



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

### Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030  
«BOE» núm. 178, de 24 de julio de 2024  
Referencia: BOE-A-2024-15208

### ÍNDICE

|  |   |
|--|---|
| <i>Preámbulo</i> . . . . .   | 4 |
| <i>Artículos</i> . . . . .   | 8 |
| Artículo único. Aprobación del Reglamento. . . . .   | 8 |
| <i>Disposiciones adicionales</i> . . . . .   | 8 |
| Disposición adicional única. Protección de datos de carácter personal. . . . .   | 8 |
| <i>Disposiciones transitorias</i> . . . . .  | 8 |
| Disposición transitoria única. Procedimientos arbitrales y de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo iniciados antes de la entrada en vigor de este real decreto. . . . . | 8 |
| <i>Disposiciones derogatorias</i> . . . . .  | 9 |
| Disposición derogatoria única. Derogación normativa. . . . .   | 9 |
| <i>Disposiciones finales</i> . . . . .   | 9 |
| Disposición final primera. Título competencial. . . . .  | 9 |
| Disposición final segunda. Aplicación supletoria. . . . .  | 9 |
| Disposición final tercera. Habilitación para el desarrollo normativo. . . . .  | 9 |
| Disposición final cuarta. Entrada en vigor. . . . .  | 9 |
| REGLAMENTO QUE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. . . . .  | 9 |
| CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .  | 9 |
| Artículo 1. Objeto. . . . .  | 9 |

**BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**  
**LEGISLACIÓN CONSOLIDADA**

---

|  |    |
|--|----|
| Artículo 2. Ámbito de aplicación. . . . .  | 10 |
| CAPÍTULO II. Organización del Sistema Arbitral de Consumo . . . . .  | 10 |
| Artículo 3. Composición del Sistema Arbitral de Consumo. . . . .   | 10 |
| Sección 1.ª Juntas Arbitrales de Consumo . . . . .   | 10 |
| Artículo 4. Naturaleza de las Juntas Arbitrales de Consumo. . . . .  | 10 |
| Artículo 5. Composición de las Juntas Arbitrales de Consumo. . . . .   | 10 |
| Artículo 6. Funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo. . . . .   | 11 |
| Artículo 7. Ámbito competencial de las Juntas Arbitrales de Consumo. . . . .   | 11 |
| Sección 2.ª Órganos arbitrales. . . . .  | 12 |
| Artículo 8. Naturaleza de los órganos arbitrales. . . . .  | 12 |
| Artículo 9. Propuesta y listado de árbitros acreditados. . . . .   | 12 |
| Artículo 10. Acreditación de los árbitros. . . . .   | 12 |
| Artículo 11. Retirada de la acreditación de los árbitros y baja en el listado correspondiente. . . . .                                     | 13 |
| Artículo 12. Órganos arbitrales unipersonales. . . . .   | 13 |
| Artículo 13. Órganos arbitrales colegiados. . . . .  | 14 |
| Artículo 14. Designación de los órganos arbitrales. . . . .  | 14 |
| Artículo 15. Abstención y recusación de los órganos arbitrales. . . . .  | 14 |
| Sección 3.ª Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo. . . . .  | 15 |
| Artículo 16. Naturaleza de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo. . . . .  | 15 |
| Artículo 17. Composición y funcionamiento de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo. . . . .  | 15 |
| Artículo 18. Funciones de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo. . . . .   | 15 |
| Sección 4.ª Consejo del Sistema Arbitral de Consumo. . . . .   | 16 |
| Artículo 19. Naturaleza del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo. . . . .   | 16 |
| Artículo 20. Composición del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo. . . . .  | 16 |
| Artículo 21. Funcionamiento del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo. . . . .   | 16 |
| Artículo 22. Funciones del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo. . . . .  | 17 |
| CAPÍTULO III. Convenio arbitral y ofertas públicas de adhesión de los empresarios. . . . .   | 17 |
| Artículo 23. Formalización del convenio arbitral. . . . .  | 17 |
| Artículo 24. Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. . . . .  | 17 |
| Artículo 25. Competencia para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión. . . . .   | 18 |
| Artículo 26. Resolución sobre la oferta pública de adhesión y concesión del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. . . . . | 18 |

**BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**  
**LEGISLACIÓN CONSOLIDADA**

---

|   |           |
|---|-----------|
| Artículo 27. Base de datos de empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo. . . . .                                 | 18        |
| Artículo 28. Denuncia de la oferta pública de adhesión. . . . .   | 19        |
| Artículo 29. Baja en las bases de datos de empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo. . . . .                    | 19        |
| Artículo 30. Fomento de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. . . . .  | 19        |
| <b>CAPÍTULO IV. Procedimiento arbitral y actuaciones administrativas previas. . . . .</b>                                   | <b>20</b> |
| Artículo 31. Principios generales del procedimiento. . . . .  | 20        |
| Artículo 32. Presentación de solicitudes de arbitraje. . . . .  | 20        |
| Artículo 33. Determinación de la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo. . . . .                           | 21        |
| Artículo 34. Verificación del contenido de la solicitud de arbitraje. . . . .   | 21        |
| Artículo 35. Admisión e inadmisión de las solicitudes de arbitraje. . . . .   | 21        |
| Artículo 36. Comprobación de existencia de convenio arbitral, traslado de la solicitud de arbitraje y contestación. . . . . | 22        |
| Artículo 37. Inicio del procedimiento arbitral. . . . .   | 22        |
| Artículo 38. Elevación a laudo conciliatorio del acuerdo alcanzado entre las partes. . . . .                                | 23        |
| Artículo 39. Traslado de la documentación a las partes. . . . .   | 23        |
| Artículo 40. Reconvención del empresario y modificación de la pretensión por el consumidor o usuario. . . . .               | 23        |
| Artículo 41. Audiencia. . . . .   | 23        |
| Artículo 42. Prueba. . . . .  | 24        |
| Artículo 43. Falta de comparecencia e inactividad de las partes. . . . .  | 24        |
| Artículo 44. Terminación de actuaciones y emisión del laudo arbitral. . . . .   | 24        |
| Artículo 45. Plazo para la emisión y notificación del laudo arbitral. . . . .   | 25        |
| <b>ANEXO. Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo . . . . .</b>   | <b>25</b> |

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: sin modificaciones

I

El artículo 51 de la Constitución Española insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores, protegiendo su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos mediante procedimientos eficaces. Posteriormente, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su artículo trigésimo primero mandaba al Gobierno la creación de un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo las quejas o reclamaciones de los consumidores, siempre que no concurriera intoxicación, lesión o muerte, ni existieran indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de su protección administrativa y judicial.

El Sistema Arbitral de Consumo aparece contemplado en los artículos 57 y 58 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. Fue desarrollado reglamentariamente por primera vez mediante el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, derogado con posterioridad por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, vigente hasta ahora, y cuyo contenido se adecuaba a lo establecido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, si bien manteniendo las características esenciales del arbitraje de consumo desde su origen e introduciendo las modificaciones necesarias para incrementar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema. Todo ello con el fin de asegurar la confianza de los consumidores y usuarios y de los empresarios, favoreciendo la participación de las asociaciones u organizaciones que los representan y garantizando su voluntariedad al tratarse de un procedimiento que finaliza con una decisión vinculante y ejecutiva para las partes y supone la renuncia a la vía judicial.

Transcurridos más de dieciséis años desde la aprobación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, se hace necesario acometer un nuevo desarrollo reglamentario para adaptar el Sistema Arbitral de Consumo a las nuevas normas aprobadas, tanto de la Unión Europea, como de carácter nacional. En particular, es preciso adecuar la norma a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en tanto en cuanto las Juntas Arbitrales de Consumo son órganos de naturaleza administrativa, así como a lo establecido en 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.

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, obliga a los Estados miembros a garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro, mediante la intervención de entidades de resolución alternativa que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Por su parte, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, establece el procedimiento de acreditación y notificación a la Comisión Europea de las entidades de resolución de litigios que cumplan los requisitos en ella exigidos.

De este modo, las Juntas Arbitrales vienen obligadas, de conformidad con lo establecido en los convenios de constitución de las mismas, a solicitar su acreditación conforme a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y por tanto, a cumplir sus disposiciones en lo que se refiere a las propias Juntas Arbitrales como entidades de resolución alternativa, a los procedimientos gestionados por ellas y a los órganos responsables de la solución de los litigios planteados por los consumidores y usuarios. Con ello se mantienen los principios y condiciones que constituyen la garantía de un sistema extrajudicial de resolución de litigios de calidad y cuyas decisiones tienen carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, consumidores y empresarios.

II

Este real decreto se estructura en una exposición de motivos, un artículo único, una disposición adicional única, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y cuatro disposiciones finales.

El artículo único prevé la aprobación del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, mientras que la disposición adicional única regula el régimen de protección de datos aplicable.

Para los procedimientos arbitrales iniciados antes de la entrada en vigor de la norma la disposición transitoria única prevé que prosigan su tramitación conforme a lo previsto en la normativa vigente en el momento en que se inició el procedimiento, mientras que las resoluciones sobre admisión o inadmisión de las ofertas públicas de adhesión de las empresas que se encuentren en trámite en la fecha de entrada en vigor de esta norma, se sustanciarán de acuerdo con lo establecido en el presente real decreto.

Asimismo, en la misma disposición transitoria se dispone que las ofertas limitadas de adhesión que se encuentren en vigor en la fecha de entrada en vigor de esta norma deberán adecuarse a esta norma en el plazo de seis meses desde el día siguiente a su entrada en vigor. Transcurrido ese plazo, se tendrán por no puestas las limitaciones de la oferta de adhesión, salvo denuncia expresa de esta por el empresario. Se ha optado por esta opción para una mayor protección de los consumidores, entendiendo la falta de adecuación expresa de las ofertas al nuevo texto como aceptación de la desaparición de las limitaciones. Para ello se ha tenido en cuenta que la admisión de ofertas limitadas ya era configurada como una excepción en el hasta ahora vigente reglamento, debiendo recaer informe de las Juntas Arbitrales de Consumo a través de la que se hubiera efectuado la oferta limitada, así como de la Comisión de Juntas, informe que debería tener en cuenta las directrices del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.

En virtud de la disposición derogatoria única, se deroga expresamente el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en el presente real decreto.

Las cuatro disposiciones finales se refieren al título competencial incardinado en el artículo 149.1, 5.<sup>a</sup> y 6.<sup>a</sup> de la Constitución Española, la aplicación supletoria de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la habilitación al Ministro con competencias en materia de consumo para el desarrollo normativo, y la entrada en vigor del real decreto a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

III

El Reglamento por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo se compone de cuatro capítulos, que agrupan un total de 45 artículos.

El capítulo I del Reglamento está dedicado a las disposiciones generales que resultan de aplicación al Sistema Arbitral de Consumo. En el artículo 1 se determina su objeto, la regulación de la organización del Sistema Arbitral de Consumo y de sus procedimientos, estableciendo el carácter extrajudicial, vinculante, ejecutivo y voluntario del arbitraje de consumo. En el artículo 2 se establece como ámbito de aplicación los litigios surgidos entre consumidores y empresarios, nacionales y transfronterizos, residentes en la Unión Europea, derivados de una relación de consumo, que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

En el capítulo II, que se estructura en tres secciones, en los artículos 3 a 20 se establece la organización del Sistema Arbitral de Consumo y se opta por mantener la misma organización existente hasta ahora: las Juntas Arbitrales de Consumo, que son los órganos de naturaleza administrativa que gestionan y administran el arbitraje de consumo; los órganos arbitrales integrados por las personas encargadas de resolver el litigio; y los órganos consultivos o de participación, es decir la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.

La sección 1.<sup>a</sup> se denomina Juntas Arbitrales de Consumo y se establece su naturaleza administrativa, composición, funciones y ámbito competencial.

El procedimiento para la resolución de conflictos por las Juntas Arbitrales de Consumo tiene algunas especialidades, dado el carácter administrativo de las Juntas Arbitrales y la

naturaleza administrativa de sus actuaciones y la naturaleza arbitral de las actuaciones de los árbitros, que son los órganos decisores del conflicto. Los plazos establecidos se han fijado en días hábiles, a excepción de los derivan de la regulación especial en materia de resolución extrajudicial de conflictos de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, garantizando así, en los artículos 35.3 y 45.1 y 2 de este Reglamento, el respeto a los plazos máximos fijados en días naturales por la citada Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

En la sección 2.<sup>a</sup>, artículos 8 a 15, se regulan los órganos arbitrales, su naturaleza, la forma de proponer su nombramiento, el procedimiento de su acreditación y retirada de esta y su designación para actuar como decisores en los procedimientos arbitrales como órgano unipersonal o colegiado. Se designará un órgano unipersonal fundamentalmente en razón de que la cuantía de la pretensión sea inferior a 600 euros, aunque con excepciones como es el caso de asuntos de ausencia de complejidad, apreciada por la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral. La opción de designar un órgano arbitral unipersonal en estos casos responde a la necesidad de agilizar la resolución de los litigios, considerando la experiencia positiva de la intervención de los órganos arbitrales unipersonales, y teniendo en cuenta que la rapidez en la resolución del litigio es un elemento indispensable en el acceso a la justicia de las partes. Para asegurar su independencia e imparcialidad en el artículo 15 se regula su abstención y recusación.

La sección 3.<sup>a</sup>, artículos 16 a 18, se dedica a la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo, órgano colegiado de naturaleza administrativa, adscrito al Ministerio con competencias en materia de consumo. La Comisión conocerá de los recursos interpuestos por las partes contra las resoluciones de admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje que se fundamente en alguna de las causas previstas en el artículo 2. Además, emitirá los informes para la aclaración de dudas o interpretaciones de normas en la resolución de los litigios planteados a los órganos decisores de los litigios de consumo, con el fin de armonizar los criterios de decisión de aquellos y asegurar la independencia e imparcialidad de los órganos arbitrales. En coherencia con la naturaleza de órganos administrativos de las Juntas Arbitrales, las resoluciones de admisión e inadmisión dictadas por la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral, que no sean susceptibles de recurso ante la Comisión de Juntas Arbitrales, podrán ser objeto de la interposición del recurso potestativo de reposición en vía administrativa.

La sección 4.<sup>a</sup>, artículos 19 a 22, está dedicada al Consejo del Sistema Arbitral de Consumo, órgano colegiado de representación y participación en esta materia que reduce su composición y funciones, manteniéndose la representación de las diferentes Administraciones de consumo a las que están adscritas las Juntas Arbitrales de Consumo, de las asociaciones de consumidores y usuarios, de las organizaciones empresariales y de la entidad más representativa de las entidades locales.

El capítulo III, artículos 23 a 30, se refiere al convenio arbitral, a las ofertas de adhesión de los empresarios al Sistema Arbitral de Consumo y a su denuncia, a la resolución sobre la admisión o inadmisión de dichas ofertas, cuya competencia se atribuye al titular de la presidencia de la Junta Arbitral, así como a las bases de datos de empresas adheridas y el fomento de dicha adhesión. Se incorporan también en el artículo 23.6 las exigencias de información a las partes que la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, impone a los procedimientos de resolución de litigios de carácter vinculante. Una de las modificaciones de más calado de este reglamento es la desaparición, en el artículo 24, de la posibilidad de incluir limitaciones de cualquier tipo en las ofertas públicas de adhesión formuladas por los empresarios.

El distintivo de empresario adherido al Sistema Arbitral de Consumo pasa a ser único, al desaparecer las ofertas de adhesión limitadas, siendo, a partir de ahora, según se establece en el artículo 26, de utilización y exhibición obligatoria en cualquier soporte que permita al consumidor su conocimiento: portal de internet, condiciones generales de contratos, folletos informativos, carteles o cualquier otra comunicación comercial. Ello permitirá que los consumidores y usuarios puedan conocer, en el momento de la contratación de un bien o servicio, la existencia de una oferta de adhesión que les permita resolver sus litigios mediante el Sistema Arbitral, contribuyendo este conocimiento a incrementar su confianza y seguridad en la contratación que se dispongan a efectuar.

Igualmente, se garantiza el acceso de los ciudadanos a las ofertas públicas de adhesión de los empresarios a través de la creación de bases de datos de carácter electrónico, recogida en el artículo 27, con independencia de la obligación para las Juntas Arbitrales de poner a disposición de los consumidores los listados de empresarios adheridos en cualquier otro formato accesible. Cada Junta Arbitral de Consumo deberá dar publicidad a las ofertas de adhesión que reciba y comunicarlas al Ministerio con competencias en materia de consumo para su incorporación al listado nacional de empresarios adheridos, debiendo dicha información estar actualizada en todo momento. Además, como recoge el artículo 29, se producirá la baja en el registro público de ofertas de adhesión de empresarios al Sistema Arbitral en caso de denuncia o retirada de aquellas, extinción de su vigencia o en el supuesto de incumplimiento reiterado de las normas de protección de los consumidores por los empresarios adheridos.

El capítulo IV, artículos 31 a 45, se dedica al procedimiento arbitral y a las actuaciones administrativas previas.

El artículo 31 enumera los principios generales aplicable a los procedimientos: su carácter unidireccional, audiencia, contradicción, igualdad de las partes, gratuidad, confidencialidad y accesibilidad universal.

Los artículos 32 y 34 se refieren a la presentación de la solicitud de arbitraje y a su subsanación en caso de que la Junta Arbitral haya comprobado que no contienen los datos o documentación necesaria. En el artículo 33 se establece la comprobación de la competencia de la Junta Arbitral que ha recibido la solicitud, previa a la emisión de la resolución de admisión e inadmisión de las solicitudes, lo que se prevé en el artículo 35, en el que se establecen las causas tasadas de inadmisión de solicitudes.

La comprobación de la existencia de convenio arbitral válido está recogida en el artículo 36. En caso de inexistencia de convenio se procederá a trasladar la solicitud al empresario reclamado para su aceptación o rechazo, dado el carácter voluntario del procedimiento. En los artículos 37 a 42 se recoge el procedimiento arbitral: inicio, traslado de la documentación, audiencia y pruebas. También se recoge en el artículo 40 la posibilidad de modificación de la pretensión por parte del consumidor y la reconvencción del empresario.

El artículo 43 se refiere a la falta de comparecencia o inactividad de las partes, señalándose que no privarán de eficacia al procedimiento, no tendrán consideración de allanamiento ni impedirán que se dicte laudo que ponga fin al litigio.

El laudo o resolución que pone fin al procedimiento se encuentra recogido en los artículos 44 y 45. Respecto al contenido y forma del laudo, que ha de ser motivado, se remite el citado artículo 44 a lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Se mantiene la posibilidad de que las partes alcancen un acuerdo consensuado que ponga fin al litigio entre ellas, ya sea antes del inicio del procedimiento o durante este, pudiendo, en caso de existencia de convenio arbitral, elevarse el acuerdo a laudo conciliatorio, salvo que el acuerdo ya haya sido cumplido o las partes rechacen esa posibilidad, lo que viene recogido en el artículo 38.

En cuanto al plazo para dictar el laudo, se fija en noventa días naturales a contar desde el día siguiente a la notificación del inicio del procedimiento arbitral, excepto en los casos que se trate de elevar a laudo un acuerdo consensuado entre las partes, en los que el plazo se reduce a un mes. Se posibilita la prórroga del plazo de noventa días naturales para decidir el litigio, en supuestos de especial complejidad.

Esta iniciativa de modificación normativa cumple los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que conforman los principios de buena regulación.

Su necesidad y eficacia se justifican, tanto por el cumplimiento de la obligación de desarrollo reglamentario derivadas del artículo 57.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, como por sus efectos de dotar de una mayor seguridad jurídica al Sistema Arbitral de Consumo, lo que redundará en una mayor protección de las personas consumidoras y en una mejora de su acceso a la justicia.

La proporcionalidad de la iniciativa se justifica también en el contenido del artículo 57.2 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, que indica que se desarrollarán reglamentariamente por el Gobierno los

requisitos de organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento de resolución de los litigios.

La norma se adecúa al principio de eficiencia, al contribuir a la gestión racional de los recursos públicos existentes y limitar las cargas administrativas a las imprescindibles para la consecución de sus fines.

Por último, en cuanto al principio de transparencia, se ha dado cumplimiento a los trámites de consulta pública previa y de audiencia e información pública, de conformidad con las exigencias del artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, habiendo sido consultadas, además, las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, las comunidades autónomas y las entidades locales. Asimismo, se ha recabado el informe del Consejo General del Poder Judicial.

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1, 5.ª y 6.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado las competencias exclusivas en materia de administración de justicia y de legislación procesal, respectivamente, dando cumplimiento a lo dispuesto en la disposición final segunda del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que habilita al Gobierno para dictar, en materia de su competencia, las disposiciones precisas para la aplicación de dicha norma. Se ha contado con el parecer de las comunidades autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo, con la audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios y demás asociaciones de consumidores y usuarios, así como de las organizaciones empresariales, inscritas en los Registros o depósitos correspondientes en cada caso.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, con la aprobación previa del Ministro para la Transformación Digital y de la Función Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de julio de 2024,

DISPONGO:

**Artículo único.** *Aprobación del Reglamento.*

Se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, cuyo texto se incluye a continuación.

**Disposición adicional única.** *Protección de datos de carácter personal.*

1. El tratamiento de los datos personales en virtud de esta norma se realiza en cumplimiento de una misión de interés público conforme a lo dispuesto en el artículo 6.1, apartado e), del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).

2. Corresponde a la Dirección General de Consumo actuar como órgano responsable del tratamiento. Para el tratamiento de los datos personales se aplicarán las medidas de gestión previstas en el Reglamento General de Protección de Datos. Estas incluyen la recogida de los datos de acuerdo con el principio de minimización, la conservación de estos durante el tiempo estrictamente necesario para alcanzar las finalidades para las que fueron recabados y la adecuación a los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad.

**Disposición transitoria única.** *Procedimientos arbitrales y de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo iniciados antes de la entrada en vigor de este real decreto.*

1. Las solicitudes de arbitrajes presentadas en una Junta Arbitral antes de la entrada en vigor de esta norma proseguirán su tramitación conforme a lo previsto en la normativa vigente en la fecha de la citada presentación.

2. Las ofertas de adhesión de los empresarios al Sistema Arbitral de Consumo que se encuentren en trámite, en la fecha de entrada en vigor de esta norma, se sustanciarán de acuerdo con lo establecido en el presente real decreto.



3. Las ofertas limitadas de adhesión que se encuentren en vigor en la fecha de entrada en vigor de esta norma deberán adecuarse a esta norma en el plazo de seis meses desde el día siguiente a su entrada en vigor. Transcurrido ese plazo, se tendrán por no puestas las limitaciones de la oferta de adhesión, salvo denuncia expresa de esta por el empresario.

**Disposición derogatoria única.** *Derogación normativa.*

Queda derogado el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en el presente real decreto.

**Disposición final primera.** *Título competencial.*

Esta norma se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1, 5.<sup>a</sup> y 6.<sup>a</sup> de la Constitución Española, que atribuye al Estado las competencias exclusivas en materia de administración de justicia y de legislación procesal, respectivamente.

**Disposición final segunda.** *Aplicación supletoria.*

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 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.

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.

**Disposición final tercera.** *Habilitación para el desarrollo normativo.*

Se habilita a la persona titular del ministerio con competencias en materia de consumo para dictar las disposiciones precisas para la aplicación de esta norma.

**Disposición final cuarta.** *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Palma, el 23 de julio de 2024.

FELIPE R.

El Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030,  
PABLO BUSTINDUY AMADOR

## REGLAMENTO QUE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

**Artículo 1.** *Objeto.*

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular la organización y los procedimientos del Sistema Arbitral de Consumo.

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.

3. La sumisión al arbitraje de consumo tiene naturaleza voluntaria para las partes que mantienen la controversia.

**Artículo 2.** *Ámbito de aplicación.*

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.

2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias:

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.

b) Que se refieran a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas.

CAPÍTULO II

**Organización del Sistema Arbitral de Consumo**

**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.

**Sección 1.ª Juntas Arbitrales de Consumo**

**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.

**Artículo 5.** *Composición de las Juntas Arbitrales de Consumo.*

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.

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.

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.

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.

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.

**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.

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 y, 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.

**Artículo 7.** *Ámbito competencial de las Juntas Arbitrales de Consumo.*

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.

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.

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.

**Sección 2.<sup>a</sup> Órganos arbitrales**

**Artículo 8.** *Naturaleza de los órganos arbitrales.*

1. Corresponde a los órganos arbitrales la decisión o resolución de los litigios planteados ante las Juntas Arbitrales.

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.

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.

4. La persona que asuma la secretaría de los órganos arbitrales llevará a cabo las siguientes funciones:

a) Certificar las actuaciones del órgano arbitral y garantizar que los procedimientos y reglas de constitución y adopción de acuerdos son respetadas.

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.

c) Realizar las notificaciones de las actuaciones de los órganos arbitrales.

d) Facilitar a las partes interesadas la información que soliciten sobre el estado de las actuaciones arbitrales, que tendrá carácter confidencial.

**Artículo 9.** *Propuesta y listado de árbitros acreditados.*

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.

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.

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.

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.

**Artículo 10.** *Acreditación de los árbitros.*

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 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.

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.

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.

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.

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.

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.

**Artículo 11.** *Retirada de la acreditación de los árbitros y baja en el listado correspondiente.*

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:

- a) Por renuncia expresa del propio árbitro.
- b) Cuando el árbitro deje de reunir los requisitos o cualificación exigidos para su acreditación.
- c) Por incumplimiento o dejación de sus funciones o cuando exista un rechazo reiterado e injustificado a intervenir en los procedimientos.
- d) Cuando lo solicite y justifique adecuadamente la entidad, asociación u organización que efectuó la propuesta.
- 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.
- 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.

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.

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.

**Artículo 12.** *Órganos arbitrales unipersonales.*

1. Conocerá de los asuntos un **órgano arbitral unipersonal**, acreditado a propuesta de la administración pública:

- a) Cuando las partes en litigio así lo acuerden.
- 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.**
- 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.
- 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.**

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.**

**Artículo 13.** *Órganos arbitrales colegiados.*

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.

2. La presidencia de los órganos arbitrales colegiados será asumida por el árbitro propuesto por la administración pública.

**Artículo 14.** *Designación de los órganos arbitrales.*

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.

La designación de árbitros se realizará por turno, 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.

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.

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.

**Artículo 15.** *Abstención y recusación de los órganos arbitrales.*

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.

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.

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.

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.

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.

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.

6. Si no prosperase la recusación planteada, la parte que la instó podrá hacer valer la recusación en la impugnación judicial del laudo.

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.

**Sección 3.<sup>a</sup> Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo**

**Artículo 16.** *Naturaleza de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.*

La Comisión de las Juntas Arbitrales es un órgano colegiado de naturaleza administrativa, adscrito funcionalmente al Ministerio con competencias en materia de consumo.

**Artículo 17.** *Composición y funcionamiento de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.*

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.

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.

2. En caso de vacante, ausencia o enfermedad de los miembros de la Comisión, se designará a sus sustitutos de la siguiente forma:

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.

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.

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.

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.

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.

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.

**Artículo 18.** *Funciones de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.*

1. Corresponde a la Comisión de Juntas Arbitrales:

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.

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.

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.

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.

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.

#### **Sección 4.<sup>a</sup> Consejo del Sistema Arbitral de Consumo**

##### **Artículo 19.** *Naturaleza del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.*

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.

##### **Artículo 20.** *Composición del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.*

1. El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo está integrado por las personas titulares de su presidencia y vicepresidencia, así como por los consejeros.

2. La presidencia corresponde a la persona titular de la Dirección General de Consumo.

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.

4. Son consejeros del Sistema Arbitral de Consumo:

a) La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral Nacional.

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.

##### **Artículo 21.** *Funcionamiento del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.*

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.

2. Los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos emitidos. En caso de empate, dirimirá el asunto quien presida.

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.



**Artículo 22.** *Funciones del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.*

Son funciones del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo:

- a) El seguimiento, el apoyo y las propuestas de mejora del Sistema Arbitral de Consumo.
- 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.
- c) El establecimiento de criterios homogéneos sobre la formación de los órganos arbitrales.
- 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.

CAPÍTULO III

**Convenio arbitral y ofertas públicas de adhesión de los empresarios**

**Artículo 23.** *Formalización del convenio arbitral.*

1. El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente de las partes, deberá expresar la voluntad de las partes de resolver a través del arbitraje de consumo las controversias derivadas de una relación de consumo.

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.

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.

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.

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.

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.

**Artículo 24.** *Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.*

1. Los empresarios podrán formular por escrito y a través de medios electrónicos oferta pública y unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

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.

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.

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 identificar claramente en la oferta de adhesión la actividad o actividades para las que efectúan la oferta.

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.

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.

5. La oferta pública de adhesión, así como su denuncia, habrá de efectuarse por el empresario o representante con poder suficiente para disponer.

**Artículo 25.** *Competencia para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión.*

1. Será competente para resolver sobre la admisión o inadmisión de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral correspondiente al ámbito territorial en el que el empresario desarrolle principalmente su actividad.

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.

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.

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.

**Artículo 26.** *Resolución sobre la oferta pública de adhesión y concesión del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.*

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.

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.

3. La utilización de este distintivo oficial, por parte de los empresarios adheridos, deberá ajustarse a lo dispuesto en el anexo.

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.

**Artículo 27.** *Base de datos de empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.*

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.

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.

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.

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 las sedes de las Juntas Arbitrales, en un formato que garantice la accesibilidad universal.

**Artículo 28.** *Denuncia de la oferta pública de adhesión.*

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.

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.

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.

**Artículo 29.** *Baja en las bases de datos de empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.*

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:

a) Denuncia por el empresario o extinción de la oferta por vencimiento del plazo de su vigencia.

b) Utilización fraudulenta o engañosa del distintivo de adhesión.

c) Incumplimiento reiterado de los laudos arbitrales dictados por los órganos arbitrales de consumo.

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.

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.

f) Declaración de concurso de acreedores de la empresa.

g) Cese de la actividad del empresario, disolución o liquidación de la empresa y extinción de su personalidad.

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.

**Artículo 30.** *Fomento de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.*

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.

CAPÍTULO IV

**Procedimiento arbitral y actuaciones administrativas previas**

**Artículo 31.** *Principios generales del procedimiento.*

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

**Artículo 32.** *Presentación de solicitudes de arbitraje.*

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.

2. En la solicitud de arbitraje deberán incluirse los siguientes datos:

a) Nombre, apellidos, domicilio y nacionalidad del consumidor, así como dirección de correo electrónico, en caso de disponer de ella.

En caso de que la solicitud sea formulada mediante representante, se identificará al mismo, aportando documento acreditativo de dicha representación.

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.

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.

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 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.

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.

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.

g) En su caso, copia del convenio arbitral.

h) Firma del solicitante, o de la persona que actúa en su representación, y lugar y fecha de aquella.

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.

**Artículo 33.** *Determinación de la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo.*

La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral ante la que se haya presentado la solicitud de arbitraje conocerá sobre la competencia territorial de la Junta, trasladándola, en otro caso, a la Junta Arbitral de Consumo competente en el plazo de diez días hábiles desde la fecha de la presentación de la solicitud.

**Artículo 34.** *Verificación del contenido de la solicitud de arbitraje.*

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.

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.

**Artículo 35.** *Admisión e inadmisión de las solicitudes de arbitraje.*

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 este la solicitud.

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.

5. En los demás supuestos la resolución sobre la admisión o inadmisión de la solicitud pondrá fin a la vía administrativa.

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.

**Artículo 36.** *Comprobación de existencia de convenio arbitral, traslado de la solicitud de arbitraje y contestación.*

1. Admitida la solicitud de arbitraje, la Junta Arbitral procederá a notificar la resolución a las partes y comprobará la existencia de convenio arbitral válido.

2. En el supuesto de que no exista convenio arbitral válidamente formalizado, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al empresario reclamado, otorgándole un plazo de diez días hábiles para la aceptación o rechazo de la solicitud, debiendo aportar, en caso de aceptación de dicha solicitud, la contestación a esta y adjuntar los documentos y propuesta de pruebas de que intente valerse en el procedimiento.

En el mismo acto en que se pide la aceptación, se podrá invitar al empresario reclamado a proponer una solución que ponga fin al litigio.

3. Si el empresario acepta el arbitraje propuesto, se entenderá formalizado el convenio arbitral. En el caso de que el empresario proponga una solución consensuada y esta sea aceptada por el consumidor, se procederá a elevar aquella a laudo conciliatorio, a no ser que exista constancia de que el acuerdo ya hubiera sido cumplido por las partes o estas, de común acuerdo, renuncien a dicha posibilidad.

4. Si el empresario, en el plazo otorgado no acepta la invitación para resolver el litigio, se procederá a dictar resolución de archivo de la solicitud, dejando expedita la vía judicial, dándose traslado al consumidor de cualquier propuesta del empresario para alcanzar una solución consensuada que resuelva de forma total o parcial el litigio.

**Artículo 37.** *Inicio del procedimiento arbitral.*

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.

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.

2. Acordado el inicio del procedimiento arbitral, se procederá a la designación del órgano arbitral que conocerá del litigio.

3. Serán notificadas a las partes, de forma individual o conjunta, la resolución o resoluciones en las que se acuerden las siguientes actuaciones:

- a) La admisión a trámite de la solicitud si no hubiera sido notificada con anterioridad.
- b) El inicio del procedimiento arbitral.

c) La designación del órgano arbitral.

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, reconvenición a la pretensión.

En el mismo acto se podrá invitar al empresario a proponer una solución consensuada que ponga fin al litigio.

**Artículo 38.** *Elevación a laudo conciliatorio del acuerdo alcanzado entre las partes.*

Alcanzado un acuerdo entre las partes, existiendo convenio arbitral válido, el órgano arbitral designado procederá sin más trámite, salvo que considere indispensable la práctica de alguna actuación, a dictar el laudo conciliatorio, siempre que no se dé alguna de las circunstancias previstas en el artículo 36.3.

**Artículo 39.** *Traslado de la documentación a las partes.*

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.

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.

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.

**Artículo 40.** *Reconvenición del empresario y modificación de la pretensión por el consumidor o usuario.*

1. El empresario reclamado podrá proponer reconvenición a la solicitud de arbitraje en el momento de contestación a esta.

2. La reconvenición solo podrá ser admitida por el órgano arbitral si existe conexión con la pretensión del consumidor. Admitida la reconvenición, se otorgará a la persona reclamante un plazo de siete días hábiles a contar desde el día siguiente a su notificación para presentar alegaciones.

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.

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 reconvenición 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.

5. La inadmisión de la modificación sustancial de la pretensión inicial o de la reconvenición se recogerá en el laudo que ponga fin al procedimiento, debiendo ser fundamentada.

**Artículo 41.** *Audiencia.*

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.

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.

3. La citación a la audiencia podrá efectuarse conjuntamente con las notificaciones de los actos previstos el artículo 37, apartados 3 y 4.

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 y lugar en el que se realiza, identificación de los asistentes, pretensión y, en su caso, reconvención 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.

**Artículo 42. Prueba.**

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.

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.

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.

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.

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.

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, recogiendo en el laudo que se dicte.

**Artículo 43. Falta de comparecencia e inactividad de las partes.**

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 pueda decidir el litigio con los hechos y documentos que consten en la solicitud de arbitraje y su contestación.

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.

**Artículo 44. Terminación de actuaciones y emisión del laudo arbitral.**

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

2. 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:

- a) Cuando no disponga de los elementos indispensables para la solución del litigio.
- b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.
- c) Cuando compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible o innecesaria.



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.

**Artículo 45.** *Plazo para la emisión y notificación del laudo arbitral.*

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.

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.

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 momento el acuerdo hubiera sido conocido por el órgano arbitral o, en su defecto, desde la fecha en que este lo hubiera conocido.

#### ANEXO

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



1. Denominación: Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
2. Construcción gráfica:

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

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

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

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

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

4. En el caso de que el distintivo se incorpore en documentos en soporte papel o electrónico, en los que por sus dimensiones o características no puedan cumplirse lo estipulado en los apartados 2 o 3 para el tamaño o color del distintivo, podrán ser adaptados respetándose el contenido y proporciones señalados para el distintivo oficial.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico.