

salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto.

El arbitraje puede resolverse en derecho o en equidad. En el primer caso el órgano arbitral dictará el laudo con fundamento en la normativa y legislación vigente que resulte de aplicación. En el arbitraje en equidad por el contrario el órgano arbitral resuelve conforme a su leal saber y entender, sin perjuicio de que el laudo deba estar debidamente motivado en ambas modalidades. La opción por el arbitraje en derecho o en equidad corresponde a las partes y, si no se determina expresamente, se decidirá en equidad.

DESIGNACIÓN DE ÁRBITRO/A O COLEGIO ARBITRAL: Admitida la solicitud de arbitraje y verificada la existencia de convenio arbitral válido, o la aceptación del arbitraje en su defecto, la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo designará al árbitro/a (único/a o en colegio) que conocerán el conflicto, notificándolo a las partes.

Conocerá de los asuntos un árbitro único:

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

El colegio arbitral estará integrado por tres árbitros/as designados por la Presidencia de la Junta Arbitral. El que preside el colegio será nombrado de los propuestos por la Diputación de Sevilla entre el personal a su servicio, con grado o licenciatura en derecho, mientras que los dos restantes serán nombrados, uno de ellos de entre los propuestos por las asociaciones de consumidores y usuarios, y el otro por las organizaciones empresariales o profesionales.

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

Las partes serán citadas a las audiencias con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho.

LAS PRUEBAS: El órgano arbitral acordará la práctica de las pruebas que estime pertinentes para la resolución de la controversia, de oficio (a iniciativa propia) o previa solicitud de las partes. Sólo los gastos de las pruebas practicadas a instancia de alguna de las partes serán sufragados por quien las haya propuesto, y las solicitadas por ambas partes serán costeadas entre ellas por mitad.

EL LAUDO: El procedimiento finaliza con un laudo que, en parecidos términos a una sentencia judicial, resuelve el conflicto entre las partes (salvo en los casos previstos en el art. 48.3 del RDSCA) y es de obligado cumplimiento para ellas. El laudo tiene efectos de cosa juzgada, es decir, que una vez es firme ya no es posible ningún otro pronunciamiento sobre el conflicto resuelto por dicho laudo, siendo posible solicitar su ejecución ante los Tribunales de Justicia. No obstante,

cualquiera de las partes, a su costa, podrá instar al órgano arbitral, antes de su notificación, que el laudo sea protocolizado notarialmente.

Sin perjuicio de los recursos que caben frente al laudo, a los que se hará alusión con posterioridad, dentro de los 10 días siguientes a su notificación cualquiera de las partes podrá solicitar al órgano arbitral:

- La corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar.
- La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.
- El complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él.
- La rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

El órgano arbitral, previa audiencia de las demás partes, resolverá sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en plazo de 10 días, y sobre la solicitud de complemento y rectificación de la extralimitación, en el plazo de 20 días. La corrección de errores también podrá efectuarse de oficio por el órgano arbitral dentro de los 10 días siguientes a la fecha del laudo.

RECURSOS: El laudo arbitral produce efectos de cosa juzgada y frente al mismo solo cabe ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar la revisión conforme a lo establecido en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil para sentencias firmes. Podrá ejercitarse la acción de anulación del laudo cuando la parte que solicita su anulación alegue y pruebe:

- a) Que el convenio arbitral no existe o no es válido.
- b) Que la parte recurrente no ha sido debidamente notificada de la designación de un árbitro/a o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
- c) Que el órgano arbitral ha resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.
- d) Que la designación de los árbitros/as o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a la Ley de Arbitraje, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a la misma.
- e) Que el órgano arbitral ha resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
- f) Que el laudo es contrario al orden público.

La acción de anulación del laudo habrá de ejercitarse dentro de los 2 meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, desde la notificación de la resolución sobre esta solicitud, o desde que finalice el plazo para adoptarla. El órgano competente para conocer de la anulación del laudo es la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde se haya dictado el laudo, siguiendo para ello lo dispuesto en los arts. 42 y ss. de la Ley 60/2003 de Arbitraje.

Diputación de Sevilla
ÁREA DE CULTURA Y CIUDADANÍA

JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

EL SISTEMA ARBITRAL, UNA SOLUCIÓN EFICAZ PARA LOS CONFLICTOS DE CONSUMO



¿QUÉ ES?

El Sistema Arbitral de Consumo viene definido en el art. 1.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero (en adelante RDSAC) como «el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor».

Dicho régimen normativo encuentra su fundamento en lo dispuesto por los arts. 57 y 58 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, resultándole además de aplicación supletoria, en todo lo no previsto en el RDSAC, la Ley 60/2003 de Arbitraje, de 23 de diciembre.

Las características de este Sistema son:

RAPIDEZ, porque se tramita en un corto espacio de tiempo. Con carácter general, el laudo se dictará y notificará a las partes en un plazo de noventa días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento. Plazo que se verá reducido a quince días si las partes logran un acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del conflicto, una vez iniciadas las actuaciones arbitrales.

EFICACIA, porque se resuelve mediante un laudo sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria y no existe límite máximo o mínimo respecto de la cuantía reclamada.

VOLUNTARIEDAD, porque ambas partes se someten libre y voluntariamente al Sistema para quedar vinculadas por las resoluciones que se dicten.

GRATUIDAD, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de pruebas.

EJECUTIVIDAD, porque los laudos (que son las resoluciones del órgano arbitral decidiendo el conflicto entre las partes) son de ejecución obligatoria para las partes, como si se tratara de una sentencia judicial.

En definitiva, se trata de un mecanismo voluntario y gratuito de resolver los conflictos de consumo, que sólo puede ser solicitado por las personas consumidoras o usuarias, ofreciendo un resultado vinculante para ambas partes sin necesidad de acudir a los Juzgados y Tribunales.

¿QUIÉNES SON LOS PROTAGONISTAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

De una parte, las personas consumidoras y usuarias y, de otra, las empresas y profesionales que produzcan, importen, suministren o les faciliten bienes y servicios.

Una característica del Sistema Arbitral de Consumo es la unidireccionalidad. Es decir, que el procedimiento sólo puede ser puesto en marcha a instancia de las personas consumidoras y usuarias, y nunca por las empresas y profesionales, aunque a lo largo del procedimiento pueden plantear pretensiones que estén directamente conectadas con la reclamación y que sean susceptibles de arbitraje de consumo. Es lo que se conoce como reconvencción, que aparece admitida por el art. 43 del RDSAC.

OBJETO O ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Sistema Arbitral de Consumo tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias que guarden relación con sus derechos legalmente reconocidos como tales, y sin perjuicio de la protección que les corresponde a nivel administrativo y judicial. Al respecto de las materias susceptibles de arbitraje de consumo el art. 2 del RDSAC especifica lo siguiente:

- 1) Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.
- 2) No podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

ÓRGANOS QUE INTERVIENEN

Intervienen dos tipos de órganos, uno encargado de la gestión y administración del arbitraje, que son las JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO, y otros que son los órganos arbitrales encargados de conocer de la controversia concreta y resolverla mediante el laudo. Estos últimos, pueden ser unipersonales, esto es, los ÁRBITROS/AS ÚNICOS/AS, o colegiados, los COLEGIOS ARBITRALES DE CONSUMO (integrados por tres árbitros/as). Estos árbitros/as son designados para cada asunto concreto y deberán ser y permanecer independientes e imparciales durante el arbitraje.

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

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

Son Juntas Arbitrales de Consumo:

- a) La Junta Arbitral Nacional, adscrita al Instituto Nacional del Consumo
- b) Las Juntas Arbitrales Territoriales constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el Instituto Nacional del Consumo.

La Diputación de Sevilla tiene constituida y en funcionamiento la Junta Arbitral de Consumo Provincial desde el 18 de marzo de 1999, mediante Convenio suscrito entre el Instituto Nacional de Consumo y la Diputación de Sevilla, que se ha visto renovado por un nuevo Convenio, suscrito el 1 de septiembre de 2021 entre el Ministerio de Consumo, la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía y la Diputación Provincial de Sevilla, en cumplimiento de los requerimientos establecidos 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.

¿A qué Junta deben acudir las personas consumidoras y usuarias?

Según el art. 8 del RDSAC será competente para conocer de las solicitudes individuales de arbitraje de los consumidores o usuarios, la Junta Arbitral de Consumo a la que ambas partes, de común acuerdo, sometan la resolución del conflicto.

En defecto de acuerdo de las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio la persona consumidora y usuaria. Pero si conforme a este criterio existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial.

Cuando exista una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquélla por la que optó el consumidor. Esta limitación se hará constar en el distintivo acreditativo de su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

La Junta Arbitral Provincial está integrada por la presidencia y la secretaría, cargos que deberán recaer en personal al servicio de la Diputación de Sevilla. En la web de la Diputación (<http://www.dipusevilla.es>) encontraremos el enlace «Junta Arbitral Provincial de Consumo» donde se recoge la información correspondiente a dicha Junta Arbitral (domicilio, contacto, composición, modelos de documentos, listado de árbitros/as, normativa, etc.)

¿CÓMO SE DESARROLLA EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

INTENTO DE ACUERDO PREVIO: Si en caso de conflicto con una empresa no fuera posible alcanzar un acuerdo a través del diálogo, se podrá interponer una hoja de quejas y reclamaciones ante aquélla (a la que la misma deberá responder indicando si acepta someterse a mediación o arbitraje) o presentar directamente una solicitud de arbitraje ante una Administración de consumo. También se podrá presentar la solicitud una vez transcurrido el plazo de 10 días hábiles que tiene la empresa para contestar la hoja de queja y reclamaciones sin que se haya recibido respuesta.

SOLICITUD: Se inicia el procedimiento arbitral con la presentación de la solicitud de arbitraje, que deberá reunir los requisitos recogidos en el art. 34.1 del RDSAC, pudiendo hacerse en la propia Junta Arbitral de Consumo o a través de los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía u Oficinas Municipales de Información de la Persona Consumidora (OMIC).

Una vez recibida la solicitud, se comprobará si es admisible y si la empresa o profesional se encuentra adherido/a al Sistema Arbitral de Consumo. Si lo está, comenzará el procedimiento arbitral propiamente dicho. Si no lo está, se le trasladará la solicitud, disponiendo de un plazo de 15 días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas.

Si rechaza la solicitud o transcurre el plazo sin que conste la aceptación, se archivará aquélla sin más trámites dado el carácter voluntario del Sistema.

La resolución de la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje en los supuestos previstos en el artículo 2 del RDSAC, podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de 15 días desde la notificación del acuerdo que se impugna. El recurso se podrá interponer ante la propia Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Presidencia de la Junta Arbitral, que dará traslado del recurso a dicha Comisión en el plazo de quince días.

Cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje, una vez iniciado el procedimiento y previamente a la celebración de la audiencia, se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto,