



PROYECTO DE REAL DECRETO
por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo
Jefatura del Estado

REAL DECRETO

I

La Constitución española, en su artículo 51, insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores, 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 su artículo 31 mandató al Gobierno la creación de un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución.

El régimen legal general del arbitraje de consumo aparece hoy recogido en los artículos 57 y 58 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El sistema arbitral de consumo fue desarrollado reglamentariamente, por primera vez por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, derogado con posterioridad por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, vigente hasta ahora y cuyo contenido se adecuó a lo establecido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

En ese marco jurídico, el reglamento vigente hasta este momento ha mantenido las características esenciales del arbitraje de consumo, introduciendo las modificaciones necesarias para incrementar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema, ello como presupuesto necesario para asegurar la confianza en este mecanismo extrajudicial de solución de litigios entre consumidores y empresarios, así como favorecer la participación de las asociaciones u organizaciones que los representan que mantienen el litigio, asegurando su carácter voluntario al tratarse de un procedimiento que finaliza con una decisión vinculante y ejecutiva para las partes.

No obstante, transcurridos quince años desde su aprobación, se hace necesario acometer un nuevo desarrollo reglamentario del Sistema Arbitral de Consumo para adaptarlo a las nuevas normas, tanto a nivel de la Unión, relativas a la resolución alternativa de litigios de consumo, como a las de carácter nacional que resultan aplicables. En concreto, se procede en este texto a adecuar la norma a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en tanto en cuanto las Juntas Arbitrales de Consumo se configuran órganos de naturaleza administrativa, así como a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la

resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Las Juntas Arbitrales de Consumo vienen obligadas, de conformidad con lo establecido en los convenios de constitución de las mismas, a solicitar su acreditación como entidad de resolución alternativa de litigios de consumo ante la autoridad competente, conforme a lo indicado en dicha ley y, por tanto, a cumplir sus disposiciones tanto en lo que se refiere a la propias Juntas Arbitrales como entidades de resolución alternativa, a los procedimientos gestionados por ellas y a los órganos responsables de la solución de los litigios planteados por los consumidores.

De esta manera, la exigencia del cumplimiento de los requisitos de calidad que impone la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, debe extenderse tanto a la propia organización del sistema, integrado por todas las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas, como a los procedimientos arbitrales que llevan a cabo estas, manteniendo estos los principios y condiciones que constituyen la garantía de un sistema extrajudicial de resolución de litigios que supone la renuncia de las partes a acudir a la vía judicial, por el carácter vinculante y ejecutivo de sus decisiones.

II

En cuanto al contenido concreto de la norma, se opta en esta reforma del Sistema Arbitral de Consumo por mantener la misma organización existente: las Juntas Arbitrales de Consumo, que son los órganos de naturaleza administrativa que gestionan y administran el arbitraje de consumo, los órganos arbitrales integrados por las personas encargadas de resolver el litigio y los órganos consultivos o de participación, es decir la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.

Se establece en esta norma, la composición y funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo, así como su ámbito competencial. En cuanto a los órganos arbitrales, se desarrolla detalladamente su propuesta por las diferentes entidades y organizaciones que participan en los procedimientos y posterior acreditación, así como el procedimiento y las causas de su retirada.

La Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo, órgano colegiado de naturaleza administrativa, asume como principal función, la emisión de informes para la aclaración de dudas o interpretaciones de normas en la resolución de los litigios planteados a los órganos decisores de los litigios de consumo, con el fin de armonizar los criterios de decisión de aquellos, asegurándose al mismo tiempo la independencia e imparcialidad de los árbitros. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo es el órgano colegiado de representación y participación, y reduce ahora su composición y funciones, estando representadas en el Consejo, las diferentes Administraciones de consumo que tienen adscritas Juntas Arbitrales de Consumo, las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales y la entidad más representativa de las entidades locales.

Se opta por suprimir la posibilidad de introducir limitaciones en las ofertas públicas de adhesión formuladas por los empresarios, facilitando así el acceso al arbitraje de los consumidores para la solución de todos los litigios de consumo del empresario adherido, sin exclusión por razón de la cuantía o el tipo de actividad desarrollada por este. Los empresarios que rechacen la eliminación de las limitaciones de ofertas de adhesión que hubieran efectuado con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma podrán denunciar la oferta pública en el plazo de seis meses desde aquella, presumiéndose que, si no denuncian la oferta realizada, aceptan la eliminación de las limitaciones que pudieran haber incluido con anterioridad.

El distintivo de empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo pasa a ser único, ya que al no aceptar las limitaciones en las ofertas el distintivo que se concedió con carácter limitado ha de desaparecer igualmente. Su utilización y exhibición pasa a configurarse como una obligación y no como un derecho, como venía sucediendo hasta ahora. Ello permitirá que los consumidores puedan conocer con carácter previo a la contratación con los empresarios, su oferta de adhesión para resolver sus posibles litigios de consumo mediante el Sistema Arbitral, lo que introduce seguridad jurídica y confianza para los consumidores. Igualmente se garantiza el acceso a las ofertas públicas de adhesión de los empresarios, a través de la creación de bases de datos de carácter electrónico, ello con independencia de la obligación de las Juntas Arbitrales de Consumo de poner a disposición de los consumidores los listados de empresarios adheridos en cualquier otro formato accesible. Igualmente, se regula expresamente la baja en el registro público de las empresas adheridas al Sistema Arbitral cuya oferta es denunciada o pierde vigencia o efectividad y la consecuente retirada del uso de dicho distintivo para quienes incumplan normas en materia de protección de los consumidores.

Cada Junta Arbitral de Consumo deberá dar publicidad a las ofertas de adhesión realizadas a través de ella y comunicar estas al listado nacional que gestionará el Ministerio con competencias en materia de consumo, debiendo estar actualizada dicha información y traslado en todo momento.

Se mantiene la posibilidad de que las partes alcancen un acuerdo amistoso que ponga fin al litigio entre ellas, ya sea antes del inicio del procedimiento o durante este. Con el fin de agilizar la resolución de los litigios, se potencia la figura del árbitro único en aquellos litigios cuya cuantía se considera menor o las partes estén de acuerdo considerando que la rapidez en la resolución del litigio mejora el acceso a la justicia de las partes. Así, se establece el conocimiento de los litigios por un órgano unipersonal, cuando las partes así lo acuerden, por decisión de la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 600 euros, y cuando el acuerdo alcanzado por las partes sea elevado a laudo conciliatorio, siempre, en este caso, que en el momento de alcanzar el acuerdo no haya sido designado un órgano arbitral colegiado. Con el fin de garantizar la

independencia e imparcialidad de los árbitros se regula en el texto, la abstención y recusación de estos.

Se incorporan también en este real decreto las exigencias de información a las partes que la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, impone a los procedimientos de resolución de litigios de carácter vinculante, recogándose las causas tasadas de inadmisión de solicitudes que se establecen en dicha ley.

Se clarifican, también, los criterios sobre la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que integran el Sistema Arbitral de Consumo, al tiempo que se apuesta decididamente por la capacitación de los árbitros para proceder a su acreditación.

Manteniendo el antiformalismo del Sistema Arbitral de Consumo, se establecen con claridad los requisitos mínimos que debe cumplir la solicitud de arbitraje, fijándose con precisión el momento de inicio del procedimiento arbitral, a la vez que se apuesta por la utilización de las nuevas tecnologías en todas las fases del procedimiento, garantizándose los principios de audiencia, contradicción, igualdad de las partes, gratuidad y accesibilidad.

En cuanto al plazo para dictar el laudo, se fija en noventa días a contar desde el inicio del procedimiento arbitral, excepto en los casos que se trate de elevar a laudo un acuerdo conciliatorio alcanzado entre las partes, en el que se reduce el plazo. No obstante, se prevé la posibilidad de acordar una prórroga del plazo de noventa días en supuestos de especial complejidad del litigio.

Este real decreto se dicta en cumplimiento de lo dispuesto en la disposición final segunda del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que habilita al Gobierno para dictar, en materia de su competencia, las disposiciones precisas para la aplicación de dicha norma, contando con el parecer de las comunidades autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo, con audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios y demás asociaciones de consumidores y usuarios, así como de las organizaciones empresariales, inscritas en los Registros o depósitos correspondientes en cada caso.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Consumo, con la aprobación previa de la Ministra de Hacienda y Función Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día.....,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

1. Este real decreto tiene por objeto regular la organización del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento arbitral, gestionado y administrado por las Juntas Arbitrales de Consumo.

2. Mediante el arbitraje de consumo los órganos arbitrales resuelven de forma extrajudicial, con carácter vinculante y ejecutivo, los litigios, nacionales o transfronterizos que, derivados de una relación de consumo, son sometidos a su decisión por los consumidores, al considerar que existe una vulneración de sus derechos legal o contractualmente reconocidos.

3. La sumisión al arbitraje de consumo tiene naturaleza voluntaria para las partes, excepto en los casos en que una norma con rango legal obligue al empresario a aceptar este medio de resolución de litigios en las relaciones con los consumidores, en cuyo caso, el empresario vendrá obligado a formalizar la correspondiente oferta de adhesión.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los litigios surgidos entre consumidores y empresarios a los que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

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

a) Los litigios que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

b) Los litigios que se refieran a servicios no económicos o prestaciones de interés general.

CAPÍTULO II

Organización del Sistema Arbitral de Consumo

Artículo 3. Composición del Sistema Arbitral de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo está integrado por las Juntas Arbitrales de Consumo y los órganos arbitrales que intervienen en los procedimientos, que son responsables de dictar la resolución que pone fin al litigio, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.

SECCIÓN 1.ª JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

Artículo 4. Naturaleza de las Juntas Arbitrales de Consumo

1. Las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos que gestionan el arbitraje institucional de consumo en su ámbito territorial.

2. Son Juntas Arbitrales de Consumo:

a) La Junta Arbitral Nacional, adscrita a la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo.

b) Las Juntas Arbitrales territoriales, de ámbito autonómico o local, constituidas mediante la suscripción de convenio entre las administraciones públicas territoriales y el Ministerio de Consumo.

Artículo 5. Composición de las Juntas Arbitrales de Consumo

1. Las Juntas Arbitrales de Consumo, que tienen la naturaleza de órganos administrativos, estarán integradas por la persona titular de la presidencia, la persona titular de la secretaría, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las administraciones públicas, y por el personal que sirve de apoyo al desarrollo de sus funciones.

Las personas titulares de la presidencia y de la secretaría de la Junta Arbitral de Consumo y, en su caso, sus suplentes, serán designadas por la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral, publicándose su nombramiento en el diario oficial que corresponda a su ámbito territorial.

2. Las resoluciones dictadas por las personas titulares de la presidencia de las Juntas Arbitrales de Consumo ponen fin a la vía administrativa.

3. La persona titular de la secretaría de la Junta Arbitral de Consumo efectuará las notificaciones de los actos administrativos dictados por la persona titular de la presidencia, conforme a lo dispuesto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como las correspondientes a cualquier acto que se le atribuya en esta norma. En el supuesto de que el acto que deba ser notificado no tenga carácter administrativo, la notificación se llevará a cabo conforme a la práctica de cada Junta Arbitral.

Artículo 6. Funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo

Las Juntas Arbitrales de Consumo, en el ámbito territorial propio de la administración pública a la que están adscritas, desempeñan las siguientes funciones:

a) Fomentar el arbitraje de consumo entre empresarios y consumidores y las asociaciones u organizaciones de ambos, procurando la adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

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

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

d) Incorporar a la base de datos electrónica gestionada por el Ministerio de Consumo los datos actualizados de los empresarios que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de cualquier Junta Arbitral de Consumo.

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

f) Facilitar una solución amistosa entre el consumidor que presenta una solicitud de arbitraje y el empresario reclamado, con el fin de evitar el inicio del procedimiento arbitral.

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

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

i) Publicar en su sitio web información anual sobre la actividad desarrollada conforme a lo previsto en el artículo 18 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

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

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

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

1. Será competente para conocer de las solicitudes de arbitraje la Junta Arbitral de Consumo en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el consumidor que presenta la solicitud de arbitraje, salvo lo previsto en el apartado siguiente.

2. Si conforme al criterio previsto en el apartado anterior, existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial.

3. Las partes del procedimiento, mediante manifestación expresa de su voluntad, recogida en un único documento y en soporte duradero, podrán solicitar de común acuerdo que una Junta Arbitral de Consumo, distinta a la que resulte competente según los apartados anteriores, resuelva su litigio.

4. La competencia de las Juntas Arbitrales de Consumo, establecida en sus convenios de constitución, así como en los apartados anteriores, es irrenunciable, considerándose nulo de pleno derecho cualquier acuerdo o pacto en contra suscrito entre dos o más Juntas Arbitrales, a no ser que cuente con la conformidad de todas las administraciones públicas que hayan suscrito los acuerdos de constitución de las Juntas Arbitrales afectadas.

SECCIÓN 2.^a ÓRGANOS ARBITRALES

Artículo 8. *Naturaleza de los Órganos arbitrales*

1. Los órganos arbitrales son los órganos competentes para decidir sobre la solución de los litigios presentados ante las Juntas Arbitrales de Consumo.

2. Los órganos arbitrales podrán ser de carácter unipersonal o de carácter colegiado, estando en este supuesto integrados por tres árbitros en la forma que se determina en el artículo 13.

3. El órgano arbitral estará asistido por la persona titular de la secretaría de la Junta Arbitral o por cualquier otra persona que designe la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, ya sea para actuar como tal con carácter permanente o en un procedimiento o procedimientos concretos, pudiendo establecerse en la designación que las funciones de secretaría del órgano arbitral sean desempeñadas por el árbitro único o por la persona titular de la presidencia del colegio arbitral.

El desempeño de la secretaría de los órganos arbitrales conllevará el desarrollo de las siguientes funciones:

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

b) Levantar acta de las audiencias y, en su caso, custodiar las grabaciones de audiencias telemáticas, así como cualquier documentación aportada en aquellas, dando fe de su autenticidad.

c) Realizar las notificaciones de las actuaciones de los órganos arbitrales personales o colegiados.

Artículo 9. Propuesta de árbitros y lista de árbitros acreditados

1. La administración pública a la que esté adscrita la Junta Arbitral, las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales que participen en los procedimientos arbitrales de consumo formularán la propuesta de árbitros que intervengan en los procedimientos arbitrales que sean llevados a cabo en cada Junta Arbitral. Las propuestas se dirigirán a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral.

2. Las administraciones públicas a las que estén adscritas las Juntas Arbitrales podrán proponer como árbitros, a personal a su servicio o al servicio de cualquier otra administración pública o del sector público institucional.

3. Para poder proponer árbitros se exigirá a las asociaciones de consumidores y a las organizaciones empresariales que se encuentren inscritas como tales en los registros estatal o autonómicos o profesionales correspondientes.

4. En las propuestas de árbitros se deberá indicar si estas propuestas se efectúan para intervenir en todos los procedimientos o solo en aquellos que se refieran a litigios de algún o algunos sectores económicos.

5. Efectuada la propuesta de árbitros, de conformidad con lo dispuesto en los apartados anteriores, las personas propuestas deberán solicitar a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo su acreditación para actuar ante ella. Dicha solicitud implicará la aceptación de su inclusión en el

listado 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.

6. Concedida la acreditación del árbitro, se notificará a los interesados, procediéndose a su inclusión en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo, que será pública.

7. La persona titular de la secretaría de la Junta Arbitral de Consumo mantendrá permanentemente actualizado el listado de árbitros acreditados

Artículo 10. Acreditación de los árbitros

1. La acreditación de los árbitros se realizará por la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, atendiendo a los requisitos de honorabilidad y cualificación.

2. Será requisito necesario para la acreditación de árbitros a propuesta de las administraciones públicas, ya se trate de arbitraje de derecho o equidad, estar en posesión de la licenciatura o grado en derecho.

No obstante, respecto de los árbitros propuestos por las administraciones públicas, también podrán ser acreditados para actuar en arbitrajes en equidad quienes acrediten formación específica o experiencia profesional en materia de consumo durante un periodo superior a dos años.

3. La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo se entenderá acreditada, en todo caso, para actuar como árbitro, siempre que reúna el requisito de estar en posesión de la licenciatura o grado en derecho.

Artículo 11. Retirada de la acreditación de árbitro

1. La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral que haya acreditado a un árbitro será competente para proceder a la retirada de su acreditación, así como a darle de baja en el listado correspondiente, en los siguientes supuestos:

a) Por renuncia expresa.

b) Cuando dejen de reunir los requisitos o cualificación exigidos para su acreditación.

c) Cuando incumplan o hagan dejación de sus funciones arbitrales.

d) Cuando lo solicite la entidad, asociación u organización que efectuó la propuesta.

e) Cuando la entidad, asociación u organización que los propuso desaparezca o deje de reunir los requisitos para efectuar la propuesta.

f) Cuando los árbitros, reuniendo los requisitos para serlo, se encuentren desempeñando un cargo que pueda comprometer su apariencia de independencia o imparcialidad.

g) Cuando incurran en actitudes impropias de la función arbitral que desarrollan.

2. En el procedimiento de retirada de la acreditación, que podrá iniciarse de oficio o a instancia de parte, será oído en todo caso el árbitro y, en su caso, la administración pública, entidad, asociación u organización que le propuso.

3. La retirada de la acreditación para actuar como árbitro del Sistema Arbitral de Consumo, prevista en el apartado 1, se entenderá 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.

Artículo 12. *Ámbito de actuación de los órganos arbitrales unipersonales*

1. Conocerá de los asuntos un árbitro único, acreditado a propuesta de la administración pública:

a) Cuando las partes en litigio así lo acuerden.

b) Cuando el importe de la pretensión de la controversia sea inferior a 600 euros, salvo que la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo decida designar un órgano colegiado.

c) Cuando se eleve a laudo conciliatorio el acuerdo amistoso alcanzado por las partes, salvo que en el momento de alcanzarse el acuerdo ya se hubiera designado un órgano arbitral colegiado, en cuyo caso conservará su competencia.

d) Cuando la persona titular de la presidencia aprecie ausencia de complejidad en el litigio, aunque la cuantía de la pretensión sea superior a 600 euros, debiendo, en este caso, indicar expresamente tal circunstancia en la designación del órgano arbitral.

2. Las partes podrán oponerse, de forma expresa, de común acuerdo y motivadamente a la designación de un órgano arbitral único, correspondiendo a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, una vez evaluados los motivos de oposición, la decisión de designar un órgano arbitral colegiado, decisión que no podrá ser impugnada.

Artículo 13. Composición de los órganos arbitrales colegiados

1. En los supuestos no previstos en el artículo 12, conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados, propuestos cada uno, respectivamente, por la administración pública, por las asociaciones de consumidores y por las organizaciones empresariales.

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

Artículo 14. Designación de los árbitros en el procedimiento arbitral

1. La designación de los árbitros titulares y suplentes que hayan de intervenir en los procedimientos arbitrales corresponde a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo.

2. En los arbitrajes que deban decidirse en derecho, los árbitros designados entre los acreditados a propuesta de la Administración Pública correspondiente, de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales, deberán acreditar grado o licenciatura en derecho.

3. En los arbitrajes que deban decidirse en equidad solo será exigible estar en posesión de la licenciatura o grado en derecho al árbitro designado a propuesta de la Administración Pública. No obstante, en litigios en los que se aprecie ausencia de complejidad, podrán ser designados como tales aquellos que, no reuniendo tal requisito, hayan sido acreditados conforme a lo dispuesto en el artículo 10.2.

Artículo 15. Abstención y recusación de los árbitros

1. Los árbitros actuarán en el ejercicio de sus funciones con la debida independencia e imparcialidad, debiendo guardar confidencialidad sobre los asuntos que conozcan.

En este sentido, no podrán actuar como tales quienes hayan intervenido, con carácter previo, en cualquier intento de logro de una solución amistosa entre las partes, ya sea en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquel.

2. Si concurriesen circunstancias que dieran lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia, las partes podrán recusar a los árbitros en el plazo de diez días naturales desde la fecha en que les sea notificada su designación para decidir el litigio, o desde que tuvieran conocimiento de las circunstancias señaladas.

3. Planteada la recusación, los árbitros recusados decidirán si aceptan la recusación en el plazo de cinco días naturales.

Si el árbitro recusado fuera, además, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo deberá aceptar, en todo caso, la recusación planteada.

Examinadas las razones alegadas, si el árbitro no acepta su recusación para el asunto en cuestión, en los cinco días naturales siguientes a la expiración del plazo para su rechazo o aceptación, resolverá la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, previa audiencia de aquel.

4. La resolución de la persona titular de la presidencia acerca de la recusación del árbitro deberá ser motivada y será notificada al árbitro, a todos los miembros del órgano arbitral colegiado, si procediera, y a las partes en litigio.

5. Aceptada la recusación, el árbitro será sustituido por su suplente, si lo hubiera, o se procederá a una nueva designación, en caso contrario, en la misma forma en que se produjo la primera. El árbitro que sustituya al recusado continuará conociendo del procedimiento arbitral hasta su terminación.

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

7. El procedimiento arbitral quedará en suspenso mientras no se decida sobre la recusación del árbitro, ampliándose el plazo para dictar laudo previsto en el artículo 45 por el tiempo que haya durado la citada suspensión.

SECCIÓN 3.^a COMISIÓN DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

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

La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo es un órgano colegiado de naturaleza administrativa, adscrito funcionalmente a la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo.

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

1. La Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo estará integrada por la persona titular de la Presidencia de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, que ostentará a su vez la presidencia de la Comisión, y por dos vocales, uno designado por la Comisión Sectorial de Consumo y otro, designado por la asociación de mayor implantación en el ámbito estatal representativa de las entidades locales, elegido entre las personas titulares de la presidencia de las

Juntas Arbitrales territoriales. La secretaría de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo será desempeñada por la persona titular de la secretaría de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, que asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto.

La duración del mandato de los vocales de la Comisión de Juntas será de cuatro años, cesando en el cargo por finalización del mandato, renuncia, o incapacidad.

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

a) La persona titular de la presidencia será sustituida por su suplente, si lo hubiera, o por la persona titular de la Subdirección de Arbitraje y Derechos del Consumidor de la Dirección General de Consumo u otro representante de la Dirección General de Consumo del Ministerio con competencias en materia de Consumo, con rango de subdirector o subdirectora.

b) La persona titular de la secretaría de la Comisión de Juntas Arbitrales será sustituida por su suplente, si la hubiere, o en su defecto se procederá a su designación entre personal al servicio de la Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.

3. En caso de vacante, ausencia o enfermedad de los vocales, la persona titular de la presidencia de la Comisión solicitará a los órganos competentes para la designación de los vocales titulares que procedan a la designación de sus sustitutos.

4. Los vocales de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo podrán ser reelegidos por un máximo de dos mandatos, procediéndose a la cobertura de las vacantes que se produzcan mediante nueva designación realizada en la misma forma que la inicial.

5. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo podrá solicitar, para el desarrollo de sus funciones, la asistencia y apoyo de árbitros propuestos por las administraciones públicas, asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales y profesionales. La Comisión podrá requerir a cualquier Junta Arbitral de Consumo su designación con carácter general para cualquier asunto o para algunos en concreto, con el único requisito de que acrediten experiencia en la materia en la que vayan a intervenir.

6. Los acuerdos de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo se adoptarán por mayoría, entendiéndose válidamente adoptados si en la votación concurren, al menos, la mayoría de sus miembros. En caso de empate o de cualquier desacuerdo que afecte a algún punto del asunto sometido a su decisión, tendrá voto dirimente la persona titular de su presidencia.

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

1. Corresponde a la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo la emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los árbitros en el ejercicio de sus funciones, en particular, en los supuestos de laudos que contengan pronunciamientos dispares ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales.

2. Los informes, dictámenes o recomendaciones serán emitidos a solicitud de las personas titulares de las Presidencias de las Juntas Arbitrales, o de los órganos arbitrales que intervengan en los procedimientos, en el plazo máximo de un mes a contar desde el siguiente a la recepción de la solicitud por la Secretaría de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, pudiendo recabarse cuanta documentación e información se considere oportuna.

3. Los informes, dictámenes o recomendaciones emitidos por la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo no tendrán carácter vinculante, pudiendo los árbitros apartarse de su contenido de forma motivada.

4. Todos los informes, dictámenes o recomendaciones emitidos por la Comisión de Juntas Arbitrales serán publicados en la página web del Ministerio con competencias en materia de consumo.

SECCIÓN 4.ª CONSEJO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Artículo 19. Naturaleza del Consejo Arbitral de Consumo

El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo es el órgano colegiado de representación y participación en materia de arbitraje de consumo, adscrito funcionalmente a la Dirección General del Consumo del Ministerio de Consumo.

Artículo 20. Composición del Consejo Arbitral de Consumo

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

2. La presidencia del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo corresponde a la persona titular de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo.

3. La vicepresidencia del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo será desempeñada por la persona titular de la presidencia de la Sección de Arbitraje y Reclamaciones de la Comisión Sectorial de Consumo.

4. Son consejeros del Sistema Arbitral de Consumo:

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

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

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

d) Un representante de la asociación de mayor implantación en el ámbito estatal representativa de las Entidades Locales, designado por dicha asociación.

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

f) Un representante de las organizaciones empresariales, designado por las organizaciones más representativas de ámbito estatal, legalmente constituidas y/o inscritas en el Depósito de Estatutos de Organizaciones Sindicales y Empresariales.

La duración del mandato de los consejeros será de cuatro años, cesando en el cargo por finalización del mandato, renuncia o incapacidad.

5. La secretaría del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo será desempeñada por la persona titular de la Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor de la Dirección General de Consumo del Ministerio con competencias en materia de consumo, siendo compatible el cargo de consejero o consejera con el desempeño de la Secretaría, que no tendrá derecho a voto en el ejercicio de esta función.

Artículo 21. *Funcionamiento del Consejo Arbitral de Consumo*

1. El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo se reunirá al menos una vez al año, considerándose válidamente constituido cuando concurren, al menos, la mitad de sus integrantes, adoptándose los acuerdos por mayoría de votos emitidos.

En caso de empate, el voto de la persona titular de la presidencia dirimirá el asunto.

2. El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo podrá ser convocado en cualquier momento para tratar un asunto que se someta a su decisión, siempre

que así lo solicite un tercio de sus miembros, con un plazo de antelación mínimo de siete días naturales.

Artículo 22. Funciones del Consejo Arbitral de Consumo

Son funciones del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo:

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

b) La elaboración de directrices generales sobre cualquier asunto de especial interés que afecte a los diversos agentes que intervienen en el Sistema Arbitral de Consumo y requiera una respuesta homogénea.

c) El establecimiento de criterios homogéneos sobre la formación de los órganos arbitrales.

d) El desarrollo de cualquier función prevista legal o reglamentariamente y, en su caso, cualquier otro asunto que le encomiende la Comisión Sectorial de Consumo.

CAPÍTULO III

El Convenio Arbitral

Artículo 23. Formalización del Convenio Arbitral

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

2. El convenio arbitral deberá constar por escrito, en un documento o documentos firmados por las partes, y en formato electrónico cuando lo exija una norma. En todo caso, el convenio deberá ser accesible en todo momento para su posterior consulta y permitir su fiel reproducción durante el periodo de tiempo acorde con la finalidad para el que fue suscrito.

3. Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, en el modo establecido por el artículo 24, el convenio arbitral se entenderá válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud de arbitraje, siempre que la pretensión esté incluida en el ámbito de la oferta.

4. Igualmente, se entenderá válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera presentación de la solicitud de arbitraje, si resultara acreditado que esta se formaliza durante el tiempo en el que la empresa o profesional hubiera utilizado el distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, sin existir oferta de adhesión previa o habiendo perdido esta sus efectos.

5. En caso de que no conste la existencia de convenio arbitral en cualquiera de las formas señaladas en los apartados precedentes, la Junta Arbitral de Consumo competente, recibida una solicitud de arbitraje, dará traslado al reclamado para su aceptación o rechazo, conforme a lo previsto en el artículo 36.2.

6. En el momento de la presentación del consentimiento por las partes para la resolución de su litigio mediante el arbitraje de consumo, aquellas deberán ser informadas de que el convenio impide a los tribunales conocer de los litigios sometidos a arbitraje, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria y de que la decisión que ponga fin al litigio tendrá carácter vinculante, debiendo constar por escrito u otro medio equivalente su aceptación expresa.

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

1. Los empresarios podrán formular por escrito y a través de medios electrónicos su oferta unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, que tendrá carácter público.

2. En la oferta pública de adhesión deberá indicarse si se opta porque el arbitraje se resuelva en equidad y/o en derecho, así como, en su caso, el plazo de validez de la oferta. En el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad y por tiempo indefinido.

3. La oferta pública de adhesión será única, se entenderá realizada a todo el Sistema Arbitral de Consumo, sin limitaciones, y abarcará todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca.

Tratándose de un empresario que tenga la condición de persona física y desarrolle actividades diferentes de venta o prestación de servicios en distintos establecimientos o, mediante venta a distancia por canales diferentes, deberá identificar claramente en la oferta de adhesión la actividad, o actividades para las que efectúa la oferta.

4. A efectos de lo dispuesto en este capítulo, no se considerará que existe limitación de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo cuando la adhesión se realice por un período no inferior a un año, o cuando se efectúe a las Juntas Arbitrales de Consumo correspondientes al territorio en el que el empresario desarrolle principalmente su actividad.

A estos efectos, se entiende que el empresario desarrolla principalmente su actividad en un determinado territorio cuando dirija su oferta de bienes y servicios a los consumidores domiciliados en ese territorio, o a través de establecimientos abiertos al público o mediante técnicas de comunicación a distancia.

Tampoco se considerará oferta pública de adhesión limitada aquella que, con carácter previo al conocimiento del litigio a través del Sistema Arbitral de Consumo, exija la presentación de la reclamación ante la propia empresa reclamada.

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

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

1. Será competente para resolver sobre la admisión de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral correspondiente al ámbito territorial en el que la empresa 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. Si conforme a lo dispuesto en el apartado anterior, la Junta Arbitral de Consumo ante la que se haya presentado la oferta pública de adhesión no resultara competente para su resolución, la trasladará en un plazo máximo de diez días a la Junta Arbitral competente para resolver.

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

1. La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo que resulte 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 de este real decreto.

2. Las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo están obligadas a utilizar en sus comunicaciones comerciales o informativas el distintivo oficial anteriormente referido.

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

1. El Ministerio de Consumo elaborará una base de datos electrónica de carácter público y de ámbito nacional en el que se incluyan la totalidad de ofertas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, efectuadas a través de todas las Juntas Arbitrales.

2. Cada Junta Arbitral de Consumo dispondrá de una base de datos pública en formato electrónico, permanentemente actualizada, en la que se incluirán los datos de las ofertas públicas de adhesión o su denuncia sobre las que haya resuelto, debiendo ser incorporados o dados de baja en la base de datos nacional de empresas adheridas.

3. Las bases de datos deberán ser permanentemente actualizadas por las diversas Juntas Arbitrales de Consumo, comunicando cualquier modificación que se produzca, con el fin de ser incorporadas a la base de datos de carácter nacional elaborada por el Ministerio con competencias en materia de consumo.

4. Se podrá acceder a las bases de datos electrónicas a las que se refieren los apartados anteriores a través de los sitios web de las administraciones públicas a las que estén adscritas las Juntas Arbitrales de Consumo, así como a través de la web del Ministerio de Consumo, debiendo estar disponibles, igualmente, en las sedes de las Juntas Arbitrales de Consumo, en un formato que garantice la accesibilidad universal.

Artículo 28. Denuncia de la oferta pública de adhesión.

1. Las ofertas públicas de adhesión efectuadas por al Sistema Arbitral de Consumo podrán ser denunciadas ante la Junta Arbitral ante la que se realizaron en la misma forma establecida en artículos 24.1 y 24.4.

2. La denuncia tendrá efectos transcurrido un mes desde la fecha de su comunicación a la Junta Arbitral, salvo que en la oferta pública de adhesión o en la denuncia se establezca un plazo mayor. En la resolución de la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral que declare la admisión de la denuncia, deberá constar su fecha de efectos y el cese de la obligación de exhibir el distintivo de empresario adherido, procediéndose por la Junta Arbitral a su baja en el listado de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y dando traslado de ella a la base de datos de carácter nacional

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

Artículo 29. Baja en las bases de datos de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

1. Las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo causarán baja en las bases de datos de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y, en consecuencia, no podrán hacer uso del distintivo de empresa adherida, en los siguientes supuestos:

- a) Extinción de la oferta por vencimiento del plazo de su vigencia.
- b) Utilización fraudulenta o engañosa del distintivo de adhesión.
- c) Incumplimiento reiterado de los laudos arbitrales dictados por los órganos arbitrales de consumo.
- d) Comisión de reiteradas infracciones calificadas como graves o muy graves en materia de protección al consumidor, que hayan sido sancionadas, con carácter firme, por las administraciones públicas competentes.
- e) Realización de prácticas, constatadas por las administraciones públicas competentes en materia de protección al consumidor, que lesionen gravemente los derechos e intereses legítimos de los consumidores.
- f) Declaración de la empresa en concurso de acreedores.
- g) Cese de la actividad del empresario, disolución o liquidación de la empresa y extinción de su personalidad.

2. La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral que hubiera concedido el distintivo oficial de empresario adherido, previa audiencia de este, a excepción de los supuestos previstos en la letra g del apartado anterior, dictará resolución motivada de retirada del distintivo de adhesión y, en su caso, de baja en las bases de datos de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, excepto en los supuestos previstos en las letras a) y g) del apartado anterior, en las que no será precisa tal motivación en el caso de que la denuncia o extinción de la oferta de adhesión hubiera sido comunicada por el empresario.

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

1. Las administraciones públicas competentes instarán a los empresarios o entidades pertenecientes al sector público, así como a los empresarios concesionarios que presten servicios públicos o de interés general destinados a consumidores, 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 que los empresarios realicen ofertas al

Sistema Arbitral de Consumo, facilitando así el acceso a la justicia de los consumidores a través de este mecanismo de resolución alternativa de litigios.

CAPÍTULO IV

Procedimiento arbitral

Artículo 31. *Principios generales.*

1. El procedimiento arbitral de consumo tiene carácter unidireccional, en el sentido de que únicamente los consumidores podrán presentar ante la Junta Arbitral que corresponda solicitudes de arbitraje, con el fin de que sus litigios de consumo sean resueltos mediante este procedimiento.

2. El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad, garantizándose su accesibilidad.

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

4. El arbitraje de consumo se decidirá en equidad, salvo que las partes, de común acuerdo, opten expresamente por la decisión en derecho o que el empresario en su oferta de adhesión hubiera optado porque el litigio sea resuelto en derecho. En el caso de que el consumidor opte en su solicitud de forma expresa porque el litigio sea resuelto en equidad, y exista una oferta pública del empresario para que la solución de sus litigios se efectúe exclusivamente mediante arbitraje de derecho, se tratará la solicitud como si fuera dirigida a una empresa no adherida, solicitando la aceptación del empresario reclamado para que ese litigio sea resuelto mediante arbitraje en equidad.

5. Los órganos arbitrales colegiados adoptaran por mayoría la decisión o laudo que ponga fin al litigio.

Si no se alcanzara la mayoría en la totalidad del acuerdo, o en algún punto en concreto de este, decidirá sobre ello la persona titular de la presidencia, manteniéndose la mayoría alcanzada para el resto del contenido de la decisión.

Los árbitros que se aparten del acuerdo que hubiera sido adoptado por mayoría, podrán incluir, para que conste en el laudo dictado, tanto el sentido de su voto como sus fundamentos jurídicos.

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

7. 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 el artículo 16 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, o por lo dispuesto en los convenios internacionales en los que España sea parte.

8. La notificación de las actuaciones arbitrales, incluido el laudo, se realizará, según lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o conforme a la práctica adoptada por la Junta Arbitral de Consumo, prevaleciendo esta última.

Artículo 32. *Presentación de solicitudes de arbitraje.*

1. El consumidor que considere que se han vulnerado sus derechos, reconocidos legal o contractualmente, y desee que el litigio que mantiene con el empresario sea resuelto a través del arbitraje de consumo, podrá presentar solicitud de arbitraje en el registro de la Junta Arbitral correspondiente, o de la administración pública a la que dicha Junta esté adscrita, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o por cualquier otro medio que al efecto establezca la Junta Arbitral competente.

2. En la solicitud, además de constar de forma expresa que el consumidor conoce el carácter vinculante de la decisión del litigio, y la renuncia a acudir a la vía judicial, deberán incluirse los siguientes datos:

a) Nombre, apellidos, domicilio y nacionalidad del consumidor.

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

b) En el caso de consumidores de nacionalidad española, se indicará el número de Documento Nacional de Identidad y, tratándose de extranjeros, el número de identidad de extranjero o, en su defecto, el de su pasaporte. En caso de formular la solicitud mediante representante, se indicarán el documento o número de identidad de ambos.

c) Medio de notificación por el que optan en el procedimiento, siempre que se respete el artículo 31.8 de este real decreto.

d) Nombre, apellidos o razón social y domicilio del empresario reclamado, así como, si fuera conocida por el reclamante, su dirección a efectos de notificaciones. En caso de que el consumidor no disponga de tales datos,

aportará cualquier otro dato que pueda resultar de interés para la identificación y localización del empresario reclamado.

e) Descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición clara y concreta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y, en su caso, los fundamentos en que basa la pretensión.

f) En su caso, copia del convenio arbitral.

g) Firma del solicitante y lugar y fecha de aquella.

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

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

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

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

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

1. La Junta Arbitral competente en virtud del artículo 33 comprobará si la solicitud de arbitraje reúne los requisitos mínimos exigidos en el artículo artículo 32.2.

2. En caso de que la solicitud de arbitraje no reuniese los requisitos indicados en el apartado anterior, la persona titular de la secretaría de la Junta Arbitral de Consumo competente requerirá al reclamante su subsanación en un plazo que no podrá exceder de 10 días hábiles, 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.

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

1. Una vez examinada la solicitud de arbitraje y la documentación aportada, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral competente determinará la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje, notificándolo a las partes. La resolución de la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral

en la que se resuelva sobre la admisión o inadmisión de la solicitud pondrá fin a la vía administrativa.

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

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

b) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada y notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

No obstante, en estos casos, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo podrá optar por admitir la solicitud siempre que las partes estén de acuerdo.

c) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con este.

En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación ante empresario y este no hubiera comunicado al consumidor su resolución.

d) Si el consumidor presentara la solicitud de arbitraje transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación al efecto ante el empresario reclamado o ante su servicio de atención al cliente.

e) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

3. El plazo máximo para dictar la resolución de inadmisión de la solicitud de arbitraje será de veintiún días naturales a contar desde el día siguiente a la recepción en la Junta competente de la solicitud o su subsanación.

4. En el supuesto que se trate de impugnar la resolución de admisión de la solicitud, habiendo sido notificada la designación del órgano arbitral, será este quien decida acerca de su propia competencia, incluida la oposición a la admisión de la solicitud de arbitraje.

Artículo 36. Comprobación de la existencia de Convenio Arbitral válido y solicitud de aceptación.

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

2. En el supuesto de que no existiera convenio arbitral válidamente formalizado, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al empresario reclamado, otorgándole un plazo de diez días hábiles para la aceptación o rechazo de la resolución del litigio mediante el arbitraje de consumo. En su caso, formulará en este punto las alegaciones y propuesta de pruebas de que intente valerse, aportando los documentos que considere oportunos.

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

3. Si el empresario hubiera aceptado el arbitraje propuesto se entenderá formalizado el convenio arbitral.

En el caso de que, además de la aceptación del arbitraje, la empresa propusiera una solución amistosa y esta fuera aceptada por el consumidor, se procederá a elevar a laudo conciliatorio la solución alcanzada.

4. Si el empresario no aceptara la invitación para resolver el litigio en el plazo otorgado, se procederá al archivo de la solicitud por no aceptación del arbitraje solicitado y a su notificación a las partes, dejando expedita la vía judicial.

5. Si el empresario no hubiera aceptado el arbitraje, pero propusiera una solución amistosa que resuelva de forma total o parcial el litigio, se dará traslado al consumidor para la aceptación o rechazo de la propuesta, procediéndose al archivo de la solicitud.

Artículo 37. Inicio del procedimiento arbitral.

1. Formalizado convenio arbitral válido, según lo previsto en el artículo 23, y constando la aportación documental necesaria para la tramitación del procedimiento, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral acordará el inicio del procedimiento arbitral.

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

3. Podrán ser notificadas a las partes, de forma individual o conjunta, las siguientes actuaciones:

a) La admisión a trámite de la solicitud si no hubiera sido notificada con anterioridad.

b) El inicio del procedimiento arbitral.

c) La designación del órgano arbitral.

4. Igualmente, y en caso de no haberse hecho con anterioridad, en la misma notificación anterior o en otra diferente, se procederá a dar traslado de la solicitud de arbitraje al empresario reclamado, acompañándose del resto de la documentación aportada junto con la solicitud. En este acto, se otorgará al empresario un plazo de quince días naturales para la formulación de alegaciones, propuesta de pruebas de que intente valerse y aportación de cuantos documentos considere oportunos. En el mismo acto se podrá invitar al empresario a proponer una solución amistosa que ponga fin al litigio.

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

Alcanzado un acuerdo entre las partes, y existiendo convenio arbitral válido, el órgano arbitral designado procederá, sin más trámite, a dictar el laudo, salvo que considere indispensable la práctica de alguna actuación.

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

1. Las alegaciones presentadas por el empresario reclamado, conforme a lo previsto en el artículo 36.2, párrafo primero y artículo 37.4 de este real decreto 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.

2. Se facilitará el acceso de las partes a todas las alegaciones, documentos y pruebas aportadas al expediente. Asimismo, se podrán a disposición de las partes todos los dictámenes periciales o pruebas practicadas en los que el órgano arbitral fundamente su decisión.

3. En cualquier momento del procedimiento, en tanto en cuanto no se haya emitido laudo en el sentido del artículo 44 de este real decreto, el órgano arbitral podrá instar a las partes a alcanzar un acuerdo amistoso.

Artículo 40. *Modificación de la pretensión por el consumidor y reconvencción del empresario.*

1. En cualquier momento, antes de la finalización del trámite de audiencia previsto en el artículo 41, el consumidor podrá modificar la pretensión recogida en la solicitud y el empresario la contestación a esta, pudiendo plantear reconvencción el empresario reclamado frente al consumidor, garantizándose, en todo caso, el principio de audiencia y contradicción de las partes.

2. En caso de modificación sustancial de la pretensión incluida en la solicitud del consumidor, o de existencia de reconvencción por el empresario reclamado, el órgano arbitral que conozca del asunto deberá proceder a su traslado a la otra parte, al menos diez días antes de la fecha fijada para la celebración de la audiencia. Se procederá a la suspensión de la audiencia en el

caso de que no fuera posible el cumplimiento de dicho plazo por haberse producido ya la citación a la audiencia y fijándose, en este caso, nueva fecha para su celebración.

3. La no admisión de la modificación sustancial de la pretensión inicial, o de la formulación de la reconvenición, se recogerá en el laudo o resolución que ponga fin al procedimiento, debiendo ser fundamentada.

Artículo 41. Audiencia.

1. El órgano arbitral dará audiencia a las partes, en la forma que el mismo determine, de forma escrita u oral, en modo presencial o a través de videoconferencias, o utilizando otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de las partes.

2. Las partes serán citadas a la audiencia con suficiente antelación y con la advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen que consideren para hacer valer sus derechos.

3. La citación a la audiencia podrá efectuarse conjuntamente con las notificaciones de los actos previstos en artículos 37.3 y 37.4.

4. De la audiencia se levantará acta que será firmada por la persona que desempeñe las funciones de secretaría del órgano arbitral, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8.

Artículo 42. Prueba.

1. Las partes podrán aportar, junto con la solicitud o la contestación a esta, las pruebas que consideren, pudiendo proponer otras que serán practicadas, si fuera posible, en el acto de celebración de audiencia. El órgano arbitral resolverá sobre la admisión o rechazo de la práctica de dichas pruebas, pudiendo determinar de oficio otras complementarias cuando se considere necesario para la solución de la controversia.

No siendo posible la práctica de las pruebas en el acto de audiencia, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar los principios de igualdad y contradicción entre las partes en el momento que las pruebas se lleven a cabo.

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

3. Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragados por su proponente, mientras que los gastos ocasionados

por las pruebas comunes o coincidentes serán sufragados por las partes a partes iguales.

Por su parte, el órgano arbitral podrá proponer, de oficio, la práctica de pruebas si lo considera necesario, siendo sufragadas por la Junta Arbitral y siempre que las disponibilidades presupuestarias lo permitan.

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

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

1. La no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impedirá que se dicte el laudo, ni privará de eficacia a este, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la solicitud de arbitraje y contestación.

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

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

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

2. El órgano arbitral también dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto, quedando expedita la vía judicial, en los siguientes supuestos:

a) Cuando no disponga de los elementos indispensables para la solución del litigio.

b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.

c) Cuando compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible o innecesaria.

d) Cuando el reclamante desista de su solicitud, a menos que el reclamado se oponga a ello y los árbitros le reconozcan un interés legítimo en obtener una solución definitiva del litigio.

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

1. El laudo será dictado y notificado a las partes en un plazo de noventa días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37.

2. En casos de especial complejidad, el órgano arbitral podrá acordar, de forma motivada, una prórroga de hasta noventa días naturales adicionales al plazo previsto en el apartado anterior, debiendo ser comunicada dicha ampliación a las partes.

3. Si las partes logran un acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del litigio, el plazo para dictar el laudo será de cuarenta y cinco días desde el inicio del procedimiento, en caso de que el acuerdo se hubiese alcanzado con anterioridad a este y existiera convenio arbitral válido, o desde que se haya alcanzado el acuerdo en cualquier momento después del inicio del procedimiento arbitral.

Disposición adicional única. Aplicación supletoria.

1. El procedimiento arbitral de consumo y todas las actuaciones llevadas a cabo por los árbitros se rigen por lo dispuesto en la presente norma y, en lo no previsto en ella, por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

2. Las Juntas Arbitrales de Consumo son órganos de naturaleza administrativa y su actividad se rige, en lo no previsto expresamente en esta norma, por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Disposición transitoria única. Procedimientos arbitrales iniciados antes de la entrada en vigor de este real decreto.

1. Los procedimientos arbitrales cuya tramitación se hubiera iniciado antes de la entrada en vigor de esta norma, proseguirán su tramitación conforme a lo previsto en la normativa vigente en el momento en que se inició el procedimiento.

2. La resolución sobre admisión o inadmisión de las ofertas públicas de adhesión de las empresas que se encuentren en trámite en la fecha de entrada en vigor de esta norma, se sustanciará de acuerdo con lo establecido en el presente real decreto.

3. Los empresarios que hubieran realizado ofertas limitadas de adhesión que se encuentren en vigor en la fecha de entrada en vigor de esta norma deberán adecuar sus ofertas a esta norma en el plazo de seis meses desde el día siguiente a su entrada en vigor, procediendo a la eliminación de las limitaciones existentes. En defecto de la citada solicitud, se presumirá que el empresario opta por la eliminación de las limitaciones de su oferta de adhesión.

Si el empresario, en el plazo citado, formulara oposición a la eliminación de la limitación de la oferta de adhesión, deberá proceder en el mismo acto a la denuncia expresa de la oferta de adhesión vigente hasta ese momento.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

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

Disposición final primera. *Título competencial*

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

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

Se habilita al Ministerio con competencias en materia de consumo para dictar las disposiciones precisas para la aplicación de esta norma.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, (día) de (mes) de (año)

FELIPE R.

El Ministro de Consumo

Anexo

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 alto. El primer elemento, arriba, consta de un rectángulo de 69 mm de ancho por 28 mm de alto. En línea negra de 0,5 mm. En su interior debe figurar la Junta Arbitral o el ámbito territorial de la oferta en letra mayúscula y centrado. Tipo de letra: helvética. Tamaño: 21,42. Escala horizontal: 100. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: negrita.

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

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

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

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.



MEMORIA DE ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO
REAL DECRETO
por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo

MAIN

1. RESUMEN EJECUTIVO

Ministerio / Órgano proponente	Ministerio de Consumo	Fecha	11 de abril de 2023
		Título de la Norma	Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo
		Tipo Memoria de	Normal
OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA			
Situación que se regula	<p>Se regula el régimen legal general del arbitraje de consumo, recogido en los artículos 57 y 58 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante, TRLGDCU).</p> <p>Mediante el arbitraje de consumo se resuelven de forma extrajudicial, con carácter vinculante y ejecutivo, los litigios, nacionales o transfronterizos que, derivados de una relación de consumo, son sometidos a los órganos arbitrales por decisión de las personas consumidoras, al considerar que existe una vulneración de sus derechos legal o contractualmente reconocidos.</p>		

<p>Objetivos</p>	<p>i) Actualización de la normativa aplicable al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>ii) Reforzar la seguridad jurídica, tanto de los consumidores y usuarios, como de los empresarios.</p> <p>iii) Clarificar los criterios sobre la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que integran el Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>iv) Redefinir las funciones de los órganos que integran el sistema arbitral de consumo, en aras de un sistema más eficaz, afectando, entre otros, a los siguientes aspectos.</p> <p>v) Adaptar la normativa en la materia al continuo desarrollo de las herramientas digitales.</p> <p>vi) Elevar el nivel de protección de los derechos de los consumidores o usuarios mediante la utilización y exhibición del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo como obligación, con el fin de que los consumidores puedan conocer, con carácter previo a la contratación, el ofrecimiento del empresario para resolver sus posibles conflictos mediante el arbitraje de consumo.</p> <p>vii) Potenciar la resolución de conflictos mediante un árbitro único, en aras de la rapidez en la resolución, lo que redundaría en una mejora del acceso a la justicia.</p> <p>viii) Acortar sustancialmente los plazos previstos para dictar laudo, apostando por la celeridad del procedimiento con el objetivo de aportar eficacia al sistema.</p>
<p>Análisis de Alternativas</p>	<p>El artículo 57 apartado 2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante, TRLGDCU) dispone que, reglamentariamente, se regulará la organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento de resolución de los conflictos. Por consiguiente, el desarrollo de un reglamento es la única alternativa que ha sido valorada.</p>

Plan Anual Normativo	La presente norma se encuentra recogida en el Plan Anual Normativo de 2022.
CONTENIDO	
El real decreto se estructura en una exposición de motivos, cuarenta y cinco artículos organizados en cuatro capítulos, una disposición adicional, una disposición transitoria, una disposición derogatoria única, tres disposiciones finales y un anexo.	
ANÁLISIS JURÍDICO	
Fundamento Jurídico y Rango Normativo	Real decreto por el que se desarrolla el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
Justificación de la entrada en vigor	Este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado». No obstante, se establece un periodo transitorio para: (i) los procedimientos arbitrales iniciados antes de la entrada en vigor, que proseguirán su tramitación conforme a lo previsto en la normativa vigente en el momento en que se inició el procedimiento; (ii) la resolución sobre admisión o inadmisión de las ofertas públicas de adhesión de las empresas que se encuentren en trámite en la fecha de entrada en vigor de esta norma, que se sustanciarán de acuerdo con lo establecido en el presente real decreto y los empresarios que hubieran realizado ofertas limitadas

	de adhesión que se encuentren en vigor en la fecha de entrada en vigor de esta norma, deberán adecuarse a lo previsto en esta norma en el plazo de un año.
Normas que quedarán derogadas	Queda derogado de forma expresa el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en el presente real decreto.
ADECUACIÓN AL ORDEN CONSTITUCIONAL DE DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS	
Esta norma se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1, 5. ^a y 6. ^a de la Constitución Española, que atribuyen al Estado las competencias exclusivas en materia de administración de justicia y de legislación procesal, respectivamente.	
DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN	
Consulta pública	Si

	<p>En virtud de lo dispuesto en el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se sustanció una consulta pública previa entre los días 27 de octubre y 11 de noviembre de 2022, habiéndose recibido un total de 15 aportaciones por parte de distintas entidades.</p>
Audiencia e información públicas	Si
	<p>En virtud de lo dispuesto en el artículo 26.6 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se llevará a cabo el trámite de Audiencia e información pública.</p>
Tramitación urgente	No.
Informes recabados	<p>- Se recabará informe del Consejo de Consumidores y Usuarios, de acuerdo con el artículo 39 apartado 2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y con el artículo 2, letra a) del Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios</p>
	<p>- Se recabará informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Consumo de acuerdo con lo dispuesto en el art 26.5. párrafo 4 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno y de la Comisión de Administración Digital del Ministerio de Consumo</p>

artículo 5.2.e de la Orden CSM/1271/2022.

- Se recabará informe de los Ministerios de Justicia, de Derechos Sociales y Agenda 2030, de Política Territorial, de Industria Comercio y Turismo, y de Asuntos Económicos y Administración Digital conforme al art 26,5 párrafo 1 de la ley 50 de 27 de noviembre.

-Informe del Ministerio de Política Territorial art 26,5 párrafo 6 de la Ley 50 de 27 de noviembre.

- En virtud del artículo 26. párrafo 9 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre y del artículo 2 del Real Decreto 1081/2017, de 29 de diciembre, por el que se establece el régimen de funcionamiento de la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa, se solicitará informe a la Oficina de Coordinación y de Calidad Normativa del Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática.

- En virtud del artículo 6 del Reglamento de Organización y Funcionamiento, aprobado por Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Consumo y publicado por Resolución de 24 de octubre de 2019, de la Secretaría General de Sanidad y Consumo, se recabará informe de las comunidades autónomas en el seno de la Conferencia Sectorial de Consumo y el informe de la Comisión Nacional de la Administración Local.

	<p>- Se recabará informe del Delegado de Protección de Datos del Ministerio de Consumo y en su caso, informe de la AEPD artículo 5 del Real Decreto 389/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Protección de Datos.</p>
	<p>-Aprobación Previa del Ministerio de Hacienda y Función Pública en virtud del artículo 26.6. párrafo 5º de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.</p>
	<p>- Se solicitará el Dictamen del Consejo de Estado en virtud de lo dispuesto en el artículo veintidós Tres de la Ley Orgánica 3/1980, de 22 de abril, del Consejo de Estado.</p>
<p>ANALISIS DE IMPACTOS</p>	
<p>Impacto económico y presupuestario</p>	<p>Efectos sobre la economía en general.</p> <p>La norma tendrá un impacto positivo sobre la economía, al ayudar a garantizar los derechos económicos de los consumidores.</p> <p>La implementación de las nuevas tecnologías en todas las fases del procedimiento supone un efecto sobre la innovación. Al facilitar, de este modo, un acceso más asequible al sistema de resolución extrajudicial, eliminando tramites presenciales, tanto para los consumidores como para las empresas, también se está favoreciendo la participación de las Pymes en el sistema arbitral de consumo lo que supone aligerar la carga de trabajo de los tribunales.</p>

	<p>En relación con la competencia</p>	<p>La norma tiene efectos positivos sobre la competencia.</p> <p>La norma tiene efectos positivos sobre la competencia en el mercado, al ayudar a disciplinar las actuaciones de los operadores en relación con la normativa de consumo, reduciendo la utilización de prácticas comerciales desleales. De igual modo, las nuevas disposiciones no implican restricciones al acceso de nuevos operadores, ni limita la libertad de los operadores para competir.</p> <p>Al contrario, la adhesión al sistema arbitral de consumo se considera como un distintivo de calidad que puede contribuir de manera positiva a la competencia del mercado, al estimular a los operadores a mejorar la protección de los consumidores desde el ofrecimiento de un sistema de arbitraje alternativo a la vía judicial como ámbito de resolución de los posibles conflictos que puedan surgir en las relaciones de consumo.</p>
	<p>Desde el punto de vista de los presupuestos, la norma:</p> <p>Si afecta a los presupuestos de la Administración del Estado.</p> <p>Si afecta a los presupuestos de otras Administraciones Territoriales.</p>	<p>Si implica un gasto.</p> <p>No implica un ingreso.</p> <p>No implica disminución del gasto.</p>

	Desde el punto de vista de las cargas administrativas.	Incorpora cargas administrativas, con un coste global del sistema de 4.434.200 euros anual.
Impacto de género	La norma tiene un impacto	Nulo
Otros impactos considerados	<p>Impacto en la infancia y la adolescencia</p> <p>Impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</p> <p>Impacto en la familia.</p> <p>Impacto por razón de cambio climático.</p>	<p>La norma tiene un impacto positivo en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad, al incluir como principio rector del procedimiento, la accesibilidad universal. Asimismo, tiene un impacto positivo sobre el cambio climático, al ahondar en la política de “cero papel”, apostando por el procedimiento por vías telemáticas.</p>
EVALUACIÓN EX POST		
<p>En virtud de lo previsto en el artículo 2.1.j) del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, considerado lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Ley del Gobierno, y en el artículo 3 del Real Decreto 286/2017, de 24 de marzo, por el que se regulan el Plan Anual Normativo y el Informe Anual de Evaluación Normativa de la Administración General del Estado y se crea la Junta de Planificación y Evaluación Normativa y conforme a lo que figura en el Plan Anual Normativo correspondiente a 2022 no se ha considerado necesario que esta norma se someta a evaluación por sus resultados.</p>		

2. OPORTUNIDAD

La Constitución Española en su artículo 51 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. Asimismo, el artículo 9.2 de la Constitución ordena a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad e igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su artículo 31 mandató al Gobierno la creación de un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución. El sistema arbitral de consumo es regulado por primera vez por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, derogado por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, vigente hasta ahora.

La experiencia acumulada en estos años, así como los cambios en los patrones de consumo, hacen necesario en este momento llevar a cabo una actualización de la normativa que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

2.1. Motivación

Quince años después de dictarse el Real Decreto, 231/2008, de 15 de febrero, resulta necesario acometer una reforma del régimen legal del sistema arbitral de consumo al objeto de adaptarlo tanto a las nuevas normas, tanto a nivel de la Unión, relativas a la resolución alternativa de litigios, como a las nacionales de carácter administrativo, como a los actuales patrones de consumo. En especial, es necesario adecuar el texto a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la regulación del procedimiento arbitral de consumo conforme lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, puesto que las Juntas Arbitrales de Consumo vienen obligadas, de conformidad con lo establecido en los convenios de constitución de las mismas, a solicitar su acreditación ante la autoridad competente, conforme a lo indicado en dicha ley.

De la misma manera, el avance tecnológico se traduce en la implementación de las nuevas tecnologías en todas las fases del procedimiento, lo que conlleva la desaparición del arbitraje de consumo electrónico como especialidad, tal y como se recogía en los artículos 51 al 55 del Real Decreto, 231/2008, de 15 de febrero.

La nueva regulación persigue la consecución de procedimientos arbitrales más ágiles y eficaces que, garantizando los principios de audiencia, contradicción, igualdad de las partes, accesibilidad y gratuidad, acorten

sustancialmente los plazos previstos para dictar laudo con respecto a la anterior regulación, apostando por la celeridad en la resolución del procedimiento, con el objetivo de aportar eficacia al sistema.

2.1.1. Causa de la propuesta

El presente proyecto de real decreto trae causa directa del mandato expreso recogido en la disposición final segunda del TRLGDCU, que habilita al Gobierno para dictar, en materia de su competencia, las disposiciones precisas para la aplicación de dicha norma.

2.1.2. Identificación de los colectivos afectados

Se verán afectados los consumidores y las empresas en cuanto que sujetos activos de relaciones de consumo.

Unos y otros son los potenciales usuarios del sistema arbitral de consumo cuando expresen su voluntad de resolver las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación de consumo a través del Sistema Arbitral de Consumo.

2.1.3. Interés público afectado

La norma afecta a los principios rectores de la política social y económica recogidos en el artículo 51 apartado 1 de la Constitución, que dispone que “[l]os poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos” y también afecta a algunos de los derechos básicos de los consumidores y usuarios recogidos en el artículo 8 del TRLGDCU, tales como el derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; el derecho a la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos y el derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.

2.1.4. Por qué es el momento apropiado para hacerlo

La legislación reguladora del sistema arbitral de consumo necesita una actualización para adaptarse a las nuevas circunstancias marcadas, no solo, por la necesaria implementación de las nuevas tecnologías en el procedimiento sino también para, desde el punto de vista normativo, adecuar el texto a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y a la regulación del procedimiento arbitral de consumo conforme lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Por consiguiente, nos encontramos en el momento apropiado para la implementación de la presente norma.

2.2. Fines y objetivos perseguidos

Se pretende, principalmente, una nueva regulación de la organización del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento arbitral gestionado y administrado por las Juntas Arbitrales de Consumo.

Entre los objetivos perseguidos destacan:

(a) La actualización de la normativa aplicable al Sistema Arbitral de Consumo. El sistema arbitral de consumo se reguló por primera vez por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, que fue derogado por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, en vigor hasta este momento. Transcurridos 15 años, se pretende acometer un nuevo desarrollo reglamentario del Sistema Arbitral de Consumo para adaptarlo a las nuevas normas, tanto a nivel de la Unión, relativas a la resolución alternativa de litigios, como a las nacionales de carácter administrativo. En especial, es necesario adecuar el texto a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y la regulación del procedimiento arbitral de consumo conforme lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, puesto que las Juntas Arbitrales de Consumo vienen obligadas, de conformidad con lo establecido en los convenios de constitución de estas, a solicitar su acreditación ante la autoridad competente, conforme a lo indicado en dicha ley.

(b) Reforzar la seguridad jurídica, tanto de los consumidores y usuarios, como de los empresarios. El distintivo de empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo pasa a ser único, ya que, al no aceptar las limitaciones en las ofertas de adhesión, el distintivo que se concedió con carácter limitado ha de desaparecer igualmente. Su utilización y exhibición pasa a configurarse como una obligación y no como un derecho, como venía sucediendo hasta ahora. Ello permitirá que los consumidores puedan conocer con carácter previo a la contratación con los empresarios, su oferta de adhesión para resolver sus posibles litigios de consumo mediante el Sistema Arbitral, lo que introduce seguridad jurídica y confianza para los consumidores.

(c) Se clarifican los criterios sobre la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que integran el Sistema Arbitral de Consumo, al tiempo que se apuesta decididamente por la capacitación de los árbitros para proceder a su acreditación. De igual modo, se establecen con claridad los requisitos mínimos que debe cumplir la solicitud de arbitraje, fijándose con precisión el momento de inicio del procedimiento arbitral.

(d) Se redefinen las funciones de los órganos que integran el sistema arbitral de consumo en aras de un sistema más eficaz afectando, entre otros, a los siguientes aspectos:

(i) La Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo asume como principal función la emisión de informes para la aclaración de dudas o interpretaciones de normas en la resolución de los litigios planteados a los órganos decisores de los

conflictos de consumo, y con el fin de armonizar los criterios de decisión de aquellos, asegurando la independencia e imparcialidad de los árbitros.

(ii) El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo reduce su composición y funciones, ajustándose al ámbito específico de representación y participación de quienes gestionan el arbitraje y de los diferentes sectores que intervienen en los procedimientos, ya sea en representación de consumidores, empresarios o de las propias Administraciones Públicas.

(e) Se adapta la normativa en la materia al continuo desarrollo de las herramientas digitales:

(i) Creación de bases de datos electrónicas donde se dé publicidad a las ofertas de adhesión existentes.

(ii) Utilización de las tecnologías en todas las fases del procedimiento.

(f) Elevar el nivel de protección de los derechos de los consumidores o usuarios:

(i) La utilización y exhibición del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo como una obligación con el fin de que los consumidores puedan conocer, con carácter previo a la contratación, el ofrecimiento del empresario de resolver sus posibles conflictos mediante el arbitraje de consumo.

(ii) Potenciar la resolución de conflictos mediante un árbitro único, en aras de la rapidez en la resolución, lo que redundará en una mejora del acceso a la justicia.

(iii) Acortar sustancialmente los plazos previstos para dictar laudo, apostando por la celeridad del procedimiento con el objetivo de aportar eficacia al sistema

2.3. Alternativas

Dado el mandato expreso del texto refundido, los aspectos contenidos en el Reglamento debían regularse por norma con rango reglamentario.

Por un lado, el artículo 57 apartado 2 del TRLGDCU dispone que reglamentariamente se regulará la organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento de resolución de los conflictos. Por consiguiente, el desarrollo de un reglamento al efecto es la única alternativa que ha sido valorada.

Por otro, la disposición final segunda del TRLGDCU faculta al Gobierno para dictar, en materia de su competencia, las disposiciones precisas para la aplicación de esta norma.

2.4. Adecuación a los principios de buena regulación

El artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece que, en el ejercicio de la potestad reglamentaria, las Administraciones Públicas actuarán de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

Al efecto, los criterios seguidos en la elaboración de la norma se han basado en los principios de buena regulación, a fin de lograr una mayor simplificación; así como en los principios de proporcionalidad, al contener la regulación imprescindible para conseguir los objetivos fijados, y de seguridad jurídica, puesto que se realiza con el fin de mantener un marco normativo estable, predecible, integrado y claro.

La adecuación de la presente norma a los principios de necesidad y eficacia deriva de la necesidad de desarrollar el TRLGDCU, con el fin de dar seguridad jurídica a la resolución extrajudicial de aquellos litigios surgidos entre consumidores y empresarios que versen sobre materias de libre disposición de las partes.

Asimismo, la norma atiende al principio ya referido de seguridad jurídica, incardinándose con coherencia en el ordenamiento jurídico. A tal efecto, se deroga de forma expresa la normativa que afecta. De la misma manera en aplicación del principio de transparencia, se han definido claramente su alcance y objetivo, además de que, en su elaboración, se han seguido todos los procesos de participación y audiencia que establece la normativa vigente y de acuerdo con el principio de eficiencia, se contribuye a la gestión racional de los recursos públicos existentes.

2.5. Plan Anual Normativo

La presente norma se encuentra recogida en el Plan Anual Normativo correspondiente al ejercicio 2022.

3. CONTENIDO

3.1. Estructura

Este real decreto se estructura en la exposición de motivos, cuatro capítulos, que dan cabida a cuarenta y cinco artículos, una disposición adicional única, por la que se determina la aplicación supletoria de la ley de arbitraje y la legislación reguladora del procedimiento administrativo común de la Administración Pública; una disposición transitoria única, que detalla el régimen aplicable para los procedimientos arbitrales iniciados antes de la entrada en vigor del presente reglamento, una disposición derogatoria única, por la que se deroga de forma expresa el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, así como, con carácter general todas aquellas disposiciones de igual o inferior rango que se

opongan a lo dispuesto en el real decreto. La norma también contiene tres disposiciones finales, sobre el título competencial, las facultades de desarrollo de la norma y sobre su entrada en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado y un anexo donde se especifica las características del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

3.2. Contenido

El capítulo I del real decreto está dedicado a las disposiciones generales. El artículo 1 determina como objeto del Reglamento la regulación de la organización del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento arbitral, estableciendo el carácter extrajudicial, vinculante, ejecutivo y voluntario, en ausencia de obligación legal, del arbitraje de consumo.

El artículo 2 establece como ámbito de aplicación los litigios surgidos entre consumidores y empresarios derivados de una relación de consumo, en los que se considera que existe una vulneración de los derechos legal o contractualmente reconocidos que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho. En este artículo se fijan también las excepciones a ese principio general.

El capítulo II del real decreto acomete la organización del Sistema Arbitral de Consumo. Se opta en esta reforma por mantener la misma organización existente de manera que según se recoge en el artículo 3, el Sistema Arbitral de Consumo está integrado por las Juntas Arbitrales de Consumo, los órganos arbitrales que intervienen en los procedimientos, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.

Este capítulo se divide, a su vez, en cuatro secciones, que se ocupan de cada uno de los órganos del sistema arbitral de consumo. Así, la sección 1.^a aborda las Juntas Arbitrales de Consumo.

El artículo cuarto establece la naturaleza administrativa de las juntas arbitrales de Consumo, distinguiendo la Junta Arbitral Nacional y las Juntas arbitrales territoriales.

Los artículos cinco y seis se ocupan de la composición y las funciones de las Juntas arbitrales de consumo respectivamente. Las resoluciones de las personas titulares de la presidencia de las Juntas Arbitrales de Consumo ponen fin a la vía administrativa. Por lo que se refiere al ámbito competencial de las Juntas Arbitrales de Consumo, según el artículo siete, será competente para conocer de las solicitudes de arbitraje la Junta Arbitral de Consumo en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el consumidor que presenta la solicitud de arbitraje.

La Sección segunda de este capítulo II se ocupa de los órganos arbitrales. El artículo ocho aborda su naturaleza, pudiendo tener carácter

unipersonal, compuestos por un único árbitro, o carácter colegiado, compuesto por tres árbitros. Este artículo también aborda las funciones de la secretaría de los órganos arbitrales.

En los artículos nueve, diez y once se recoge la propuesta de árbitros y lista de árbitros acreditados, el método para la acreditación de los árbitros y las causas de retirada de la acreditación de los árbitros. Los artículos doce y trece establecen el ámbito de actuación de los órganos arbitrales unipersonales y de los colegiados. El artículo catorce se refiere a la designación de los árbitros en el procedimiento arbitral, especificando la formación específica o experiencia profesional que se requiere para los arbitrajes que deban decidirse en derecho y para aquellos que deban decidirse en equidad.

Los árbitros actuarán en el ejercicio de su función con la debida independencia, imparcialidad y deberán guardar confidencialidad sobre los asuntos que conozcan. Además de esto, en el artículo quince se establece el procedimiento de abstención y recusación de los árbitros.

La Sección 3ª se encarga de la Comisión de las Juntas arbitrales de consumo y abarca los artículos 16 a 18. La naturaleza administrativa de la Comisión y su adscripción a la Dirección General de Consumo del Ministerio con competencias en materia de consumo se recogen en el artículo 16, y el artículo 17 se encarga de su composición y funcionamiento, mientras que las funciones se desglosan en el artículo 18. En concreto, la Comisión emitirá, a solicitud de las personas titulares de la presidencia de las Juntas Arbitrales, o de los órganos arbitrales que intervengan en los procedimientos, informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que, si bien, no tienen carácter vinculante, se pronuncian sobre la existencia de laudos contradictorios que lleguen a pronunciamientos divergentes ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales. Estos documentos serán publicados en la web.

La sección 4ª se encarga del Consejo del Sistema Arbitral del Consejo. El Consejo, según dispone el artículo 19, es un órgano colegiado, de representación y participación en materia de arbitraje, adscrito a la Dirección General de Consumo, cuya composición se aborda en el artículo 20, estando formada por las personas titulares de su presidencia y vicepresidencia, así como de sus consejeros, estos últimos, elegidos por un periodo de 4 años. El funcionamiento y las funciones se desglosan en los artículos 21 y 22. Al respecto, el Consejo del Sistema Arbitral de Consumo se reunirá al menos una vez al año, considerándose válidamente constituido cuando concurran al menos la mitad de los consejeros, adoptando sus acuerdos por mayoría de los votos emitidos.

El capítulo III aborda el Convenio Arbitral en los artículos 23 a 30. El artículo 23 recoge la constitución del convenio arbitral que podrá instarse mediante cláusula o acuerdo independiente en el que se exprese la voluntad expresa de las partes de resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación de consumo.

Los consumidores deben ser informados de que la decisión que pone fin al conflicto tiene carácter vinculante y supone la renuncia a la vía judicial.

El artículo 24 se ocupa de la oferta pública de adhesión, por la que los empresarios manifiestan su voluntad de adhesión al sistema arbitral de consumo. Tiene carácter público y deben manifestar si optan por un arbitraje de equidad o de derecho. Se suprime la posibilidad de introducir limitaciones en las ofertas públicas de adhesión formuladas por los empresarios, ya que la oferta pública de adhesión será única. La competencia para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión le atañe, según el artículo 25, a la Junta Arbitral del ámbito territorial donde la empresa solicitante desarrolla su actividad principal. El artículo 26 señala que la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral aceptará o rechazará, mediante resolución motivada, la adhesión. La empresa estará obligada a exhibir en distintivo oficial en sus comunicaciones.

Según dispone el artículo 27, el Ministerio con competencias en consumo mantendrá una base de datos electrónica de carácter público y ámbito nacional donde figuren todas las ofertas de adhesión. Cada Junta Arbitral de Consumo tendrá la suya propia. Dichas bases de datos serán accesibles en las webs de las administraciones públicas a las que están adscritas las Juntas Arbitrales de Consumo, así como en la web del Ministerio con competencias en materia de consumo

La denuncia de la oferta pública de adhesión tendrá, según recoge el artículo 28, efectos transcurridos el plazo de un mes desde su comunicación la Junta Arbitral de Consumo salvo que en la oferta pública de adhesión se prevea un plazo distinto o en la denuncia se establezca un plazo mayor y deberá hacerse mediante escrito o medios electrónicos.

La baja en las bases de datos de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo se prevé en el artículo 29, artículo que recoge las causas y prescribe la necesidad de resolución motivada al respecto, a excepción de que la baja sea comunicada por el empresario y se produzca por la expiración del plazo de la oferta o la denuncia de esta. El fomento de la adhesión al sistema arbitral de consumo es una tarea que, según el artículo 30, asumirán las Administraciones Públicas, pudiendo establecer a tal efecto incentivos para las empresas.

El capítulo IV dedica íntegramente los artículos 31 al 45 al procedimiento arbitral.

El artículo 31 recoge que solo los consumidores podrán presentar ante la Junta Arbitral que corresponda solicitudes dirigidas a los empresarios con los que mantengan un conflicto de consumo, con el fin de que estos sean resueltos mediante el arbitraje de consumo. Asimismo, este artículo consagra los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad, garantizándose siempre la accesibilidad del procedimiento. El arbitraje de

consumo se decidirá en equidad, salvo que las partes, de común acuerdo, opten expresamente por la decisión en derecho o que el empresario, en su oferta de adhesión, hubiera optado porque el litigio sea resuelto en derecho.

La presentación de solicitudes de arbitraje se hará en el registro de la Junta Arbitral de Consumo o en el de la Administración Pública a la que dicha Junta esté adscrita. Ello, a tenor de lo dispuesto en el artículo 32 que también recoge los requisitos y datos que deben figurar en la solicitud. La determinación de la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo se llevará a cabo por la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo ante la que se haya presentado la solicitud de arbitraje según el artículo 33, mientras que el artículo 34 dispone que la Junta Arbitral competente verificará el contenido de la solicitud de arbitraje comprobando si esta reúne los requisitos mínimos exigidos, concediendo, en su caso, 10 días para su subsanación.

El artículo 35 prescribe que la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral competente determinará la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje y la notificará a las partes, poniendo, la resolución emitida, fin a la vía administrativa. Asimismo, recoge las causas de inadmisión.

El artículo 36 se refiere a la comprobación de la existencia de convenio arbitral válido y solicitud de aceptación por parte del empresario. En el supuesto de que no existiera un convenio arbitral válido, se dará traslado de la solicitud a la reclamada para su aceptación o declinación, y para la formulación, en su caso, de alegaciones y propuesta de pruebas. Si el empresario acepta la solicitud, quedará formalizado el convenio y si además, éste propusiera una solución amistosa y fuera aceptada por el consumidor, se procedería a elevar a laudo conciliatorio la solución alcanzada. Si, por el contrario, no responde en el plazo de 10 días, o la rechaza, se procederá al archivo por no aceptación quedando expedita la vía judicial.

El acuerdo de inicio del procedimiento arbitral, según lo dispuesto en el artículo 37, le corresponde a la persona titular de la presidencia. Se designa el órgano arbitral, notificándose a las partes y trasladando la solicitud a la reclamada, si no hubiera sido notificada con anterioridad. Se conceden 15 días naturales para aportación de pruebas, alegaciones o, en su caso, una solución amistosa. Alcanzado acuerdo entre las partes y existiendo convenio arbitral válido procederá, tal y como recoge el artículo 38, a elevar dicho acuerdo a laudo conciliatorio.

El artículo 39 prescribe que se deberá facilitar el acceso de las partes a todas las alegaciones, documentos y demás pruebas aportadas, así como a los dictámenes periciales o pruebas practicadas en los que el órgano arbitral fundamente su decisión.

El artículo 40 prevé que la parte consumidora pueda modificar su pretensión en cualquier momento antes del fin del trámite de audiencia y el

empresario en la contestación a esta, puede plantear, igualmente, la reconvencción frente a la parte reclamante, garantizándose, en todo caso, el principio de audiencia y contradicción de las partes.

En la fase de audiencia a las partes se levantará acta en cumplimiento del artículo 41. Por su parte, el artículo 42 se encarga de las pruebas, cuyos gastos correrán a cargo de quien las promueva salvo que el órgano arbitral aprecie en el laudo mala fe o temeridad. Por otro lado, la no contestación, falta de comparecencia o inactividad de las partes no impedirá que se dicte el laudo, ni le privará de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación. Tampoco se considera allanamiento, ni la admisión de los hechos alegados por la otra parte.

La terminación de las actuaciones y emisión del laudo se recogen en el artículo 44, de manera que la forma y el contenido del laudo, que será motivado, se regirá por lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre. Cuando de acuerdo con los supuestos tasados del apartado 3 de este artículo se pone fin al procedimiento sin entrar en el fondo del asunto, se dictará laudo quedando expedita la vía judicial.

El artículo 45 se ocupa del plazo para la emisión y notificación del laudo arbitral, que será de 90 días naturales desde el inicio del procedimiento. Se podrá prorrogar por otros 90 días para los casos de especial complejidad. Cuando las partes logren un acuerdo conciliatorio, el plazo será 45 días desde el inicio del procedimiento, cuando el acuerdo se hubiera alcanzado con anterioridad a este y existiera convenio arbitral válido, o desde que se alcanzó el acuerdo.

La aplicación supletoria de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público se recoge en la Disposición adicional única.

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

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

Las tres disposiciones finales se encargan del título competencial inculcado en el artículo 149.1, 5.^a y 6.^a de la Constitución Española, la habilitación al Ministro de Consumo para el desarrollo normativo y la entrada en vigor del real decreto al día siguiente al de su publicación.

El anexo único se ocupa del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, definiendo su construcción gráfica y estableciendo un tamaño mínimo en píxeles de 75 de ancho por 138 de alto, para su uso en internet.

4. ANÁLISIS JURÍDICO

4.1. Base jurídica y rango

El real decreto se dicta de acuerdo con el artículo 51 de la Constitución, que 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 y en cumplimiento de lo dispuesto en la disposición final segunda del TRLGDCU, que habilita al Gobierno para dictar, en materia de su competencia, las disposiciones precisas para la aplicación de dicha norma.

4.2. Engarce con el Derecho español y el de la UE

La presente norma supone un desarrollo reglamentario del TRLGDCU, en los términos antes expuestos.

Se dicta sobre la base del artículo 57 apartado 2 del citado texto, que señala que la organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento de resolución de los conflictos, se establecerá reglamentariamente por el Gobierno.

Se incorporan también en este real decreto las exigencias de información a las partes que la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, impone a los procedimientos de resolución de litigios de carácter vinculante, recogándose las causas tasadas de inadmisión de solicitudes que se establecen en dicha ley.

4.3. Incorporación del derecho de la Unión Europea.

La presente norma no incorpora a la normativa nacional Derecho de la Unión Europea.

4.4. Entrada en vigor

La norma entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

4.5. Derogación de normas

En virtud de este real decreto quedará derogado, de forma expresa, el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, así como cualquier otra disposición de igual o inferior rango que se opongan a su contenido.

5. ADECUACIÓN DE LA NORMA AL ORDEN COMPETENCIAL

5.1. Consideración de los títulos competenciales

La norma proyectada, de rango reglamentario, se dicta en ejercicio de la potestad de autoorganización de la Administración General del Estado, recogida en el artículo 103 apartado 2 de la Constitución Española, no afectando a las competencias de las comunidades autónomas y sobre la base de las competencias exclusivas del Estado recogidas en el artículo 149.1, 5.^a y 6.^a de la Constitución Española en materia de administración de justicia y de legislación procesal, respectivamente.

5.2. Análisis de las cuestiones competenciales más relevantes

De acuerdo con el artículo 51 de la Constitución, los poderes públicos tienen el mandato expreso de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos.

5.3. Antecedentes de conflictividad

No se considera que vaya a haber conflictividad desde el punto de vista de la afectación al orden competencial, puesto que se trata de una materia cuya competencia es exclusiva del Estado.

6. DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN

El real decreto ha sido elaborado por la Dirección General de Consumo, dependiente de la Secretaría General de Consumo y Juego, del Ministerio de Consumo.

6.1. Trámites efectuados

De conformidad con lo establecido en los artículos 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se llevó a cabo, con carácter previo a la elaboración del real decreto, el trámite de consulta pública para recabar la opinión de los sujetos y las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma.

La consulta pública previa estuvo abierta los días 27 de octubre al 11 de noviembre de 2022 y se recibieron un total de 15 aportaciones, procedentes de:

(i) Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL); (ii) Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. Comunidad Autónoma de Madrid; (iii) FACUA Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción (iv) Informacu Aragón. Asociación de Consumidores y Usuarios; (v) Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios; (vi) Unión de Consumidores de Aragón UCARAGÓN; (vii) OCU Organización de Consumidores y Usuarios ; (viii) Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV); (ix) ASUFIN, Asociación de Usuarios Financieros; (x) HISPACOOOP Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios; (xi) ADICAE Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España; (xii) UNAE Federación Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España; (xiii) Asociación Española de Banca (AEB) y (xv) Telefónica España.

Asimismo, en virtud del artículo 26 apartado 6 de la citada Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se sustanciará el trámite de la Audiencia Pública.

De igual modo, en virtud del artículo del 6 Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Conferencia Sectorial de Consumo, publicado por Resolución de 24 de octubre de 2019 de la Secretaría General de Sanidad y Consumo, se recabará informe de las comunidades autónomas en el seno de la Conferencia Sectorial de Consumo y el informe de la Comisión Nacional de la Administración Local.

De acuerdo con el artículo 39 apartado 2 del texto refundido del TRLGDCU y con el artículo 2, letra a) del Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, se solicitará informe al Consejo de Consumidores y Usuarios.

Se recabará informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de según lo dispuesto en el artículo 26 apartado 4 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre y de la Comisión de Administración Digital del Ministerio de Consumo conforme a lo dispuesto en el artículo 5.2.e de la Orden CSM/1271/2022.

Se solicitará el Informe competencial del Ministerio de Política Territorial art 26,5 párrafo 6 de la Ley 50 de 27 de noviembre.

- Se recabará informe del Delegado de Protección de Datos del Ministerio de Consumo y en su caso Informe de la AEPD artículo5 del Real Decreto 389/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Protección de Datos

- A los efectos de dar cumplimiento al artículo 26 apartado 1 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, se solicitará informe de los departamentos ministeriales afectados por la iniciativa.

Asimismo, se recabará la aprobación previa del Ministerio de Hacienda y Función Pública conforme a lo dispuesto en el artículo 26 apartado 5, párrafo quinto, de la citada ley.

En virtud del artículo 2 del Real Decreto 1081/2017, de 29 de diciembre, por el que se establece el régimen de funcionamiento de la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa, se solicitará informe a la Oficina de Coordinación y de Calidad Normativa del Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática.

- Se solicitará el Dictamen del Consejo de Estado en virtud de lo dispuesto en el artículo veintidós Tres de la Ley Orgánica 3/1980, de 22 de abril.

6.2. Valoración de las observaciones y alegaciones recibidas

(...)

7. ANÁLISIS DE IMPACTOS.

7.1. Impacto económico

7.1.1. Impacto económico general

Se espera que la norma tenga un impacto económico positivo, al ayudar a garantizar los derechos económicos de los consumidores.

Se trata de un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios, a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

Esta nueva regulación acomete la implementación de las nuevas tecnologías en todas las fases del procedimiento, lo que supone un efecto sobre la innovación. Al facilitar, de este modo, un acceso más asequible al sistema judicial eliminando tramites presenciales, tanto para los consumidores como para las empresas, también se está favoreciendo la participación de las Pymes en el sistema arbitral de consumo lo que supone aligerar la carga de trabajo de los tribunales.

7.1.2. Impacto sobre la competencia en el mercado

La norma tiene efectos positivos sobre la competencia en el mercado, ya que ayudará a disciplinar el mismo, evitando prácticas desleales, así como sus

disposiciones no implican restricciones al acceso de nuevos operadores, ni limita la libertad de los operadores para competir.

Al contrario, este reglamento persigue garantizar a los consumidores y empresarios el acceso a un sistema arbitral en materia de consumo que sea de alta calidad por ser independiente, imparcial, transparente, efectivo, rápido y justo. Estas cualidades hacen atractivo el sistema para los operadores, favoreciendo la adhesión por parte de los empresarios al sistema arbitral, lo que estimula la competencia entre los distintos empresarios que actúan como sujetos en las relaciones de consumo. Al respecto, la adhesión al sistema arbitral de consumo se considera como un distintivo de calidad que puede contribuir de manera positiva a la competencia del mercado, al estimular a los operadores a mejorar la protección de los consumidores desde el ofrecimiento de un sistema de arbitraje alternativo a la vía judicial como ámbito de resolución de los posibles conflictos que puedan surgir en las relaciones de consumo. Y ofrece a los operadores la posibilidad de promocionar sus productos o su prestación de servicios desde la perspectiva de un servicio de calidad respaldado por la adhesión del establecimiento al sistema arbitral de consumo.

Por otro lado, la implementación de las nuevas tecnologías en todas las fases del procedimiento favorece la competencia en el mercado, al reducir los costes de participación en el sistema arbitral de consumo para los empresarios y consumidores, ampliando por tanto, los incentivos de los operadores para competir, en el sentido de ofrecer una resolución de conflictos de carácter extrajudicial a los posibles conflictos que puedan surgir en las relaciones de consumo. La posibilidad de tramitación telemática del procedimiento arbitral afecta positivamente la competencia entre PYMES y grandes empresas al reducir los costes haciendo este procedimiento accesible para todos los operadores del mercado. Dado que es un sistema gratuito para las partes y accesible desde el punto de vista telemático, permite a los operadores instalados ya en el mercado y también a los de reciente acceso competir en igualdad de condiciones. El acceso telemático elimina barreras geográficas haciendo atractivo el sistema arbitral de consumo a todos los operadores con independencia de su ubicación en grandes ciudades o en pequeños núcleos rurales favoreciendo, en consecuencia, la libre circulación de bienes y servicios e incrementando una mayor variedad de ofertas entre las que pueden elegir los consumidores.

7.1.3. Impacto por razón del cambio climático

La norma tiene un impacto positivo sobre el cambio climático, al apostar la utilización de la vía telemática en el procedimiento, dentro de las políticas de “cero papel” de las administraciones públicas.

7.2. Impacto presupuestario

7.2.1. Impacto en los Presupuestos Generales del Estado

De forma adicional al mantenimiento de la Junta Nacional de Consumo sobre la base de los fondos propios del Ministerio de Consumo, de forma anual el Ministerio de Consumo concede subvenciones para la gestión y mantenimiento de las distintas Juntas Arbitrales con las que tiene un convenio suscrito.

Los Presupuestos Generales del Estado para el año 2023 prevén, dentro de la Sección: 31 MINISTERIO DE CONSUMO; Programa: 4920 Protección y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios, dos tipos de ayudas al respecto:

(a) Ayuda a la gestión de las Juntas Arbitrales adscritas a administraciones autonómicas, por valor de 1.230.180,00 euros; y

(b) Ayuda a la gestión de las Juntas Arbitrales adscritas a administraciones locales, por valor de 1,200.480,00 euros.

7.2.2. Impacto en los presupuestos de otras Administraciones públicas

La norma tiene impacto sobre los presupuestos de otras las administraciones públicas de ámbito local y autonómico con las que la Dirección General de Consumo tienen suscritos convenios para la creación de Juntas Arbitrales.

No obstante, la administración de estas juntas se corresponde con el autogobierno de estas administraciones, por lo que no se puede estimar el impacto presupuestario al respecto.

7.3. Análisis de las cargas administrativas

A estos efectos, se consideran cargas administrativas todas aquellas tareas de naturaleza administrativa que deben llevar a cabo las empresas para cumplir con las obligaciones derivadas del real decreto.

Se analizan, a continuación, las principales cargas detectadas, utilizando en los cálculos la tabla para la medición del coste directo de las cargas administrativas según la Guía Metodológica para la Elaboración de la Memoria del Análisis de Impacto Normativo. La medición se realiza en euros y en términos anuales, si bien debe tenerse en cuenta que las Ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de consumo supondrán una carga administrativa que tiene carácter único, teniendo que modificarse solo en el supuesto de se requiera una actualización de los datos contenidas en la misma.

En primer lugar, y por lo que se refiere a la Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, los empresarios podrán formular por escrito y a través de medios electrónicos, su oferta unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, que tendrá carácter público. Artículo 24. Podrá presentarse electrónicamente (5 euros por solicitud electrónica). Acompañada de los documentos pertinentes (4 euros por unidad en solicitud electrónica).

Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, (art. 24):
previsión de:

Presentación de Ofertas Públicas de Adhesión
 $5\text{€} \times 6.000$ (100% telemáticas) = 30.000€

Coste total anual de 30.000€

Documentación Anexa a la Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Al menos un documento por solicitud

$4\text{€} \times 6.000$ (100% telemáticas) = 24.000€

Coste total anual de 24.000€

Las ofertas públicas de adhesión efectuadas por los empresarios al Sistema Arbitral de Consumo podrán ser denunciadas ante la Junta Arbitral ante la que se realizaron. Artículo 27. Podrán presentarse electrónicamente (2 euros por denuncia electrónica).

Denuncias a las ofertas públicas de adhesión (art. 27): previsión de:

Presentación de denuncias a las ofertas públicas de adhesión

$2\text{€} \times 100$ (100% telemáticas) = 200€

Coste total anual de 200€.

El consumidor que considere que se han vulnerado sus derechos, reconocidos legal o contractualmente, y desee que el litigio que mantiene con el empresario sea resuelto a través del arbitraje de consumo, podrá presentar solicitud de arbitraje en el registro de la Junta Arbitral correspondiente, o de la administración pública a la que dicha Junta esté adscrita, Artículo 32. Y podrá presentarse tanto presencial como electrónicamente (30 euros por solicitud presencial y 2 euros por solicitud electrónica).

Presentación de solicitudes de arbitraje (art.32): previsión de:

Presentación de solicitudes de arbitraje

$30\text{€} \times 45.000$ (50% presenciales) = 1.350.000€

$5\text{€} \times 45.000$ (50% telemáticas) = 225.000€

Coste total anual de 1.575.000€.

Otras obligaciones relacionadas con el procedimiento como la aceptación de solicitud de arbitraje, la presentación de alegaciones, la modificación de la pretensión por el consumidor, la reconvencción del empresario, la audiencia y la presentación de pruebas se valoran conjuntamente. Artículos 36, 39, 40, 41 y 42. Todas estas obligaciones se pueden efectuar tanto presencial como electrónicamente (30 euros por solicitud presencial y 2 euros por solicitud electrónica).

Obligaciones relacionadas con el procedimiento (art. 36, 39, 40, 41, y 42): previsión de:

Obligaciones relacionadas con el procedimiento

30€ x 75.000 (50% presenciales) = 2.250.000€

2€ x 75.000 (50% telemáticas) = 150.000€

Coste total anual de 2.400.000€.

En consecuencia, la valoración de cargas administrativas del real decreto examinado es la siguiente:

REAL DECRETO

POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

<u>Obligaciones de tipo administrativo.</u> <u>Tramitación presencial.</u>	Artículo	Tipo carga	Coste unitario	Frecuencia	Población	Coste anual en €
Presentación de solicitudes de arbitraje.	32	1	80€	1	45.000	1.350.000
		4	5€	1	45.000	225.000
Otras obligaciones relacionadas con el procedimiento: aceptación de solicitud de arbitraje, presentación de alegaciones, modificación de la pretensión por el consumidor, reconvencción del empresario, audiencia, presentación de pruebas	36, 39, 40, 41, 42	5	30€	1	75.000	2.250.000
Total						3.825.000€

<u>Obligaciones de tipo administrativo.</u> <u>Tramitación electrónica.</u>	Artículo	Tipo carga	Coste unitario	Frecuencia	Población	Coste anual en €
Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de consumo.	24	2	5€	1	6.000	30.000
		7	4€	1	6.000	24.000
Denuncia de la Oferta pública de adhesión	27	6	2€	1	100	200
Presentación de solicitudes de arbitraje.	32	2	5€	1	45.000	225.000
		7	4€	1	45.000	180.000
Otras obligaciones relacionadas con el procedimiento: aceptación de solicitud de arbitraje, presentación de alegaciones,	36, 39, 40.	6	2€	1	75.000	150.000

modificación de la pretensión por el consumidor, reconvención del empresario, audiencia, presentación de pruebas	41, 42					
Total						609.200€

7.4. Impacto por razón de género.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26.3. f) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, el impacto por razón de género, analizará y valorará los resultados que se puedan seguir de la aprobación de la norma desde la perspectiva de la eliminación de desigualdades y de su contribución a la consecución de los objetivos de igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, a partir de los indicadores de situación de partida, de previsión de resultados y de previsión de impacto.

(a) Identificación de los objetivos en materia de igualdad de oportunidades que son de aplicación.

El artículo 19.6 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, dispone que “las políticas públicas que inciden en el ámbito del consumo y las prácticas comerciales orientadas a las personas consumidoras vulnerables estarán destinadas, en su caso y siempre dentro del ámbito de las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios, a prever y remover, siempre que sea posible, las circunstancias que generan la situación de vulnerabilidad, así como a paliar sus efectos y a garantizar el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad, en particular en relación con las comunicaciones comerciales o información precontractual facilitada, la atención post contractual o el acceso a bienes o servicios básicos”.

Esta vocación de igualdad en el ámbito de consumo se ve concretada en la letra n) del artículo 47.1, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que señala como una infracción en materia de consumo: “las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios y, en especial, las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, cuando no sean constitutivas de delito”.

Esta previsión fue introducida en la normativa de consumo en virtud de la Disposición adicional vigesimoquinta de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Por tanto, las políticas públicas en materia de consumo tienen que estar destinadas, entre otras finalidades, a remover cualquier situación que suponga una discriminación en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios por razón de género.

(b) Análisis del impacto de género

(i) Descripción de la situación de partida.

En relación con el acceso al Sistema Arbitral de Consumo, la información estadística disponible muestra mayores barreras en el acceso a este tipo de servicios a personas de más edad, menor renta y que viven en municipios de menor tamaño, así como a las personas con algún tipo de discapacidad, ya que, en ocasiones, estos servicios no son prestados exclusivamente de forma presencial en capitales de provincia o no son lo suficientemente accesibles.

No obstante, no se han detectado indicadores cualitativos o cuantitativos significativos que permitan inferir discriminaciones por razón de género en las barreras de acceso a estos servicios a las que se enfrentan las personas consumidoras.

(ii) Previsión de resultados.

Si bien se prevé que la norma tenga un impacto positivo en el acceso al Sistema Arbitral de Consumo y, por tanto, en el ejercicio de los derechos como personas consumidoras, por parte de las personas de edad avanzada o de las que tienen algún tipo de discapacidad, de los datos disponibles no se puede derivar que la norma vaya a tener efectos, positivos o negativos, sobre la eliminación de desigualdades y/o la contribución al desarrollo de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

(iii) Valoración del impacto de género.

Por consiguiente, respecto a la valoración del impacto de género, se considera que esta norma tendrá un impacto de género nulo por cuanto no se han identificado datos o estimaciones que permitan inferir desigualdades de partida en relación con la igualdad.

7.5. Impacto en la infancia y adolescencia

El artículo 22 quinquies de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, recoge el Impacto de las normas en la infancia y en la adolescencia, disponiendo que las memorias del análisis de impacto normativo que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos incluirán el impacto de la normativa en la infancia y en la adolescencia.

En el presente caso, de los contenidos del proyecto de real decreto no se deduce impacto alguno a este respecto, que debe en consecuencia calificarse como nulo.

7.6. Impacto en la familia

En la disposición adicional décima de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, introducida por la disposición final quinta de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, se prevé que “las memorias del análisis de impacto normativo que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos incluirán el impacto de la normativa en la familia.”

No se aprecia que de sus contenidos pueda deducirse incidencia alguna a este respecto, por lo cual el impacto en la familia debe calificarse como nulo.

7.7. Impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

El proyecto de real decreto tiene un impacto positivo en cuanto a igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas consumidoras vulnerables, en especial en relación con las personas en situación de discapacidad y personas de edad avanzada, pues el principio de accesibilidad universal regirá la actuación del Sistema Arbitral de Consumo.

7.8. Otros impactos

A estos efectos, se solicitará, informe del delegado de protección de datos en materia de protección de datos personales y en consecuencia se valorará si procede la solicitud de Informe de la AEPD artículo 5 del Real Decreto 389/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Protección de Datos.

8. EVALUACIÓN EX POST

En virtud de lo previsto en el artículo 2.1. j) del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre. Considerado lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Ley del Gobierno, y en el artículo 3 del Real Decreto 286/2017, de 24 de marzo, por el que se regulan el Plan Anual Normativo y el Informe Anual de Evaluación Normativa de la Administración General del Estado y se crea la Junta de Planificación y Evaluación Normativa y conforme a lo que figura en el Plan Anual Normativo correspondiente a 2022 no se ha considerado necesario que esta norma se someta a evaluación por sus resultados.