vigentes o denunciadas sobre las que exista resolución, debiendo ser incorporados o dados de baja en la base de datos nacional de empresarios adheridos.</p> <p>3. Las Juntas Arbitrales deberán comunicar cualquier modificación que se produzca en su base de datos de empresarios adheridos, con el fin de ser incorporadas a la base de datos de carácter nacional elaborada por el Ministerio con competencias en materia de consumo.</p> <p>4. Las bases de datos electrónicas a las que se refieren los apartados anteriores serán accesibles a través de los portales de internet de las administraciones públicas a las que estén adscritas las Juntas Arbitrales y del Ministerio con competencias en materia de consumo, debiendo estar disponibles, igualmente, en</p>

	las sedes de las Juntas Arbitrales, en un formato que garantice la accesibilidad universal.
<p>Artículo 32. Fomento de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 30. Fomento de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>Las administraciones públicas podrán establecer, de forma coordinada, incentivos en el ámbito de sus competencias para que los empresarios realicen ofertas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, facilitando así el acceso a la justicia de los consumidores a través de este mecanismo de resolución alternativa de litigios.</p>
<p>Artículo 33. Normas aplicables a la solución del litigio.</p> <p>Veure art. 31 Reglament que incorpora art. 33, 41, 47 i 50 RD 231/2008 (ubicació a l'art. 41 del RD 231/2008)</p>	<p>Artículo 31. Principios generales del procedimiento</p> <p>Veure art. 41 RD 231/2008</p>
<p>Artículo 34. Presentación de solicitudes.</p> <p>1. Los consumidores y usuarios que consideren que se han vulnerado sus derechos reconocidos legal o contractualmente, podrán presentar por escrito, por vía electrónica a través del procedimiento previsto en el capítulo V, sección 1.ª, o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad, la solicitud de arbitraje, que deberá reunir al menos los siguientes requisitos:</p> <p>a) Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado a efectos de notificaciones y nacionalidad del solicitante, y, en su caso, de su representante; en el caso de ciudadanos españoles, se expresará el número del documento nacional de identidad y, tratándose de extranjeros, se expresará el número de identidad de extranjero o, en su defecto, el de su pasaporte o documento de viaje.</p> <p>b) Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado, así como, si fuera conocido por el reclamante, el domicilio a efecto de notificaciones, o, en último caso, si el consumidor o usuario no dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa del reclamado.</p> <p>c) Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.</p> <p>e) En su caso, copia del convenio arbitral.</p>	<p>Artículo 32. Materias objeto de arbitraje de consumo.</p> <p>1. El consumidor o usuario que considere que un empresario ha vulnerado sus derechos, reconocidos legal o contractualmente, podrá presentar solicitud de arbitraje en el registro de la Junta Arbitral competente, si existiera, o en cualquiera de los lugares a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.</p> <p>2. En la solicitud de arbitraje deberán incluirse los siguientes datos:</p> <p>a) Nombre, apellidos, domicilio y nacionalidad del consumidor, así como dirección de correo electrónico, en caso de disponer de ella.</p> <p>En caso de que la solicitud sea formulada mediante representante, se identificará al mismo, aportando documento acreditativo de dicha representación.</p> <p>b) Número de Documento Nacional de Identidad, número de pasaporte o Número de Identidad de Extranjero. En caso de formular la solicitud mediante representante, se indicarán el documento o número de identidad de ambos.</p> <p>c) En el caso de que la Junta Arbitral notifique las actuaciones arbitrales de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el consumidor podrá elegir que la práctica de la notificación se realice por medios electrónicos o en lugar físico.</p> <p>d) Nombre, apellidos o razón social, NIF y domicilio del empresario reclamado, así como, si fuera conocida, su dirección a efectos de notificaciones. En caso de que el</p>

<p>f) En el caso de que existiera oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho, el reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.</p> <p>g) Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.</p> <p>Si la solicitud de arbitraje se formula por escrito deberá presentarse, junto con la documentación que la acompañe, por duplicado.</p> <p>3. Junto a la solicitud podrán aportarse o proponer las pruebas de que el reclamado intente valerse.</p> <p>4. Las Juntas Arbitrales de Consumo dispondrán de modelos normalizados para facilitar, al menos, la solicitud y la contestación a ésta, así como la aceptación del arbitraje en caso de que se trate de una empresa no adherida al Sistema Arbitral de Consumo.</p>	<p>consumidor no disponga de alguno de estos datos, aportará cualquier otro dato que pueda resultar de interés para la completa identificación y localización del empresario reclamado.</p> <p>e) Descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición clara y concreta de las pretensiones, determinando su cuantía, si tuviera carácter económico y, en su caso, los fundamentos en que basa la pretensión. Se aportará, asimismo, cuanta documentación o pruebas sean necesarias para el conocimiento y solución del litigio.</p> <p>f) La respuesta del empresario a la reclamación interpuesta ante el mismo o, en caso de no haber sido atendida transcurrido un mes desde su presentación, se aportará acreditación de haber intentado la comunicación con aquel.</p> <p>g) En su caso, copia del convenio arbitral.</p> <p>h) Firma del solicitante, o de la persona que actúa en su representación, y lugar y fecha de aquella.</p> <p>3. Las Juntas Arbitrales facilitarán a las partes modelos normalizados de, al menos, la solicitud de arbitraje y de su aceptación en caso de no existencia de convenio arbitral, de la contestación a la solicitud por el empresario y de cuantos documentos se considere que puedan facilitar los trámites del procedimiento arbitral.</p> <p>Artículo 34. Verificación del contenido de la solicitud de arbitraje.</p> <p>1. La Junta Arbitral competente en virtud del artículo anterior comprobará si la solicitud de arbitraje reúne los requisitos mínimos exigidos en el artículo 32.2.</p> <p>2. En caso de que la solicitud de arbitraje no reuniese los requisitos indicados en el apartado anterior se requerirá a la parte reclamante su subsanación en un plazo que no podrá exceder de diez días hábiles, con la advertencia de que, si no aportara la documentación requerida en el plazo concedido, se le tendrá por desistido de su solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones.</p>
<p>Artículo 35. Causas de inadmisión de solicitudes de arbitraje de consumo.</p> <p>1. Además de por las causas previstas en el artículo 2, el presidente de la Junta Arbitral podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas y aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.</p> <p>2. Salvo lo previsto en el artículo siguiente, dicha resolución pone fin a la vía administrativa.</p>	<p>Artículo 35. Admisión e inadmisión de las solicitudes de arbitraje.</p> <p>1. Una vez examinada la solicitud de arbitraje y la documentación aportada, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral competente resolverá sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje, notificando dicha resolución al consumidor reclamante y al empresario reclamado en caso de que ya le hubiera sido trasladada a esta solicitud.</p>

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

Artículo 36. 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 en los supuestos previstos en el artículo 2, podrá ser recurrida 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 quince 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.

2. Además de por las causas previstas en el artículo 2, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral acordará la inadmisión de las solicitudes de arbitraje en los siguientes supuestos:

a) Cuando se trate de reclamaciones infundadas o no se aprecie en ellas afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios.

b) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante un órgano jurisdiccional u otra entidad acreditada y notificada a la Comisión Europea de conformidad con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, salvo que, en este último caso, se acredite el desistimiento del primer procedimiento.

En ningún caso se admitirá a trámite una solicitud de arbitraje previamente inadmitida por cualquier Junta Arbitral o sobre la que un órgano arbitral hubiera dado por terminadas sus actuaciones por cualquiera de las circunstancias previstas en el artículo 44, dejando expedita la vía judicial.

c) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acredite haber intentado la comunicación con este. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no hubiera comunicado su resolución.

d) Si el consumidor presenta la solicitud de arbitraje transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación al efecto ante el empresario reclamado.

e) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

3. El plazo máximo para notificar la inadmisión de la solicitud de arbitraje será de veintiún días naturales a contar desde el día siguiente a la recepción en la Junta Arbitral competente de la solicitud completa.

4. La resolución de admisión o inadmisión de la solicitud en los supuestos previstos en el artículo 2 no pondrá fin a la vía administrativa y podrá ser impugnada por cualquiera de las partes ante la Comisión de Juntas Arbitrales.

El recurso se podrá interponer en el plazo de un mes desde su notificación 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 quince días hábiles.

El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de tres meses desde que se interpuso. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso. La resolución de este recurso pone fin a la vía administrativa.

	<p>5. En los demás supuestos la resolución sobre la admisión o inadmisión de la solicitud pondrá fin a la vía administrativa.</p> <p>6. En el supuesto que se trate de impugnar la resolución de admisión de la solicitud por cualquier causa, habiendo sido notificada a las partes la designación del órgano arbitral, será este quien decida acerca de su propia competencia, incluida la oposición a la admisión de la solicitud de arbitraje.</p>
<p>Artículo 37. Iniciación del procedimiento.</p> <p>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 quince días desde la presentación de la solicitud.</p> <p>Determinada la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo, el presidente conocerá sobre la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje, actuando a continuación conforme a lo previsto en los apartados siguientes.</p> <p>2. En los supuestos previstos en el artículo 35, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo acordará la inadmisión de la solicitud, ordenando su notificación al reclamante.</p> <p>3. En el supuesto de no apreciar la existencia de causas de inadmisión de la solicitud:</p> <p>a) Si consta la existencia de convenio arbitral válido en cualquiera de las formas previstas en el artículo 24, apartados 1 a 3, ambos inclusive, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral y ordenará su notificación a las partes.</p> <p>En la resolución que acuerde el inicio del procedimiento arbitral constará expresamente la admisión de la solicitud de arbitraje, la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa en los supuestos en que proceda y el traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de 15 días, formule las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presente los documentos que estime pertinentes o proponga las pruebas de que intente valerse.</p> <p>b) Si no consta la existencia de convenio arbitral previo o éste no es válido, en el plazo previsto en el apartado 4, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado haciendo constar que ésta ha sido admitida 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, en su caso, contestar</p>	<p>Artículo 37. Inicio del procedimiento.</p> <p>1. Formalizado convenio arbitral válido y constando la documentación completa y necesaria para la tramitación del procedimiento, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral acordará el inicio del procedimiento arbitral.</p> <p>El presidente de la Junta Arbitral de Consumo podrá acordar la acumulación de dos o más solicitudes de arbitraje en un mismo procedimiento, siempre que se trate del mismo empresario reclamado e idéntica pretensión, dando traslado a las partes de su decisión.</p> <p>2. Acordado el inicio del procedimiento arbitral, se procederá a la designación del órgano arbitral que conocerá del litigio.</p> <p>3. Serán notificadas a las partes, de forma individual o conjunta, la resolución o resoluciones en las que se acuerden las siguientes actuaciones:</p> <p>a) La admisión a trámite de la solicitud si no hubiera sido notificada con anterioridad.</p> <p>b) El inicio del procedimiento arbitral.</p> <p>c) La designación del órgano arbitral.</p> <p>4. Igualmente, y en caso de no haberse hecho con anterioridad, en la misma notificación anterior, o en otra diferente, se procederá a dar traslado de la solicitud de arbitraje al empresario reclamado, acompañándose del resto de la documentación aportada junto con la solicitud. En este acto, se otorgará al empresario un plazo de diez días hábiles para contestar a la solicitud de arbitraje, aportando los documentos y propuesta de pruebas de que intente valerse y formular, en su caso, reconvención a la pretensión.</p> <p>En el mismo acto se podrá invitar al empresario a proponer una solución consensuada que ponga fin al litigio.</p>

<p>a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponer las pruebas de que intente valerse.</p> <p>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, notificándose 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 de arbitraje.</p> <p>Si el reclamado contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo, debiendo dictar su presidente, no obstante, acuerdo expreso de iniciación del procedimiento. En la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación del procedimiento se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no conste realizado este trámite.</p> <p>4. El plazo para dictar las resoluciones previstas en los apartados 2 y 3.a) será de treinta días desde el día siguiente a la recepción en la Junta competente de la solicitud o su subsanación.</p>	
<p>Artículo 38. Mediación en el procedimiento arbitral.</p> <p>1. Cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto.</p> <p>2. La mediación se regirá por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación, correspondiendo, no obstante, al secretario de la Junta Arbitral de Consumo dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de esta.</p> <p>3. En todo caso, quien actúe como mediador en el procedimiento arbitral está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros.</p>	<p>Sense article corresponent</p>
<p>Artículo 39. Designación de los árbitros y acumulación de procedimientos.</p> <p>1. Admitida la solicitud de arbitraje y verificada la existencia de convenio arbitral válido, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo designará al árbitro o árbitros que conocerán el conflicto, notificando a las partes tal</p>	<p>Quant a la designació dels àrbitres, veure art. 14 Reglament (ubicació: art 21 RD 231/2008) i art. 37.2 (ubicació: art. 37 RD 231/2008)</p> <p>Quant a l'acumulació sol·licituds d'arbitratge en un mateix procediment, veure art. 37.1 Reglament (ubicació: art. 37 RD 231/2008)</p>

<p>designación. La designación de los árbitros podrá realizarse en la resolución de inicio del procedimiento arbitral.</p> <p>La designación deberá recaer en árbitros especializados cuando, conforme a los criterios establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, el conflicto deba ser conocido por un órgano arbitral especializado.</p> <p>2. El presidente de la Junta Arbitral de Consumo podrá acordar la acumulación de las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado en las que concurra idéntica causa de pedir, para que sean conocidas en un único procedimiento por el órgano arbitral designado al efecto.</p>	
<p>Artículo 40. Arbitraje de consumo sectorial y especializado.</p> <p>1. En aquellos arbitrajes de carácter sectorial que por su naturaleza requieran la inmediatez de su tramitación, podrá convocarse a las partes a audiencia, sin más trámite, siempre que se haya verificado la admisibilidad de la solicitud y la validez del convenio arbitral y se haya procedido a la designación del el árbitro o árbitros que conocerán del conflicto.</p> <p>2. Cuando la Junta Arbitral de Consumo ante la que deba sustanciarse el arbitraje especializado no tenga una lista de árbitros especializados acreditados ante ella, recabará dicha lista de la Junta Arbitral de Consumo de superior ámbito territorial que disponga de ella, al objeto de designar entre los árbitros especializados acreditados incluidos en esta lista a aquéllos que deban conocer el conflicto.</p>	<p>Sense article corresponent</p>
<p>Artículo 41. Principios del procedimiento arbitral de consumo.</p> <p>1. El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.</p> <p>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.</p> <p>Artículo 33. Normas aplicables a la solución del litigio.</p> <p>1. El arbitraje de consumo se decidirá en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho.</p> <p>Si, conforme a lo previsto en el artículo 25.1, la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se hubiera realizado al arbitraje en derecho y salvo que el consumidor o usuario haya aceptado expresamente dicho arbitraje en su solicitud, se comunicará este hecho al reclamante para que</p>	<p>Artículo 31. Principios generales del procedimiento.</p> <p>1. El procedimiento arbitral de consumo tiene carácter unidireccional, en el sentido de que únicamente los consumidores y usuarios podrán presentar solicitudes de arbitraje con el fin de que sus litigios de consumo sean resueltos mediante este procedimiento.</p> <p>2. El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad, garantizándose a los consumidores un acceso sencillo, por medios electrónicos o no, y con independencia del lugar en que se encuentren. Asimismo, se deberá garantizar la accesibilidad universal a sus procedimientos, trámites y oficinas y servicios de información y atención, utilizando medios y soportes que sigan los principios del diseño universal o, en su caso, implementando medios alternativos de adecuación efectiva para el acceso a ellos por parte de personas con discapacidad.</p>

<p>manifieste su conformidad con la decisión en derecho. En caso de no estar de acuerdo, se tratará la solicitud como si fuera dirigida a una empresa no adherida.</p> <p>2. Las normas jurídicas aplicables y las estipulaciones del contrato servirán de apoyo a la decisión en equidad que, en todo caso, deberá ser motivada.</p> <p>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.</p> <p>Artículo 50. Notificación de las actuaciones arbitrales y del laudo. La notificación de las actuaciones arbitrales, incluido el laudo, se realizará, a falta de acuerdo de las partes conforme a la práctica de la Junta Arbitral de Consumo, según lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.</p>	<p>3. Los órganos arbitrales, las partes en litigio y quienes de cualquier manera intervengan en los procedimientos están obligados a guardar confidencialidad sobre la información que conozcan como consecuencia de su intervención.</p> <p>4. El arbitraje de consumo se decidirá en equidad salvo que las partes, de común acuerdo, opten expresamente por la decisión en derecho. Si el empresario en su oferta de adhesión hubiera optado por que el litigio sea resuelto exclusivamente en derecho y el consumidor hubiera optado en su solicitud de forma expresa por que el litigio sea resuelto en equidad, se comunicará este hecho y se solicitará al reclamante su aceptación de la decisión en derecho, tratándose la solicitud como si no existiera adhesión previa en caso de falta de acuerdo.</p> <p>5. Los órganos arbitrales colegiales adoptarán cualquier decisión o laudo por mayoría simple de miembros. En caso de empate en la adopción del acuerdo, decidirá la persona titular de la presidencia. No obstante, si el acuerdo tuviera puntos en los que sí existiera mayoría, se detallará en el propio acuerdo. Los árbitros que se aparten de la decisión adoptada en un laudo podrán hacer constar su voto particular en el propio laudo.</p> <p>6. Las normas jurídicas aplicables y las estipulaciones del contrato servirán de apoyo a la decisión en equidad que, en todo caso, deberá ser motivada.</p> <p>7. La notificación de las actuaciones arbitrales, incluido el laudo, se realizará conforme a la práctica adoptada por la Junta Arbitral o, en su defecto, según lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.</p>
<p>Artículo 42. Procedimiento.</p> <p>1. El órgano arbitral dirigirá el procedimiento con sujeción a lo dispuesto en esta norma, pudiendo instar a las partes a la conciliación.</p> <p>2. Las alegaciones presentadas por el reclamado conforme a lo previsto en el artículo 37, tendrán el valor de contestación a la solicitud de arbitraje y se integrarán, junto con la solicitud y la documentación aportada por las partes, en el procedimiento arbitral.</p> <p>3. De todas las alegaciones escritas, documentos y demás instrumentos que una de las partes aporte a los árbitros se dará traslado a la otra parte. Asimismo, se pondrán a disposición de las partes los documentos, dictámenes periciales y otros instrumentos probatorios en los que el órgano arbitral pueda fundar su decisión.</p>	<p>Artículo 39. Traslado de la documentación a las partes.</p> <p>1. Las alegaciones contenidas en la contestación a la solicitud de arbitraje por el empresario reclamado, conforme a lo previsto en el artículo 36.2, párrafo primero y en el artículo 37.4 se integrarán, junto con la solicitud y la documentación aportada por las partes, en el procedimiento arbitral.</p> <p>2. De todas las alegaciones, documentos y pruebas aportados al expediente por cada una de las partes en litigio, se dará traslado a la otra. Asimismo, se pondrán a su disposición cuantos dictámenes periciales o pruebas practicadas sirvan de fundamento en el laudo arbitral que ponga fin al procedimiento.</p> <p>3. En cualquier momento del procedimiento, antes de que el órgano arbitral haya dictado el laudo según lo establecido en el artículo 44, se podrá instar a las partes a alcanzar un acuerdo consensuado.</p>
<p>Artículo 43. Reconvenición y modificación de las pretensiones de las partes.</p>	<p>Artículo 40. Reconvenición del empresario y modificación de la pretensión por el consumidor o usuario.</p>

<p>1. En cualquier momento 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. La ampliación de la solicitud o la reconvencción no modifican la competencia del órgano arbitral designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en los artículos 19 y 20.</p> <p>2. Planteada la reconvencción, los árbitros la inadmitirán si versa sobre una materia no susceptible de arbitraje de consumo o si no existiera conexión entre sus pretensiones y las pretensiones de la solicitud de arbitraje. La inadmisión de la reconvencción se recogerá en el laudo que ponga fin a la controversia.</p> <p>3. Admitida la reconvencción, se otorgará al reclamante un plazo de quince días para presentar alegaciones y, en su caso proponer prueba, procediendo a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista.</p>	<p>1. El empresario reclamado podrá proponer reconvencción a la solicitud de arbitraje en el momento de contestación a esta.</p> <p>2. La reconvencción solo podrá ser admitida por el órgano arbitral si existe conexión con la pretensión del consumidor. Admitida la reconvencción, se otorgará a la persona reclamante un plazo de siete días hábiles a contar desde el día siguiente a su notificación para presentar alegaciones.</p> <p>3. En cualquier momento, en el curso de las actuaciones arbitrales, el consumidor podrá modificar o ampliar la pretensión recogida en la solicitud, a menos que el órgano arbitral lo considere improcedente por razón de la demora con que se hubiere efectuado.</p> <p>4. El empresario dispondrá de un plazo de siete días hábiles a partir del día siguiente a la notificación de la modificación o ampliación de la pretensión para dar contestación o, en su caso, proponer reconvencción sobre la pretensión que haya sido modificada o ampliada, garantizándose, en todo caso, el principio de audiencia y contradicción de las partes, fijándose si fuera necesario una nueva fecha para la celebración de la audiencia, o una nueva audiencia en caso de que ya se hubiera celebrado con anterioridad.</p> <p>5. La inadmisión de la modificación sustancial de la pretensión inicial o de la reconvencción se recogerá en el laudo que ponga fin al procedimiento, debiendo ser fundamentada.</p>
<p>Artículo 44. Audiencia.</p> <p>1. La audiencia a las partes podrá ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes.</p> <p>Las partes serán citadas a las audiencias con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho.</p> <p>2. De la audiencia se levantará acta que será firmada por el secretario del órgano arbitral.</p>	<p>Artículo 41. Audiencia.</p> <p>1. El órgano arbitral dará audiencia a las partes, en la forma que el mismo determine, de forma escrita u oral, en modo presencial, a través de videoconferencias o utilizando otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación con las partes.</p> <p>2. Las partes serán citadas a la audiencia con suficiente antelación y con la advertencia expresa de que en ella podrán efectuar las alegaciones y proponer las pruebas que consideren necesarias para hacer valer sus derechos y no hubieran sido propuestas con anterioridad.</p> <p>3. La citación a la audiencia podrá efectuarse conjuntamente con las notificaciones de los actos previstos el artículo 37, apartados 3 y 4.</p> <p>4. De la audiencia se levantará acta que será firmada por la persona que haya sido designada para desempeñar la secretaría del órgano arbitral y deberá recoger fecha</p>

	<p>y lugar en el que se realiza, identificación de los asistentes, pretensión y, en su caso, reconvencción y hechos o circunstancias constatados durante su celebración, así como acuerdos adoptados. En el supuesto de que exista una grabación de la audiencia, se acompañará al acta de la audiencia, sin necesidad de hacer constar en ella los hechos y circunstancias que permitan ser reproducidos.</p>
<p>Artículo 45. Prueba.</p> <p>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.</p> <p>Serán admisibles como prueba los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento.</p> <p>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.</p> <p>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, serán costeadas por la Junta Arbitral de Consumo o por la Administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias.</p> <p>En el supuesto de que el órgano arbitral aprecie en el laudo, mala fe o temeridad, podrá distribuir los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas en distinta forma a la prevista en el párrafo anterior.</p> <p>4. En el arbitraje electrónico cuando se acuerde la práctica presencial de la prueba, ésta se realizará por videoconferencia o por cualquier medio técnico que permita la identificación y comunicación directa de los comparecientes. En el resto de los procedimientos arbitrales, podrán utilizarse igualmente tales medios, cuando así lo acuerde el órgano arbitral.</p>	<p>Artículo 42. Prueba.</p> <p>1. Las partes deberán aportar, junto con la solicitud de arbitraje o la contestación a esta, las pruebas de las que dispongan con relación al litigio, pudiendo, en su caso, proponer otras que serán practicadas, si fuera posible, en el acto de celebración de audiencia. El órgano arbitral resolverá sobre la admisión o rechazo de la práctica de dichas pruebas, pudiendo determinar de oficio otras pruebas complementarias cuando se considere necesario para la solución del litigio.</p> <p>En el supuesto de imposibilidad de la práctica de las pruebas en el acto de audiencia, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar los principios de igualdad y contradicción entre las partes en el momento que las pruebas se lleven a cabo.</p> <p>2. El acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba en momento diferente del acto de audiencia será notificado a las partes con expresión de la fecha, hora y lugar de celebración, convocándolas a la práctica de aquellas pruebas en las que sea posible su presencia.</p> <p>3. Los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas serán satisfechos por la parte que la hubiera solicitado, o de forma igualitaria cuando hayan sido propuestas por ambas partes de común acuerdo.</p> <p>4. El órgano arbitral podrá proponer de oficio la práctica de pruebas si lo considera necesario, siempre que las disponibilidades presupuestarias lo permitan, asumiendo en ese caso los gastos ocasionados la Junta Arbitral.</p> <p>5. En el supuesto de que el órgano arbitral aprecie mala fe o temeridad podrá distribuir los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas en distinta forma a la prevista en los apartados anteriores, recogándose en el laudo que se dicte.</p>
<p>Artículo 46. Falta de comparecencia e inactividad de las partes.</p> <p>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</p>	<p>Artículo 43. Falta de comparecencia e inactividad de las partes.</p> <p>1. La no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impedirá que se dicte el laudo, ni privará de eficacia a este, siempre que el órgano arbitral</p>

<p>documentos que consten en la demanda y contestación, si ésta se ha producido.</p> <p>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.</p>	<p>pueda decidir el litigio con los hechos y documentos que consten en la solicitud de arbitraje y su contestación.</p> <p>2. El silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de las partes no se considerará como allanamiento o admisión de la pretensión o de los hechos alegados por la otra parte.</p>
<p>Artículo 47. Adopción de decisiones colegiadas. Vegeu art. 31 Reglament que incorpora art. 33, 41, 47 i 50 RD 231/2008 (ubicació a l'art. 41 del RD 231/2008).</p>	
<p>Artículo 48. Terminación de las actuaciones y laudo.</p> <p>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, de Arbitraje.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>a) Cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.</p> <p>b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, o</p> <p>c) Cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible.</p> <p>En este laudo se hará constar si queda expedita la vía judicial.</p>	<p>Artículo 44. Terminación de actuaciones y emisión del laudo arbitral.</p> <p>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.</p> <p>2. El órgano arbitral designado dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto, quedando expedita la vía judicial, en los siguientes supuestos:</p> <p>a) Cuando no disponga de los elementos indispensables para la solución del litigio.</p> <p>b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.</p> <p>c) Cuando compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible o innecesaria.</p> <p>d) Cuando la persona reclamante desista de su solicitud, a menos que el reclamado se oponga a ello y el órgano arbitral le reconozca un interés legítimo en obtener una solución definitiva del litigio.</p>
<p>Artículo 49. Plazo para dictar el laudo.</p> <p>1. El laudo se dictará y notificará a las partes en un plazo de noventa días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento por haber recibido el órgano arbitral la documentación completa necesaria para su tramitación, según lo dispuesto en el artículo 37.3.</p> <p>El órgano arbitral, en caso de especial complejidad, podrá adoptar, de forma motivada, una prórroga que no podrá ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio, comunicándose a las partes.</p>	<p>Artículo 45. Plazo para la emisión y notificación del laudo arbitral.</p> <p>1. El laudo será dictado y notificado a las partes en un plazo de noventa días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento.</p> <p>2. En casos de especial complejidad, el órgano arbitral podrá acordar, de forma motivada, una prórroga de hasta noventa días naturales adicionales al plazo previsto en el apartado anterior, debiendo ser comunicada dicha ampliación a las partes.</p> <p>3. Si las partes logran una solución consensuada sobre todos los aspectos del litigio, el plazo para dictar el laudo conciliatorio será de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación del inicio del procedimiento, siempre que en dicho</p>

2. Si las partes lograran un acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del conflicto, una vez iniciadas las actuaciones arbitrales, el plazo para dictar el laudo conciliatorio será de quince días desde la adopción del acuerdo.	momento el acuerdo hubiera sido conocido por el órgano arbitral o, en su defecto, desde la fecha en que este lo hubiera conocido.
Artículo 50. Notificación de las actuaciones arbitrales y del laudo. Vegeu art. 31 Reglament que incorpora art. 33, 41, 47 i 50 RD 231/2008 (ubicació a l'art. 41 del RD 231/2008)	
Capítol V (arbitratge de consum electrònic i arbitratge de consum col·lectiu)	Derogat.

L'accés als continguts d'aquest comentari /article/etc queda condicionat a l'acceptació de les condicions d'ús establertes per la següent llicència: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>

