

# EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



Financiado por:



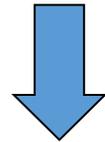
A decorative graphic in the top-left corner consisting of overlapping geometric shapes in blue, black, and white.

# ANTECEDENTES

## Art. 51 CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

*“Los 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”*

- **Ley 26/1984** General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- **R.D. 636/1993**, regulación del Sistema Arbitral de Consumo.



- **RDLeg. 1/2007** que aprueba el TR de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios.
- **R.D. 231/2008**, regula el Sistema Arbitral de Consumo

# REGULACIÓN BÁSICA

- Artículos 57 y 58 del R.D-Legislativo 1/2007.
- R.D 231/2008, de 15 de febrero, regula el Sistema Arbitral de Consumo.

## SUPLETORIA

- Ley 60/2003 de Arbitraje
- Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común

# QUÉ ES EL SISTEMA ARBITRAL

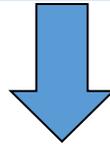
Es un sistema de resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y usuarios y empresarios o profesionales. (art. 57 RD-Legislativo 1/2007)

# VENTAJAS

- Rapidez.
- Eficacia.
- Ejecutividad.
- Economía.
- Voluntariedad
- Uni-direccional

# DIRECTIVAS DE LA UE

- Reglamento 524/13, sobre resolución de litigios en línea. (Plataforma ODR)
- Directiva 2013/11, relativa a la resolución alternativa de litigios.



Ley 7/ 2017, de 2 de noviembre, de resolución alternativa de litigios.

# JUNTAS ARBITRALES

- Junta Arbitral Nacional
- 19 Autonómicas
- 10 Provinciales
- 3 de Mancomunidades
- 37 Municipales



- Presidente/a
- Secretario/a.

# MATERIAS OBJETO DE ARBITRAJE

Conforme al art. 1.2 del R.D. 231/2008:

- Derechos legales o contractuales reconocidos.
- Materias de libre disposición de las partes.

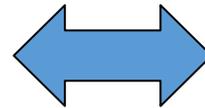
# MATERIAS EXCLUIDAS

Art. 2.2 del R.D. 231/2008

- Intoxicaciones.
- Lesiones
- Muerte
- Existan indicios de delito
- Daños y perjuicios derivados de los anteriores.

# PROTAGONISTAS DEL SISTEMA ARBITRAL

Personas  
Consumidoras  
Usuarias



Empresarios  
Profesionales



# ÓRGANOS ARBITRALES

## Unipersonales (un árbitro):

- Acuerdo de las partes
- Cuantía inferior a 300 € y falta de complejidad

## Colegiados (tres árbitros):

- Cuantía superior a 300 €
- Asunto complejo

# CONVENIO ARBITRAL

- Empresas adheridas al Sistema Arbitral (art. 24.1).
- Empresas no adheridas al Sistema Arbitral (art. 24.2).

# EMPRESAS ADHERIDAS

La adhesión mediante la OPA:

- Por escrito, vía electrónica o cualquier otro medio.
- Arbitraje en derecho o en equidad.
- Acepta mediación previa o no.
- Tiempo de la adhesión.
- Limitaciones

# OFERTA PÚBLICA ADHESIÓN



## OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

<b>DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL</b>			
DNI/CIF	NOMBRE COMERCIAL		
RAZÓN SOCIAL / NOMBRE			
APELLIDO 1	APELLIDO 2		
DIRECCIÓN			
POBLACIÓN	PROVINCIA	CP	
TÉLEFONO FIJO	FAX	MÓVIL	
CORREO ELECTRÓNICO		WEB	
SECTOR DE ACTIVIDAD			
<b>CARGO O REPRESENTACIÓN QUE OSTENTA</b>			
<input type="radio"/> ACTUANDO EN NOMBRE PROPIO <input type="radio"/> EN REPRESENTACIÓN			
RELACIÓN O CARGO DE REPRESENTACIÓN			
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>			
DNI/CIF	NOMBRE COMERCIAL		
RAZÓN SOCIAL / NOMBRE			
APELLIDO 1	APELLIDO 2		
DIRECCIÓN			
POBLACIÓN	PROVINCIA	CP	
TÉLEFONO FIJO	FAX	MÓVIL	
CORREO ELECTRÓNICO		CARGO	
<b>MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE ELEGIDO</b>			
<input type="radio"/> DOCUMENTO ELECTRÓNICO (Consultable en Oficina Virtual / Carpeta Ciudadana / <a href="http://www.dipalme.org">www.dipalme.org</a> )			
<input type="radio"/> DOCUMENTO PAPEL			
CORREO ELECTRÓNICO PARA AVISOS			
DIRECCIÓN			
POBLACIÓN	PROVINCIA	CP	
TÉLEFONO FIJO	FAX	MÓVIL	
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL A LA QUE PERTENECE			
<b>DOCUMENTACIÓN</b>			
<input type="checkbox"/> Copia de la Declaración Censal de Alta o I.A.E.			
<input type="checkbox"/> Copia del DNI o CIF			
<input type="checkbox"/> Copia de la escritura de constitución			
<input type="checkbox"/> Documento que acredite la representación			



## MANIFIESTA

La persona abajo firmante DECLARA bajo su expresa responsabilidad que son ciertos cuantos datos figuran en este documento y en los que lo acompañan, MANIFIESTA que:

- Que no ha interpuesto reclamación por el mismo asunto en otra Junta Arbitral, Juzgado, Tribunal ni Administración Pública con competencias en la materia.
  - Autonómico
  - Provincial
  - Municipal
- Que conoce la regulación del Sistema Arbitral de Consumo contenida en el Real Decreto 231/08, de 15 de febrero y acepta que los conflictos que puedan surgir con sus consumidores sean resueltos a través del procedimiento previsto en dicha norma por la Junta Arbitral de Consumo competente conforme a lo previsto en el artículo 8 del citado Real Decreto.
- Que teniendo en cuenta el ámbito territorial de su actividad, su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se produce a través de las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas o que puedan constituirse en dicho ámbito territorial de actividad.
- Que este compromiso de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo opta por resolver el arbitraje:
  - En derecho
  - En equidad
- Que con carácter previo al conocimiento del conflicto por los árbitros:
  - Se intente la mediación
  - No se intente la mediación
- Que esta oferta de adhesión
  - Tenga carácter indefinido, salvo denuncia de la oferta con \_\_\_\_\_ meses de antelación.
  - Se realizará por el periodo de \_\_\_\_\_ (no inferior a un año) prorrogable por \_\_\_\_\_.
- Que autoriza a las Juntas Arbitrales de Consumo, a la Administración General del Estado y a la Junta de Andalucía la cesión de los datos de carácter personal incluidos en esta oferta pública de adhesión que sean necesarios a efectos de publicidad y de divulgación de la adhesión, así como la cesión a las Juntas Arbitrales de Consumo, a los interesados legítimos y a cuantos intervengan en el procedimiento arbitral.
- Que conoce que la decisión que se adopte en el laudo arbitral tiene carácter vinculante, impide acudir posteriormente a la vía judicial y no es susceptible de recurso salvo la acción de anulación por los motivos tasados en el art. 41 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

## SOLICITA

Tenga por presentada la presente solicitud de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y acuerde su inclusión en el mismo.

## PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con la normativa de protección de datos personales, le informamos que los datos personales que se recogen en este formulario serán objeto de tratamiento en la actividad JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO responsabilidad de DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALMERÍA con la finalidad de ACTIVIDAD PROPIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO EN LA PROVINCIA DE ALMERÍA. CUYO OBJETO ES LA GESTIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO, en base a la legitimación de CONSENTIMIENTO. [Más información sobre Protección de Datos personales en este enlace](http://www.dipalme.org), en el apartado de privacidad de [www.dipalme.org](http://www.dipalme.org) o bien en la oficina de información o dependencia donde realice su gestión. Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación, siguiendo las indicaciones facilitadas, previa acreditación de su identidad. Con la firma de este formulario, confirmo que he sido informado y acepto el tratamiento de mis datos personales para la actividad JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.



## FIRMA

EN \_\_\_\_\_, A \_\_\_\_\_

(FIRMA DEL INTERESADO O REPRESENTANTE)

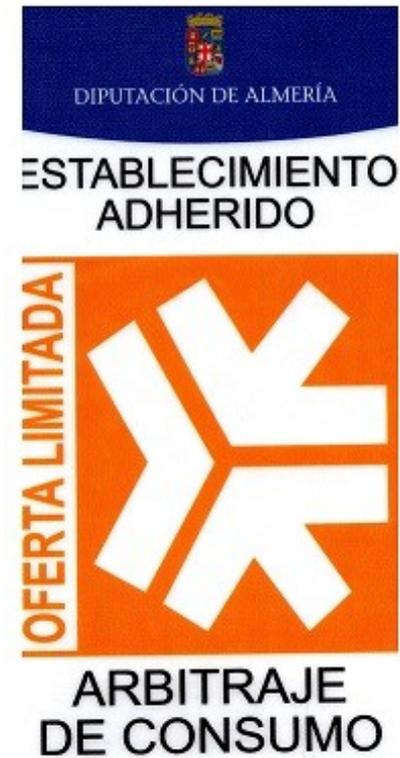
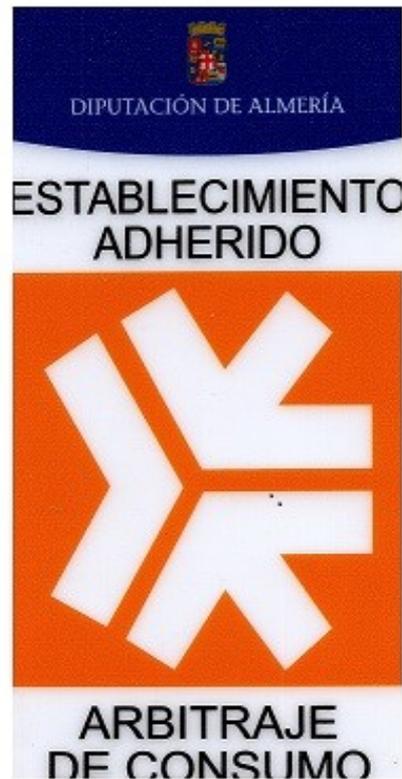
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA PROVINCIA DE ALMERÍA



# EMPRESAS NO ADHERIDAS

- Aceptan para cada caso particular el arbitraje
- Formalizan Oferta Pública de Adhesión.
- Rechazan el arbitraje

# DISTINTIVO



# SOLICITUD DE ARBITRAJE



Diputación de  
**Almería**



JUNTA AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA  
DE LA PROVINCIA DE ALMERÍA

**SOLICITUD DE ARBITRAJE**  
(F800-500-001)

<b>RECLAMANTE</b>			
DNI/CI/	NOMBRE		
APELLIDO 1	APELLIDO 2		
DIRECCIÓN		CP	
POBLACIÓN		PROVINCIA	
TELÉFONO FIJO	FAX	MÓVIL	
CORREO ELECTRÓNICO			
<b>CARGO O REPRESENTACIÓN QUE OSTENTA</b>			
<input type="radio"/> ACTUANDO EN NOMBRE PROPIO (Adjuntar copia DNI) <input type="radio"/> REPRESENTADO POR (Adjuntar autorización)			
<b>REPRESENTANTE</b>			
DNI/CI/	NOMBRE		
APELLIDO 1	APELLIDO 2		
<b>MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE ELEGIDO</b>			
<input type="radio"/> DOCUMENTO ELECTRÓNICO (Consultable en Oficina Virtual / Carpeta Ciudadana / <a href="http://www.dipalme.org">www.dipalme.org</a> )			
<input type="checkbox"/> Manifiesta que dispone de correo electrónico para recibir notificaciones telemáticas.			
<input type="checkbox"/> Manifiesta que dispone de certificado digital, DNI electrónico o acceso ci@ve.			
<b>DIRECCIÓN ELECTRÓNICA HABILITADA</b>			
TELÉFONO FIJO	FAX	MÓVIL	
<input type="radio"/> DOCUMENTO PAPEL			
DIRECCIÓN		PROVINCIA	
CP	POBLACIÓN	PROVINCIA	
<b>RECLAMADO</b>			
DNI/CI/	NOMBRE COMERCIAL		
RAZÓN SOCIAL / NOMBRE			
APELLIDO 1	APELLIDO 2		
DIRECCIÓN		PROVINCIA	
CP	POBLACIÓN	FAX	MÓVIL
TELÉFONO FIJO			
<b>HECHOS RECLAMADOS</b>			

1 DE 3



Diputación de  
**Almería**



JUNTA AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA  
DE LA PROVINCIA DE ALMERÍA

**PRETENSIÓN** (Lo que solicita)

---

**DOCUMENTACIÓN Y PRUEBAS APORTADAS**

---

**PREFERENCIAS DE ARBITRAJE** (Conforme al art. 38 del Real Decreto 231/08 de 15 de febrero)

No deseo un intento de mediación por parte de la Junta Arbitral  
 Deseo un intento de mediación por parte de la Junta Arbitral  
 En caso de que exista oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho:

Presto mi conformidad a que se resuelva de esta forma  
 No presto mi conformidad a que se resuelva de esta forma  
 En el caso de que el asunto pudiera ser resuelto por Árbitro único:

Presto mi conformidad a que se resuelva de esta forma  
 No presto mi conformidad a que se resuelva de esta forma

**DECLARACIÓN**

La persona abajo firmante DECLARA, bajo su expresa responsabilidad que son ciertos cuantos datos figuran en este documento y en los que acompañan, específicamente:

Que no ha interpuesto reclamación por el mismo asunto en otra Junta Arbitral, Juzgado, Tribunal ni Administración Pública con competencias en la materia.

Que con respecto al asunto ostenta la condición de consumidor final conforme al art. 3 del RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el TR de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Ostenta la legitimación necesaria con relación al conflicto planteado.

Que el conflicto afecta a los derechos e intereses legítimos conforme a la normativa aplicable.

Que conoce que la decisión que se adopte en el laudo arbitral tiene carácter vinculante, impide acudir posteriormente a la vía judicial y no es susceptible de recurso salvo la acción de anulación por los motivos tasados del art. 41 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

2 DE 3

# PROCEDIMIENTO ARBITRAL I

## Presentación de la solicitud de arbitraje

- ❖ Admisión o inadmisión (art. 37).
  - Empresas adheridas
  - Empresas no adheridas
- ❖ Mediación (art. 38).
- ❖ Designación de árbitros (art. 39).
  - Árbitro único
  - Colegio arbitral

# PROCEDIMIENTO ARBITRAL II

Principios del procedimiento arbitral (art. 41).

- ❖ Alegaciones de las partes (art. 42.3)
- ❖ Reconvención (art. 43)

# PROCEDIMIENTO ARBITRAL III

- ❖ Audiencia (Art. 44)
  - Escrito
  - Oral-electrónica
- ❖ Pruebas (Art. 45)
  - Órgano arbitral
  - Las partes
- ❖ Medios de prueba

# PROCEDIMIENTO ARBITRAL IV FINALIZACIÓN

- ❖ Laudo (art. 48 RD 231/2008)
  - Derecho
  - Equidad
  
- ❖ Recursos
  - Recurso de Anulación (art. 41 Ley 60/2003)
  - Extraordinario de revisión (art. 43 L 60/2003)

Información y Consultas en  
[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)



/CEA.es



@CEA.es\_



/CEA.es



Gracias



Financiado por:



Información y Consultas en  
[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)



/CEA.es



@CEA.es\_



/CEA.es



Financiado por:



Coraboran:

