



## CONSULTA PÚBLICA PREVIA

### REAL DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

De conformidad con lo previsto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, con el objetivo de mejorar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas, con carácter previo a la elaboración del real decreto se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente, en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- c) Los objetivos de la norma.
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Los ciudadanos, organizaciones y asociaciones que así lo consideren, pueden hacer llegar sus opiniones sobre los aspectos planteados en este cuestionario, hasta el día **11 de noviembre a las 12:00h p.m.** a través del siguiente buzón de correo electrónico: [consultapublica@consumo.gob.es](mailto:consultapublica@consumo.gob.es)

En cumplimiento de lo anterior y de acuerdo con lo dispuesto en la Orden PRE/1590/2016, de 3 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de septiembre de 2016, por el que se dictan instrucciones para habilitar la participación pública en el proceso de elaboración normativa a través de los portales web de los departamentos ministeriales, a continuación, se ofrece información sobre los siguientes aspectos:

#### 1) Antecedentes de la norma

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

Con el fin de dar cumplimiento al mandato constitucional contemplado en el citado artículo 51, se han publicado diversas normas en defensa de los derechos de consumidores y usuarios, normas que, tras su compilación, se incluyen en 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.

Las previsiones al respecto y el régimen legal general del arbitraje de consumo se recogen en sus artículos 57 y 58. El texto refundido dedica el capítulo II del Título V del Libro primero al Sistema Arbitral de Consumo definiéndolo como un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito. Para añadir 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.

Esa labor se acometió mediante el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo que obedeció a la necesidad de adecuación de la regulación del Sistema Arbitral de Consumo a la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. En ese marco jurídico, el citado reglamento mantuvo las características



esenciales del arbitraje de consumo, introduciendo las modificaciones necesarias para incrementar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema, como presupuestos necesarios para reforzar la confianza en él de empresas o profesionales y consumidores o usuarios, asegurando el recurso a este sistema extrajudicial de resolución de conflictos que, como tal, es de carácter voluntario.

El transcurso del tiempo, aconseja ahora acometer una nueva regulación reglamentaria del Sistema Arbitral de Consumo para adaptarlo a las nuevas normas que resultan de aplicación en el procedimiento, ya sean transposición de normativas comunitarias o normas estatales. Igualmente se pretende incorporar al procedimiento el uso de nuevas tecnologías, acometer el desarrollo del procedimiento arbitral de consumo de forma íntegra por medios electrónicos, así como flexibilizar y simplificar los trámites procedimentales

## **2) Problemas que se pretenden solucionar con la norma**

Ajustar el procedimiento arbitral a lo previsto 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, así como a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Igualmente se debe acometer la reformar los órganos colegiados de consulta, participación y representación en esta materia: Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo y Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.

El procedimiento arbitral de consumo, tal y como está configurado, hace difícil el cumplimiento del plazo de resolución establecido en la Ley 7/2017 por lo que procede efectuar una revisión que determine la agilización de sus diferentes trámites, respetando la seguridad jurídica.

Se hace preciso revisar la figura de la mediación como previa al inicio del procedimiento y optar por otros medios auto compositivos de solución extrajudicial de conflictos que faciliten el acuerdo entre las partes sin necesidad de seguir un procedimiento legalmente establecido.

Además, se hace necesario restringir la admisión de limitaciones en las ofertas públicas de adhesión de las empresas, una vez que el sistema esté consolidado. Solo así podrá facilitarse el acceso a la justicia a mayor número de personas consumidoras en sus conflictos derivados de relaciones de consumo, establecidas con empresarios.

## **3) Necesidad y oportunidad de su aprobación**

Transcurridos más de catorce años desde la aprobación de la norma vigente y en un momento en el que el escenario de las relaciones de consumo ha sufrido tantos cambios que se ha hecho necesario la aprobación de nueva regulación en muchos ámbitos de este tipo de relaciones, se considera inaplazable abordar la reforma de un sistema extrajudicial de solución de conflictos que se ajuste a la realidad de las transacciones transfronterizas y efectuadas a través de medios electrónicos y a los nuevos tipos de conflictos.

## **4) Objetivos de la norma**

Establecer una nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo que dé respuesta a las necesidades de los consumidores resolviendo de forma eficaz las controversias surgidas de la contratación de servicios y productos.

Adaptación del procedimiento a las nuevas normas que resultan de aplicación.

Incorporación de medios electrónicos en el procedimiento.

Flexibilidad y agilización del procedimiento.



Nueva regulación de los órganos colegiados.

Establecimiento de un nuevo marco legal para las ofertas públicas de adhesión de las empresas.

Todo ello sin menoscabo de la necesaria seguridad jurídica que un procedimiento de carácter vinculante y ejecutivo exige.

#### **5) Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias**

Resulta preciso abordar la materia mediante una norma de rango reglamentario al contar el Gobierno con la habilitación normativa contemplada en el artículo 57.2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.