

“REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CÁDIZ”

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 51 de la Constitución Española de 1978 establece la obligación de los poderes públicos de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

En cumplimiento de este mandato constitucional, el artículo 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, estableció que el Gobierno debería establecer un sistema arbitral de sometimiento voluntario y sin formalidades especiales que resolviera, con carácter vinculante y ejecutivo, las reclamaciones de los consumidores o usuarios.

De este modo, el Gobierno aprobó el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo; Real Decreto que supuso la creación de las Juntas Arbitrales de Consumo, entre otras, de ámbito provincial.

En este marco legislativo, la Diputación Provincial de Cádiz, consciente de la necesidad de facilitar a los consumidores y usuarios de la provincia un mecanismo extrajudicial eficaz, ágil y gratuito de resolución de conflictos en garantía de sus derechos acordó, en sesión plenaria celebrada el 13 de abril de 2000, la creación de una Junta Arbitral de Consumo y de conformidad con dicho acuerdo, el 27 de Abril de 2001 se constituyó la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Cádiz, mediante acuerdo formalizado entre el Instituto Nacional del Consumo, la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía y la Diputación Provincial de Cádiz.

Posteriormente, se aprobó la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que derogaba la Ley 36/1988 y más tarde la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, estableció en su Disposición Final 6a que en el plazo de un año desde su entrada en vigor, el Gobierno, con el parecer de las Comunidades, dictaría una nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo, regulando también el arbitraje virtual.

Finalmente, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, estableció el régimen legal general del arbitraje de consumo en sus artículos 57 y 58.

A la vista de estas normas se aprobó el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, norma que derogó el Real Decreto 636/93 y que entró en vigor el 25 de agosto de 2.008, manteniendo las características esenciales del arbitraje de consumo, aunque introduciendo modificaciones para incrementar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema, como presupuesto para reforzar la

confianza en él de empresas o profesionales y consumidores o usuarios.

En relación a la normativa comunitaria la Directiva 2013/11/UE, de armonización mínima, obliga a los Estados miembros de la Unión Europea (UE) a que garanticen la posibilidad de que los consumidores de los Estados miembros puedan resolver los litigios —de carácter nacional o transfronterizo, sobre obligaciones derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios— con cualquier empresario de cualquier Estado de la UE a través de entidades de resolución alternativa o extrajudicial, y por medio de procedimientos «independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos»

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre —que entró en vigor al día siguiente de su publicación en el BOE—, incorpora la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, al Derecho español garantizándose así la existencia de esas entidades de resolución alternativa en España. Por lo tanto, cualquier consumidor europeo podrá resolver sus conflictos de consumo con empresarios establecidos en España acudiendo a esas entidades.

Con el fin de adaptar los Convenios de Constitución de las Juntas Arbitrales a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se hizo necesario su renovación, formalizándose, en fecha 2 de agosto de 2021, un Convenio entre el Ministerio de Consumo, la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía de la Junta de Andalucía y la Diputación Provincial de Cádiz, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de Cádiz (publicándose en el BOE núm. 189, de 9 de agosto de 2021) mediante el cual se le reconoce a esta Junta la competencia para conocer, con carácter prioritario, de las reclamaciones de los consumidores en el ámbito de la provincia de Cádiz.

La Diputación de Cádiz, en el marco de sus competencias, es consciente de la necesidad de modernización y adaptación a la normativa vigente, incluida la comunitaria, de la Junta Provincial Arbitral de Consumo para dar respuestas eficaces y eficientes a las demandas ciudadanas. De esta forma, esta Institución quiere ser participe proactivo en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, de lo cual, este Reglamento, es el instrumento normativo que configura este fin.

ARTICULADO

Artículo 1: Concepto de la Junta Arbitral de Consumo.

La Junta Arbitral Provincial de Consumo de Cádiz, es un órgano de carácter administrativo que dependen económica y jerárquicamente de la Diputación Provincial de Cádiz; siendo su finalidad resolver, con carácter vinculante y ejecutivo, las reclamaciones presentadas por los consumidores o usuarios de la provincia de Cádiz, contra empresas o profesionales que previamente hayan manifestado su voluntad de resolver ante esta Junta los conflictos de consumo.

Artículo 2: Exclusiones del Sistema Arbitral de Consumo.

Queda fuera del ámbito de actuación de la Junta Arbitral de Consumo:

a) Cuando el reclamante no tenga la condición de consumidor o usuario, entendiéndose por tal las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión; no siendo por tanto admitidas aquellas solicitudes de arbitraje presentadas en las que el reclamante fundamenta su pretensión en un contrato que suscribe como empresario o profesional autónomo.

Son también consumidores las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, entre las que se incluyen las Comunidades de Propietarios a instancia de su Presidente o del Administrador de Fincas.

b) Los intereses colectivos o difusos de los consumidores y usuarios, todo ello sin perjuicio del arbitraje colectivo en el que un mismo hecho dañoso, haya podido lesionar los intereses de los consumidores o usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos, personándose cada uno de ellos en el procedimiento arbitral.

c) Si el conflicto afecta a materias sobre las que las partes no tienen poder de libre disposición, tales como cuando la decisión que recayese por el colegio arbitral no afectase exclusivamente a las partes, sino a terceros, o al interés o al orden público.

d) Los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión o muerte o cuando existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

Si se incluyen dentro del arbitraje de consumo la responsabilidad por daños y perjuicios derivada de una reclamación en materia de consumo, siempre que el reclamante acredite documentalmente los daños y perjuicios ocasionados e indicando y fundamentando la cuantía a la que asciende la indemnización solicitada.

e) Las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas, es decir, aquellas en las que no se justifiquen adecuadamente los hechos reclamados.

f) Las controversias que tienen un origen no contractual al no existir una relación de consumo con la figura del consumidor o usuario.

g) La imposición de sanciones o multas a las empresas implicadas en la correspondiente reclamación.

h) La petición de una disculpa a la empresa o profesional.

i) Si existiera una resolución judicial firme sobre la reclamación recogida en la solicitud de arbitraje, o estuviese tramitándose la misma en vía judicial. No obstante, si tras acudir a la vía judicial, no se ha entrado en el fondo del asunto y así lo acreditase el reclamante ante la Junta Arbitral, esta podrá tramitar la correspondiente solicitud de arbitraje.

j) Las solicitudes de arbitraje que se encuentran en algunas de las limitaciones establecidas en las Ofertas de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

k) Los convenios arbitrales y las ofertas públicas de adhesión al arbitraje de consumo formalizados por quienes sean declarados en concurso de acreedores.

l) Aquellas otras exclusiones reconocidas en la normativa vigente.

Artículo 3: Características del Arbitraje de Consumo.

La Junta Arbitral de Consumo sólo puede intervenir cuando la empresa o profesional está adherido al arbitraje de consumo o cuando expresamente y por escrito lo acepte para un caso concreto que se le proponga.

Una vez que ambas partes en conflicto han aceptado resolver su conflicto ante la Junta Arbitral de Consumo el arbitraje impide a los Jueces y Tribunales conocer del litigio o reclamación, salvo que expresamente se resuelva que queda expedita la vía judicial.

Las partes son tratadas con igualdad, permitiéndoles exponer a ambas, sin necesidad de abogado ni procurador, sus pretensiones y alegaciones.

Artículo 4: Composición y financiación de la Junta Arbitral de Consumo.

La Junta Arbitral de Consumo de la Diputación Provincial de Cádiz está integrada por una Presidencia y una Secretaría y sus respectivos suplentes, y por el personal de apoyo adscrito a dicho órgano.

La Presidencia y la Secretaría de la Junta Arbitral, deberán recaer en personal al servicio de la Diputación Provincial de Cádiz, preferentemente adscritos al área en la que se integre la Junta; serán designados mediante Decreto de la Presidencia de la Diputación Provincial de Cádiz, publicándose su nombramiento en el Boletín Oficial de la Provincia de Cádiz.

La duración de los mandatos será de seis años, renovables mediante acuerdo expreso. No obstante, expirado el periodo del mandato correspondiente, continuarán en el ejercicio de sus funciones hasta la toma de posesión de los nuevos miembros.

Los miembros tendrán carácter independiente y permanente, a fin de garantizar la durabilidad y funcionalidad de la Junta.

La financiación de la Junta Arbitral de Consumo deriva de fondos públicos.

Artículo 5: Órganos arbitrales.

El Colegio Arbitral está formado por tres árbitros: uno a propuesta de la Administración, la Diputación Provincial de Cádiz o la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar, otro a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales.

Los árbitros propuestos por la Diputación Provincial de Cádiz y la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar, son personal al servicio de estas dos entidades, y con el título académico de licenciatura o grado en Derecho, adquiriendo dichos árbitros la Presidencia de Colegio Arbitral.

Los árbitros presentarán a la Presidencia de la Junta Arbitral escrito solicitando su acreditación. Dicha solicitud implicará la aceptación del cargo de árbitro e inclusión en la lista existente a tal efecto, procediendo a dictarse resolución por la Presidencia de la Junta concediendo la acreditación.

Los árbitros son acreditados en tanto concurren, entre otros, los criterios de cualificación y honorabilidad establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, ejerciendo sus funciones con la debida independencia e imparcialidad, no dejándose invadir por opiniones preconcebidas, ni tener preferencia por ningunas de las partes.

El órgano arbitral estará asistido por una Secretaria Arbitral, que será la Secretaría de la Junta Arbitral, o la que se designe por resolución de la Presidencia de la Junta Arbitral con carácter permanente, para uno o varios procedimientos concretos, entre el personal que preste servicios en ella.

Artículo 6: Solicitud de Arbitraje.

El procedimiento arbitral está reglamentado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y en el presente reglamento, sin perjuicio de otras normas que le sean aplicables, entre las que se encuentran las dictadas por la Diputación Provincial de Cádiz.

Las solicitudes de arbitraje no pueden remitirse mediante correo electrónico no siendo un medio jurídicamente válido habitado al efecto.

En el caso de que la solicitud no la cumplimente el propio reclamante sino un tercero en calidad de representante, deberá de acreditar la representación conforme a lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Si la empresa o profesional reclamado no se encuentra adherido al Sistema Arbitral de Consumo, siendo su voluntad la adhesión al arbitraje, se remitirá a la Junta Arbitral el correspondiente Convenio Arbitral debidamente cumplimentado, junto con la documentación requerida en el mismo, y las alegaciones que procedan en su defensa.

Artículo 7: Audiencia Arbitral.

Durante el procedimiento arbitral se citará a las partes a un acto de audiencia – vista- cuya asistencia no es obligatoria pero si recomendable.

Las partes pueden optar por asistir a la audiencia de forma presencial en las instalaciones de la Junta Arbitral Provincial en Cádiz o en su sede en Algeciras o a través de videoconferencia mediante teléfono móvil, ordenador o tableta; en este último caso la Secretaría de la Junta facilitará los datos necesarios de acceso a la misma con una antelación previa que no interfiera en aquellas otras vistas celebradas en el mismo día.

El Colegio Arbitral junto con la Secretaria de Colegio, asistirán preferentemente a la audiencia a través del sistema de videoconferencia.

La audiencia celebrada mediante videoconferencia quedará grabada en un sistema informático que garantiza la identidad, autenticidad e integridad de su contenido, sustituyendo al acta manual manuscrita y firmada por la Secretaría

del Colegio Arbitral.

Artículo 8: Laudo Arbitral.

El laudo es de obligado cumplimiento para las partes y tiene un valor equivalente al de una sentencia judicial.

Si una de las partes no cumple voluntariamente el laudo, la otra puede instar su cumplimiento forzoso ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar donde se dictó el laudo.

El laudo produce efectos de cosa juzgada y frente a él solo cabe, excepcionalmente, interponer:

a) Solicitud de anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en el plazo de dos meses desde la notificación del laudo por los motivos tasados en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

b) Recurso de revisión ante el Tribunal Supremo, conforme a lo que establece la Ley de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.

Artículo 9: Vía Judicial.

Si la solicitud de arbitraje no haya podido ser resuelta por los siguientes motivos:

a) si la persona reclamante hubiera solicitado arbitraje de consumo y la empresa reclamada lo hubiera rechazado sin estar previamente adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

b) si habiéndose solicitado arbitraje, el asunto planteado no pudiera ser objeto del mismo de acuerdo a las exclusiones indicadas en el artículo segundo del presente Reglamento.

c) si habiéndose celebrado un arbitraje de consumo, se hubiera dictado laudo arbitral dando por finalizadas las actuaciones sin haber entrado en el fondo del asunto, e indicándose en el mismo que puede acudir a la vía judicial.

Se podrán interponer reclamaciones o demandas judiciales, en la jurisdicción civil ante el Juzgado de Primera Instancia del domicilio de la persona o entidad demandada o en el caso de empresas o sociedades, del lugar donde desarrollen su actividad.

Los procedimientos judiciales adecuados para resolver conflictos de consumo son el Juicio Verbal, el Juicio Ordinario y el Proceso Monitorio, regulados en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Artículo 10: Dietas arbitrales.

La percepción de dietas por parte de los miembros del Colegio Arbitral se fija en la actualidad, por decreto de la Presidencia de la Diputación Provincial de Cádiz fijándose un importe a remunerar por cada expediente completo, que incluye la asistencia a la vista, el estudio del expediente, la reclamación y la redacción del laudo final.

El abono de las dietas mencionadas se extiende a la Secretarías de Colegio Arbitral como consecuencia de las siguientes circunstancias no acumulativas:

- a) aumento del número de solicitudes de arbitraje a tramitar, derivado de la extinción de varias de la Junta Arbitral de Consumo en la provincia.
- b) acreditación de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación Provincial de Cádiz como Entidad de Resolución Alternativa de Litigios, aumentándose con ello los parámetros de calidad y celeridad en la tramitación y resolución de los expedientes.
- c) posibles celebraciones de audiencias arbitrales junto el estudio del expediente, la reclamación y la redacción del laudo final, fuera del horario de obligada concurrencia- de 9:00 a 14:00 horas-.

Artículo 11: Entidad de Resolución Alternativa de Litigios.

En cumplimiento de lo establecido 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, la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación Provincial de Cádiz ha sido acreditada como entidad de resolución alternativa de conflictos y notificada a la Comisión Europea por Resolución de la Dirección General de Consumo, de fecha 29 de abril de 2022, y se encuentra incluida en el listado nacional de entidades acreditadas disponibles en la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en Línea.

Esta acreditación implica que los consumidores o consumidoras residentes en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea tienen la posibilidad de resolver sus litigios de consumo con empresas establecidas en España, dirigiéndose directamente a la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación Provincial de Cádiz a través de la plataforma de resolución de litigios en línea (ODR) de la Unión Europea.

Artículo 12: Administración Electrónica.

La tramitación electrónica del procedimiento arbitral se ajustará al Reglamento Regulator de la Administración Electrónica en la Diputación Provincial de Cádiz.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

En todo lo no regulado en el presente reglamento, será de aplicación lo dispuesto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de

Arbitraje, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en los términos previstos en las mismas y demás normativa que en razón de su contenido resulte aplicable.

DISPOSICION ADICIONAL SEGUNDA

Las referencias normativas indicadas en el presente Reglamento se entenderán hechas al texto en vigor en el momento de aplicación de la norma.

La nueva normativa, o modificaciones de esta que surja con posterioridad a la entrada en vigor del presente texto y que afecte al contenido de este, se entenderá que modifica o deroga los artículos afectados de la presente Reglamento, en el sentido que marque la nueva disposición de superior o igual rango normativo.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

El presente Reglamento entrará en vigor una vez publicado en el Boletín Oficial de la Provincia su texto íntegro, y transcurridos quince días desde la recepción del acuerdo por la Administración del Estado y de la Comunidad Autónoma, permaneciendo en vigor hasta su modificación o derogación expresa.

DILIGENCIA.- Para hacer constar que el presente Reglamento ha sido aprobado inicialmente por el Pleno en sesión celebrada el día 15 de junio de 2022, publicándose inicialmente en el Boletín Oficial de la Provincia de Cádiz núm. 117, de 21 de junio de 2022. No habiéndose producido alegaciones, el texto íntegro definitivo se publica en el Boletín Oficial de la Provincia nº152, de fecha 9 de agosto de 2022.

En Cádiz, a 5 de octubre de 2022.

LA SECRETARIA GENERAL