



Arbitraje

El nuevo Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo



Marta Gispert Pomata • *Profesora Propia Adjunta de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid*

En breve

Con fecha 15 de febrero de 2008, se ha publicado el Real Decreto 231/2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Su entrada en vigor tuvo lugar a los seis meses de su publicación en el BOE que se produjo el 25 de febrero de 2008, a excepción de los arts. 25 y 27 (“Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo” y “Competencia territorial para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión”, respectivamente) que entraron en vigor al día siguiente de la publicación. Este Real Decreto viene a derogar el anterior de 3 mayo de 1993.

La posibilidad de que un sólo árbitro resuelva controversias inferiores a 300 euros entre consumidores y empresas, la acumulación de solicitudes de arbitraje presentadas frente a un mismo reclamado, la creación del Arbitraje de consumo colectivo, la regulación de la tramitación electrónica y la mediación previa para alcanzar un acuerdo entre las partes, son algunas de las novedades que introduce el Real Decreto y que pasaremos a detallar a continuación.

1 INTRODUCCIÓN

Se trata de la primera modificación, desde su creación en el año 1993, que se introduce en este sistema voluntario de resolución extrajudicial de conflictos entre los consumidores y los proveedores, cuyas características son la gratuidad, la sencillez de la tramitación y la rapidez de la decisión final, o laudo arbitral, que es de obligado cumplimiento para las partes puesto que tiene el mismo valor que una sentencia judicial.

2 MARCO DE ACTUACIÓN

En la regulación que recoge este nuevo Reglamento se mantienen las características esenciales del arbitraje de consumo, estableciéndose la organización del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento del arbitraje de consumo. Como dice la Exposición de Motivos del nuevo Real Decreto, “este reglamento mantiene las características esenciales del arbitraje de consumo, introduciendo las modificaciones necesarias para incrementar la seguridad jurídica”.

ca de las partes y la homogeneidad del sistema, como presupuestos necesarios para reforzar la confianza en él de empresas o profesionales y consumidores o usuarios, asegurando el recurso a este sistema extrajudicial de resolución de conflictos que, como tal, es **de carácter voluntario**".

En su **art. 1.2** define el arbitraje de consumo como **"el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor"**.

Por tanto, sólo podrán ser **objeto** de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre **materias de libre disposición de las partes conforme a derecho**. Pasando a continuación a aclarar, de manera novedosa y que generaba ciertos problemas en la práctica, las materias que **no pueden ser objeto de arbitraje de consumo**: los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivados de ellos, conforme a lo previsto en el **art. 57.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

3 MARCO ORGANIZATIVO

El Sistema Arbitral de Consumo (en adelante SAC) se organiza a través de:

- Las Juntas Arbitrales de Consumo.
- La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.
- Y los órganos arbitrales.

Sumario

1. Introducción
2. Marco de actuación
3. Marco organizativo
3.1 Las Juntas Arbitrales de Consumo
3.2. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo
3.3. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo
3.4. Los órganos arbitrales
4. Marco procedimental
4.1. El convenio arbitral
4.2. El procedimiento arbitral común u ordinario
4.3. Los arbitrajes de consumo especiales:
a) Arbitraje de consumo sectorial o especializado
b) Arbitraje de consumo electrónico
c) Arbitraje de consumo colectivo

>>> **El Arbitraje de consumo es el modo institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor** <<<

3.1. Las Juntas Arbitrales de Consumo

Son los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan sus servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros. Son Juntas Arbitrales de Consumo: la **Junta Arbitral Nacional**, adscrita al Instituto Nacional del Consumo y las **Juntas Arbitrales territoriales** constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones Públicas y el Instituto Nacional del Consumo.

Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por su **presidente** y el secretario, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las Administraciones Públicas y por el personal de apoyo adscrito a dicho órgano.

Por otra parte, una importante mejora se ha introducido en el nuevo reglamento en lo que se refiere a los criterios sobre la **competencia territorial de las Juntas Arbitrales** que integran el SAC. El **art. 8** establece que "será competente para conocer de las solicitudes individuales del arbitraje de los consumidores o

usuarios, la Junta Arbitral de Consumo a la que ambas partes, de común acuerdo, sometan la resolución del conflicto. En defecto de acuerdo de las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor, salvo lo previsto en el apartado siguiente. Si conforme a este criterio existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial. Cuando exista una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al SAC, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquélla por la que opte el consumidor”.

3.2. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo

La **Comisión** y el **Consejo** son las **dos grandes novedades** que se insertan en la organización del SAC. Se justifican, en la Exposición de Motivos, “en orden al funcionamiento integrado del Sistema Arbitral de Consumo y para garantizar la seguridad jurídica de las partes”.

La **Comisión es un órgano colegiado** adscrito, funcionalmente, al Instituto Nacional del Consumo a través de la Junta Arbitral Nacional, con competencia para el establecimiento de criterios homogéneos en el SAC y la resolución de los recursos frente a las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje.

Esta integrado por su **presidente**, que será el presidente de la Junta Arbitral Nacional y dos vocales designados, por un periodo de dos años, por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, entre los presidentes de las Juntas Arbitrales territoriales y un secretario, con voz pero sin voto, designado entre el personal del Instituto Nacional del Consumo.

Los miembros de la Comisión de las Juntas Arbitrales actuarán asistidos por dos árbitros en representación

de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales, designados por el Consejo entre los árbitros propuestos por los representantes en dicho Consejo del Consejo de Consumidores y Usuarios y de las organizaciones empresariales y profesionales.

Los acuerdos de este órgano se adoptarán por mayoría de votos emitido si, al menos, concurren la mayoría de sus miembros.

Con la doble finalidad de garantizar la transparencia en el funcionamiento del sistema y reforzar la seguridad jurídica de las partes, se introduce expresamente la publicidad de las resoluciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y del resto de las informaciones relevantes sobre el SAC.

3.3. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo

Es un órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo, de representación y participación en materia de arbitraje de consumo. Esta integrado por una amplia representación de la Administración General del Estado, de las Juntas Arbitrales de Consumo y de las organizaciones sociales y se le encomiendan las funciones relativas al establecimiento de criterios generales del funcionamiento del sistema.

Sus **funciones**, entre otras, son seguir, apoyar y realizar propuestas de mejora del arbitraje de consumo; aprobar programas de formación de árbitros y fijar criterios de honorabilidad y cualificación para su acreditación;

aprobar planes estratégicos de impulso del sistema arbitral del consumo; establecer criterios homogéneos sobre la creación de órganos arbitrales y especializados, y habilitar instrumentos que favorezcan la cooperación y comunicación entre las juntas arbitrales y los árbitros.

3.4. Los órganos arbitrales

En cuanto a los órganos arbitrales que son los competentes para decidir sobre la solución de los conflictos, se apuesta decididamente por la capacitación de los árbitros y el establecimiento de órganos unipersonales y colegiados, como ahora veremos.

En cuanto a las **listas de árbitros**, éstas se confeccionarán con las propuestas enviadas al Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, por la Administración, entre personal a su servicio, las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro estatal de asociaciones de consumidores y usuarios o que reúnan los requisitos exigidos por la normativa autonómica que les resulte de aplicación, las organizaciones empresariales o profesionales legalmente constituidas y, en su caso, las Cámaras de Comercio.

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo tiene encomendada la designación de los árbitros que deban conocer de los respectivos procedimientos arbitrales. En caso de arbitrajes que deban decidirse **en derecho**, los árbitros designados entre los acreditados a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales, deberán ser licenciados en derecho. La

>>> **No pueden ser objeto de Arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivados de ellos** <<<

¡POR FIN! YA ESTÁN A LA VENTA
LOS ARCHIVADORES



TODO UN LUJO



Cada archivador tiene capacidad para todas las
revistas del año (10 números)

1 archivador 18,72 €/unidad (IVA incluido)

3 ó más 15,60 €/unidad (IVA incluido)

6 ó más 12,48 €/unidad (IVA incluido)

BOLETÍN DE PEDIDO ARCHIVADORES ECONOMIST & JURIST

Difusión Jurídica y Temas de Actualidad, S.A.

ref. 3/1

Dpto. Suscripción: C/ Magallanes 25, 3º 28015 Madrid • Tel. 902 438 834 • Fax: 91 578 45 70 • e-mail: clientes@difusionjuridica.es

Deseo me remitan la cantidad de _____ archivador/es a la siguiente dirección:

Razón Social _____ NIF _____

Apellidos _____ Nombre _____

Calle / Plaza _____ Número _____ C.P. _____ Población _____

Provincia _____ Teléfono _____ Fax _____ e-mail _____

Sistema de pago:

☐

Cheque nominativo adjunto

☐

Domiciliación bancaria:

Entidad Oficina Control nº de cuenta

Firma

* Todos los precios tienen un incremento de 8,20 € en concepto de gastos de envío

Le informamos que los datos que usted nos facilite serán incluidos en un fichero responsabilidad de Difusión Jurídica y Temas de Actualidad, S.A., con domicilio en la calle Magallanes 25, 3º CP 28015 de Madrid, donde podrá ejercer en su caso los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, con el fin de realizar la gestión de administración general, informar, comercializar nuestros servicios y mantenimiento de los históricos de nuestra entidad. Por todo ello solicitamos su autorización para realizar el tratamiento de sus datos conforme a lo dispuesto anteriormente así como para la comunicación a la empresa del mismo grupo denominada Instituto Superior de Derecho y Economía. Dicha comunicación podrá tener la finalidad de realizar tareas de gestión general, información, desarrollo y comercialización y envío de informaciones que entendamos sean de su interés.



designación de árbitros se realizará **por turno**, entre los que figuren en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo, general o de árbitros especializados, en aquellos supuestos en que, conforme a los criterios del consejo general del Sistema Arbitral de Consumo, deban conocer los asuntos órganos arbitrales especializados.

En cuanto a la **composición del órgano arbitral**, que estará asistido del secretario arbitral que tiene detalladamente establecidas sus funciones en este nuevo reglamento, podrán constituirse con carácter unipersonal o colegiado. Deberán constituirse con un **único árbitro** en los siguientes supuestos:

- a) Cuando las partes así **lo acuerden**
- b) Cuando **lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo**, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

Las partes podrán oponerse a la designación de un árbitro único, en cuyo caso se procederá a designar un colegio arbitral.

El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha

designación recaiga en otro árbitro acreditado.

En los demás supuestos, conocerán de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados, elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales o profesionales. Los tres árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración. Ahora bien, las partes de común acuerdo podrán solicitar la designación de un presidente del órgano arbitral colegiado distinto del árbitro propuesto por la Administración pública, cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

Los **árbitros** actuarán en el ejercicio de su función con la debida **inde-**

pendencia, imparcialidad y confidencialidad. No podrán actuar como árbitros quienes hayan intervenido como mediadores en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquel. Las partes podrán recusar a los árbitros por circunstancias que den lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia. Durante la tramitación de la recusación el procedimiento quedará en suspenso.

Por otra parte, **el presidente** de la Junta Arbitral de Consumo ante la que esté acreditado el árbitro, **podrá retirarle la acreditación** cuando deje de reunir los requisitos exigidos para ella, conforme al Real Decreto, y, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, cuando incumpla o haga dejación de sus funciones. En el procedimiento de retirada de la acreditación, que podrá iniciarse de oficio o por denuncia de parte interesada, serán oídos en todo caso el árbitro y, en su caso, la entidad que lo propuso.

>>> MARCO ORGANIZATIVO

El Sistema Arbitral de Consumo (SAC) se organiza a través de:

- 📌 Las Juntas Arbitrales de Consumo
- 📌 La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo
- 📌 El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo
- 📌 Y los órganos arbitrales.

>>> FASES DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL

A) Solicitud

Manteniendo el antiformalismo del SAC, se establecen con claridad los requisitos mínimos de la solicitud de arbitraje:

- a) Datos personales del reclamante y reclamado
- b) Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.
- c) En su caso, copia del convenio arbitral.
- d) En el caso de que existiera oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho, el reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.
- e) Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.
- f) Junto a la solicitud podrán aportarse o proponer las pruebas de que el reclamado intente valerse.

Las Juntas Arbitrales de Consumo dispondrán de modelos normalizados para facilitar, al menos, la solicitud y la contestación a ésta, así como la aceptación del arbitraje en caso de que se trate de una empresa no adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

Si la solicitud no reuniera los requisitos mínimos exigidos cabrá la subsanación posterior. Además, el presidente de la Junta Arbitral podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas y aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios. La resolución de inadmisión podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.

B) Invitación a la mediación e inicio del procedimiento

Si consta la existencia de convenio arbitral, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral y ordenará su notificación a las partes. En la resolución que acuerde el inicio del procedimiento arbitral constará expresamente la admisión de la solicitud de arbitraje, la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa en los supuestos en que proceda y el traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que conteste.

Si no consta la existencia de convenio arbitral previo o éste no es válido, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado haciendo constar que ésta ha sido admitida a trámite, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponer las pruebas de que intente valerse.

Transcurrido dicho plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud, notificándoselo a las partes. Si el reclamado contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo.

C) Mediación

Cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto. Quien actúe como mediador en el procedimiento arbitral está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros. En cuanto a los demás aspectos de la mediación, el Real Decreto se abstiene de regular este instituto de resolución de conflictos por congruencia con las competencias autonómicas sobre la materia.

D) Designación de los árbitros

Admitida la solicitud de arbitraje y verificada la existencia de convenio arbitral válido, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo designará al árbitro o árbitros que conocerán el conflicto, notificando a las partes tal designación. La designación de los árbitros podrá realizarse en la resolución de inicio del procedimiento arbitral.

E) Contestación y reconvencción

En el plazo de **15 días** el reclamado podrá formular las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponga las pruebas de que intente valerse.

Igualmente, podrán plantear reconvencción que los árbitros podrán inadmitir si versa sobre una materia no susceptible de arbitraje de consumo o si no existiera conexión entre sus pretensiones y las pretensiones de la solicitud de arbitraje.

Admitida la reconvencción, se otorgará al reclamante un plazo de quince días para presentar alegaciones y, en su caso proponer prueba, procediendo a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista.

F) Audiencia

La audiencia a las partes podrá ser **escrita**, utilizando la firma convencional o electrónica, **u oral**, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes.

Las partes serán citadas a las audiencias con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho. En cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo incluso plantearse reconvencción frente a la parte reclamante.

G) Prueba

El órgano arbitral resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, proponiendo, en su caso, de oficio la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia.

Serán admisibles como prueba los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento.

H) Laudo

Conforme al **art. 33.1**, el arbitraje se decidirá en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el de derecho.

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

El plazo para dictar un laudo será de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes, por un período no superior a dos meses.

4 MARCO PROCEDIMENTAL

4.1. El convenio arbitral

En cuanto al convenio arbitral, el nuevo reglamento realiza una deta-

llada regulación del mismo, recogiendo la normativa de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre. Ahora bien, se mantiene, como era lógico, **la figura de la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo**, que pasa a

ser objeto de una regulación mas completa.

Destacan como **novedades** en esta cuestión:

- Junto a la posibilidad de las ofertas públicas de adhesión sin limitación,



se crea un distintivo específico cuando se admitan ofertas públicas de adhesión limitadas, con el objeto de permitir al consumidor conocer de antemano la existencia de limitaciones y evitar la competencia desleal en el uso del distintivo de adhesión al sistema. La existencia de las adhesiones limitadas produce cierta controversia, por ejemplo en el montante económico de las reclamaciones. Se piensa que si se trata de generar confianza en el consumidor, las excepciones cuestionan la propia filosofía del sistema.

- La posibilidad de expresar, en la solicitud de adhesión, si se opta por que el arbitraje se resuelva en derecho o en equidad, así como, en su caso, el plazo de validez de la oferta y si se acepta la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales. En el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad, por tiempo indefinido y con aceptación de la mediación previa.

- La concesión y uso del distintivo de adhesión pasa a configurarse como un elemento adicional de

calidad que empresas y profesionales ofrecen a los consumidores y usuarios. Por tanto, se regula expresamente la retirada del uso de dicho distintivo a quienes no mantengan altos estándares de calidad en sus relaciones con los consumidores y usuarios.

- La creación del Registro Público de empresas adheridas al Sistema Arbitral del Consumo gestionado por el Instituto Nacional del Consumo.

4.2. El procedimiento arbitral común u ordinario

El nuevo Reglamento recoge una regulación bastante exhaustiva del procedimiento arbitral. Destacamos, en términos generales, que se apuesta por la utilización de las tecnologías en todas las fases del procedimiento y se garantizan los principios de audiencia, contradicción, igualdad de las partes, así como el de gratuidad y confidencialidad.

Asimismo, se flexibilizan los requisitos de la notificación de las actuaciones arbitrales estando al acuerdo de las partes y estableciendo la apli-

cación supletoria de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Analicemos sus principales fases procedimentales. Ver cuadro anexo.

4.3. Los arbitrajes de consumo especiales

El nuevo reglamento recoge de forma expresa dos modalidades especiales del arbitraje de consumo, el arbitraje electrónico y el arbitraje colectivo, a las que entendemos se debe añadir una más que se extrae del articulado de la norma, el arbitraje sectorial o especializado:

a) Arbitraje de consumo sectorial o especializado

Consideramos que se trata de una modalidad especial de arbitraje por cuanto presenta, frente al común u ordinario, peculiaridades en cuanto a la composición del órgano arbitral y en cuanto al procedimiento arbitral.

En cuanto a la composición del órgano arbitral, en el art. 21.2 del nuevo reglamento se dice que la designación de los árbitros deberá recaer en árbitros especializados cuando, conforme a los criterios establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, el conflicto deba ser conocido por un órgano arbitral especializado.

Cuando la Junta Arbitral de Consumo ante la que deba sustanciarse el arbitraje especializado no tenga una lista de árbitros especializados acreditados ante ella, recabará dicha lista de la Junta Arbitral de Consumo de superior ámbito territorial que disponga de ella, al objeto de designar entre los árbitros especializados acreditados incluidos en esta lista a aquéllos que deban conocer el conflicto.

Y en cuanto al procedimiento arbitral, el art. 40 establece un procedimiento más rápido en los siguientes términos: “en aquellos arbitrajes de

>>> No podrán actuar como árbitros quienes hubieran intervenido como mediadores en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquél <<<

carácter sectorial que por su naturaleza requieran la inmediatez de su tramitación, podrá convocarse a las partes a audiencia, sin más trámite, siempre que se haya verificado la admisibilidad de la solicitud y la validez del convenio arbitral y se haya procedido a la designación del árbitro o árbitros que conocerán del conflicto”.

b) Arbitraje de consumo electrónico

El arbitraje de consumo electrónico es aquel que se realiza íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales.

El arbitraje electrónico se viene implantando en España desde hace ya unos años, su nacimiento venía motivado, en gran medida, para aumentar la confianza en el comercio en la red. El símbolo que aparece en la web de las empresas adheridas al sistema se piensa que mejora la confianza. En una primera fase se entendía que el sistema podía servir para arbitrar las reclamaciones relacionadas con el consumo en la red, pero con el tiempo quedaba claro que iba a precisar de una regulación específica. Desde hace varios años, las relaciones de los particulares con el sistema arbitral ya se pueden realizar en red hasta el trámite de audiencia, que se hace de forma presencial.

El arbitraje de consumo electrónico se sustanciará, conforme a lo previsto en esta norma, a través de la aplicación electrónica habilitada por el Ministerio de Sanidad y Consumo para el Sistema Arbitral de Consumo. Las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos que conste en los respectivos convenios de constitución, se adscribirán a la administración del arbitraje de consumo electrónico incorporándose a la aplicación antes citada.

En el reglamento se aborda la regulación de aquéllos aspectos concretos necesarios para su funciona-

>>> **Novedad importante es la introducción de la figura del Arbitraje colectivo que tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos originados cuando, por la misma causa, una empresa o profesional haya podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores o usuarios y afecta a un número determinado o determinable de éstos** <<<

miento, tales como la determinación de la Junta Arbitral competente, el uso de la firma electrónica, el lugar del arbitraje y la notificación, introduciendo, incluso, la publicación edictal electrónica ante la imposibilidad de la notificación en el lugar designado por las partes.

c) Arbitraje de consumo colectivo

Una novedad importante es la introducción de la figura del arbitraje colectivo que tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos originados cuando, por la misma causa, una empresa o profesional haya podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios y afecte a un número determinado o determinable de éstos. Si, iniciado el procedimiento, la empresa o profesional acepta someter la resolución al sistema arbitral del consumo, en un único procedimiento, se efectuará un llamamiento a los consumidores afectados para que hagan valer sus legítimos derechos e intereses individuales en este procedimiento

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

En el arbitraje de consumo colectivo, al que igualmente le serán de aplicación las disposiciones generales del Real Decreto, se abordan expresamente sus particularidades en relación con la determinación de la competencia territorial de las Juntas, la iniciación del procedimiento, el llamamiento a los consumidores y usuarios cuyos intereses individuales pudieran haberse visto afectados por los hechos de los que trae su causa el arbitraje y la fecha de iniciación del plazo para dictar laudo, haciéndolo coincidir con la finalización del plazo para el llamamiento y, en consecuencia, con el momento en el que se habrán formalizado válidamente la mayor parte de los convenios arbitrales que permitirán el conocimiento y resolución de este arbitraje colectivo.

La tramitación del arbitraje colectivo determinará la acumulación en este procedimiento de las solicitudes de arbitraje individual y la posibilidad de que el reclamado se



Últimas novedades de **Biblioteca de Textos Legales**

La más completa
y actualizada
colección
de Textos Legales



Otras novedades



Manual práctico del abogado Estrategias y tácticas procesales Pascual Barberán Molina

Este libro pretende, como novedad en el mercado español, dar una visión enteramente práctica del ejercicio de la abogacía ante los tribunales de justicia, facilitando las herramientas necesarias para resolver las dudas más habituales desde el momento en que el cliente cruza el umbral de la puerta de nuestro despacho hasta que el caso es archivado.

www.tecnos.es

Leyes de Contratos del Sector Público y de las Administraciones Públicas
(2.ª ed.)

Legislación del Medicamento
(2.ª ed.)

Legislación aérea
(10.ª ed.)

Legislación de Tráfico, Circulación de Vehículos y Seguridad Vial (16.ª ed.)

Legislación sobre Mediación Familiar (2.ª ed.)

Ley de procedimiento laboral
(14.ª ed.)

Presupuestos y contabilidad de las entidades locales
(9.ª ed.)

Ley y Reglamento de Defensa de la Competencia

tecnos