



 (Disposición  
Vigente)

### Sistema Arbitral de Consumo

Real Decreto 231/2008, de 15 febrero

RCL 2008/488

**ARBITRAJE-CONSUMO.** Regula el Sistema Arbitral de Consumo.

MINISTERIO PRESIDENCIA

**BOE 25 febrero 2008, núm. 48, [pág. 11072]**

### SUMARIO

- [Sumario](#)
  - [Parte Expositiva](#)
  - [CAPÍTULO I. Disposiciones generales \[arts. 1 a 4\]](#)
  - [Artículo 1. Objeto](#)
  - [Artículo 2. Materias objeto de arbitraje de consumo](#)
  - [Artículo 3. Regulación aplicable](#)
  - [Artículo 4. Organización del Sistema Arbitral de Consumo](#)
  - [CAPÍTULO II. Organización del Sistema Arbitral de Consumo \[arts. 5 a 23\]](#)
  - [SECCIÓN 1ª. Juntas Arbitrales de Consumo \[arts. 5 a 8\]](#)
  - [Artículo 5. Juntas Arbitrales de Consumo](#)
  - [Artículo 6. Funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo](#)
  - [Artículo 7. Composición de las Juntas Arbitrales de Consumo](#)
  - [Artículo 8. Competencias para conocer de las solicitudes individuales de arbitraje](#)
  - [SECCIÓN 2ª. Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo \[arts. 9 a 11\]](#)
  - [Artículo 9. Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo](#)
  - [Artículo 10. Composición y funcionamiento](#)
  - [Artículo 11. Competencias de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo](#)
  - [SECCIÓN 3ª. Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo \[arts. 12 a 15\]](#)
  - [Artículo 12. Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo](#)
  - [Artículo 13. Composición del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo](#)
  - [Artículo 14. Funcionamiento del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo](#)
  - [Artículo 15. Funciones del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.](#)
  - [SECCIÓN 4ª. Órganos Arbitrales \[arts. 16 a 23\]](#)
  - [Artículo 16. Propuesta de árbitros y lista de árbitros acreditados](#)
  - [Artículo 17. Acreditación de los árbitros](#)
  - [Artículo 18. Órganos arbitrales](#)
  - [Artículo 19. Órganos arbitrales unipersonales](#)
  - [Artículo 20. Órganos arbitrales colegiados](#)
  - [Artículo 21. Designación de los árbitros en el procedimiento arbitral](#)
  - [Artículo 22. Abstención y recusación de los árbitros](#)
- 
- [Artículo 23. Retirada de la acreditación a los árbitros](#)
  - [CAPÍTULO III. Convenio arbitral \[arts. 24 a 32\]](#)
  - [Artículo 24. Convenio Arbitral](#)
  - [Artículo 25. Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo](#)

- [Artículo 26. Oferta pública de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo](#)
- [Artículo 27. Competencia territorial para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión](#)
- [Artículo 28. Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo](#)
- [Artículo 29. Denuncia de la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo](#)
- [Artículo 30. Retirada del distintivo de empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo](#)
- [Artículo 31. Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo](#)
- [Artículo 32. Fomento de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo](#)
- [CAPÍTULO IV. Procedimiento arbitral \[arts. 33 a 50\]](#)
- [Artículo 33. Normas aplicables a la solución del litigio](#)
- [Artículo 34. Presentación de solicitudes](#)
- [Artículo 35. Causas de inadmisión de solicitudes de arbitraje de consumo](#)
- [Artículo 36. Recurso contra la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje](#)
- [Artículo 37. Iniciación del procedimiento](#)
- [Artículo 38. Mediación en el procedimiento arbitral](#)
- [Artículo 39. Designación de los árbitros y acumulación de procedimientos](#)
- [Artículo 40. Arbitraje de consumo sectorial y especializado](#)
- [Artículo 41. Principios del procedimiento arbitral de consumo](#)
- [Artículo 42. Procedimiento](#)
- [Artículo 43. Reconvencción y modificación de las pretensiones de las partes](#)
- [Artículo 44. Audiencia](#)
- [Artículo 45. Prueba](#)
- [Artículo 46. Falta de comparecencia e inactividad de las partes](#)
- [Artículo 47. Adopción de decisiones colegiadas](#)
- [Artículo 48. Terminación de las actuaciones y laudo](#)
- [Artículo 49. Plazo para dictar el laudo](#)
- [Artículo 50. Notificación de las actuaciones arbitrales y del laudo](#)
- [CAPÍTULO V. Disposiciones especiales \[arts. 51 a 64\]](#)
- [SECCIÓN 1ª. Arbitraje de Consumo Electrónico \[arts. 51 a 55\]](#)
- [Artículo 51. Arbitraje de consumo electrónico](#)
- [Artículo 52. Determinación de la Junta Arbitral competente](#)
- [Artículo 53. Firma electrónica](#)
- [Artículo 54. Notificaciones y cómputo de los plazos](#)
- [Artículo 55. Lugar del arbitraje](#)
- [SECCIÓN 2ª. Arbitraje de Consumo Colectivo \[arts. 56 a 62\]](#)
- [Artículo 56. Arbitraje de consumo colectivo](#)
- [Artículo 57. Junta Arbitral competente para conocer el arbitraje de consumo colectivo](#)
  
- [Artículo 58. Iniciación de actuaciones](#)
- [Artículo 59. Aceptación del arbitraje por la empresa y llamamiento a los afectados](#)
- [Artículo 60. Suspensión de la tramitación de las solicitudes de arbitraje y excepción de arbitraje colectivo](#)
- [Artículo 61. Solicitudes de arbitraje presentadas fuera del plazo de llamamiento](#)
- [Artículo 62. Plazo para dictar laudo](#)
- [SECCIÓN 3ª. Soporte Administrativo de otros Arbitrajes \[arts. 63 a 64\]](#)
- [Artículo 63. Soporte administrativo de otros arbitrajes](#)
- [Artículo 64. Procedimiento](#)
- [Disposición Transitoria primera. Adaptación de los convenios arbitrales](#)
- [Disposición Transitoria segunda. Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y ofertas públicas de adhesión](#)
- [Disposición transitoria tercera. Acreditación de árbitros](#)
- [Disposición Transitoria cuarta. Procedimientos arbitrales iniciados antes de la entrada en vigor](#)
- [Disposición Derogatoria única. Derogación normativa](#)
- [Disposición Final primera. Título competencial](#)
- [Disposición Final segunda. Habilitación para el desarrollo normativo](#)
- [Disposición Final tercera. Modificación del Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre \(RCL 2005, 2002\), por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de](#)

[comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión](#)

- [Disposición Final cuarta. Entrada en vigor](#)
- [ANEXO I. Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo](#)
- [ANEXO II. Distintivo de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo](#)

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

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

Por [Real Decreto 636/1993, de 3 mayo](#), se procedió a la regulación del Sistema Arbitral de Consumo.

La [Ley 44/2006, de 29 de diciembre](#), de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, prevé en su disposición final sexta que en el plazo de un año desde su entrada en vigor, el Gobierno, contando con el parecer de las Comunidades Autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo y con audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios, dictará una nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo, regulando también el arbitraje virtual.

Asimismo, la disposición final sexta establece que reglamentariamente se determinarán los supuestos en que podrá interponerse reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las Juntas Arbitrales territoriales sobre la admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje, y los supuestos en los que actuará un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo.

Tras la aprobación del [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, estas previsiones y el régimen legal general del arbitraje de consumo se recogen en sus artículos 57 y 58.

Igualmente, es necesario adecuar la regulación del Sistema Arbitral de Consumo a la [Ley 60/2003, de 23 de diciembre](#), de Arbitraje.

En este marco jurídico, este Reglamento mantiene las características esenciales del arbitraje de consumo, introduciendo las modificaciones necesarias para incrementar la seguridad jurídica 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.

Con este objetivo, se resuelven en este Real Decreto cuestiones que, ante la falta de regulación expresa, habían sido objeto de controversias en las Juntas Arbitrales de Consumo, llevando a pronunciamientos dispares y a la disgregación del sistema. Se aclaran, en consecuencia, cuestiones tales como las materias que pueden ser objeto de arbitraje de consumo, la regulación aplicable a la actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo y a los órganos a los que se encomienda la resolución del conflicto, la admisibilidad de la reconvencción en el arbitraje de consumo y el papel de la mediación en el procedimiento arbitral, absteniéndose de regular este instituto de resolución de conflictos por congruencia con las competencias autonómicas sobre la materia.

Adicionalmente, en orden al funcionamiento integrado del Sistema Arbitral de Consumo y para garantizar la seguridad jurídica de las partes, se establecen mecanismos que favorecen la previsibilidad del sistema. Para ello se crean dos instituciones fundamentales, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.

A la primera, integrada por tres presidentes de Juntas Arbitrales de Consumo, se le encomienda la resolución de los recursos frente a la admisión o inadmisión de solicitudes de arbitraje con causa en la materia objeto de arbitraje, la emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que faciliten la labor de los órganos arbitrales y eviten pronunciamientos contradictorios y la emisión de informe preceptivo en la admisión de las ofertas públicas de adhesión

limitada al Sistema Arbitral de Consumo. Este informe preceptivo es, además, vinculante cuando su pronunciamiento sea contrario a la admisibilidad de la oferta.

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.

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 Sistema Arbitral de Consumo.

A la segunda de las instituciones señaladas, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, integrado por una amplia representación de la Administración General del Estado, de las Juntas Arbitrales de Consumo y de las organizaciones sociales, se le encomiendan las funciones relativas al establecimiento de criterios generales del funcionamiento del sistema, con idéntica finalidad a la señalada.

Con los mismos fines, se establecen criterios claros sobre la competencia territorial de las Juntas Arbitrales que integran el Sistema Arbitral de Consumo, se apuesta decididamente por la capacitación de los árbitros, por la creación de colegios sectoriales y especializados, por las ofertas públicas de adhesión sin limitación o por la creación de 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.

Configurada la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y, en consecuencia, el uso del distintivo de adhesión como un elemento adicional de calidad que empresas y profesionales ofrecen a los consumidores y usuarios, 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.

En la regulación de los órganos arbitrales, se posibilita el conocimiento de los asuntos por un órgano unipersonal, cuando las partes lo acuerden o la escasa cuantía y complejidad del asunto así lo aconsejen, y se establecen detalladamente las funciones del secretario arbitral.

Manteniendo el antiformalismo del Sistema Arbitral de Consumo, se establecen con claridad los requisitos mínimos de la solicitud de arbitraje, se fija con precisión el momento de inicio del procedimiento arbitral, se apuesta por la utilización de las tecnologías en todas las fases del procedimiento, se garantizan los principios de audiencia, contradicción, igualdad de las partes y gratuidad, y se establecen de forma objetiva los plazos para dictar laudo, asegurando que, aun cuando formalmente tales plazos se amplían, el laudo se dicta sin una demora irrazonable respecto de la fecha de solicitud.

Asimismo, se flexibilizan los requisitos de la notificación de las actuaciones arbitrales estando al acuerdo de las partes y estableciendo la aplicación supletoria de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Dos novedades de notable trascendencia se incorporan, por último, en este Reglamento: la regulación del arbitraje de consumo electrónico y del arbitraje de consumo colectivo.

En el arbitraje de consumo electrónico, que se sustanciará conforme a la regulación general prevista en el Real Decreto, se aborda la regulación de aquellos aspectos concretos necesarios para su funcionamiento, tales como la determinación de la Junta Arbitral competente, el uso de la firma electrónica, el lugar del arbitraje y la notificación, introduciendo la publicación edictal electrónica ante la imposibilidad de la notificación en el lugar designado por las partes.

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 oponga a tal tramitación individual. Adicionalmente, se prevé en la norma la acumulación de procedimientos individuales.

Asimismo, haciendo uso de la facultad concedida por la [disposición adicional única](#) de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, se establece la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje en derecho, recordando la aplicación supletoria de la Ley en lo no previsto en este Real Decreto.

La disposición final tercera modifica el texto del anexo del [Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre](#), por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión, al objeto de incluir en la descripción del distintivo público de confianza en línea las medidas en píxeles propias de su utilización en formatos electrónicos.

Este Real Decreto se dicta en cumplimiento de lo dispuesto en la [disposición final sexta](#) de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, conforme a lo previsto 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, contando con el parecer de las Comunidades Autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo y con audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios y de las organizaciones empresariales.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Sanidad y Consumo y de Justicia, con la aprobación previa de la Ministra de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 15 de febrero de 2008, dispongo:

## **CAPÍTULO I.**

### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 1.**

##### **Objeto**

1. Esta Norma tiene por objeto regular la organización del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento del arbitraje de consumo.

2. El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

#### **Artículo 2.**

##### **Materias objeto de arbitraje de consumo**

1. Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

#### **Artículo 3.**

##### **Regulación aplicable**

1. El arbitraje de consumo se rige por lo dispuesto en la presente Norma y, en lo no previsto en ella, por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

2. La actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo es de carácter administrativo, siéndoles de aplicación en lo no previsto expresamente en esta Norma, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. El arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, en lo no previsto expresamente en esta Norma, se regirá por lo dispuesto en la [Ley 11/2007, de 22 de junio](#) , de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

#### **Artículo 4.**

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

El Sistema Arbitral de Consumo se organiza a través de las Juntas Arbitrales de Consumo, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales.

#### **CAPÍTULO II.**

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

#### **SECCIÓN 1ª.**

##### **Juntas Arbitrales de Consumo**

#### **Artículo 5.**

##### **Juntas Arbitrales de Consumo**

1. Las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros.

2. Son Juntas Arbitrales de Consumo:

a) La Junta Arbitral Nacional, adscrita al Instituto Nacional del Consumo.

b) Las Juntas Arbitrales territoriales constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el Instituto Nacional del Consumo, en el que podrá preverse la constitución de delegaciones de la Junta Arbitral territorial, ya sean territoriales o sectoriales.

3. Las comunicaciones entre las Juntas Arbitrales de Consumo precisas para la administración del arbitraje se realizarán en el plazo de 10 días desde la fecha de entrada en la Junta Arbitral remitente de los documentos que deban trasladarse, salvo que en esta Norma se prevea un plazo distinto.

#### **Artículo 6.**

##### **Funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo**

Las Juntas Arbitrales de Consumo desempeñan las siguientes funciones:

a) Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión.

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

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

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

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

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

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

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

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

j) Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.

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

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

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

n) En general, cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo.

## **Artículo 7.**

### **Composición de las Juntas Arbitrales de Consumo**

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

El presidente y el secretario de la Junta Arbitral de Consumo serán designados por la Administración de la que dependa la Junta, publicándose su nombramiento en el diario oficial que corresponda al ámbito territorial de la Junta Arbitral de Consumo.

2. Salvo lo dispuesto en el artículo 36, las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo podrán fin a la vía administrativa.

3. El secretario de la Junta Arbitral de Consumo garantizará el funcionamiento administrativo de la Junta, siendo responsable de las notificaciones de los actos de la Junta, que se efectuarán conforme a lo dispuesto en los artículos 58 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Cuando se creen delegaciones territoriales o sectoriales de la Junta Arbitral de Consumo, se podrán designar presidentes y secretarios de la delegación territorial o sectorial.

Lo previsto en el párrafo anterior, se entenderá sin perjuicio de la capacidad del presidente de la Junta Arbitral de Consumo para designar órganos arbitrales que conozcan de los conflictos en los ámbitos territoriales en los que no exista Junta Arbitral territorial o delegaciones de la Junta Arbitral de Consumo.

## **Artículo 8.**

### **Competencias para conocer de las solicitudes individuales de arbitraje**

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

2. En defecto de acuerdo de las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor, salvo lo previsto en el apartado siguiente.

Si conforme a este criterio existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial.

3. Cuando exista una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquella por la que opte el consumidor.

## **SECCIÓN 2ª.**

### **Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo**

#### **Artículo 9.**

### **Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo**

La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo es un órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo a través de la Junta Arbitral Nacional, con competencia para el establecimiento de criterios homogéneos en el Sistema Arbitral de Consumo y la resolución de los recursos frente a las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo en los supuestos previstos en el artículo 36.

#### **Artículo 10.**

### **Composición y funcionamiento**

1. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo estará integrada por su presidente, que será el presidente de la Junta Arbitral Nacional, y dos vocales designados, por un período de dos años, por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, entre los presidentes de las Juntas Arbitrales territoriales.

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

2. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo estará asistida por dos árbitros designados, por un período de dos años por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, entre los árbitros propuestos por los representantes en dicho órgano del Consejo de Consumidores y Usuarios y de las organizaciones empresariales y profesionales.

3. Los vocales y árbitros designados por el Consejo podrán ser reelegidos por un máximo de tres mandatos, procediéndose a la cobertura de las vacantes que se produzcan mediante nueva designación del Consejo por el tiempo que reste de mandato al vocal o árbitro sustituido.

4. En caso de vacante, ausencia o enfermedad el presidente será sustituido por el vocal más antiguo en el cargo.

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

#### **Artículo 11.**

### **Competencias de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo**

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

1. La resolución de los recursos que planteen las partes sobre la admisión o inadmisión a trámite de una solicitud de arbitraje, conforme a lo previsto en el artículo 36.

2. La emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los árbitros en el ejercicio

de sus funciones, en particular ante la existencia de laudos contradictorios que lleguen a pronunciamientos divergentes ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales. Los informes, dictámenes o recomendaciones salvaguardan la independencia e imparcialidad de los árbitros que, motivadamente, podrán apartarse de su contenido.

Los informes, dictámenes o recomendaciones se emitirán a iniciativa de los presidentes de las Juntas Arbitrales, de los árbitros o de las partes en el procedimiento arbitral, en el plazo máximo de 30 días a contar desde el siguiente a la recepción de la solicitud por la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y publicados en la página web del Instituto Nacional del Consumo.

Los informes, dictámenes o recomendaciones, para cuya emisión podrá recabarse de las Juntas Arbitrales toda la documentación e información que se considere oportuna, serán públicos y deberán ser notificados por la secretaría de la Comisión a las Juntas Arbitrales de Consumo y a sus delegaciones.

3. La emisión del informe preceptivo en la admisión de ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo. El informe negativo de la Comisión será, además, vinculante para la Junta Arbitral de Consumo.

El informe, que tendrá en cuenta las directrices fijadas por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y, en su caso, las razones alegadas por la Junta Arbitral competente para resolver, se pronunciará igualmente sobre la procedencia de conceder el distintivo de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.

4. La emisión del informe preceptivo y no vinculante en el procedimiento de retirada de la acreditación como árbitro del Sistema Arbitral de Consumo, en los casos previstos en el artículo 23.1.

5. Los informes previstos en los apartados 3 y 4 se emitirán en el plazo de 15 días desde el siguiente a la recepción en la Comisión de la solicitud de la Junta Arbitral competente.

### **SECCIÓN 3ª.**

#### **Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo**

##### **Artículo 12.**

#### **Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo**

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

##### **Artículo 13.**

#### **Composición del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo**

1. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo estará constituido por el presidente, el vicepresidente y los consejeros.

2. El presidente del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo es el Presidente del Instituto Nacional del Consumo.

3. El vicepresidente del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo es el Director del Instituto Nacional del Consumo.

4. Son consejeros del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo:

a) El presidente de la Junta Arbitral Nacional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Artículo 14.**

##### **Funcionamiento del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo**

1. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo funcionará en pleno y en secciones.

2. El pleno del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, que se reunirá al menos una vez al año, se considerará válidamente constituido cuando concurran al menos la mitad de los vocales, adoptándose sus acuerdos por mayoría de los votos emitidos. En caso de empate, el voto del presidente actuará como voto dirimente.

3. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo decidirá las secciones permanentes o temporales que constituye para el estudio, análisis o seguimiento de asuntos específicos, determinándose su composición y funcionamiento en el momento de su constitución.

4. La asistencia técnica a las secciones se prestará por el Instituto Nacional del Consumo.

#### **Artículo 15.**

##### **Funciones del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.**

Son funciones del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo:

a) El seguimiento, apoyo y las propuestas de mejora del Sistema Arbitral de Consumo.

b) La aprobación de la memoria anual del Sistema Arbitral de Consumo

c) La aprobación de los programas comunes de formación de los árbitros y la fijación de los criterios de honorabilidad y cualificación para su acreditación.

- d) La elaboración de directrices generales sobre los supuestos de admisión de las ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.
- e) La aprobación de planes estratégicos de impulso del Sistema Arbitral de Consumo.
- f) La propuesta de convenios marco de constitución de las Juntas Arbitrales territoriales.
- g) La designación de los miembros no natos de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- h) La habilitación de instrumentos que favorezcan la cooperación y comunicación entre las Juntas Arbitrales de Consumo y los árbitros.
- i) La edición y divulgación de los informes técnicos, dictámenes y recomendaciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y de los laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo.
- j) El establecimiento de criterios homogéneos sobre la creación de órganos arbitrales sectoriales y especializados.
- k) El resto de las funciones previstas legal o reglamentariamente y, en su caso, las que le encomiende el Instituto Nacional del Consumo y la Conferencia Sectorial de Consumo.

## **SECCIÓN 4ª.**

### **Órganos Arbitrales**

#### **Artículo 16.**

##### **Propuesta de árbitros y lista de árbitros acreditados**

1. La Administración, entre personal a su servicio, las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro estatal de asociaciones de consumidores y usuarios o que reúnan los requisitos exigidos por la normativa autonómica que les resulte de aplicación, las organizaciones empresariales o profesionales legalmente constituidas y, en su caso, las Cámaras de Comercio, propondrán al presidente de la Junta Arbitral de Consumo las personas que actuarán como árbitros en los procedimientos arbitrales que se sustancien en ella.
2. Las personas propuestas deberán solicitar al presidente de la Junta Arbitral de Consumo su acreditación para actuar ante ella. Dicha solicitud implicará la aceptación de su inclusión en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo y la aceptación del cargo de árbitro en los procedimientos en que sea designado como tal.
3. Concedida la acreditación, ésta se notificará a las personas propuestas, procediéndose a su inclusión en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo, que será pública.
4. El secretario de la Junta Arbitral de Consumo mantendrá permanentemente actualizada la lista de árbitros acreditados ante la respectiva Junta Arbitral de Consumo y las listas de árbitros especializados acreditados para conocer los conflictos que, conforme a los criterios del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, deban ser resueltos por órganos arbitrales especializados.

#### **Artículo 17.**

##### **Acreditación de los árbitros**

La acreditación de los árbitros para participar en los órganos arbitrales del Sistema Arbitral de Consumo se realizará por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo en la que hayan de intervenir, atendiendo a los requisitos de honorabilidad y cualificación establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. En todo caso, además, los árbitros acreditados a propuesta de la Administración deberán ser licenciados en derecho, ya resuelvan en equidad o en derecho.

Tales requisitos, de carácter objetivo, serán públicos. El presidente de la Junta Arbitral de Consumo se entenderá acreditado en todo caso para actuar como árbitro.

**Artículo 18.****Órganos arbitrales**

1. Los órganos arbitrales, unipersonales o colegiados, son los competentes para decidir sobre la solución de los conflictos.

2. El órgano arbitral estará asistido por el secretario arbitral, al que corresponde:

a) Velar por el cumplimiento de todas las decisiones que adopten los órganos arbitrales en el ejercicio de su función.

b) Dejar constancia de la realización de actos procedimentales por el órgano arbitral o ante éste y de la producción de hechos con trascendencia procedimental mediante las oportunas diligencias. Cuando se utilicen medios técnicos de grabación o reproducción, el secretario arbitral garantizará la autenticidad e integridad de lo grabado o reproducido.

c) Asegurar el funcionamiento del registro de recepción de documentos que se incorporen a las actuaciones arbitrales, expidiendo en su caso las certificaciones que en esta materia sean solicitadas por las partes.

d) Expedir certificaciones de las actuaciones arbitrales no reservada a las partes, con expresión de su destinatario y el fin para el cual se solicitan.

e) Documentar y formar los expedientes del procedimiento arbitral, dejando constancia de las resoluciones que se dicten.

f) Facilitar a las partes interesadas y a cuantos manifiesten y justifiquen un interés legítimo y directo, la información que soliciten sobre el estado de las actuaciones arbitrales no declaradas reservadas.

g) Ordenar e impulsar el procedimiento, salvo en las actuaciones reservadas a los árbitros.

h) Levantar acta de las audiencias.

i) Realizar las notificaciones de las actuaciones arbitrales.

El secretario arbitral será el secretario de la Junta Arbitral de Consumo o el designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, entre el personal que preste servicios en ella, con carácter permanente o para un procedimiento o procedimientos concretos.

3. Sobre los actos de ordenación, tramitación e impulso del procedimiento reservados a los órganos arbitrales resolverá el presidente del colegio arbitral en el caso de los órganos colegiados.

**Artículo 19.****Órganos arbitrales unipersonales**

1. Conocerá de los asuntos un árbitro único:

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.

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

3. El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado.

**Artículo 20.**

### **Órganos arbitrales colegiados**

1. En los supuestos no previstos en el artículo anterior, conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales o profesionales. Los tres árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración.

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

#### **Artículo 21.**

##### **Designación de los árbitros en el procedimiento arbitral**

1. La designación de los árbitros que deban conocer sobre los respectivos procedimientos arbitrales corresponde al presidente de la Junta Arbitral de Consumo.

En los arbitrajes que deban decidirse en derecho, los árbitros designados entre los acreditados a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales, deberán ser licenciados en derecho.

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

3. En el mismo acto el presidente designará, igualmente por turno, árbitros suplentes, sin que tal nombramiento implique que corra su turno para ulteriores designaciones como árbitros titulares.

#### **Artículo 22.**

##### **Abstención y recusación de los árbitros**

1. Los árbitros actuarán en el ejercicio de su función con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad. No podrán actuar como árbitros quienes hayan intervenido como mediadores en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquél.

2. Las partes podrán recusar a los árbitros en el plazo de diez días desde la fecha en que les sea notificada su designación para decidir el conflicto o desde el conocimiento de cualquier circunstancia que dé lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia.

3. Planteada la recusación, el árbitro recusado deberá decidir si renuncia a su cargo en un plazo de 48 horas. Si examinadas las razones alegadas, el árbitro recusado decide no renunciar a su cargo, en el plazo de cuarenta y ocho horas, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo resolverá sobre la recusación, previa audiencia del árbitro y, en su caso, del resto de los árbitros del colegio arbitral.

La resolución aceptando o rechazando la recusación, que deberá ser motivada, será notificada al árbitro, al resto de los miembros del colegio arbitral y a las partes.

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

5. Aceptada la recusación, se procederá al llamamiento del árbitro suplente y a la designación de un nuevo árbitro suplente, en la misma forma en que fue designado el sustituido. El nuevo árbitro decidirá si continúa el procedimiento iniciado, dándose por enterado de las actuaciones practicadas o si ha lugar a repetir actuaciones ya practicadas.

Si el nuevo árbitro o árbitros decidieran que se repitiesen actuaciones, se acordará una prórroga por el tiempo

necesario para practicarlas, que no podrá ser superior a dos meses.

6. Si no prosperase la recusación planteada, la parte que la instó podrá hacer valer la recusación al impugnar el laudo.

7. El procedimiento quedará en suspenso mientras no se haya decidido sobre la recusación, ampliándose el plazo para dictar laudo previsto en el artículo 49 por el tiempo que haya durado la suspensión y, en su caso, por el tiempo que se haya acordado de prórroga conforme a lo previsto en el apartado 5.

### **Artículo 23.**

#### **Retirada de la acreditación a los árbitros**

1. El presidente de la Junta Arbitral de Consumo ante la que esté acreditado el árbitro, le retirará la acreditación cuando deje de reunir los requisitos exigidos para ella, conforme al artículo 17 y, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, cuando incumpla o haga dejación de sus funciones.

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.

2. La competencia para retirar la acreditación como árbitro al presidente de la Junta Arbitral de Consumo corresponde a la Administración que lo designó, conforme a lo previsto en el artículo 7.1, debiendo ajustarse al procedimiento establecido en el apartado anterior.

3. La retirada de la acreditación para actuar como árbitro del Sistema Arbitral de Consumo se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el [artículo 19](#) de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, respecto de la falta o imposibilidad de ejercicio de las funciones arbitrales en el curso de un procedimiento arbitral. No obstante, en tales casos la pretensión de remoción se sustanciará conforme a lo dispuesto en los apartados precedentes.

### **CAPÍTULO III.**

#### **Convenio arbitral**

### **Artículo 24.**

#### **Convenio Arbitral**

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

El convenio arbitral deberá constar por escrito, en un documento firmado por las partes o en intercambio de cartas, telegramas, telex, fax u otros medios de comunicación electrónica que permitan tener constancia del acuerdo, considerándose cumplido este requisito cuando el convenio arbitral conste y sea accesible para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo.

2. Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, el convenio arbitral estará válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud, siempre que coincida con el ámbito de la oferta.

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

4. En caso de que no conste la existencia de convenio arbitral en cualquiera de las formas señaladas en los apartados precedentes, la Junta Arbitral de Consumo, recibida una solicitud de arbitraje dará traslado al reclamado para su aceptación, conforme a lo previsto en el artículo 37.3, apartado b).

### **Artículo 25.**

### **Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo**

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

En la oferta pública de adhesión se expresará si se opta 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.

2. La oferta pública de adhesión será única y se entenderá realizada a todo el Sistema Arbitral de Consumo.

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

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

Tampoco se considerará oferta pública de adhesión limitada aquella que condicione el conocimiento del conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo a la previa presentación de la reclamación ante los mecanismos de solución de conflictos habilitados por la empresa o profesional, siempre que el recurso a tales mecanismos sea gratuito y se preste información sobre su existencia y modo de acceder a ellos en la información precontractual y en el contrato.

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

#### **Artículo 26.**

### **Oferta pública de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo**

Podrán admitirse ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo, en particular, en sectores que presenten un importante número de consultas y reclamaciones o en los que no exista una suficiente implantación del sistema, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo. El informe negativo a la admisión de la oferta pública de adhesión limitada será, además, vinculante para la Junta Arbitral de Consumo.

#### **Artículo 27.**

### **Competencia territorial para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión**

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

2. La Junta Arbitral de Consumo ante la que se haya presentado la oferta pública de adhesión la trasladará a la Junta Arbitral competente para resolver en un plazo máximo de diez días.

3. La Junta Arbitral de Consumo notificará a la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo la resolución que adopte en la tramitación de las ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.

#### **Artículo 28.**

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

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

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

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

3. 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.

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

5. La concesión del distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y su retirada, se publicará en el diario oficial que corresponda al ámbito territorial de la Junta Arbitral de Consumo competente para adoptar las respectivas resoluciones.

#### **Artículo 29.**

##### **Denuncia de la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo**

1. Las empresas o profesionales que hubiesen realizado oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, podrán denunciar dicha oferta ante la Junta Arbitral de Consumo competente conforme a lo previsto en el artículo 27, por escrito, por vía electrónica a través del procedimiento previsto en el capítulo V, sección 1ª o en cualquier soporte que permita tener constancia de la denuncia y de su autenticidad.

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

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

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

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

#### **Artículo 30.**

##### **Retirada del distintivo de empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo**

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

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

b) Utilización fraudulenta o engañosa del distintivo.

c) Incumplimiento reiterado de los laudos.

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

e) Realización de prácticas, constatadas por las Administraciones públicas competentes en materia de protección al consumidor y usuario, que lesionen gravemente los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios.

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

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

### **Artículo 31.**

#### **Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo**

1. Se crea el registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, que será gestionado por el Instituto Nacional de Consumo.

2. A través del procedimiento normalizado que se habilite, las Juntas Arbitrales de Consumo notificarán al registro las ofertas públicas de adhesión o su denuncia, así como los acuerdos de concesión o retirada del distintivo de empresas adheridas y cualquier modificación conocida que afecte a los datos de estas empresas o profesionales.

3. El registro comunicará a todas las Juntas Arbitrales y a sus delegaciones de forma inmediata y en todo caso, en un plazo que no excederá de cinco días, las modificaciones registrales producidas.

4. El Instituto Nacional del Consumo y las Juntas Arbitrales de Consumo facilitarán el acceso a la información del registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, que tendrá carácter público, de forma rápida y gratuita, especialmente por vía electrónica.

### **Artículo 32.**

#### **Fomento de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo**

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

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

## **CAPÍTULO IV.**

### **Procedimiento arbitral**

#### **Artículo 33.**

##### **Normas aplicables a la solución del litigio**

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

Si, conforme a lo previsto en el artículo 25.1, la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se hubiera realizado al arbitraje en derecho y salvo que el consumidor o usuario haya aceptado expresamente dicho arbitraje en su solicitud, se comunicará este hecho al reclamante para que manifieste su conformidad con la decisión en derecho. En caso de no estar de acuerdo, se tratará la solicitud como si fuera dirigida a una empresa no adherida.

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

3. Cuando el arbitraje de consumo deba resolverse en derecho y tenga carácter internacional, según lo previsto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, la determinación de la legislación aplicable al fondo del asunto se realizará de conformidad con lo previsto en los convenios internacionales en los que España sea parte o en la legislación comunitaria que resulte de aplicación.

#### **Artículo 34.**

##### **Presentación de solicitudes**

1. Los consumidores y usuarios que consideren que se han vulnerado sus derechos reconocidos legal o contractualmente, podrán presentar por escrito, por vía electrónica a través del procedimiento previsto en el capítulo V, sección 1ª, o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad, la solicitud de arbitraje, que deberá reunir al menos los siguientes requisitos:

a) Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado a efectos de notificaciones y nacionalidad del solicitante, y, en su caso, de su representante; en el caso de ciudadanos españoles, se expresará el número del documento nacional de identidad y, tratándose de extranjeros, se expresará el número de identidad de extranjero o, en su defecto, el de su pasaporte o documento de viaje.

b) Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado, así como, si fuera conocido por el reclamante, el domicilio a efecto de notificaciones, o, en último caso, si el consumidor o usuario no dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa del reclamado.

c) Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.

[En el BO no figura el ap. d)].

e) En su caso, copia del convenio arbitral.

f) En el caso de que existiera oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho, el reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.

g) Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

Si la solicitud de arbitraje se formula por escrito deberá presentarse, junto con la documentación que la acompañe, por duplicado.

2. Si la solicitud no reuniera los requisitos mínimos exigidos en el apartado anterior, el secretario de la Junta Arbitral de Consumo requerirá al reclamante su subsanación en un plazo que no podrá exceder de 15 días, con la advertencia de que de no subsanarse en el plazo concedido se le tendrá por desistido de la solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones. No obstante, si faltara el requisito contemplado en el párrafo f), se procederá conforme a lo dispuesto en el artículo 33.1, párrafo segundo.

3. Junto a la solicitud podrán aportarse o proponer las pruebas de que el reclamado intente valerse.

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

#### **Artículo 35.**

##### **Causas de inadmisión de solicitudes de arbitraje de consumo**

1. Además de por las causas previstas en el artículo 2, el presidente de la Junta Arbitral podrá acordar la inadmisión de

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

2. Salvo lo previsto en el artículo siguiente, dicha resolución pone fin a la vía administrativa.

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

### **Artículo 36.**

#### **Recurso contra la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje**

1. La resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje en los supuestos previstos en el artículo 2, podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de 15 días desde la notificación del acuerdo que se impugna.

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

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

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

### **Artículo 37.**

#### **Iniciación del procedimiento**

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

Determinada la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo, el presidente conocerá sobre la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje, actuando a continuación conforme a lo previsto en los apartados siguientes.

2. En los supuestos previstos en el artículo 35, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo acordará la inadmisión de la solicitud, ordenando su notificación al reclamante.

3. En el supuesto de no apreciar la existencia de causas de inadmisión de la solicitud:

a) Si consta la existencia de convenio arbitral válido en cualquiera de las formas previstas en el artículo 24, apartados 1 a 3, ambos inclusive, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral y ordenará su notificación a las partes.

En la resolución que acuerde el inicio del procedimiento arbitral constará expresamente la admisión de la solicitud de arbitraje, la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa en los supuestos en que proceda y el traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de 15 días, formule las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presente los documentos que estime pertinentes o proponga las pruebas de que intente valerse.

b) Si no consta la existencia de convenio arbitral previo o éste no es válido, en el plazo previsto en el apartado 4, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado haciendo constar que ésta ha sido admitida a trámite, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar 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. En la notificación al reclamante de la

resolución de archivo de actuaciones se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje.

Si el reclamado contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo, debiendo dictar su presidente, no obstante, acuerdo expreso de iniciación del procedimiento. En la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación del procedimiento se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no conste realizado este trámite.

4. El plazo para dictar las resoluciones previstas en los apartados 2 y 3.a) será de treinta días desde el día siguiente a la recepción en la Junta competente de la solicitud o su subsanación.

#### **Artículo 38.**

##### **Mediación en el procedimiento arbitral**

1. Cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto.

2. La mediación se regirá por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación, correspondiendo, no obstante, al secretario de la Junta Arbitral de Consumo dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de ésta.

3. En todo caso, quien actúe como mediador en el procedimiento arbitral está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros.

#### **Artículo 39.**

##### **Designación de los árbitros y acumulación de procedimientos**

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

La designación deberá recaer en árbitros especializados cuando, conforme a los criterios establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, el conflicto deba ser conocido por un órgano arbitral especializado.

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

#### **Artículo 40.**

##### **Arbitraje de consumo sectorial y especializado**

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

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

#### **Artículo 41.**

##### **Principios del procedimiento arbitral de consumo**

1. El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las

partes y gratuidad.

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

#### **Artículo 42.**

##### **Procedimiento**

1. El órgano arbitral dirigirá el procedimiento con sujeción a lo dispuesto en esta Norma, pudiendo instar a las partes a la conciliación.

2. Las alegaciones presentadas por el reclamado conforme a lo previsto en el artículo 37, tendrán el valor de contestación a la solicitud de arbitraje y se integrarán, junto con la solicitud y la documentación aportada por las partes, en el procedimiento arbitral.

3. De todas las alegaciones escritas, documentos y demás instrumentos que una de las partes aporte a los árbitros se dará traslado a la otra parte. Asimismo, se podrán a disposición de las partes los documentos, dictámenes periciales y otros instrumentos probatorios en los que el órgano arbitral pueda fundar su decisión.

#### **Artículo 43.**

##### **Reconvención y modificación de las pretensiones de las partes**

1. En cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvención frente a la parte reclamante. La ampliación de la solicitud o la reconvención no modifican la competencia del órgano arbitral designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en los artículos 19 y 20.

2. Planteada la reconvención, los árbitros la inadmitirán si versa sobre una materia no susceptible de arbitraje de consumo o si no existiera conexión entre sus pretensiones y las pretensiones de la solicitud de arbitraje. La inadmisión de la reconvención se recogerá en el laudo que ponga fin a la controversia.

3. Admitida la reconvención, 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.

#### **Artículo 44.**

##### **Audiencia**

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

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.

2. De la audiencia se levantará acta que será firmada por el secretario del órgano arbitral.

#### **Artículo 45.**

##### **Prueba**

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

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.

2. El acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba será notificado a las partes con expresión de la fecha, hora y lugar de celebración, convocándolas a la práctica de aquéllas en las que sea posible su presencia.

3. Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Las pruebas propuestas de oficio por el órgano arbitral, serán costeadas por la Junta Arbitral de Consumo o por la Administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias.

En el supuesto de que el órgano arbitral aprecie en el laudo, mala fe o temeridad, podrá distribuir los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas en distinta forma a la prevista en el párrafo anterior.

4. En el arbitraje electrónico cuando se acuerde la práctica presencial de la prueba, ésta se realizará por videoconferencia o por cualquier medio técnico que permita la identificación y comunicación directa de los comparecientes.

En el resto de los procedimientos arbitrales, podrán utilizarse igualmente tales medios, cuando así lo acuerde el órgano arbitral.

#### **Artículo 46.**

##### **Falta de comparecencia e inactividad de las partes**

1. Con carácter general, la no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impide que se dicte el laudo, ni le priva de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación, si ésta se ha producido.

2. El silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de las partes no se considerará como allanamiento o admisión de los hechos alegados por la otra parte.

#### **Artículo 47.**

##### **Adopción de decisiones colegiadas**

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

#### **Artículo 48.**

##### **Terminación de las actuaciones y laudo**

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

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

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

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

b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, o

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

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

#### **Artículo 49.**

##### **Plazo para dictar el laudo**

1. El plazo para dictar un laudo será de 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.

El plazo para dictar laudo se suspenderá, además de por las causas y en los plazos previstos en el artículo 22, para el intento de mediación previa prevista en el artículo 38, por un período no superior a un mes desde el acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral.

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

#### **Artículo 50.**

##### **Notificación de las actuaciones arbitrales y del laudo**

La notificación de las actuaciones arbitrales, incluido el laudo, se realizará, a falta de acuerdo de las partes conforme a la práctica de la Junta Arbitral de Consumo, según lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

### **CAPÍTULO V.**

#### **Disposiciones especiales**

##### **SECCIÓN 1ª.**

#### **Arbitraje de Consumo Electrónico**

##### **Artículo 51.**

#### **Arbitraje de consumo electrónico**

1. El arbitraje de consumo electrónico es aquel que se sustancia 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.

Lo dispuesto en el párrafo anterior se entiende, sin perjuicio de la utilización por las Juntas Arbitrales de Consumo o los órganos arbitrales de medios electrónicos para facilitar las comunicaciones o para la realización de actuaciones arbitrales concretas.

2. Las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos que consten en los respectivos convenios de constitución, se podrán adscribir voluntariamente a la administración del arbitraje electrónico que se sustanciará, conforme a lo previsto en esta norma, a través de los sistemas electrónicos y aplicaciones tecnológicas que habiliten las respectivas Juntas Arbitrales de Consumo en el ejercicio de sus competencias. Estos sistemas electrónicos y aplicaciones tecnológicas deberán garantizar la compatibilidad y el intercambio de información en el seno del Sistema Arbitral de Consumo.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, el Ministerio de Sanidad y Política Social pondrá a disposición de las Juntas Arbitrales de Consumo que voluntariamente se adscriban a ella una aplicación electrónica para la gestión del arbitraje electrónico.

3. Las Administraciones públicas competentes en materia de consumo fomentarán la utilización del arbitraje de consumo electrónico para resolver los conflictos a que se refiere el artículo 1.2.



**Notas de vigencia**

**Artículo 52.****Determinación de la Junta Arbitral competente**

La competencia para conocer de las solicitudes de arbitraje se determinará conforme a las reglas previstas en el artículo 8, entre las Juntas Arbitrales adscritas al arbitraje de consumo electrónico.

**Artículo 53.****Firma electrónica**

Sin perjuicio de la utilización de otras técnicas que aseguren la autenticidad de la comunicación y la identidad del remitente, el uso de la firma electrónica garantiza la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral.

**Artículo 54.****Notificaciones y cómputo de los plazos**

Las notificaciones se realizarán en la sede electrónica designada por las partes a tales efectos, entendiéndose realizadas a todos los efectos legales el día siguiente a aquel en que conste el acceso al contenido de la actuación arbitral objeto de notificación.

No obstante, si el notificado no hubiera accedido al contenido de la actuación arbitral transcurridos diez días desde la fecha y hora en que se produjo su puesta a disposición, la notificación se considerará que se ha intentado sin efecto, procediéndose a la publicación edictal en las sedes electrónicas de las Juntas Arbitrales de Consumo adscritas al arbitraje de consumo electrónico.

**Artículo 55.****Lugar del arbitraje**

El lugar de celebración del arbitraje de consumo electrónico es aquel en el que tenga su sede la Junta Arbitral de Consumo o la delegación territorial de la Junta Arbitral competente para conocer el procedimiento, salvo que en el laudo dictado figure un lugar distinto, en cuyo caso se entenderá como lugar de celebración del arbitraje aquel en el que se hubiera dictado el laudo.

**SECCIÓN 2ª.****Arbitraje de Consumo Colectivo****Artículo 56.****Arbitraje de consumo colectivo**

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

**Artículo 57.****Junta Arbitral competente para conocer el arbitraje de consumo colectivo**

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

Conforme a la regla anterior, la competencia para conocer de los procedimientos arbitrales colectivos que afecten a los legítimos derechos e intereses de los consumidores y usuarios domiciliados en más de una comunidad autónoma,

corresponde a la Junta Arbitral Nacional.

#### **Artículo 58.**

##### **Iniciación de actuaciones**

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

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

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

#### **Artículo 59.**

##### **Aceptación del arbitraje por la empresa y llamamiento a los afectados**

1. Aceptada la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo ésta se notificará a las Juntas Arbitrales de Consumo, procediéndose al llamamiento de los consumidores afectados para que hagan valer sus legítimos derechos e intereses individuales en este procedimiento arbitral mediante la publicación de un anuncio al efecto en el diario Oficial que corresponda al ámbito territorial del conflicto.

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

2. El llamamiento a los afectados se realizará por un plazo de dos meses desde su publicación y deberá contener el acuerdo de iniciación de actuaciones del presidente, la indicación del lugar en el que los interesados podrán tener acceso, en su caso, a la propuesta de acuerdo conciliatorio realizada por las empresas o profesionales, así como la advertencia de los efectos previstos en el artículo 61 para la presentación de la solicitud de arbitraje fuera del plazo de dos meses.

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

#### **Artículo 60.**

##### **Suspensión de la tramitación de las solicitudes de arbitraje y excepción de arbitraje colectivo**

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

El acuerdo de suspensión y de traslado se notificará al reclamante y al reclamado, si ya se le hubiera trasladado la solicitud de arbitraje conforme a lo previsto en el artículo 37.

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

**Artículo 61.****Solicitudes de arbitraje presentadas fuera del plazo de llamamiento**

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

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

**Artículo 62.****Plazo para dictar laudo**

Transcurridos dos meses desde la publicación del llamamiento a los afectados en el diario oficial que corresponda al ámbito del conflicto, se iniciará el cómputo del plazo para dictar laudo previsto en el artículo 49.

**SECCIÓN 3ª.****Soporte Administrativo de otros Arbitrajes****Artículo 63.****Soporte administrativo de otros arbitrajes**

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

**Artículo 64.****Procedimiento**

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

**Disposición Transitoria primera.****Adaptación de los convenios arbitrales**

1. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta Norma, se adaptarán los vigentes convenios de constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo para adecuarlos a lo dispuesto en ella.

En tanto se suscriban tales convenios, las Juntas Arbitrales seguirán actuando en base a los convenios vigentes a la fecha de entrada en vigor de la norma.

2. La Junta Arbitral de Consumo mantendrá la competencia en relación con los procedimientos arbitrales que se hubieran iniciado antes del transcurso del plazo previsto en el apartado anterior, aun en el caso de que no se produzca la adaptación del convenio.

**Disposición Transitoria segunda.****Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y ofertas públicas de adhesión**

1. A la entrada en vigor de esta Norma, los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo remitirán al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo la información normalizada sobre las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo a través de las respectivas Juntas Arbitrales de Consumo.

En los dos meses siguientes a la finalización del plazo previsto en el apartado anterior, deberán estar a disposición del

público los datos del referido registro.

2. A la entrada en vigor de esta Norma, los presidentes de las Juntas Arbitrales que hubieran admitido ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo, las trasladarán a la Junta Arbitral competente para pronunciarse sobre su admisión conforme a lo previsto en esta Norma.

Las Juntas Arbitrales competentes para conocer de la admisión de las ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo, en el plazo de 12 meses desde la entrada en vigor de la norma, deberán emitir un pronunciamiento expreso sobre la admisión de tales ofertas, verificada su adecuación a lo dispuesto en esta Norma, con audiencia de la empresa o profesional y previo informe de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.

3. En caso de que no se considerara válida la limitación y la empresa o profesional no presentara nueva oferta, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo notificará a la empresa o profesional que hubiera efectuado inadmisión de la oferta a partir de la fecha de la resolución y procederá a la retirada del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

4. Los empresarios o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo antes de la entrada en vigor de los artículos 25 y 27 de esta Norma, deberán adecuar la oferta de adhesión a los términos previstos en el artículo 25 en el plazo de seis meses previsto como «vacatio legis» para la entrada en vigor del resto del articulado de la Norma, en otro caso, se entenderá que aceptan la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo en los términos previstos en el artículo 25.1, párrafo segundo, último inciso.

#### **Disposición transitoria tercera.**

##### **Acreditación de árbitros**

Los árbitros que vinieran ejerciendo sus funciones con anterioridad a la entrada en vigor de esta Norma, se entenderán acreditados por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, sin necesidad de cumplir los requisitos previstos en el artículo 17 y sin perjuicio de la formación continua que se prevea.

#### **Disposición Transitoria cuarta.**

##### **Procedimientos arbitrales iniciados antes de la entrada en vigor**

Los procedimientos arbitrales cuya tramitación se hubiera iniciado antes de la entrada en vigor de esta Norma, proseguirán su tramitación conforme a la normativa vigente con anterioridad a dicha entrada en vigor.

#### **Disposición Derogatoria única.**

##### **Derogación normativa**

Queda derogado el [Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo](#) , por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

#### **Disposición Final primera.**

##### **Título competencial**

Esta Norma se dicta al amparo de lo dispuesto en el [artículo 149.1, 5ª y 6ª](#) de la Constitución, que atribuyen al Estado las competencias exclusivas en materia de administración de justicia y de legislación procesal, respectivamente.

#### **Disposición Final segunda.**

##### **Habilitación para el desarrollo normativo**

Se habilita al Ministro de Sanidad y Consumo para dictar las disposiciones precisas para la aplicación de esta Norma.

#### **Disposición Final tercera.**

**Modificación del [Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre](#) , por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión**

Se modifica el texto del anexo del Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión, que quedará redactado en los siguientes términos:

«Denominación: Distintivo público de confianza en línea.

Construcción gráfica:

Una figura vertical constituida por cuatro rectángulos iguales de 45 mm de base por 20,25 de altura. Las medidas totales exteriores incluidos los cuatro elementos son 45 mm de base por 81 mm de altura. El segundo recuadro contiene una imagen mixta representativa de la expresión abreviada de la arroba y el logotipo de Arbitraje de Consumo.

Los rectángulos superior e inferior contienen los siguientes textos: el superior CONFIANZA EN LÍNEA y el inferior PROVEEDOR ADHERIDO, ambos en mayúsculas. El tercer recuadro, opcional, es un espacio en blanco para situar distintos logotipos.

Tipografía: helvética. Estilo: normal. Cuerpo de letra: 22. Interlineado: sólido. Escala horizontal: 100

Colores: naranja y negro. El primero compuesto por magenta 47% y amarillo 100% y el segundo negro base. El logotipo arriba descrito figura calado en blanco sobre fondo naranja.

Si se prescinde del recuadro blanco opcional, el conjunto del logotipo

Todas las líneas que forman el conjunto son en color negro de 0,5 puntos.

Si se prescinde del recuadro blanco opcional las medidas del conjunto del logotipo deben ser de 45 mm de base por 61 mm de altura.

Para su uso en Internet se establece un tamaño mínimo en píxeles de 75 de ancho por 134 de altura, en la versión completa y de 48 de ancho por 65 de altura prescindiendo del recuadro opcional. Se deben guardar las mismas proporciones en tamaños superiores».

#### **Disposición Final cuarta.**

##### **Entrada en vigor**

Los artículos 25 y 27 del presente Real Decreto entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado». El resto de la norma entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

#### **ANEXO I.**

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

Denominación: Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Construcción gráfica:

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

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

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

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

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

## ANEXO II.

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

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

Construcción gráfica:

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

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

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

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

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