

Asociación de Internautas



Reclamaciones. Arbitrajes electrónico y colectivo

En este mensaje se tratarán dos casos especiales del arbitraje de consumo, como son el arbitraje electrónico y el arbitraje colectivo

El primero, el electrónico, consiste en que todo el proceso de arbitraje se lleva por medios telemáticos y electrónicos, tal y como dispone el [artículo 51.1 del real decreto 231/2008](#), si bien puede haber algún tipo de gestión que se pueda realizar de forma convencional, como podrían ser algunas pruebas

El segundo, el colectivo, tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos que, basándose en unos mismos hechos, hayan lesionado, o puedan lesionar los legítimos intereses colectivos de los consumidores, y que puedan haber afectado a un número determinado de ellos, tal y como dicta el [artículo 56 del real decreto 231/2008](#)

A partir de estas líneas se describirán las peculiaridades de ambos tipos de arbitraje, describiendo en primer lugar las referentes al arbitraje electrónico y, posteriormente, el colectivo

Arbitraje electrónico

La adhesión al sistema electrónico de arbitraje es voluntario para cada junta arbitral, a la que el ministerio de sanidad y consumo estará obligada a suministrar a las juntas adheridas de las aplicaciones telemáticas y los medios normalizados que estime oportuno para realizar su trabajo, según dispone el artículo [51.2 del real decreto 231/2008](#)

Por otra parte, aun cuando la adhesión al arbitraje electrónico, las administraciones públicas están obligadas a fomentar el arbitraje electrónico, según dicta el [artículo 51.3 del real decreto 231/2008](#)

Los criterios para designar la junta arbitral competente, cuando se use arbitraje electrónico es igual que para arbitraje normal, con la salvedad de que la junta competente que se designe debe admitir el arbitraje electrónico, según se desprende de lo escrito en el [artículo 52 del real decreto 231/2008](#)

Para asegurar la verdadera identidad de las partes, de las comunicaciones, y del órgano arbitral es obligatorio estar dotado de firma electrónica (certificado digital), aun cuando podrían usarse otros métodos de identificación, si fuera necesario, según dispone el [artículo 53 del real decreto 231/2008](#)

Todas las notificaciones se considerarán efectuadas desde el momento en que las partes accedan a ellas en la sede electrónica (el servidor) designado por las partes (normalmente el servidor de la junta arbitral que se encarga del caso), comenzando a contar el plazo correspondiente de la actuación notificada desde el día siguiente a la realización de tal acceso por la parte implicada en la notificación, según dicta, en su primer párrafo, el [artículo 54 del real decreto 231/2008](#)

Por otra parte, según dispone el segundo párrafo del [artículo 54 del real decreto 231/2008](#), si la parte a la que se realice una notificación de la manera citada en el párrafo anterior no accede en el plazo de 10 días desde que se introduce la notificación en el servidor. Se considerará que no se consiguió realizar la notificación, y la misma se realizará mediante una publicación edictal electrónica en los servidores de todas las juntas arbitrales electrónicas (una especie de tablón de anuncios del que disponen las juntas arbitrales que usen arbitraje electrónico)

Se considera que el arbitraje se celebra en el lugar donde tenga su sede la junta arbitral de consumo, salvo que las partes decidan otra cosa, salvo que el laudo que se dicte figure como celebrado en otro lugar, en cuyo caso se tendrá como lugar de celebración del arbitraje el lugar donde figure como firmado el laudo, tal y como dispone el [artículo 55 del real decreto 231/2008](#)

Como se ha visto hasta ahora, el arbitraje electrónico se diferencia del arbitraje tradicional casi exclusivamente en el uso intensivo e integral de medios telemáticos y electrónicos para la resolución del proceso, debiendo mantenerse la disposición de dichos métodos y medios durante todo el tiempo y durante todo el proceso

Arbitraje colectivo

Se considera junta arbitral competente en un conflicto colectivo la junta arbitral que sea competente en todo el territorio que abarque al conjunto de todos los consumidores afectados por el conflicto y, por tanto, afectados en sus legítimos intereses, tal como dicta el [artículo 57 del real decreto 231/2008, en su primer párrafo](#)

Y en el [segundo párrafo del artículo 57 del real decreto 231/2008](#), se dispone que, en el caso de que los consumidores afectados tengan su domicilio en varias comunidades autónomas, la junta arbitral competente será, siempre, la junta nacional de arbitraje de consumo

Según lo dispuesto en el [artículo 58.1 del real decreto 231/2008](#), un proceso de arbitraje colectivo se podrá iniciar de oficio por el presidente de una junta arbitral o a petición de una asociación de consumidores representativa en el territorio donde residan los consumidores afectados

Una vez comenzado el proceso de arbitraje, la empresa o empresas reclamadas en un proceso arbitral colectivo serán llamadas para que, en el plazo de 15 días, digan si se someten al arbitraje colectivo (más fácil para ellos, normalmente), y para que ofrezcan voluntariamente una posible solución, según expone el [primer párrafo del artículo 58.2 del real decreto 231/2008](#)

Además, el [segundo párrafo del artículo 58.2 del real decreto 231/2008](#) dispone que si la empresa reclamada en un proceso arbitral colectivo, se archivarán las actuaciones y se avisará a las juntas arbitrales, y a las asociaciones de consumidores que iniciaron el procedimiento, de tal circunstancia, con lo cual cada consumidor podrá iniciar, o continuar, el proceso arbitral que considere oportuno

Si se acepta el arbitraje colectivo por la empresa, la junta arbitral competente hará un llamamiento a los afectados a través del diario oficial del territorio en la que residan los consumidores afectados, según dispone el [artículo 59.1 del real decreto 231/2008](#), aunque el presidente de la junta competente podrá dictaminar que se usen medios adicionales para realizar el llamamiento (anuncios en prensa, por ejemplo)

Según se dispone en el [artículo 59.2 del real decreto 231/2008](#), el plazo para el llamamiento a los consumidores afectados será de 2 meses desde su publicación y en el constarán el acuerdo tomado por la junta arbitral, el lugar en el que los interesados podrán tener acceso al acuerdo

propuesto por la empresa reclamada, si lo hay, y advertirá de las consecuencias de no presentar la solicitud de unión al procedimiento arbitral colectivo en el plazo de 2 meses

Una vez realizado el llamamiento a los afectados, del modo que se indicó en los párrafos anteriores, la junta arbitral competente designará al órgano arbitral que analizará el proceso arbitral, según lo dispuesto en el [artículo 59.3 del real decreto 231/2008](#)

Según lo dispuesto en el [artículo 60.1 del real decreto 231/2008](#), si algún consumidor hubiera comenzado actuaciones por el mismo motivo que el del arbitraje colectivo, la junta arbitral que entienda de un proceso individual deberá trasladar dicho proceso individual a la junta que entienda del proceso colectivo en el plazo de 15 días desde el conocimiento del arbitraje colectivo, salvo que en el arbitraje individual, salvo que los árbitros del individual ya hubieran comenzado el proceso, debiéndose dar traslado de tal decisión a las partes implicadas (reclamante y reclamado)

En cualquier momento, incluso en la audiencia, la empresa reclamada podrá pedir que se pare un arbitraje individual y se traslade al colectivo, debiendo inhibirse la junta arbitral que tramita el arbitraje individual y trasladarlo a la junta que tramite el colectivo, según dicta el [artículo 60.2 del real decreto 231/2008](#)

Si un consumidor presenta la solicitud de adhesión al arbitraje colectivo fuera del plazo de 2 meses fijado por la junta competente, se admitirá siempre que no haya tenido lugar aún el trámite de audiencia, pudiendo seguir el proceso el consumidor desde el punto en el que esté el proceso, según lo dispuesto en el [artículo 61.1 del real decreto 231/2008](#), siendo competente el órgano arbitral designado para admitir dichas solicitudes “extemporáneas” el órgano arbitral designado, pues así lo dispone el [artículo 61.2 del real decreto 231/2008](#)

De acuerdo al [artículo 62 del real decreto 231/2008](#), una vez transcurrido el plazo de 2 meses para que se adhieran al arbitraje colectivo los consumidores afectados, empezará a contar el plazo de 90 días para dictar laudo, tal y como cualquier arbitraje individual normal

Como se ha podido comprobar, el arbitraje colectivo sólo se diferencia de uno individual normal en que puede ser más complejo el llamamiento de los afectados y el proceso por la cantidad de personas afectadas, lo cual hace que deban ampliarse los plazos de los procedimientos a seguir

En un próximo mensaje, como final de esta serie dedicada al sistema arbitral de consumo, se tratará el organigrama, funciones y composición de los órganos implicados en la resolución y funcionamiento del sistema arbitral de consumo

Reproducido de [Reclamaciones de telecomunicaciones.....sin morir en el intento](#)

Difunde Asociación de Internautas