

Asociación de Internautas



Reclamaciones. Organización del sistema arbitral de consumo

Reclamaciones. Organización del sistema arbitral de consumo

En este mensaje se describirá el funcionamiento del sistema arbitral de consumo, desde el punto de vista de los órganos que lo conforman, desde los órganos arbitrales que juzgan los asuntos a tratar, hasta los más altos estamentos de coordinación y prescripción de normas de interpretación de controversias

Ante todo, conviene advertir que todos los órganos que se recogen en este mensaje, se deben regir, en todo momento, y sin perjuicio de usar para los juicios sobre los asuntos que conozcan, para temas administrativos y de gestión por la [ley 60/2003](#), de arbitraje general, en los casos en los que el [real decreto 231/2008](#) sobre arbitraje de consumo no contemple alguna situación, es decir, que la ley citada actuará como norma subsidiaria del real decreto también citado y, además, por la [ley 39/2015](#), de regulación del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, pues todos los órganos del sistema están relacionados o conformados por personas dependientes de la administración pública.

En este mensaje se enumerarán los órganos del sistema de mayor a menor importancia jerárquica dentro de la organización, explicando para cada uno de los niveles de jerarquía sus funciones e importancia, además del precepto legal que los regula

Existen 4 niveles jerárquicos en el sistema arbitral, que son los siguientes:

1.- Consejo general del sistema arbitral de consumo

Es el máximo órgano en materia del sistema arbitral de consumo, y depende, según dicta el [artículo 12 del real decreto 231/2008](#) del ministerio de sanidad, a través del instituto nacional de consumo

Sus funciones son del tipo estratégico, como elaborar informes estadísticos, aprobar las directrices generales sobre los planes de formación del personal del sistema, dictar estrategias generales a seguir en la composición de los órganos arbitrales y el seguimiento, apoyo y propuesta de mejoras del sistema arbitral de consumo, tal y como dispone el [artículo 15 del real decreto 231/2008](#)

Está formado por 23 personas de distintos estamentos, como el consejo general de las cámaras de comercio, el consejo general de la abogacía, un representante por cada uno de los ministerios de economía, justicia, administraciones públicas y de industria, y el instituto nacional de consumo, entre otros, que vienen fijados en el [artículo 13 del real decreto 231/2008](#)

El presidente, de acuerdo a lo dispuesto en el [artículo 13.2 del real decreto 231/2008](#), es el presidente del instituto nacional de consumo, y el vicepresidente del consejo será el director del instituto nacional de consumo, de acuerdo con el [artículo 13.3 del real decreto 231/2008](#), el resto de

consejeros está fijado en el [artículo 13.4 del real decreto 231/2008](#), siendo el secretario del consejo el subdirector de arbitraje y consumo del instituto nacional de consumo, tal y como dispone el [artículo 13.5 del real decreto 231/2008](#)

El consejo general funciona mediante sesiones plenarias (o plenos) y secciones temáticas específicas, según dispone el [artículo 14.1 del real decreto 231/2008](#)

Según dicta el [artículo 14.2 del real decreto 231/2008](#), el pleno del consejo deberá reunirse, al menos, una vez al año, siendo válida su constitución si acuden, como mínimo, la mitad de los consejeros, adoptándose sus acuerdos por mayoría de sus consejeros presentes, sirviendo el voto del presidente como voto de calidad, y de desempate, en caso de empate entre consejeros

2.- Comisión de las juntas arbitrales de consumo

Según lo dispuesto en el [artículo 9 del real decreto 231/2008](#), la comisión de las juntas arbitrales de consumo depende del instituto nacional de consumo, a través de la junta arbitral nacional y tiene como funciones el dictar criterios homogéneos a todas las juntas arbitrales, a fin de que existan unos criterios comunes en todo el territorio español, a la hora de juzgar los asuntos de consumo que deban tramitar, así como entender de los recursos que se presenten ante los presidentes de las juntas arbitrales.

Según dicta el [artículo 10.1 del real decreto 231/2008](#), la comisión de las juntas arbitrales estará compuesta por un presidente y 2 vocales, siendo el presidente el de la junta arbitral nacional, y los vocales serán elegidos, por un periodo de 2 años, de entre los presidentes de las juntas arbitrales territoriales, asistiendo como secretario, con voz pero sin voto, alguna persona del instituto nacional de consumo

La comisión estará asistida, según dicta el [artículo 10.2 del real decreto 231/2008](#), por 2 árbitros designados por el consejo general, y por un periodo de 2 años, a propuesta de las organizaciones empresariales y las de consumidores que estén representados en el consejo general

Tanto los vocales como los árbitros mencionados en los párrafos inmediatamente anteriores, podrán ser nombrados para un máximo de 3 mandatos, procediéndose a un nuevo nombramiento por el consejo en el caso de que hubiera alguna baja, por el tiempo de mandato que quedase pendiente, tal y como dicta el [artículo 10.3 del real decreto 231/2008](#)

En el caso de una baja del presidente de la comisión, será sustituido por el vocal más antiguo en el cargo, de acuerdo a lo dispuesto en el [artículo 10.4 del real decreto 231/2008](#)

Para que las reuniones de la comisión sean válidas, deberán asistir a ellas una mayoría de los miembros y, a su vez, las decisiones deberán ser tomadas por la mayoría de los miembros que asistan a la reunión, según dispone el [artículo 10.5 del real decreto 231/2008](#)

La comisión tiene como competencias el dirimir los recursos sobre admisión o no de asuntos en alguna junta, la emisión de informes para poder unificar los criterios a la hora de juzgar los asuntos por las juntas arbitrales territoriales, que deben dictarse en el plazo máximo de 30 días desde que entren en el registro de la comisión, la emisión de informes en la admisión de ofertas de adhesión por parte de las empresas, y la emisión de informes no vinculantes sobre la recusación de árbitros, debiéndose realizar en el plazo máximo de 15 días desde el momento en que tenga conocimiento del motivo del informe, tal y como dispone el [artículo 11 del real decreto 231/2008](#)

3.- Juntas arbitrales de consumo

Según lo dispuesto en el [artículo 5.1 del real decreto 231/2008](#), las juntas arbitrales son los órganos de gestión del arbitraje de consumo, prestando servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros, considerándose como juntas arbitrales, de acuerdo al [artículo 5.2 del real decreto 231/2008](#), tanto la junta arbitral nacional de consumo como las territoriales que estén constituidas por algún convenio entre una administración pública y el instituto nacional de consumo

Según dispone el [artículo 5.3 del real decreto 231/2008](#), si en un proceso de arbitraje debieran comunicarse 2 juntas arbitrales, las comunicaciones entre ellas deberán realizarse en un plazo máximo de 10 días desde que el asunto entre en el registro de la junta que genere la comunicación

Por otra parte, el [artículo 7.1 del real decreto 231/2008](#), dispone que las juntas estarán compuestas por un presidente y un secretario, estando nombrado el presidente de entre el personal del ámbito territorial en el que actúe la junta, debiendo publicarse en el boletín oficial correspondiente al ámbito territorial de actuación de la junta de la que se trate

Las decisiones de las juntas arbitrales ponen fin a la vía administrativa, salvo recurso por alguna de las partes en litigio, tal y como dispone el [artículo 7.2 del real decreto 231/2008](#)

El secretario de una junta arbitral llevará todas las gestiones administrativas y de notificaciones, de acuerdo al [artículo 7.3 del real decreto 231/2008](#), dictando el mismo artículo, también, que una junta arbitral podrá nombrar delegaciones o sucursales de la misma en alguna porción del territorio de actuación de la misma

Las juntas son competentes a la hora de conocer las peticiones individuales de arbitraje, de acuerdo con el [artículo 8.1 del real decreto 231/2008](#), siempre que las partes estén de acuerdo, pero en caso de no estarlo, de acuerdo al [artículo 8.2 del real decreto 231/2008](#), actuará siempre la del domicilio del consumidor, o en caso de varias competentes, la de ámbito territorial inferior, salvo en el caso en el que la oferta de adhesión de la empresa fuese limitada, en cuyo caso, según lo dispuesto en el [artículo 8.3 del real decreto 231/2008](#), sería competente aquella junta en la que se haya presentado la oferta, que si es en varias, podrá optar el consumidor por aquella que más le convenga

Además de las competencias vistas en el párrafo anterior, son funciones de las juntas las que vienen enumeradas en el [artículo 6 del real decreto 231/2008](#), que son, entre otras, fomentar el arbitraje de consumo en su ámbito territorial, resolver sobre las ofertas públicas de adhesión que realicen los empresarios, comunicar al registro público de empresas adheridas las altas bajas y modificaciones de las que tengan conocimiento, dar publicidad de las empresas adheridas al sistema, elaborar y actualizar la lista de árbitros competentes, gestionar los expedientes de los que tengan conocimiento, mantener una gestión de los laudos, pruebas y expedientes de arbitraje que hayan gestionado y, en general, la promoción, gestión e impulsión del arbitraje de consumo

4.- Órganos arbitrales

Según dicta el [artículo 18.1 del real decreto 231/2008](#), los órganos arbitrales son las personas, denominados árbitros, que se encargan de enjuiciar los conflictos sobre consumo que tengan los consumidores con las empresas adheridas al sistema arbitral, y pueden ser unipersonales (una sola persona) o colegiados (varias personas), y estarán siempre asistidos por un secretario, que normalmente será el secretario de la junta arbitral correspondiente o, si estuviera ocupado en otros asuntos, otra persona que trabaje para la junta arbitral, según dicta el último párrafo del [artículo 18.2](#)

[del real decreto 18.2 del real decreto 231/2008](#)

Las funciones del secretario son meramente administrativas y de gestión de expedientes, dedicándose, básicamente a velar por que se cumplan las resoluciones de los árbitros, a gestionar el registro de documentos, el envío de notificaciones, formación de los expedientes, expedir las certificaciones que se necesiten, velar por la autenticidad de las pruebas, agilizar el proceso, en cuanto a cuestiones administrativas, levantar actas de las reuniones que se mantengan durante un proceso de arbitraje y, en general, cuantas acciones administrativas sean necesarias para el buen funcionamiento de los procesos de arbitraje, según dispone el [artículo 18.2 del real decreto 231/2008](#)

En el caso de órganos colegiados, las decisiones sobre el impulso, ordenación y tramitación del procedimiento que deban tomar los árbitros, serán decididas por el presidente del órgano colegiado, según dispone el [artículo 18.3 del real decreto 231/2008](#)

Los árbitros de los órganos arbitrales deben estar previamente acreditados, deben cumplir una serie de requisitos, antes de ejercer en un proceso de arbitraje, y deben ser propuestos a las juntas por las asociaciones de consumidores, por la administración, por las organizaciones de empresarios e, incluso, por las cámaras de comercio, condiciones todas ellas que se enumerarán y describirán en los próximos párrafos

Según el [artículo 16.1 del real decreto 231/2008](#), la administración pública propondrá como árbitros al personal que dependa de cada administración y que esté a su servicio, pudiendo también proponer las asociaciones más representativas, las organizaciones empresariales y las cámaras de comercio el nombramiento de árbitros, debiendo estar acreditados dichos árbitros ante la correspondiente junta antes de actuar en un proceso de arbitraje, según lo dispuesto en el [artículo 16.2 del real decreto 231/2008](#), implicando dicha acreditación el asumir ser incluido en la lista de árbitros acreditados y la aceptación de la designación para arbitrar procesos, en el caso de que así lo estime la junta arbitral correspondiente

La lista de árbitros acreditados será pública, según el [artículo 16.3 del real decreto 231/2008](#), y a cada árbitro que se incluya en ella recibirá una notificación de dicha inclusión, debiendo mantener las listas de árbitros actualizadas a través de las secretarías de cada junta arbitral, tal y como dispone el [artículo 16.4 del real decreto 231/2008](#), incluidas las listas de árbitros especializados, que se nombrarán para ciertos casos complejos

Según dicta el [artículo 17 del real decreto 231/2008](#), los requisitos para acreditar a los árbitros serán públicos, siendo requisitos indispensables los de honorabilidad, cualificación y, en el caso de personal nombrado por una administración pública, ser licenciados en derecho, estando cualificado para ser árbitro, en cualquier caso, el presidente de la junta arbitral correspondiente.

Tal y como se expuso en párrafos anteriores, los órganos arbitrales, es decir los jueces en materia de consumo, pueden ser unipersonales, es decir formados por una sola persona, o colegiados, formados por varias personas, dependiendo la condición de cada órgano las materias o complejidad del asunto a juzgar, siendo unipersonales los que, de acuerdo al [artículo 19.1 del real decreto 231/2008](#), sean pactados de esa forma por las partes y los que así lo acuerde el presidente de la junta, porque la cuantía no exceda de 300 € y no revistan complejidad

Si alguna de las partes no está de acuerdo con un árbitro único, según dicta el [artículo 19.2 del real decreto 231/2008](#), se nombrará un órgano colegiado

En el caso de un órgano arbitral unipersonal, deberá nombrarse de entre los árbitros

nombrados por la administración pública, que son licenciados en derecho, siempre, salvo que las partes pacten otro tipo de árbitro más especializado, según dispone el [artículo 19.3 del real decreto 231/2008](#)

En el caso de órganos colegiados, el [artículo 20.1 del real decreto 231/2008](#) dicta que el órgano arbitral deberá estar formado por 3 árbitros acreditados de entre los propuestos por la administración, las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales, siendo el presidente el árbitro nombrado por la administración pública correspondiente, pudiendo las partes pedir que el presidente no sea la persona nombrada por la administración en el caso de que así lo acuerden, si es una reclamación especializada o cuando el proceso sea contra un órgano de la administración pública de la que dependa la junta arbitral que conoce del proceso, según dispone el [artículo 20.2 del real decreto 231/2008](#)

Cuando se inicia un proceso de arbitraje, y toda vez que existan suficientes árbitros acreditados en la junta arbitral territorial en la que un consumidor plante un arbitraje, corresponde al presidente de la junta arbitral competente nombrarlos, de acuerdo al [artículo 21.1 del real decreto 231/2008](#), para cada proceso que se inicie, debiendo ser licenciados en derecho, obligatoriamente, si el arbitraje se decide en derecho

El nombramiento de los árbitros se decidirá por turno, siguiendo el orden de la lista de árbitros acreditados, bien sean normales, o bien sean especializados, de acuerdo a lo dispuesto en el [artículo 21.2 del real decreto 231/2008](#), nombrando también el presidente de la junta a árbitros suplentes para los nombrados, para los casos en los que pueda haber incidencias médicas o similares, si bien el nombramiento como suplente no hace correr turno para la designación como árbitro titular para próximos procesos arbitrales, de acuerdo con lo dispuesto en el [artículo 21.3 del real decreto 231/2008](#)

Una vez nombrados los árbitros titulares, y los correspondientes suplentes, dichos árbitros pueden abstenerse, si han conocido del asunto y no pueden mantener la imparcialidad debida, o pueden ser recusados, si alguna de las partes duda de su imparcialidad

Según dicta el [artículo 22.1 del real decreto 231/22008](#), deberán actuar con la debida imparcialidad, independencia y confidencialidad, y no podrán actuar como árbitros si han sido mediadores en el asunto a juzgar, o han tenido conocimiento anterior del asunto a juzgar

Además de abstenerse, los árbitros pueden ser recusados por las partes en el plazo de 10 días desde que se les notifica la designación del mismo, o desde el momento en el que conocen su posible falta de independencia o imparcialidad, según dicta el [artículo 22.2 del real decreto 231/2008](#)

Una vez presentada la recusación de un árbitro, éste tiene un plazo de 48 horas para decidir si renuncia al cargo, y en el caso de no renunciar, será el presidente de la junta quien deba decidir sobre si lo cesa o no, previa audiencia del árbitro y en el resto de los árbitros, en el caso de un órgano colegiado, y la decisión sobre la recusación se notificará al árbitro y a las partes según dicta el [artículo 22.3 del real decreto 231/2008](#), debiendo aceptar, en todo caso, la recusación en el caso de ser el árbitro el presidente de la junta arbitral de consumo, tal y como dispone el [artículo 22.4 del real decreto 231/2008](#)

Si la recusación es aceptada, se procederá a llamar al árbitro suplente como titular y a nombrar a otro suplente, decidiendo el nuevo árbitro si continúa con el proceso abierto o a abrir un nuevo procedimiento, y en este caso, podrá acordar una prórroga que, en ningún caso podrá superar los 2 meses, según dispone el [artículo 22.5 del real decreto 231/2008](#)

Si la recusación no se hubiera tenido en cuenta, de acuerdo a lo dispuesto en el [artículo 22.6 del real decreto 231/2008](#), la parte que pidió la recusación lo puede argumentar, en caso de recurrir el laudo arbitral

Los plazos para dictar laudo se alargarán por el tiempo que el procedimiento arbitral esté en suspenso debido a la recusación y, también, por el tiempo que se pueda tomar un nuevo árbitro a la hora de acordar una prórroga, si decide abrir un nuevo procedimiento, tal y como dispone el [artículo 22.7 del real decreto 231/2008](#)

Además de la abstención y recusación de árbitros en un procedimiento, puede darse que un árbitro acreditado pierda la acreditación, si pierde los requisitos para serlo, si hace dejación de sus funciones, o si las incumple, tal y como dicta el [artículo 23.1 del real decreto 231/2008](#), , debiendo ser oídos para la retirada de la acreditación el árbitro y el organismo que lo propuso, pudiéndose instar la retirada de la acreditación de oficio o a instancia de parte, realizándose la retirada por parte del presidente de la junta arbitral competente, según dicta el [artículo 23.2 del real decreto 231/2008](#)

Una vez explicado todo el funcionamiento del sistema arbitral, en cuanto a la composición de los órganos que lo conforman, funciones y funcionamiento orgánico de los mismos, se da por finalizada esta serie de mensajes sobre el sistema arbitral de consumo, esperando que sea del agrado de los atentos lectores que hayan llegado hasta aquí, y que no se hayan perdido en el camino

Reproducido del blog [Reclamaciones de Telecomunicaciones..... sin morir en el intento](#)

2019 ©Asociación de Internautas