Sistema Arbitral de Consumo conforme al RD 713/2024

Presentación de solicitudes de arbitraje Art. 32.

- Requisitos para la presentación
  - Solo consumidores y usuarios pueden presentar solicitudes de arbitraje.
  - La solicitud se presenta en la Junta Arbitral correspondiente al domicilio del consumidor o empresario, en el caso que el consumidor resida en otro Estado Miembro de la UE
  - Se permite presentar en otra Junta Arbitral si se manifiesta la voluntad de someterse a ella, siempre que sea del ámbito autonómico o local del domicilio del consumidor o usuario.
- Medios de presentación
  - La solicitud puede ser remitida por todos los medios admitidos conforme a la Ley 39/2015.
  - Se debe utilizar el formulario facilitado por la Junta Arbitral en su Sede electrónica.
- Contenido de la solicitud
  - Información del consumidor: nombre, apellidos, domicilio, nacionalidad y correo electrónico...
  - Información del empresario: nombre, razón social, NIF y domicilio...
  - Descripción clara de los hechos que motivan la controversia y la cuantía de la pretensión.

Determinación de la competencia y contenido solicitud

- Determinación de la competencia territorial Art. 33
  - La Junta Arbitral que recibe la solicitud determinará si es la competente para conocer del asunto.
  - En caso de no ser la competente, trasladará a la Junta Arbitral competente en un plazo de diez días hábiles.
- Verificación de la solicitud Art. 34
  - Se comprobarán los requisitos mínimos de la solicitud.
  - Si hay deficiencias, se otorgará un plazo de diez días para subsanarlas.

Admisión e inadmisión de solicitudes Art. 35

- Resolución sobre la solicitud
  - La presidencia de la Junta Arbitral resolverá sobre la admisión o inadmisión.
  - El plazo máximo para notificar la inadmisión es de veintiún días naturales.
- Impugnación de la resolución
  - La resolución puede ser impugnada ante la Comisión de Juntas Arbitrales, por los supuestos contenidos en el Art.2.
  - En los casos que no sean los descritos en el art.2, la resolución sobre la admisión o inadmisión pondrá fin a la vía administrativa.

Comprobación del convenio arbitral Art. 36

- Proceso tras la admisión a trámite de la solicitud
  - La Junta Arbitral notificará la resolución a las partes y comprobará la existencia de un convenio arbitral válido.
  - Si no hay convenio, se dará traslado al empresario para su aceptación o rechazo, otorgándole un plazo de 10 días hábiles
- Propuesta de solución entre las partes
  - Se podrá invitar al empresario a proponer una solución que ponga fin al litigio.

Inicio del procedimiento arbitral Art. 37

- Formalización del procedimiento
  - Se acordará el inicio del procedimiento una vez formalizado el convenio arbitral, y constando la documentación completa y necesaria.
  - El presidente podrá acumular varias solicitudes en un mismo procedimiento.
- Notificación a las partes
  - Se notificará la admisión a trámite, el inicio del procedimiento y la designación del órgano arbitral.

Traslado de documentación a las partes Art. 39

- Integración de alegaciones
  - Las alegaciones del empresario se integrarán en el procedimiento arbitral.
  - Se dará traslado de toda la documentación a las partes.
- Modificación de la pretensión Art. 40
  - El consumidor puede modificar su pretensión antes de que se dicte el laudo. A menos que el órgano arbitral lo considere improcedente
  - El empresario tendrá un plazo de siete días para contestar a la modificación.

Audiencia Art. 41

- Forma de la audiencia
  - El órgano arbitral determinará si la audiencia será escrita, oral, en modo presencial, a través de videoconferencias o utilizando otros medios técnicos.
  - Se levantará acta de la audiencia que recogerá los acuerdos y circunstancias.

Pruebas Art. 42

- Aportación de pruebas
  - Las partes deben aportar pruebas junto con la solicitud o contestación.
  - El órgano arbitral decidirá sobre la admisión de las pruebas y podrá solicitar pruebas complementarias.

Terminación del procedimiento

- Causas de terminación Art. 44
  - El procedimiento puede terminar si no hay elementos para resolver, por acuerdo de las partes, o si el reclamante desiste.
  - Se dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto, quedando expedita la vía judicial
- Plazo para el laudo Art. 45
  - El laudo se dictará y notificará en un plazo de noventa días naturales desde el inicio del procedimiento.
  - En casos complejos, se puede prorrogar el plazo hasta noventa días adicionales.
  - Si hay acuerdo entre las partes, el laudo conciliatorio se dictará en un mes desde la notificación del inicio.