



.- RECLAMACIONES: Los Sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos (ADR)

Pascual Martínez Espín
Catedrático de Derecho Civil
UCLM-CESCO



RECLAMACIONES

Cuando se trate de una reclamación en materia de consumo, los órganos competentes en esta materia, de ámbito estatal o autonómico, pueden actuar cuando se incumpla la normativa general de defensa de los consumidores y usuarios.

También resulta posible intervenir en relación con empresas que tengan su sede social en otros Estados miembros de la UE a través del Centro Europeo del Consumidor, adscrito a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), que forma parte de la Red-CEC creada por la Comisión Europea. Esta red, que incluye Noruega e Islandia, facilita información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país europeo diferente al propio de residencia.

Si se trata de una reclamación en materia de protección de datos personales, la competente es, en principio, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). La reclamación puede presentarse a través de su Sede electrónica. La tramitación es más ágil en los casos en que se aportan más pruebas o indicios.

Finalmente, si se trata de conductas tipificadas como delitos, su investigación y persecución corresponde a las respectivas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el Ministerio Fiscal y los correspondientes órganos judiciales.

INDICE

Marco conceptual

Marco normativo

Análisis de la Ley 7/2017

Análisis del Reglamento 524/2013

Mediación, conciliación y arbitraje de consumo

Fomento de los sistemas voluntarios de resolución de conflictos.

- ▶ Las administraciones públicas deben **impulsar**, en colaboración con las organizaciones de personas consumidoras, la disponibilidad para las personas consumidoras y para los empresarios de **sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y de reclamaciones en materia de consumo.**
- ▶ Las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, deben ejercer las **funciones de fomento, gestión y desarrollo de la mediación y del arbitraje de consumo** que la legislación les atribuya.

Principios generales.

1. La resolución extrajudicial de los conflictos derivados de una relación de consumo se canaliza principalmente por la **mediación y el arbitraje de consumo**, sin perjuicio de las **materias o los sectores** que tengan sistemas públicos extrajudiciales de resolución de conflictos.

2. La **resolución extrajudicial** de conflictos de consumo atiende **las reclamaciones** de personas consumidoras para las partes que se hayan sometido voluntariamente a ella, sin perjuicio de la **protección administrativa y judicial** que proceda.

3. Pueden someterse a la **mediación y el arbitraje** los conflictos sobre **materias de libre disposición**, de acuerdo con las leyes aplicables.

Normativa a nivel europeo:

Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo

Dos instrumentos interrelacionados y complementarios que difieren solo en cuanto el ámbito de aplicación.

Las razones que han determinado la legislación de los mecanismos ADR en la UE:

La UE, formada por los 28 Estados Miembros, con más de 500 millones de habitantes y una moneda común han facilitado la creación de un espacio en el que circulan libremente mercancías y servicios.

La normalización del comercio *on line* ha contribuido al aumento constante del consumo transfronterizo.

El mercado único de la UE, debe proporcionar a los consumidores un valor añadido en forma de mejor calidad, mayor variedad, precios razonables y normas elevadas de seguridad para mercancías y servicios, contribuyendo así a un alto nivel de protección de los consumidores.

En consecuencia, se han regulado y reconocido un gran elenco de derechos subjetivos a los consumidores pero faltaba la regulación de aquellos mecanismos destinados a hacer valer dichos derechos subjetivos.

La resolución alternativa de litigios entre consumidores y comerciantes no está desarrollada de manera suficiente y coherente en toda la Unión Europea; circunstancia que constituye un obstáculo para el mercado interior

Directiva

De mínimos

Requiere
transposición

Reglamento

Es de aplicación
directa en los
Estados Miembros

Directiva 2013/11/UE y Reglamento (UE) 524/2013

Dos instrumentos interrelacionados y complementarios.

La Directiva no regula procedimientos concretos de ADR, sino que establece unos requisitos de calidad para las entidades que intervengan en dichos procedimientos (**independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos**).

La Directiva se aplica a los conflictos entre consumidores y empresarios derivados de los contratos de compraventa o prestación de servicios celebrados o no en línea.

El Reglamento tiene un ámbito de aplicación más restringido, pues resulta de aplicación solo a los **contratos celebrado en línea** mediante la intervención de las entidades acreditadas conforme a lo previsto en la Directiva.

Mediante el Reglamento se crea el **instrumento (plataforma)** que pone en contacto a los consumidores y a los empresarios para resolver sus controversias.

Ámbito de aplicación territorial del Reglamento y la Directiva:

- ▶ Se aplican a los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios **nacionales** y **transfronterizos** relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión.

REQUISITOS DE LA ENTIDAD

Establecimiento en España:

- Si es persona física, cuando desarrolle la actividad de resolución de litigios en territorio español.
- Si es persona jurídica, asociación de éstas o de personas físicas, cuando tengan su domicilio social en España
- Si está gestionada o adscrita a una Administración pública, cuando tenga su sede en España

Marco normativo estatal:

Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo

Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (carácter supletorio).

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que incorpora al Derecho español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

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 (Arts. 57 y 58)

Requisitos mínimos de calidad de los procedimientos y de las entidades

Los sistemas se basan en los procedimientos ya existentes en los Estados miembros, con respeto a su tradición jurídica.

No limita su aplicación al arbitraje y a la mediación -que son los mecanismos regulados en España-.

Deja abierta la posibilidad de creación de cualquier otro tipo de procedimiento de resolución alternativa de conflictos.

España, pionera en la regulación del arbitraje.

La Ley 7/2017:

Objeto y finalidad

Ámbito de aplicación

Requisitos exigidos para la acreditación de las entidades

Requisitos exigidos a las personas físicas

Requisitos exigidos a los procedimientos

Procedimiento de acreditación

Obligaciones de las entidades

Obligaciones de los empresarios

Modificaciones relevantes

Objeto

Garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad "por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos" (art. 1.1 Ley 7/2017).

El objeto **NO es regular los procedimientos de ADR**, sino solo el marco general de los mismos, los requisitos que habrán de cumplir las entidades de ADR acreditadas, el procedimiento para su acreditación como tales y su inclusión en el listado de entidades de ADR (art. 1.2 Ley 7/2017).

Abarca todos los procedimientos de ADR con independencia de que concluyan con una solución impuesta, propuesta o amistosa, siempre que sean gestionados por una entidad de ADR acreditada.

El sistema no restringe el acceso de los consumidores a las entidades de ADR acreditadas, siendo en todo caso, la solicitud de acreditación voluntaria para las entidades.

**Coexistencia de entidades —públicas o privadas— de ADR acreditadas y no acreditadas (art. 3.1 Ley 7/2017):
propongan, impongan o faciliten.**

Finalidad

Determinar los requisitos que deben reunir las entidades de resolución alternativa de conflictos para que puedan ser incluidas en el listado de entidades acreditadas por cada autoridad competente, así como en el listado nacional de entidades que elabore la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN).

Regular el procedimiento para la acreditación de dichas entidades

Establecer las obligaciones que deben asumir

Garantizar el conocimiento por los consumidores de la existencia de entidades de resolución alternativa de conflictos

Conceptos:

Entidad de resolución alternativa: persona física o entidad de naturaleza pública o privada, que con independencia de su denominación, lleve a cabo procedimientos de resolución alternativa de consumo.

Actuar desde las entidades de resolución alternativa de conflictos ya existentes y de los procedimientos gestionados por éstas, manteniendo así el **respeto a tradiciones jurídicas** propias en materia de resolución de litigios: Juntas Arbitrales de Consumo

Autoridad competente: toda autoridad designada por esta ley- en España ha de ser una Administración Pública- con competencia para acreditar a aquella Entidad de resolución de conflictos que lo haya solicitado.

Procedimiento de resolución alternativa: aquel procedimiento en materia de consumo que resuelve un litigio mediante la intervención de una entidad que propone, facilita o impone una solución a las partes.

Procedimientos con resultado vinculante y procedimientos con resultado no vinculante

Ámbito de aplicación

Las entidades que gestionen procedimientos de resolución de litigios tanto de carácter vinculante como no vinculante, nacionales o transfronterizos y que hayan solicitado de manera voluntaria su acreditación

Entidades que soliciten su acreditación y que gestionen sistemas de resolución de litigios, señalados en el artículo 37.4 de la Ley 3/1991 de Competencia Desleal.

Se refiere este apartado a los códigos de conducta elaborados por las organizaciones empresariales y profesionales o las asociaciones de consumidores con el fin de elevar la protección de los usuarios y a los órganos de resolución de conflictos creados por estos órganos (p.ej. **Autocontrol de la publicidad**)

Exclusiones expresas (art.3.2):

La negociación directa entre el consumidor y el empresario.

Los procedimientos iniciados por los empresarios.

Los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por los empresarios

Los litigios entre empresarios.

Los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial

Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general.

Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.

Las reclamaciones relativas a la enseñanza pública complementaria o superior.

EFFECTOS DE LA
PRESENTACIÓN
DE
RECLAMACIÓN
ANTE ENTIDAD
ACREDITADA

SUSPENSIÓN PLAZOS DE
PRESCRIPCIÓN DE
ACCIONES

ADR CON RESULTADO
VINCULANTE: SUSPENSIÓN
DEL PROCESO JUDICIAL.

Requisitos exigidos para la acreditación de las entidades:

Disponer de un estatuto o reglamento de funcionamiento en el que deben constar necesariamente:

Información relativa a su organización y forma de financiación

El tipo de litigios que resuelve y las causas de inadmisión de reclamaciones

Toda la información relativa al procedimiento y a los efectos jurídicos del resultado

Forma de nombramiento personas

El coste que va a suponer para las partes (GRATUITO para el consumidor)

Procedimientos con resultado vinculante:

Se requiere la **constitución de las entidades** por normas con rango de ley o reglamento:

- Arbitraje de consumo (art. 6.2 Ley 7/2017) = SAC, RD 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo).

SECTOR FINANCIERO (DA primera)

- ▶ Mandato al Gobierno para regular el sistema institucional en ámbito financiero (plazo 8 meses) ¿?.
- ▶ **Proyecto de Ley** que regule la organización y funciones de un sistema institucional de protección al cliente de servicios financieros (usuarios de bancos y entidades de crédito, usuarios de servicios de inversión, personas intervinientes en un contrato de seguro y partícipes de fondos de pensiones) y de acuerdo con los siguientes **presupuestos**:
 - ▶ a) Creación por ley de **una única entidad**, que ha de reunir los requisitos para su acreditación por la autoridad competente y posterior comunicación a fin de su inclusión en el listado consolidado de entidades acreditadas
 - ▶ b) La participación en los procedimientos que se sustancien ante dicha entidad será obligatoria para las entidades financieras
 - ▶ c) La D.A. **no indica el carácter vinculante o no del procedimiento**; por lo que cabe prever que será la futura norma la que defina la cualidad del mismo.
 - ▶ d) La existencia de esta entidad **no impedirá que el resto de entidades acreditadas con carácter general en materia de consumo**, puedan entrar a conocer litigios de tipo financiero siempre que, tanto consumidor como empresario, hayan decidido **aceptar voluntariamente dicho procedimiento**
- ▶ En tanto en cuanto no se produzca la entrada en vigor de la Ley, los servicios de reclamaciones regulados en el artículo 30 de la 44/2002 de Reforma del Sistema Financiero, esto es, el **Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adoptaran su funcionamiento** a lo previsto en la Ley 7/2017.




Cómo realizar una reclamación

PASO 1

Reclamar a la entidad

REQUISITO OBLIGATORIO

- Presentar un escrito ante los Servicios, Departamentos o Defensores del Cliente de la entidad. 
- Si no estás de acuerdo con la resolución o no te contestan en el plazo **15 días hábiles** (cuando tu reclamación esté relacionada con algún servicio de pago) - **un mes** (para otras reclamaciones, si eres consumidor) - o **dos meses** (para otras reclamaciones si no eres consumidor) puedes acudir al Banco de España.

PASO 2

Presentar la reclamación ante el Banco de España

- **Vía telemática** 
- **Por escrito** , directamente en el Registro General del Banco de España o por correo postal a:



Banco de España
Departamento de Conducta de Entidades
C/Alcalá 48
28014 Madrid

IMPORTANTE

- ▶ Preparar la **documentación** requerida por el Banco de España
- ▶ Como **interesado, tienes que identificarte** (nombre y apellidos o denominación social, domicilio -a efectos de notificaciones-, DNI y en caso de haberla, representación).
- ▶ **Entidad contra la que reclamas y la oficina implicada.** En caso de querer reclamar contra varias entidades, deberás hacerlo de forma individual contra cada una de ellas, en formularios diferentes.
- ▶ Acreditación de que has cumplido con el **trámite previo ante los Servicios o Departamentos de atención a la Clientela y los Defensores del Cliente de la entidad.**
- ▶ Lugar, fecha y firma original.
- ▶ No olvides adjuntar **fotocopia de la documentación** que acredita los hechos reclamados.
- ▶ **Se inadmitirán las reclamaciones, presentadas por consumidores, cuando haya transcurrido un año desde que se presentó la reclamación ante la entidad (art. 18.1.e) de la Ley 7/2017).**

Sector aéreo (D.A. segunda)



Será acreditada y notificada una única entidad



Regulación por Orden ministerial (concretamente, del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana)



Aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas

Agencia Estatad de Seguridad Aérea (AESa)

Información relativa a:

- ▶ cómo y cuándo reclamar;
- ▶ los formularios de reclamación;
- ▶ como actúa la AESA;
- ▶ un listado de los servicios de atención al cliente de las compañías aéreas y los formularios que se han de presentar ante estos.

De esta forma, AESA cumple con las obligaciones previstas en la DA segunda de la Ley 7/2017, de **acomodar su funcionamiento** y procedimiento a lo previsto en dicha Ley, con el fin de poder ser acreditada como entidad única de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo.

Procedimiento:

- ▶ Reclamaciones relativas a retrasos o cancelación de vuelos, denegación de embarque o cambio de clase;
- ▶ Como paso previo, el consumidor, deberá presentar una reclamación directamente al Servicio de atención al cliente de la compañía aérea;
- ▶ En caso de no recibir respuesta en el **plazo de 30 días**, o esta sea insatisfactoria, puede presentar una reclamación ante AESA;
- ▶ AESA comprueba si hubo incumplimiento del Reglamento (CE) nº 261/2004 por el que se regulan los derechos de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos;
- ▶ Emitirá un informe con el resultado de las actuaciones que no tendrá carácter vinculante para las partes, con lo cual, en caso de que sea favorable para el consumidor y la empresa se niegue a atenderlo, le servirá de ayuda a aquel si decide acudir a la vía judicial.

Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia.

- ▶ Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.*
- ▶ Uno. Se añade un nuevo artículo 45 bis que queda redactado como sigue:
- ▶ «Artículo 45 bis. *Infracciones en relación con la asistencia y compensación a los pasajeros.*
- ▶ Tres. Se añade un **nuevo artículo 62 bis**, que queda redactado como sigue:
- ▶ «Artículo 62 bis. *Especialidades de la iniciación de determinados procedimientos sancionadores.*

«Artículo 45 bis. Infracciones en relación con la asistencia y compensación a los pasajeros.»

- ▶ **Infracción grave:** el incumplimiento de las decisiones emitidas por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en relación con las reclamaciones de los pasajeros formuladas al amparo del Reglamento (CE) 261/2004, del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.
- ▶ **Infracción leve:** el cumplimiento tardío o defectuoso de las decisiones emitidas por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en relación con las reclamaciones de los pasajeros formuladas al amparo del Reglamento (CE) 261/2004, del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.
- ▶ A estos efectos se considera que el cumplimiento es tardío o defectuoso **cuando el mismo se efectúa una vez interpuesta demanda de ejecución por el pasajero ante el juzgado competente para conocer de la misma.**
- ▶ A estos efectos, el juzgado competente notificará a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, a la vez que al pasajero y a la compañía aérea, el auto por el que despacha ejecución.»

**«Artículo 62 bis.
Especialidades de
la iniciación de
determinados
procedimientos
sancionadores.»**

- ▶ La Agencia Estatal de Seguridad Aérea, a los efectos de dictar el acuerdo de inicio de los procedimientos sancionadores que instruya por infracciones previstas en esta Ley, **podrá tomar como hechos que motivan su incoación los que constituyan antecedentes de la decisión adoptada en el procedimiento** previsto en la disposición adicional segunda de 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 y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- ▶ Igualmente, **se incorporarán en ese momento todas las actuaciones realizadas para dictar dicha decisión**, sin necesidad de ningún trámite adicional.
- ▶ El procedimiento sancionador que se inicie de este modo **no se suspenderá por la impugnación de la decisión por la compañía aérea.»**

Disposición final sexta. Modificación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre

- ▶ **«Disposición adicional segunda. Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo.**
- ▶ **ENTIDAD ACREDITADA:** Para la resolución alternativa de litigios en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, será **acreditada** y notificada a la Comisión Europea **una única entidad**, que conocerá, con arreglo a lo establecido en esta disposición, de aquellos **conflictos que afecten a TODOS LOS PASAJEROS, aunque no tengan la condición de consumidores** y ya esté la compañía establecida en la Unión Europea o fuera de ella.
- ▶ **OTRAS ENTIDADES ACREDITADAS:** Las entidades a las que se hace referencia en el artículo 6.2 que den cobertura a **reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios** en el ámbito de aplicación de esta Ley, siempre que **ambas partes se hayan sometido voluntariamente a tales procedimientos.**
- ▶ **PROCEDIMIENTO:** Por orden de la persona titular del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, se **regulará el procedimiento de resolución alternativa de los litigios** mencionados en el párrafo primero del apartado anterior, que **será de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas.**

PROCEDIMIENTO

- ▶ **RESOLUCIÓN MOTIVADA:** La entidad acreditada pondrá fin al procedimiento anterior mediante **decisión motivada**.
- ▶ Transcurrido el plazo de 90 DÍAS sin que se haya notificado la decisión, se entenderá que **la decisión es desestimatoria** de la reclamación formulada por el pasajero.
- ▶ El pasajero **podrá retirarse** en cualquier momento del procedimiento si no está satisfecho con su funcionamiento o tramitación, **debiendo ser informado por la entidad acreditada** de este extremo al inicio del procedimiento.
- ▶ La decisión adoptada por la entidad acreditada **podrá ser impugnada por parte de la compañía aérea**, ante **el juzgado de lo mercantil** competente, cuando considere que la misma no es conforme a Derecho.
- ▶ Puesto que la decisión de la entidad acreditada **no será vinculante para el pasajero**, en todo caso se entenderá sin perjuicio de las **acciones civiles** que el pasajero tenga frente a la compañía aérea.
- ▶ La **impugnación de la decisión**, mediante la formulación de la correspondiente demanda por la compañía, habrá de efectuarse **dentro de los dos meses siguientes** a su notificación.
- ▶ La demanda se tramitará por los cauces **del juicio verbal**.
- ▶ El pasajero **podrá no comparecer en el procedimiento judicial**, entendiéndose que se remite a la decisión de la entidad acreditada.
- ▶ En este procedimiento **nunca se impondrán las costas** al pasajero.

- ▶ Sin perjuicio del **derecho de la compañía aérea a impugnar** la decisión de la entidad acreditada
- ▶ **Transcurrido un mes** desde que fuera emitida la decisión podrá solicitarse por el pasajero su **ejecución ante el juzgado de lo mercantil** competente.
- ▶ La decisión, debidamente certificada por la entidad acreditada, tendrá la consideración de **título ejecutivo extrajudicial**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9.º del apartado 2 del artículo 517 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- ▶ En todo caso, **la compañía aérea remitirá a la entidad acreditada justificante del cumplimiento de la decisión** tan pronto como esta se produzca, **indicando si ha impugnado la decisión ante el juzgado competente.**
- ▶ La **Agencia Estatal de Seguridad Aérea** deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en esta Ley con el fin de poder ser acreditada como **entidad de resolución alternativa de litigios** en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo.»

Requisitos de los procedimientos (arts. 8 y sig)

Independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad;

Voluntariedad (excepción de las normas especiales que establezcan la obligatoriedad para el empresario);

Posibilidad de las partes de participar asistidas por un abogado o asesor jurídico;

Acceso al procedimiento sencillo y de fácil identificación;

No tendrán eficacia para el consumidor los acuerdos previos de someterse a un procedimiento;

Igualdad y la contradicción de las partes: facilitación de alegaciones y pruebas aportadas por la otra parte.

Coste de los procedimientos: gratuito para los consumidores

Sumisión voluntaria: Pactos previos sometimiento a ADR

- ▶ No serán vinculantes para consumidor
- ▶ El empresario sí quedará vinculado

PROCEDIMIENTO CON PROPUESTA DE RESOLUCION:

- ▶ Las entidades deberán informar a las partes sobre los siguientes extremos:
 - a) la posibilidad de retirarse en cualquier momento de la tramitación
 - b) que la **solución propuesta es de cumplimiento voluntario** para las partes
 - c) que las partes, aún estando inmersas en el procedimiento, tienen expedita la vía judicial, cuyo pronunciamiento puede diferir a la resolución que adopte la entidad

PROCEDIMIENTOS CON RESULTADO VINCULANTE:

El sometimiento del consumidor y empresario ha de revestir ciertas exigencias:

- ▶ a) el acuerdo ha de ser suscrito en fecha posterior a la aparición del litigio
- ▶ b) deben ser informados si la decisión tiene carácter vinculante y si la misma les impide acudir a la vía judicial. Consentimiento informado.
- ▶ c) Debe constar por escrito la aceptación expresa por las partes de dirimir el litigio a través de la entidad de resolución, salvo en el caso del empresario que venga obligado por una norma o adhesión previa.

Requisitos relativos a la presentación de reclamaciones

Los procedimientos de resolución de litigios de consumo tienen carácter unidireccional (España)

Los mismos se iniciarán a través de la presentación de la reclamación por el consumidor

Causas de inadmisión al procedimiento: art. 18.1

a) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto;

b) Si la reclamación resultare manifiestamente infundada o no se apreciara afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor;

c) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio;

d) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional;

e) Si el consumidor presentara ante la entidad de resolución alternativa la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario reclamado o su servicio de atención al cliente;

f) Si, tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para el consumidor, el litigio planteado versa sobre intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

g) Plazo de inadmisión: 21 días.

Procedimiento: Autoridades competentes para la acreditación de entidades (art. 26)

Con carácter
general Agencia
Española de
Seguridad
Alimentaria y
Nutrición (AESAN)

Competencia atribuida a
la CCAA solo para dos
supuestos:

- para procedimientos que finalicen con una decisión no vinculante y siempre que las CCAA hayan desarrollado en su legislación la competencia de mediación en materia de consumo
- para aquellas entidades que tramitan procedimientos administrativos establecidos y desarrollados en su legislación.

Banco de España, la
Comisión Nacional del
Mercado de Valores y la
Dirección General de
Seguros y Fondos de
Pensiones del Ministerio de
Economía, Industria y
Competitividad para el
sector financiero

Ministerio de
Transportes, Movilidad y
Agenda Urbana para el
transporte aéreo

Acreditadas (Ley 7/2017)

Públicas	Privadas
Junta Arbitral Nacional	ADR Asociación de Mediación “Mediation Quality”
Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León	Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol).
Junta Arbitral de Consumo de Asturias	Comité de mediación de la asociación Confianza Online
Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha	
Junta Arbitral de Consumo de Extremadura	
Junta Arbitral de Consumo de País Vasco	
Instituto Regional Arbitraje Madrid (IRAJ).	
Junta Arbitral de Consumo de Cataluña.	
Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia.	
Junta Arbitral de Consumo de Navarra.	
Junta Arbitral de Consumo de Ceuta.	
Junta Arbitral de Consumo de La Rioja.	
Junta Arbitral de Consumo de Aragón.	
Junta Arbitral de Consumo del Ayto. de Zaragoza.	
Agencia Catalana de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Islas Baleares	
Junta Arbitral de Consumo de la Zona noroeste de la Comunidad de Madrid	
Junta Arbitral de Consumo de la CA de Canarias	
Junta Arbitral de Consumo Municipal del Ayuntamiento de León	

Por
Comunidades
Autónomas

AGENCIA CATALANA DE
CONSUMO

Servicio de Mediación de la
Agencia Catalana de Consumo

Sección de Consumo Europeo de
la Agencia Catalana de Consumo

Asociación de Mediación
"Mediation Quality"

SIN
ENTIDADES
ACREDITADA
S

Por el Ministerio de Fomento

Por el Banco de España

Por la Comisión Nacional del
Mercado de Valores

Por la Dirección General de
Seguros y Fondos de Pensiones



Procedimiento de acreditación:

Solicitud voluntaria ante la autoridad competente;

Contenido mínimo (art.29.2);

Plazo de 10 días para subsanar la solicitud;

Se comunica la resolución en el plazo de 3 meses;

La Resolución pone fin a la vía administrativa;

Se incluye en el listado nacional de entidades acreditadas elaborada por AESAN;

Se comunica a la Comisión Europea;

Accesible en el sitio web y soporte duradero de cada autoridad competente, en el sitio web de AESAN y de la Comisión Europea.

EXCLUSIÓN ENTIDAD DE LOS LISTADOS

INCUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS DE
ACREDITACIÓN O DE LAS
OBLIGACIONES ASUMIDAS

NOTIFICACIÓN A LA CE
DE LA EXCLUSIÓN DE UNA
ENTIDAD DEL LISTADO
NACIONAL DE ENTIDADES

Obligaciones de las entidades

Información a las partes y transparencia: WEB Y ENLACES

Garantía de la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal

Información anual de actividad

Formación de las personas encargadas de la resolución de litigios



Obligaciones de los empresarios (art. 40):

Si está adherido, informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad acreditada.

Si no está adherido, informar al menos sobre una entidad e indicar si el empresario va a participar o no.

La información debe estar incluida en su sitio web y en las condiciones generales de los contratos, y a falta de estos, folletos, carteles o cualquier otra comunicación comercial accesible.

Comercio electrónico: obligación de incluir enlace a la plataforma regulada por el Reglamento (UE) 524/2013

El incumplimiento constituye infracción grave: se aplica régimen sancionador del TRLGDCU

Modificaciones relevantes:

El plazo de dictar el laudo cambia de 6 meses a 3 meses.

Las entidades existentes que no soliciten la acreditación no podrán resolver los conflictos a través de la plataforma ODR.

La mediación tiene ahora regulación propia pero ello no impide que se siga realizando la “mediación” intraarbitral.

Lo que hasta ahora era un sistema institucional, gratuito para las partes, puede suponer un coste para los empresarios.

Las Juntas Arbitrales que soliciten la acreditación deberán disponer de los medios técnicos necesarios para poder resolver los conflictos a través de la plataforma ODR.

Para que sea admitida a trámite la solicitud se requiere que el consumidor haya contactado previamente al empresario.

Más modificaciones

Suprime el plazo de treinta días desde la recepción de la solicitud, del que disponía el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo para proceder al traslado de la misma a la empresa reclamada, en el caso de que no constara el convenio arbitral;

Se reduce de treinta a veintidós días naturales el plazo para que el Presidente de la Junta Arbitral dicte la diligencia de inadmisión de una solicitud si apreciara la existencia de algunos de los supuestos previstos en los artículos 2 y 35 del R.D.231/2008 (intoxicación, lesiones, muerte, indicios racionales de delito, no afectación de los derechos del consumidor).

La declinatoria es un medio de defensa procesal mediante el cual la parte demandada y los que puedan ser parte legítima en el proceso pueden provocar que el tribunal que esté conociendo el proceso deje de hacerlo, por los siguientes motivos:

- ▶ el asunto este sometido a arbitraje o la intervención de mediadores
- ▶ el órgano carece de jurisdicción o competencia

MEDIACIÓN: CONCEPTO

- ▶ La mediación en consumo es definida como un procedimiento que se caracteriza por la intervención de una tercera persona imparcial y experta, que tiene como objeto ayudar a las partes y facilitar la obtención por ellas mismas de un acuerdo satisfactorio
- ▶ *"la intervención, voluntariamente aceptada, por consumidor y empresario de un tercero imparcial, neutral y profesional que las orienta y asesora, sin imponer la resolución y con el objeto de llegar a un acuerdo consensuado que ponga fin a su conflicto."*
- ▶ Mecanismo de resolución alternativa de las controversias que surjan entre un consumidor y un empresario derivados de un contrato de compraventa o de prestación de servicios, así como del incumplimiento por parte de los empresarios de los compromisos asumidos en Códigos de conducta.

Ley 39/2015, de 1 de octubre

- ▶ Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, ya prevé expresamente, en su artículo 86.1, como fórmula a promover para la terminación de esos procedimientos, **la convencional**, al disponer que:
 - ▶ *“las Administraciones Públicas podrán celebrar **acuerdos, pactos, convenios o contratos** con personas tanto de Derecho público como privado, siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico ni versen sobre materias no susceptibles de transacción y tengan por objeto satisfacer el interés público que tienen encomendado, con el alcance, efectos y régimen jurídico específico que, en su caso, prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos tener la **consideración de finalizadores de los procedimientos administrativos** o insertarse en los mismos con carácter previo, vinculante o no, a la resolución que les ponga fin.”*

CARACTERES

a) *Es extrajudicial.*

La mediación se desarrolla en las Oficinas de Información al Consumidor (OMICS) o en las Juntas Arbitrales.

b) *Es un sistema heterocompositivo*

Intervención de un tercero, neutral e imparcial para resolver el conflicto, cuya principal característica es que nunca decide la solución a la controversia, carece de poder para imponerla a las partes.

c) *Carácter unipersonal*

EXCLUSIONES

- a) La negociación directa entre el consumidor y el empresario
- b) Las reclamaciones referidas a servicios no económicos de interés general
- c) Las reclamaciones relativas a servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario, así como la extensión de recetas y dispensación de medicamentos
- d) Los litigios entre empresarios
- e) Las reclamaciones de los empresarios contra los consumidores
- f) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior

ADR COMPETENT E

se aplica a los conflictos suscitados entre los consumidores residentes en una determinada CA y las empresas que tengan su sede social o realicen su actividad empresarial o profesional en la misma.

No obstante, basta con que concurra una de las dos circunstancias mencionadas.

En su defecto, se dará traslado de la solicitud de mediación a cualquiera de las entidades acreditadas en la Comunidad Autónoma en que tenga su domicilio el consumidor.

En los conflictos transfronterizos se proporcionará a los consumidores extranjeros la asistencia y el asesoramiento que precisen para que, a través del Centro Europeo del Consumidor, puedan obtener el acceso a cualquier entidad de resolución alternativa de conflictos que opere en otro Estado miembro

Principios

1. Los principios de la mediación de consumo son la voluntariedad, la imparcialidad, la confidencialidad y la universalidad.

2. De acuerdo con el principio de voluntariedad, las partes son libres de acogerse a la mediación así como de desistir de ella en cualquier momento.

3. De acuerdo con el principio de imparcialidad, la persona mediadora tiene el deber de ser imparcial y, en consecuencia, debe ayudar a los participantes a alcanzar los acuerdos pertinentes sin imponer ninguna solución ni medida concretas. Si en un momento determinado existe un conflicto de intereses entre las partes y la persona mediadora, esta debe declinar la intervención.

Principios

4. De acuerdo con el principio de confidencialidad, la persona mediadora y las partes deben mantener el deber de confidencialidad sobre la información de que se trate. En cumplimiento de este deber, las partes se comprometen a mantener el secreto y, por lo tanto, renuncian a proponer a la persona mediadora como testigo en algún procedimiento que afecte al objeto de la mediación. Por otra parte, la persona mediadora también debe renunciar a actuar como perita en los mismos casos.

5. De acuerdo con el principio de confidencialidad, los documentos y las actas que se elaboren a lo largo del proceso de mediación tienen carácter reservado. Sin embargo, la persona mediadora no está sujeta al deber de confidencialidad y está obligada a informar a las autoridades competentes de los datos que puedan revelar la existencia de hechos delictivos perseguibles de oficio.

6. De acuerdo con el principio de universalidad, la competencia de las administraciones públicas para llevar a cabo la mediación se extiende a cualquier asunto que **afecte a las personas consumidoras, con las excepciones establecidas por las leyes**.

Situación de las OMICs:

¿Adaptación de los mediadores de consumo a lo previsto en la normativa sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles?

¿Se regulará la mediación de consumo por las CCAA?

La mediación de consumo podrá llevarse a cabo se acrediten o no las entidades.

Los consumidores pueden acudir a la mediación regulada en la Ley 5/2012 aunque la entidad no esté acreditada y no se aplique la Ley 7/2017

Requisitos del procedimiento I:

Ley 5/2012:

- ▶ El papel del mediador es “limitado”: solo **acerca a las partes** para que ellas alcancen el acuerdo.

Ley 7/2017:

- ▶ En la mediación de consumo el mediador tiene más protagonismo: **puede proponer un acuerdo:**
 - Así lo dispone la Ley 7/2017 en su art. 2.1: “procedimiento de resolución alternativa que finaliza con un acuerdo alcanzado entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, **o que termina con una propuesta de solución.**”

Requisitos del procedimiento II:

Ley 5/2012:

- ▶ Voluntariedad
- ▶ Los costes se dividen entre las partes
- ▶ Duración: “lo más breve posible” (art.20)

Ley 7/2017:

- ▶ Puede ser obligatorio si una norma lo establece (Ej. Sector financiero, aéreo)
- ▶ Gratuito para el consumidor
- ▶ Duración: 90 días

Dos tipos de mediación:

I.- Mediación prearbitral. Realizada por los órganos que mencionaremos al inicio del procedimiento arbitral

II.- Mediación arbitral. Si no prosperara el intento de mediación previa anterior, y las partes optaran por ello en el arbitraje de consumo, se realizaría un posterior intento de mediación por los Órganos arbitrales a raíz de la presentación de la solicitud de arbitraje por el consumidor.

La mediación
se realiza en
diferentes
órganos e
instituciones:

* Asociaciones de Consumidores

* Oficinas Municipales de información al Consumidor

* Servicios de consumo de la Consejería competente en cada Comunidad Autónoma en materia de consumo.

* Juntas Arbitrales de Consumo.

Forma de realizarse

- Mediante escritos dirigidos a ambas partes en los que se expone la postura de cada una de ellas y se les ofrece la posibilidad de llegar a un acuerdo.

- A través de conversaciones telefónicas en las que se perfilan los acuerdos.

- En reuniones bilaterales con presencia de ambas partes y el mediador, en las que se procura la obtención del acuerdo.

- En visitas del mediador al establecimiento reclamado, momento en el que se le da traslado de la reclamación y se recoge una oferta de solución propuesta por la empresa, que posteriormente es comunicada al reclamante.

Funciones del mediador

- Conseguir una comunicación efectiva entre las partes en conflicto.
- Identificar los intereses reales que sustentan las posiciones de las partes
- Ofrecer su colaboración para una visión del problema desde el punto de vista de la parte contraria.
- Actuar con diplomacia al objeto de conseguir una mayor flexibilidad en las posturas iniciales de las partes.
- Ofrecer una visión de futuro al acuerdo alcanzado por las partes, adelantando los posibles problemas que puedan afectar a dicha situación.

Fases, forma y duración

- ▶ 1.- Reclamación previa al empresario
- ▶ 2.- Inicio
- ▶ 3.- Admisión de la solicitud
- ▶ 4.- Causas de inadmisión a trámite de la solicitud
- ▶ 5.- Traslado de la solicitud y aceptación de la mediación por parte del empresario
- ▶ 6.- Designación de la persona mediadora
- ▶ 7.- Abstención y recusación
- ▶ 8.- Forma de la mediación
 - ▶ Mediación presencial
 - ▶ Mediación por medios telemáticos
- ▶ 9.- Procedimiento y actuaciones de la persona mediadora

Requisitos previstos en la Ley 5/2012:

Título oficial universitario o de formación profesional superior.

Formación específica para ejercer la mediación (cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas de mínimo 100 horas de docencia).

Suscribir un seguro o garantía equivalente, que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación.

Inscripción (voluntaria) en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación dependiente del Ministerio de Justicia.

Voluntariedad, igualdad de las partes, neutralidad y confidencialidad.

Procedimiento

66

Designación del mediador

Entrega de la documentación

Mediación presencial: citación sesión constitutiva

Sesión constitutiva: Acta. Contenido

Convocatoria sesiones sucesivas

Acta final

Contenido del Acta final

- ▶ 1. La identidad y el domicilio de las partes.
- ▶ 2. El lugar y fecha en que se suscribe.
- ▶ 3. Sucinta referencia a los aspectos del conflicto sometido a mediación.
- ▶ 4. En el supuesto de alcanzarse acuerdo las obligaciones que cada parte asume.
- ▶ 5. En el supuesto de no alcanzarse acuerdo se hará constar lo siguiente: “Resultado: sin acuerdo entre las partes.”
- ▶ 6. Que el procedimiento de mediación seguido se ha ajustado a las previsiones de esta Ley, con indicación de la persona mediadora que ha intervenido y, en su caso, de la entidad acreditada en la cual se ha desarrollado el procedimiento.
- ▶ 7. Firma por las partes.

ACTA DE MEDIACIÓN

En la misma figuran los datos de las partes y, en su caso, de los representantes así como los datos del mediador;

debe recogerse un resumen del conflicto y la postura que frente al mismo mantengan las partes.

Finalmente, el acta ha de reflejar las ofertas de solución que las partes expongan durante la mediación y el resultado de la misma:

si es positivo, concretando los plazos del acuerdo y el plazo de cumplimiento,

y si resultara negativa, recogiendo en su caso, la voluntad de las partes de someter el conflicto al arbitraje de consumo.

Duración del procedimiento de mediación

Los procedimientos de mediación de consumo tienen una duración máxima de noventa días naturales contados desde la fecha de celebración de la sesión constitutiva.

Posibilidad de prórroga: mismo plazo máximo.

Finalización del procedimiento

a) Acuerdo de las partes.

b) Falta de acuerdo de las partes.

c) No localización de cualquiera de las partes.

d) Desistimiento de cualquiera de las partes.

e) En caso de mediación presencial, la falta de comparecencia sin justificación, de alguna de las partes.

f) Transcurso del plazo máximo establecido en la presente Ley

g) Resolución motivada de la persona mediadora en los supuestos de que, en atención a las circunstancias concurrentes, considere que no es posible llegar a un acuerdo o una de las partes no actúa de buena fe.

Artículo 38. Mediación en el procedimiento arbitral.

- ▶ 1. Cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto.
- ▶ 2. La mediación se regirá por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación, correspondiendo, no obstante, al secretario de la Junta Arbitral de Consumo dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de esta.
- ▶ 3. En todo caso, quien actúe como mediador en el procedimiento arbitral está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros.

Puede ser objeto de mediación cualquier solicitud que verse sobre un conflicto o materia susceptible de admisión en un procedimiento arbitral de consumo conforme a los artículos 1 y 2 del RDAC, es decir, conflictos surgidos entre consumidores/usuarios y empresarios o profesionales y que se refieran a materias de libre disposición de las partes conforme a derecho

Con carácter general, impera el intento de mediación para solucionar el litigio, salvo dos excepciones:

Cuando cualquiera de las partes, consumidor o empresario, se opongan a ella

Cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto.

La inclusión de esta última excepción plantea cierta confusión: nada aclara la redacción sobre quien, qué órgano administrativo ha intentado la mediación sin que ésta prospere o en que momento se ha intentado.

Fuerza ejecutiva de los acuerdos

- ▶ Si el resultado de la mediación es positivo, se traduce en una transacción entre las partes; consumidor y empresario ceden o hacen concesiones a lo que es objeto de la contienda para llegar a un acuerdo o arreglo, aunque a diferencia de lo que ocurre en la conciliación o en el arbitraje de consumo, la fuerza ejecutiva de la mediación es reducida.

VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA MEDIACIÓN

VENTAJAS

- Negociación frente a imposición
- Cercanía al ciudadano
- Rapidez
- Economía procesal
- Ahorro de costes para la Administración

INCONVENIENTES

- Regulación jurídica insuficiente
- Meros efectos de un contrato
- Dificultades en la práctica de la prueba
- Ausencia de procedimiento reglado para exigir el cumplimiento de lo adoptado
- “Contaminación” del mediador para un posterior arbitraje de consumo



EL ARBITRAJE A TRAVÉS DE LAS PLATAFORMAS ON-LINE

Ejemplo

Soluciona tu problema con la resolución de litigios en línea

Michaela compró por internet desde Chequia un teléfono móvil a un vendedor de Alemania. El teléfono que recibió no era el mismo que había encargado y no conseguía solucionar el problema con el vendedor, así que presentó una reclamación a través de la [web de resolución de litigios en línea](#) de la UE.

Con Michaela y el acuerdo del vendedor, el organismo alternativo de resolución de litigios correspondiente tramitó el caso y Michaela pudo recibir un teléfono nuevo.

Se encontró una solución fácil y barata y todo el procedimiento se desarrolló por internet.

NORMAS APLICABLES

- ▶ - **Reglamento (UE) nº 524/2013** del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. (de aplicación directa)
- ▶ - **Ley 7/2017, de 2 de noviembre**, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

Ámbito de aplicación:

Resolución extrajudicial de litigios relativos a obligaciones contractuales derivados de **contrataciones en línea** entre un consumidor y un empresario residentes en la Unión Europea (litigios nacionales y transfronterizos),

mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de conflictos notificada por un Estado a la Comisión Europea en la que intervenga la plataforma ADR de resolución de litigios en línea, creada por la Comisión Europea.

El Reglamento se aplicará a los litigios anteriormente referidos iniciados por un empresario o comerciante contra el consumidor siempre que la legislación de un Estado lo permita (Alemania, Bélgica, Luxemburgo y Polonia).

La aplicación del presente Reglamento a los litigios iniciados por un comerciante frente a un consumidor no impondrá a los Estados miembros la obligación de garantizar que las entidades de resolución alternativa ofrezcan procedimientos de resolución extrajudicial de este tipo de litigios.

LA PLATAFORMA ODR:

- La Plataforma ODR **no resuelve conflictos**, solo permite la canalización de los litigios nacionales o transfronterizos hacia los organismos de resolución alternativa de litigios (ADR) que estén conectados a la plataforma, hayan sido acreditados en los Estados miembros en función de criterios de calidad y hayan sido notificados a la Comisión Europea.

¿En que consiste la Plataforma ODR de resolución de litigios en línea?

- Es una **ventanilla única** para la presentación de reclamaciones derivadas de la contratación electrónica, que figura en el sitio de internet de la Comisión Europea:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr>
- Es **gratuita** para los consumidores y usuarios.
- Se debe cumplimentar un formulario con la reclamación.
- La plataforma incorpora una **herramienta de traducción** a todos los idiomas oficiales de la UE, con el fin de que las partes puedan acordar una solución sin más ayuda. La herramienta puede traducir textos sencillos, no resoluciones oficiales.

la Plataforma ODR

Desarrollada por la CE;

La CE será responsable de su funcionamiento (incluidas las funciones de traducción, mantenimiento, su financiación y la seguridad de los datos con los que opere;

Deberá ser de fácil utilización por los usuarios;

Velará por el respeto de la intimidad de sus usuarios desde la fase de diseño («protección de la intimidad mediante el diseño»).

Funciones de la plataforma (art. 5.4)

- ▶ a) facilitar un formulario electrónico de reclamación;
- ▶ b) informar de la reclamación a la parte reclamada;
- ▶ c) determinar la entidad o entidades de resolución alternativa competentes y transmitir la reclamación a la entidad de resolución alternativa que las partes hayan acordado utilizar;
- ▶ d) ofrecer gratuitamente un sistema electrónico de tramitación de asuntos que permita a las partes y a la entidad de resolución alternativa tramitar en línea el procedimiento a través de la plataforma;
- ▶ e) proporcionar a las partes y a la entidad de resolución alternativa la traducción de la información que sea necesaria para la resolución del litigio y que se intercambie a través de la plataforma;
- ▶ f) facilitar un formulario electrónico del que se servirán las entidades de resolución alternativa para transmitir la información relativa a la fecha de recepción del expediente de reclamación, el objeto del litigio, la fecha de conclusión del procedimiento y el resultado del procedimiento de resolución alternativa;
- ▶ g) proporcionar un sistema de comentarios que permita a las partes expresar su opinión sobre el funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea y sobre la entidad de resolución alternativa que haya conocido de su litigio;

Información que debe facilitar la plataforma:

- información general sobre la resolución alternativa de litigios como forma de resolución extrajudicial de litigios,
- información sobre las entidades de resolución alternativa incluidas en la lista conforme a la Directiva 2013/11/UE,
- un manual en línea sobre el modo de presentar reclamaciones a través de la plataforma de resolución de litigios en línea,
- información, incluidos los datos de contacto, acerca de los puntos de contacto de resolución de litigios en línea designados por los Estados miembros,
- datos estadísticos del resultado de los litigios sometidos a entidades de resolución alternativa a través de la plataforma.

Autoridad competente y punto de contacto

- **La AESAN** se configura como autoridad competente con carácter general y punto de contacto único ante la Comisión Europea en el ámbito de la Directiva 2013/11/UE (Ley 7/2017).
- El **Centro Europeo del Consumidor CEC** es el punto de contacto en España en el ámbito del Reglamento 524/2013.

El Centro Europeo del Consumidor (CEC)

▶ Las funciones específicas del Centro Europeo del Consumidor en relación con las entidades acreditadas son las siguientes:



▶ I.- Facilitar los enlaces entre los sitios web de las Administraciones Públicas competentes en consumo y el sitio web de la Comisión Europea en el que figure el listado de las Entidades acreditadas por cada Estado miembro.



▶ II.- Proporcionar, si se tratara de un litigio transfronterizo, información y asistencia al consumidor para que pueda acceder a cualquier entidad de resolución de conflictos acreditada establecida en otro Estado miembro.



- INICIO
- TEMAS DE CONSUMO >
- CÓMO RECLAMAR >
- DIRECTIVA DE SERVICIOS
- PREGUNTAS FRECUENTES
- ÁREA DE PRENSA >
- CONÓCENOS >
- REALIZAR RECLAMACIÓN

Gestionaremos su reclamación, con la colaboración de otros Centros Europeos, facilitándole toda la información en su propio idioma. Pero recuerde, esa solución solo será posible si ambas partes colaboran. Los Centros Europeos del Consumidor no podrán obligar a las empresas a actuar, ni intervenir como representante legal.

Los Centros Europeos del Consumidor no intervienen cuando:

- El reclamante y reclamado actúan ambos en el ámbito privado.
- El reclamante y reclamado son ambos personas jurídicas.
- En caso de fraude o reclamación por daños y perjuicios.
- Si se ha iniciado alguna acción por la vía judicial.
- Si la empresa rechaza de forma expresa colaborar con la red ECC-Net.
- Si no fuera posible identificar a la empresa.
- En determinados productos de inversión tales como las divisas y las opciones binarias.

Y cuando no sea posible llegar a un acuerdo, podrá recurrir a otras vías de [Resolución Alternativa de Litigios](#) o acudir a la vía judicial, por ejemplo, el [proceso europeo de escasa cuantía](#).

Si el consumidor residiera habitualmente en otro Estado miembro de la UE, Noruega o Islandia y la reclamación fuera contra una empresa con sede en nuestro país, deberá tramitar su

Registrarse como empresa

CONTENIDOS DE LA PÁGINA

Por qué la plataforma RLL es importante para las empresas

Obligaciones de la empresa

Empiece a utilizar la RLL

Presentar una denuncia contra un consumidor

Documentos


Presentar una denuncia contra un consumidor

Si es usted un comerciante establecido en la UE, Noruega, Islandia o Liechtenstein, puede también utilizar la plataforma ODR para enviar su litigio con un consumidor en línea a un organismo de resolución de litigios autorizado.


Solo podrá usted **presentar una reclamación contra un consumidor** si éste reside en **Bélgica, Alemania, Luxemburgo o Polonia.**

Para crear una reclamación, debe primero registrarse en el sistema y crear su organización. Si ya está registrado, solo tiene que iniciar sesión. Al llegar a su panel, pulse "Crear nueva reclamación".

Documentos

 **Folleto para las empresas**
Español (903 kB - PDF)

Descargar 

 **Estadísticas de la empresa**
English (903 kB - PDF)

Descargar 

Características de los procedimientos:

Las previstas en la Ley 7/2017:

- Respetar los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.
- La voluntariedad,
- Defensa y asesoramiento de las partes,
- Gratuidad para consumidores,
- Fácil acceso.

La voluntariedad

- ▶ Art. 9 Ley 7/2017:
- Ninguna de las partes tendrá la obligación de participar en el procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, excepto cuando una norma especial así lo establezca.
- **En ningún caso la decisión vinculante que ponga fin a un procedimiento de participación obligatoria podrá impedir a las partes el acceso a la vía judicial.**
- ▶ Ejemplo: en el procedimiento para el sector aéreo las empresas podrán impugnar la decisión ante el juzgado de lo mercantil competente, cuando considere que la misma no es conforme a Derecho. (Arbitraje-reconvención –importancia de la información sobre el efecto de la resolución y la reconvención).

Obligaciones de las empresas:



Proporcionar un enlace fácilmente accesible a la plataforma ODR.



Indicar una dirección de correo electrónico para que la plataforma se ponga en contacto con ellas [artículo 14 del Reglamento]. **No basta con facilitar un formulario de contacto interactivo.**



En caso de aceptar el procedimiento registrarse en la Plataforma.

Registrarse como empresa

CONTENIDOS DE LA PÁGINA

Por qué la plataforma RLL es importante para las empresas

Obligaciones de la empresa

Empiece a utilizar la RLL

Presentar una denuncia contra un consumidor

Documentos

Empiece a utilizar la RLL

Registrándose en la plataforma RLL facilitará que sus clientes contacten con usted si tienen un problema. Si atiende la reclamación antes de que el consumidor recurra a otros mecanismos de resolución, podrá evitar una escalada innecesaria del litigio.

Si recibe una solicitud de un cliente a través de la plataforma RLL, tendrá que estar registrado para responder.

Para registrarse, debe **crear un cuenta en EU login**

The screenshot shows the 'EU Login' registration page. At the top left, it says 'EU Login' and 'One account, many EU services'. On the right, there is a language dropdown menu set to 'español (es)' and two buttons: 'Crear cuenta' (underlined) and 'Inicio de sesión'. The main heading is 'Crear cuenta'. Below it is a link for 'Ayuda para usuarios externos'. The form fields are: 'Nombre' (text input), 'Apellido' (text input), 'Correo electrónico' (text input), 'Confirmar el correo electrónico' (text input), and 'Idioma del correo electrónico' (dropdown menu set to 'español (es)').

Registrarse como empresa

CONTENIDOS DE LA PÁGINA

Por qué la plataforma RLL es importante para las empresas

Obligaciones de la empresa

Empiece a utilizar la RLL

Presentar una denuncia contra un consumidor

Documentos

13-Una vez creada su cuenta en EU Login, se le redirigirá a la plataforma RLL, donde tendrá que crear una organización para poder:

1. Acceder al sistema
2. Crear/recibir reclamaciones a través de la plataforma RLL
3. Gestionar usuarios en su organización
4. Actualizar sus datos personales (por ejemplo, cambiar la dirección de correo electrónico para las notificaciones)

La Comisión y sus prioridades | Políticas, información y servicios | Mi panel | Jony SMITH

Español ES Búsqueda

Comisión Europea > Vivir, trabajar y viajar en la UE > Consumidores > ... > Resolución de litigios en línea >

Resolución de litigios en línea

Crear nueva organización

Puede buscar en el sistema una organización de empresas ya existente. Indique el nombre, correo electrónico o sitio web. Si la organización existe en el sistema, aparecerán sus datos de contacto.

Si no es así, puede [darnos los datos de la organización](#).

Buscar una organización de empresas

Nombre de la organización *

Calle *

Población *

Código postal *

País *

Dirección de correo electrónico *

Crear nueva organización

Para utilizar esta web, primero tendrá que registrarse. El procedimiento tiene dos etapas:

1. Se crea una organización. Al hacerlo todo el personal de su empresa que lo necesite podrá acceder al mismo panel. Una vez creada la organización, podrá dar acceso a todos los compañeros que necesiten utilizar esta web.
2. Se crea una cuenta EU Login Al hacerlo tendrá el nombre de usuario y la contraseña necesarios para utilizar esta web.

Presentación de reclamaciones

Rellenar el formulario electrónico de reclamación (de fácil utilización por el usuario y fácilmente accesible en la plataforma),

Facilitar información suficiente para determinar la entidad de resolución alternativa competente.

Tramitación y transmisión de reclamaciones



Si el formulario de reclamación no se ha cumplimentado en su totalidad, se informará a la parte reclamante de que la reclamación no puede seguir tramitándose a no ser que se facilite la información que falte (15 días arbitraje).



Cumplimentado en totalidad el formulario será trasladado a la parte reclamada por la plataforma (requerimiento a declarar en un plazo de diez días si se compromete o está obligado a someterse a una entidad).

Resolver su reclamación en materia de consumo

Las reclamaciones de los consumidores pueden resolverse por distintas vías

Resolución de litigios en línea

Plataforma que permite a consumidores y comerciantes resolver litigios relativos a compras en línea con la ayuda de un organismo de resolución de litigios imparcial.

Resolución alternativa de litigios de consumo

Gracias a la resolución alternativa de litigios, los consumidores y los comerciantes pueden resolver sus diferencias de forma rápida y por poco dinero, sin tener que acudir a los tribunales.

Red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC)

Preguntas frecuentes sobre cancelaciones de reservas individuales en alojamientos, alquileres de vehículos y eventos debido a la COVID-19.

Proceso europeo de escasa cuantía (Tu Europa) [↗](#)

Sistema simplificado para resolver por vía judicial las demandas de los consumidores cuando el comerciante está establecido en otro país de la UE

Organismos de resolución alternativa de litigios por país

Lista de organismos de solución extrajudicial de litigios en materia de consumo en los países de la UE.

Enlaces relacionados

[Resolución de litigios en materia de consumo: información práctica](#)

[Publicación del primer informe y nuevos datos sobre resolución de litigios en línea](#)

Encuentre una solución a su problema de consumo

Describa su problema de consumo para encontrar opciones adecuadas con que resolverlo.

[Encuentre una solución >](#)

[Más información >](#)



[Cláusula de exención de responsabilidad >](#)

Para consumidores

Sus derechos cuando compra

Encuentre la herramienta adecuada para resolver su litigio

Acceda a su panel de control RLL

[Más información...](#)

Para empresas

¿Por qué este sitio?

Regístrese ahora para proteger su reputación en línea

Presentar una denuncia contra un consumidor

[Más información...](#)

La plataforma europea RLL

Cómo funciona

Guía del usuario

Contacte con su asesor RLL

Resolución alternativa de litigios en Europa

[Más información...](#)

Explíquenos su problema de consumo

Vivo en... *

España

La empresa está radicada en... *

Alemania

Lo adquiri... *

En línea Fuera de línea (en tienda, puerta a puerta, pedido por correo)

Ya he intentado... *
(Marque todo lo que corresponda)

Contactar con la empresa
Utilizar un organismo de resolución de litigios
Procedimiento judicial
Otros / No lo sé

Mi problema tiene que ver con... *
(Marque todo lo que corresponda)

Servicios financieros (hipotecas, seguros, banca, etc.)
Un bien o servicio que cuesta más de 5 000 EUR
Un fraude/phishing/estafa de internet
Otros / No lo sé

Cancelar

Ver resultados >

Gracias.

Estas son algunas de las herramientas que pueden ayudarle a realizar lo siguiente:

La plataforma RLL

La plataforma RLL es una herramienta web gratuita para resolver problemas relacionados con las compras en línea.

Puede utilizarla para ponerse en contacto con la empresa a fin de resolver el problema directamente o para acordar que un organismo de resolución extrajudicial de litigios lo resuelva por usted. Tiene límites de tiempo y está disponible en todas las lenguas de la UE.

[Más información](#)

[Inicie el proceso RLL](#)

Centros Europeos del Consumidor (CEC)

Los Centros Europeos del Consumidor prestan asistencia con problemas de consumo transfronterizos. Pueden asesorarle acerca de sus derechos y contactar con la empresa para resolver el litigio de forma gratuita. Existe un CEC en cada país de la UE, así como en Islandia y Noruega.

[Localice su CEC](#)

Organismo de resolución de litigios

Un organismo de resolución de litigios es un tercero neutral que puede ayudarle a resolver un litigio con una empresa. Puede ahorrar tiempo si va directamente a un organismo de resolución de litigios. Es posible que algunas empresas estén incluso obligadas a utilizarlos. Para encontrar un organismo de resolución de litigios,

[haga clic aquí](#)

Vea otras herramientas de resolución de litigios [aquí](#). Nuestras recomendaciones no

Resolver un litigio en la plataforma RLL

Utilice la plataforma RLL para

- Contactar con la empresa a fin de resolver el litigio directamente. Tiene 90 días para llegar a un acuerdo.

O bien

- Encargar a un organismo de resolución de litigios que resuelva el litigio por usted. Tiene 30 días para acordar con la empresa qué organismo de resolución de litigios utilizar.

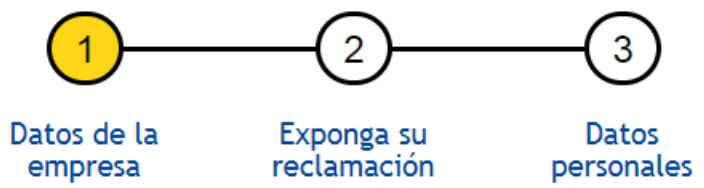
Solo podrá utilizar la plataforma RLL en estos casos:

- Vive en un país de la UE o en Noruega, Islandia o Liechtenstein.
- La empresa está radicada en un país de la UE o en Noruega, Islandia o Liechtenstein.
- Su reclamación se refiere a un bien o servicio que haya adquirido en línea.

¿Formula la reclamación en nombre de otra persona? * Sí No

[Cancelar](#)

[Ir al formulario de reclamaciones RLL >](#)



Para buscar en nuestros registros, puede utilizar el nombre o la página web de la empresa. Si ya tenemos los datos de la empresa, el sistema los incorporará automáticamente al formulario que figura a continuación.

En caso contrario, [introduzca los datos de la empresa.](#)

Nombre de la empresa *

Dirección de correo electrónico de la empresa *

Página web de la empresa *

¿En qué país está establecida la empresa? *

Dirección de la empresa

Calle

Código postal **Población**

Denos información sobre la empresa

Indique todos los datos de que disponga sobre la empresa a la que compró el producto o servicio. Los necesitamos para relacionar su reclamación con la empresa vendedora.

¿Necesita ayuda?

El punto de contacto nacional de su país le aclarará todos los pasos del proceso.

[Ayuda](#)

[Restablecer](#)

[Guardar como borrador](#)

[Ir al siguiente paso >](#)

Confirmación de la presentación de la reclamación

De: JUST-ODR-NOREPLY@ec.europa.eu [<mailto:JUST-ODR-NOREPLY@ec.europa.eu>]

Enviado el: jueves, 2 de noviembre de 2017 13:55

Para: xxxxxx <sssss@ss.es>

Asunto: Web de resolución de litigios en línea de la UE: ha recibido un nuevo mensaje



RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA

Para confirmar su dirección de correo electrónico y presentar su reclamación(2017/129227), pulse [Confirmar](#).

Si el enlace no funciona, copie y pegue la siguiente dirección en su navegador:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.confirm&lng=ES&uuid=DFD12C2B-E283-0E07-FCBC714D41E92EF0&token=tJ66-olyTdrR04ungNbdvqpHnpqWdZwllT8GdQCb>

Cuando pulse [Confirmar](#), enviaremos su reclamación a la empresa.

[Declaración de privacidad](#)

¿NECESITA AYUDA?

[Obtener ayuda](#)

Enviado el: jueves, 2 de noviembre de 2017 13:56

Para: xxxxxx <sssss@ss.es

Asunto: Web de resolución de litigios en línea de la UE: ha recibido un nuevo mensaje



RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA

Su reclamación se ha enviado.

Referencia de la reclamación: 2017/129227.

Pulse [aquí](#) para acceder a esta reclamación.

Si el enlace no funciona, copie y pegue la siguiente dirección en la barra de direcciones de su navegador:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.edit&uuid=DFD12C2B-E283-0E07-FCBC714D41E92EF0&token=tJ66-olyTdrR04ungNbdvqpHnpgWdZwIT8GdQCb>

[Declaración de privacidad](#)

¿NECESITA AYUDA?

[Obtener ayuda](#)

TRAMITACIÓN DE LA RECLAMACIÓN POR LA ENTIDAD DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

- ▶ El organismo de resolución de litigios tiene tres semanas desde la recepción de la reclamación completa para decidir si es o no competente para tratar su litigio e informarle de ello y si no existe en su procedimiento alguna causa de inadmisión a trámite.

Resolución del litigio (art. 10)

- ▶ Se ha de resolver en el plazo de 90 días;
- ▶ No se requerirá la comparecencia de las partes a no ser que las normas de procedimiento contemplen esa posibilidad y las partes lo consientan expresamente;
- ▶ Transmitirá sin demora la información relativa a la fecha de recepción del expediente de reclamación, objeto del litigio, la fecha de conclusión y el resultado del procedimiento a la plataforma;
- ▶ La entidad no está sujeta a tramitar el procedimiento a través de la plataforma.

Juntas arbitrales en las ODR

Algunas de las Juntas Arbitrales están acreditadas y notificadas a la CE;

El objeto del arbitraje tiene que versar sobre contratos celebrados en línea.

[Borrar criterios de búsqueda](#)

Buscar

[Imprimir los resultados](#)

Nombre	País	Más información
ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN "MEDIATION QUALITY"	 España	Más información
ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL (AUTOCONTROL)	 España	Más información
COMITÉ DE MEDIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CONFIANZA ONLINE	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CASTILLA LA MANCHA	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CASTILLA Y LEÓN	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CATALUÑA	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EXTREMADURA	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ILLES BALEARS	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA C.A DE ARAGÓN	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA C.A DE CANARIAS	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA CIUDAD DE CEUTA	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCIA	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID	 España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	 España	Más información

Borrar criterios de búsqueda

Buscar Imprimir los resultados

Nombre	País	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA REGIÓN DE MURCIA <i>CONSUMER ARBITRATION BOARD OF MURCIA</i>	España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA RIOJA	España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA ZONA NOROESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID	España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA	España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	España	Más información
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE LEÓN	España	Más información
JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO	España	Más información
Sección de Consumo Europeo de la Agencia Catalana de Consumo	España	Más información
Servicio de Mediación de la Agencia Catalana de Consumo	España	Más información
XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE GALICIA	España	Más información

Buscar

Nombre

JUNTA ARB...
CONSUMER A

JUNTA ARB

JUNTA ARB

JUNTA ARB

JUNTA ARB

JUNTA ARB

JUNTA ARB

JUNTA ARB

Sección de

Servicio de

XUNTA ARB

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Imprimir X

DATOS DE CONTACTO

SECTORES Y TIPOS

PROCEDIMIENTO

Dirección

CALLE CIRIACO MIGUEL VIGIL,
9,1ª PLANTA, SECTOR DERECHO
OVIEDO (ASTURIAS), 33006

España

Información de contacto

Dirección de correo electrónico: jac@asturias.org

Página web: <http://consumoastur.es/consultas-y-reclamaciones/arbitraje>

Teléfono: +34 985 108306
Fax: +34 985 108310

Información adicional

Esta entidad fue notificada por vez primera por **España**

Resolución de litigios en línea



[Informes y estadísticas](#)
[Legislación](#)

[Contactar a un asesor](#)
[Protección de datos](#)

Comisión Europea

[La Comisión y sus prioridades](#)
[Políticas, información y servicios](#)

Seguir a la Comisión Europea

[Facebook](#) [Twitter](#) [Otras redes sociales](#)

Unión Europea

[Instituciones de la UE](#)
[Unión Europea](#)

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

- DATOS DE CONTACTO
- SECTORES Y TIPOS**
- PROCEDIMIENTO

A. La entidad es competente para la resolución de litigios en los sectores siguientes

Bienes de consumo

- Alimentos: frutas y hortalizas
- Alimentos: carne
- Alimentos: pan y cereales
- Alimentos: alimentos sanos y nutrientes
- Alimentos: otros
- Bebidas no alcohólicas
- Bebidas alcohólicas
- Tabaco
- Artículos de vestir (se incluyen las prendas hechas a medida) y calzado
- Artículos para el mantenimiento y la mejora del hogar
- Muebles y accesorios
- Aparatos domésticos grandes (se incluyen las aspiradoras y los hornos microondas)
- Aparatos domésticos pequeños (se incluyen las máquinas de café y los aparatos utilizados en la preparación de alimentos)
- Aparatos electrónicos (no se incluyen los artículos relacionados con las TIC ni de ocio)
- Artículos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)
- Artículos de ocio (material deportivo, instrumentos musicales, etc.)
- Vehículos nuevos
- Vehículos de segunda mano
- Otro transporte privado

Buscar

Nombre

JUNTA AR
CONSUMER

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

Sección de

Servicio de

XUNTA AR

Resolución de



Comisión Eu

La Comisión y su
Políticas, informa

- Combustibles y lubricantes para vehículos y otros medios de transporte privado
- Libros, revistas, periódicos y artículos de papelería (no incluye las entregas postales)
- Animales domésticos y productos para animales domésticos
- Aparatos eléctricos para el cuidado personal
- Cosméticos y artículos de tocador para el cuidado personal
- Joyas, plata, relojes de pared, relojes de pulsera y accesorios
- Artículos para el cuidado de bebés y niños
- Productos de limpieza y mantenimiento, artículos de limpieza y otros artículos de uso doméstico perecederos
- Otros

Educación

- Idiomas, clases de conducir y otras clases particulares

Energía y agua

- Agua
- Electricidad
- Gas
- Otras fuentes de energía

Servicios financieros

- Servicios financieros: cuenta de pago y servicios de pago
- Servicios financieros: créditos (excepto hipotecas y créditos vivienda)
- Servicios financieros: hipotecas y créditos vivienda
- Servicios financieros: ahorro
- Servicios financieros: Otros
- Inversiones, pensiones y valores
- Seguro distinto del seguro de vida: vivienda y propiedad
- Seguro distinto del seguro de vida: transporte
- Seguro distinto del seguro de vida: viaje
- Seguro distinto del seguro de vida: enfermedad, accidente y otros

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Último

Buscar

Nombre

JUNTA AR
CONSUMER

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

Sección de

Servicio de

XUNTA AR

Servicios generales de consumo

- Servicios inmobiliarios
- Construcción de casas nuevas
- Servicios para el mantenimiento y la mejora del hogar
- Traslados y almacenamiento relacionados con el hogar
- Servicios de limpieza del hogar
- Servicios para el cuidado personal
- Limpieza, reparación y alquiler de prendas de vestir y calzado
- Servicios de apoyo, investigación e intermediación
- Mantenimiento y reparación de vehículos y otros medios de transporte
- Servicios jurídicos y de contabilidad
- Servicios funerarios
- Cuidado de niños
- Servicios para animales domésticos
- Otros

Servicios de ocio

- Hoteles y otros alojamientos de vacaciones
- Viajes combinados
- Servicios de agencias de viajes
- Tiempo compartido y similares
- Restaurantes y bares
- Servicios relacionados con deportes y aficiones
- Servicios culturales y de ocio
- Apuestas y loterías
- Otros servicios de ocio

Servicios postales y comunicaciones electrónicas

- Servicios postales y mensajería
- Servicios de telefonía fija
- Servicios de telefonía móvil
- Servicios de internet
- Servicios de televisión
- Otros servicios de comunicación

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Último

Resolución de



Comisión Eu

La Comisión y su
Políticas, informa

Buscar

Nombre

JUNTA AR

CONSUMER

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

Sección de

Servicio de

XUNTA AR

- Servicios culturales y de ocio
- Apuestas y loterías
- Otros servicios de ocio

Servicios postales y comunicaciones electrónicas

- Servicios postales y mensajería
- Servicios de telefonía fija
- Servicios de telefonía móvil
- Servicios de internet
- Servicios de televisión
- Otros servicios de comunicación

Servicios de transporte

- Tranvía, autobús, metro y suburbano
- Ferrocarril
- Transporte aéreo
- Taxi
- Transporte marítimo, fluvial o similar
- Servicios de infraestructura de transporte
- Servicios de alquiler
- Otros

Otros

- Otros (incluye tanto bienes como servicios)

B. La entidad es competente para la resolución de litigios iniciados por

Consumidores contra empresas(C2B)

C. La entidad es competente para la resolución de litigios contra empresas establecidas en

- España

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Último

Resolución de



You and Europe

Comisión Eu

La Comisión y su Políticas, informa

Buscar

Nombre

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE

Sección de

Servicio de

XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

- DATOS DE CONTACTO
- SECTORES Y TIPOS
- PROCEDIMIENTO**

A. Tasas

- El consumidor no debe pagar tasas
- La empresa no debe pagar tasas

B. Lengua(s)

- La entidad realiza el procedimiento en las lenguas siguientes:
 - español

C. Duración media del procedimiento (en días o meses)

- El procedimiento tiene una duración media de **90 día(s)**

D. Tramitación del procedimiento

- El procedimiento se realiza: **por escrito**
- La entidad exige la presencia física de las partes y/o de sus representantes en algunos casos

E. Resultado del procedimiento

- El procedimiento es vinculante para **consumidores y empresas**

F. Motivos de denegación

- El consumidor no trató de ponerse en contacto primero con la empresa para intentar resolver el asunto bilateralmente

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Último

Resolución de



Comisión Eu

La Comisión y su Políticas, informa

Buscar

Nombre

JUNTA AR
CONSUMER

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

JUNTA AR

Sección de

Servicio de

XUNTA AR

Resolución de



Comisión Eu

La Comisión y su
Políticas, informa

A. Tasas

- El consumidor no debe pagar tasas
- La empresa no debe pagar tasas

B. Lengua(s)

- La entidad realiza el procedimiento en las lenguas siguientes:
 - español

C. Duración media del procedimiento (en días o meses)

- El procedimiento tiene una duración media de **90 día(s)**

D. Tramitación del procedimiento

- El procedimiento se realiza: **por escrito**
- La entidad exige la presencia física de las partes y/o de sus representantes en algunos casos

E. Resultado del procedimiento

- El procedimiento es vinculante para **consumidores y empresas**

F. Motivos de denegación

- El consumidor no trató de ponerse en contacto primero con la empresa para intentar resolver el asunto bilateralmente
- El litigio es frívolo o vejatorio
- Otro organismo de resolución de litigios o un órgano jurisdiccional están examinando o han examinado la reclamación

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Más información

Último

Consultas y Reclamaciones
Consultas
Arbitraje
¿Que es? Características Tramitación Censo de empresas adheridas a arbitraje Impreso de Solicitud de Arbitraje Entidad Acreditada ADR
Denuncia administrativa
Vía judicial
Oficina Virtual

Entidad Acreditada ADR

Datos identificativos y de contacto.

Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias
C/ Ciriaco Miguel Vigil, 9, 1ª planta, sector dcho, 33006 - Oviedo
Teléfono: 985108306
Email Junta Arbitral: jac@asturias.org

Entidad acreditada con nº AEC00003

Constituida el 16 de marzo de 1994 mediante acuerdo entre la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales y el Instituto Nacional del Consumo.

Acreditada e incluida en el listado nacional, como entidad de resolución alternativa conforme a 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 y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo por Resolución de de la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) de fecha 15 de junio de 2018 y número AEC00003.

Procedimiento, efectos y normativa reguladora

El procedimiento administrado por esta entidad se rige por la normativa reguladora de este tipo de sistema arbitral, en cuanto a legitimación activa y pasiva, materias susceptibles y excluidas, tipos de litigios, solicitud, causas de inadmisión, normas de procedimiento, resolución en derecho o equidad, costes, efectos y demás cuestiones relativas a su tramitación y consecuencias.

Dicha normativa es actualmente:

- [Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.](#)
- [Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.](#)
- Supletoriamente:
 - [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
 - [Ley 60/2003, de 23 de diciembre, Ley de Arbitraje.](#)

Duración del procedimiento

La duración máxima prevista por la normativa indicada es de 90 días, prorrogables, en determinadas circunstancias, por otros 90

Duración del procedimiento

La duración máxima prevista por la normativa indicada es de 90 días, prorrogables, en determinadas circunstancias, por otros 90.

La duración media del procedimiento en esta Junta durante el año 2017 fue de 50 días desde que la documentación para su resolución estuvo completa o desde que se cumplió el plazo para que pudiera estarlo (finalización de plazo para respuesta de la empresa y designación de órgano arbitral).

Listado de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias

Todos ellos, de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Su acreditación es por tiempo indefinido, salvo renuncia o por darse alguno de los supuestos previstos en dicha norma.

Alfredo Balsera Rodríguez
Ingeniero de telecomunicaciones
Árbitro desde el año 1997

Ana Belén Álvarez Fernández
Licenciada en derecho
Árbitro desde el año 2014

Cesáreo Marqués Valle
Graduado Social.
Árbitro desde el año 1995

Claudio Alvargonzález Terrero
Licenciado en derecho
Árbitro desde el año 2001

Jesús Gómez Villaverde
Técnico Superior en Servicios al Consumidor
Árbitro desde el año 2010

Jesús Ruiz López
Licenciado en derecho
Árbitro desde el año 2017

Joaquín Fernández González
Bachillerato Superior. Técnico de Prevención de Riesgos Laborales, grado medio.
Árbitro desde el año 1994

Juan Fernando González Rodríguez
Licenciado en derecho
Árbitro desde el año 2018

CONCILIACIÓN

- ▶ *la comparecencia facultativa de las partes en un conflicto de intereses, ya sea ante un órgano judicial (Juzgados) o no judicial (órganos administrativos), para que en su presencia traten de solucionar el conflicto que las separa, con atribución de determinados efectos jurídicos a lo que en ella se convenga*
- ▶ Aparece regulada en los artículos 42.1 y 48.2 aunque no se esgrime un concepto o definición de la misma.
- ▶ Únicamente se otorga al órgano arbitral la facultad de instar a las partes a la consecución de la misma (Art. 42.1).
- ▶ Por su parte el artículo 48.2 recoge la posibilidad de que durante las actuaciones arbitrales, las partes lleguen a un acuerdo que resuelva total o parcialmente el conflicto. En este caso el órgano arbitral dará por finalizadas las actuaciones.

Puede producirse no sólo en el trámite de audiencia sino en cualquier momento del procedimiento arbitral

La conciliación no sólo puede acaecer por intervención del órgano arbitral sino a través de la propia iniciativa de consumidor y empresario.

El acuerdo conciliatorio puede satisfacer en todo o en parte los intereses de reclamante y reclamado.

Si la satisfacción de las pretensiones del reclamante fuera parcial, podrá proseguirse el procedimiento arbitral por los aspectos del litigio no resueltos.

El acuerdo se incorporará a la resolución que adopte el órgano arbitral, denominándose laudo conciliatorio, gozando de los mismos efectos que el laudo ordinario.

SIMILITUDES MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

Tanto una como otra, suponen técnicas de composición amigable en las que las partes tienen un ánimo de resolver una contienda.

Ello requiere generalmente, la intervención de un tercero que en ningún caso tendrá poder de decisión.

Por tanto, su eficacia, ya sea en la conciliación, ya sea en la mediación, siempre estará supeditada a un acuerdo entre el consumidor y empresario.

DIFERENCIAS MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

El mediador ofrece una propuesta de solución al conflicto, mientras que en la conciliación se trata de una simple aproximación entre las partes.

En lo que se refiere al procedimiento, la mediación suele tener carácter previo al arbitraje de consumo; por el contrario, la conciliación se realiza una vez iniciado el procedimiento arbitral y en cualquier momento del mismo



Arbitraje

REAL DECRETO 231/2008 DE 15 DE FEBRERO, POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (RDAC)

PRINCIPIOS

Están recogidos en el artículo 41.1 del Real Decreto 231/2008 que dispone que el procedimiento arbitral de consumo se ajustará a:

los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad., a los que hay que añadir el de confidencialidad,

Por su parte el artículo 46 señala que la inactividad de las partes en el procedimiento arbitral de consumo no impedirá que se dicte el laudo ni le privará de eficacia.

PRINCIPIOS

Principio dispositivo

Principio de audiencia

Principio de contradicción

Principio de igualdad

Principio de gratuidad

Principio de preclusión

CARACTERÍSTICAS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

Voluntariedad

Rapidez

Vinculatoriedad y ejecutividad

Unidireccionalidad

Equilibrio entre las partes

Es un arbitraje en equidad

ORGANIZACION DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

1.- Las Juntas Arbitrales de Consumo

2.- Los Órganos Arbitrales:
Colegios Arbitrales y Árbitro único

3.- La Comisión de las Juntas
Arbitrales de Consumo

4.- El Consejo General del
Sistema Arbitral de Consumo

El árbitro único (Art. 19 RDAC)

Intervendrá
en dos
supuestos:

◊ Cuando
consumidor y
empresario
así lo
acuerden

◊ Cuando lo
decida el
presidente
de la Junta
Arbitral y se
cumplan dos
condiciones:

La cuantía sea inferior a 300 €

El fondo del asunto revista escasa
complejidad

¿A qué Junta Arbitral deben acudir los consumidores?

Normalmente, la Junta competente es la correspondiente al domicilio del consumidor.

Si hay varias (Autonómica y Municipal), la de inferior ámbito territorial (Municipal).

No obstante, las partes pueden acordar expresamente su sometimiento a otra Junta Arbitral distinta.

**EL CONVENIO
ARBITRAL.- LA
OFERTA
PÚBLICA DE
ADHESION AL
SISTEMA
ARBITRAL.
(ARTS 24-32
RDAC)**

Cláusula incorporada al contrato principal

Acuerdo independiente de las partes

Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral por el empresario

Aceptación expresa del empresario de cada solicitud de arbitraje

OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL(OPS)

- Sometimiento expreso al Real Decreto 231/2008 por el que se regula el arbitraje de consumo.

- Compromiso de cumplimiento del laudo arbitral que se dicte.

- Ámbito de dicha Oferta, ya que el empresario puede consignar algunas limitaciones por razón de la cuantía, territorio, lugar de celebración del negocio jurídico, etc.

- Plazo de validez de la Oferta.

- Opción por el arbitraje en derecho o equidad para la resolución del litigio

- Aceptación o no de la mediación previa al conocimiento de los órganos arbitrales del conflicto.

EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL (Arts. 33-50 RDAC)

1.- Solicitud de arbitraje

2.- Admisión de la solicitud

3.- Verificación de Convenio arbitral

4.- Designación de órgano arbitral

5- Alegaciones (Art. 42)

6.-Modificación de la pretensión y reconvención (Art. 43)

7 - Trámite de audiencia (Art. 44)

8.- Terminación del procedimiento. El laudo. (Art. 48-50 RDAC). El laudo conciliatorio

- I.- Contenido.
- II.- Forma
- III.-Plazo (Art. 49 RDAC)
- IV- Notificación del laudo (Art.50 RDAC)

I. Solicitud de arbitraje

Problema: a veces la solicitud es incompleta

Contenido mínimo: art. 34.1 RD

Si no tiene contenido mínimo, la JA le pide subsanación; si no, se tiene por desistido

Modelos normalizados de solicitud y contestación

¿Cómo presentarla? Por escrito, o vía electrónica, o por cualquier otro medio

Junto a solicitud, pueden aportarse o proponerse pruebas

II. Admisión e inadmisión a trámite

Recibida la solicitud, el Pres. JA debe:

- 1) Analizar su competencia territorial (art. 37.1)
- 2) Conocer sobre admisión e inadmisión a trámite

Inadmisión a trámite cuando:

- - Materia no arbitrable
- - No conflicto entre E y C
- - Reclamaciones “infundadas” (art. 35.1)
- - No se aprecia afección de derechos e intereses económicos de los C

II. Admisión e inadmisión a trámite

- La resol. sobre admis. o inadmisión pone fin a la vía administrativa
- Excepción: cabe recurso contra resol. de admisión o inadmisión a trámite por considerar la materia no arbitrable (art. 36). No en los demás casos
 - Plazo: 15 días
 - Lo resuelve la Comisión JAC, en tres meses
 - Excepción: lo resuelven los árbitros, cd ya han sido designados y es el E quien impugna la admisión; ¿cd resolverán los árbitros sobre ello? ¿en el laudo?

III. Inicio del procedimiento

RD-1993: con la designación del col. arb.

▶ LA: **Artículo 22.**

▶ 1. El procedimiento arbitral comienza cuando los árbitros hayan notificado a las partes por escrito la aceptación del arbitraje.

• Art. 37.3. Depende de si hay o no conv. arbitral

1) Si hay convenio arbitral válido. El Pres. JA dicta resolución que acuerda el inicio del proced. arbitral. En ella constará:

- la admisión a trámite de la solicitud

- la invitación a las partes a la mediación previa

- el traslado de la solicitud al reclamado, para que en el plazo de 15 presente alegaciones, y en su caso, presente o proponga pruebas

III. Inicio del procedimiento

2) Si no consta convenio arbitral, o no es válido. El Pres. da traslado de la solicitud al E, para que en 15 días acepte el arbitraje y la mediación previa y para, en su caso, contestar a la solicitud, formulando alegaciones, y en su caso, presentar o proponer pruebas

- Si el reclamado acepta el arbitraje, el Pres. JA dicta resolución con acuerdo expreso de iniciación del proced. arbitral
- Pero el proced. se entenderá iniciado en la fecha de entrada en la JAC de la aceptación por el E

Art. 22 LA: comienza cuando los árbitros hayan notificado a a las partes por escrito la aceptación del arbitraje.

III. Inicio del procedimiento

¿CUÁNDO HAY QUE DESIGNAR A LOS ÁRBITROS?

Art. 39.1. El Pres. JA designará los árbitros, y lo notificará a las partes

“Podrá realizarse en la resolución de inicio del proced. arbitral”. Será lo habitual

¿Pero puede hacerse más tarde? La norma parece permitirlo. ¿Cuándo? Quizás cuando hay mediación previa

La norma es confusa

IV. Alegaciones y reconvención

- El C, en la solicitud, expondrá sus pretensiones, y el fundamento de ellas (art. 34.1)
- Las alegaciones que haga el reclamado, en el plazo de quince días, tendrán el valor de contestación a la solicitud de arbitraje (art. 42.2)
- Plazo del E para formular alegaciones: 15 días (art. 37.3)
- No es cierto. Las partes pueden modificar o ampliar la solicitud y la contestación en cualquier momento (antes que termine el trámite de audiencia), haciendo alegaciones y proponiendo prueba (art. 43.1)

IV. Alegaciones y reconvención

RECONVENCIÓN, art. 43

No regulada en RD-1993, pero admitida en la práctica

Motivos:

- - No dividir la contienda procesal
- - Economía procesal
- - Incentiva la adhesión de E al SAC
- - No es contrario al carácter unidireccional del SAC

IV. Alegaciones y reconvención

El E no puede formular reconvención contra C no demandantes (sí lo permite el art. 407.1 LEC)

Fecha límite: antes de la finalización del trámite de audiencia

La reconv. no puede recaer sobre materias no susceptibles de arb. con. (art. 43.2)

Debe existir una “conexión” entre las pretensiones del E y la formulada por el C (art. 43.2)

IV. Alegaciones y reconvención

Pero cabe que el E acepte la petición de arbitraje del C condicionándola a que se conozca en ese mismo proced. una controversia no conexa. Si el C no acepta, no hay conv. arbitral

Admitida la reconv., el C reclamante tiene 15 días para hacer alegaciones, y en su caso, proponer prueba, procediendo a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista (art. 43.3)

Hubiera sido mejor: trasladar la reconv. al C, para que la acepte o rechace. Su rechazo supone la terminación del proced.

Conclusión: el C se expone a que, tras su solicitud de arbitraje, haya reconvención, y se emita un laudo que le condene a él

V. Inactividad de las partes

La no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en el procedimiento no impedirá que se dicte el laudo (arts. 46.1 RD, y 31.c LA)

La inactividad puede ser del reclamante, del reclamado o de ambos

El silencio, la inactividad o incomparecencia no significa allanamiento ni admisión de los hechos alegados por la otra parte (art. 46.2)

VI. Actividad procedimental

LUGAR

- En el que determinen las partes y, en su defecto, los árbitros (art. 24.1 LA)
- Esto no se aplica al arb. con. Será el lugar establecido en las normas reguladoras de la JA; normalmente, en la sede de la propia JA
- Sí cabe aplicar el art. 24.1 LA: los árbitros pueden reunirse en cualquier lugar para practicar pruebas o celebrar deliberaciones

VI. Actividad procedimental

IDIOMA

- Las partes podrán acordar el idioma o idiomas del arbitraje; en su defecto, en cualquiera de los idiomas oficiales en el lugar donde se desarrollan las actuaciones (art. 24.2 LA)
- ¿Se aplica esto al arb. con?
- Si una parte desconoce el idioma, tiene derecho a audiencia, contradicción y defensa en la lengua que utilice. Esta alegación no podrá paralizar el procedimiento arbitral.
- Testigos, peritos y terceros podrán usar en el arbitraje su propia lengua
- En las actuaciones orales, cualquier persona podrá hacer de intérprete (previo juramento o promesa)
- ¿Quién abona los gastos del intérprete? ¿La parte interesada o la Adm. Pub.?

VI. Actividad procedimental

ACTUACIÓN PERSONAL O POR REPRESENTANTE

Las partes pueden actuar por sí o debidamente representadas (art. 10.2 RD-1993)

No es necesaria la intervención de abogado (si lo hay, lo costea la parte)

Si actúa por medio de representante:

- - Ha de ser persona capaz, a juicio del CA
- - No precisa poder notarial
- - No ha de ser un abogado

VII. Trámite de audiencia

Art. 44

Es obligatorio dar audiencia a las partes, al menos una vez

Desparece el plazo máximo dentro del cual debía celebrarse (3 meses; art. 12.1 RD-1993)

Puede ser escrita u oral, presencialmente o a través de otros medios técnicos

Tiene carácter privado (art. 12.1 RD-1993)

Las partes serán citadas con suficiente antelación

VII. Trámite de audiencia



En ella las partes podrán presentar alegaciones y pruebas



Lo habitual es que haya una única audiencia, y que en ella se concentren las alegaciones, y la proposición y práctica de prueba



El Sec. levantará acta de la audiencia

VIII. Pruebas

- Art. 45
- Pueden practicarse de oficio o a instancia de parte
- ¿Cuándo las proponen las partes? En la solicitud, contestación, o en cualquier momento, antes de que termine el trámite de audiencia
- Los árbitros resolverán sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, debiendo notificarse a las partes
- Pueden denegar las pruebas no pertinentes (justificándolo, para evitar indefensión)
- Práctica de prueba. Las partes serán convocadas, siempre que sea posible su presencia

COSTE DE LA PRUEBA, art. 45.3

Las practicadas de oficio, costeadas por la JA o la Administración de la que depende. Por eso, sólo las “imprescindibles”

Las propuestas por una parte, serán costeadas por ella; si la proponen las dos partes, por mitad

Excepción: si en el laudo se aprecia mala fe o temeridad de una parte, podrá distribuirse de otro modo el pago de las costas

VIII. Pruebas

VIII. Pruebas

ASISTENCIA JUDICIAL PARA LA PRÁCTICA DE PRUEBAS (art. 27 y 43 LA)

Casos en que procede:

- 1) El objeto de la prueba se halla fuera del dominio físico o jurídico del solicitante
- 2) La prueba debe llevarse a cabo fuera del lugar previsto para desarrollar la actividad arbitral

Legitimación para pedir la asistencia judicial: de oficio o a instancia de parte

VIII. Pruebas

Esta asistencia podrá consistir en:

- 1. La práctica de la prueba ante el tribunal competente
- 2. La adopción por el tribunal de las medidas necesarias para la práctica de la prueba ante los árbitros

Una vez practicada la prueba, el tribunal entregará al CA testimonio de sus actuaciones

Tribunal competente: JPI del lugar del arbitraje o del lugar donde haya de prestarse la asistencia

VIII. Pruebas

151

Procedimiento para la solicitud de la asistencia judicial: no hay uno previsto

El juez no puede entrar a ponderar la conveniencia o utilidad de la prueba solicitada

Sólo puede denegar la diligencia solicitada cuando estime que es ilícita o contraria a ley (art. 44 LA)

VIII. Costas

La LEC adopta el criterio del vencimiento objetivo: quien pierde, paga

¿Sería conveniente cambiar el sistema en el arb. con, y adoptar el criterio del vencimiento objetivo?

- - Ventajas: el que gana no paga nada
- - Desventajas: el C no puede calcular *a priori* los gastos que el arb. con. le puede provocar. Esto puede desincentivar el SAC

VIII. Costas

- Con el sistema actual se consigue “frenar” la petición de pruebas costosas

Conclusión: no adoptar el sistema del vencimiento objetivo

Regulación en art. 45.3 RD; mantiene el régimen del RD-1993

IX. Las medidas cautelares

Los árbitros pueden adoptar medidas cautelares

¿También en el arb. con? Sí

Son compatibles con las medidas cautelares judiciales

Sólo pueden adoptarse a instancia de parte (no de oficio)

La resolución que las adopte es susceptible de impugnación, por los mismos motivos que el laudo final

IX. Las medidas cautelares

Si la persona frente a quien se acuerda no la cumple voluntariamente, es necesario acudir a los tribunales para que la ejecuten

Requisitos:

- 1) Debe ir dirigida a hacer posible la ejecución de un eventual laudo
- 2) Se refiere a actuaciones sobre el patrimonio del demandado

IX. Las medidas cautelares

Presupuestos (aunque no los cita la LA):

- 1) *Periculum in mora*
- 2) *Fumus boni iuris*: apariencia de buen derecho

Los árbitros podrán exigir fianza al solicitante

IX. Acumulación de procedimientos arbitrales

No regulado en RD-1993

Art. 39.2

Supuesto: varias solicitudes presentadas por los C frente a un mismo E con idéntica causa de pedir

El Pres. JA podrá acordar su acumulación

Efecto: serán conocidas en un único procedimiento

IX. Acumulación de procedimientos arbitrales

- Problemas en la práctica:
 - La acumulación sólo cabe dentro de una misma JA, no cd las solicitudes son de varias JA
 - ¿Hasta cuando puede el Pres. acumular una solicitud a un proced. arb? Fecha límite: audiencia
 - ¿En qué puede basarse el rechazo a la acumulación?

XI. Otras cuestiones

TERMINACIÓN DEL PROCED. ARBITRAL

- Art. 48.3 (igual al art. 38.2 LA)
- Terminación normal: laudo que conoce del fondo del asunto
- Terminación “anormal”:
 - Caso de acuerdo (48.2). Laudo conciliatorio.
 - casos del art. 48.3 RD.
- ▶ **a)** Cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.
- ▶ **b)** Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, o
- ▶ **c)** Cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible. En este laudo se hará constar si queda expedita la vía judicial.
 - Se dicta un laudo, que pone fin al procedimiento, sin entrar en el fondo del asunto

XI. Otras cuestiones

NOTIFICACIÓN de las actuaciones arbitrales y del laudo

- Reglas (art. 50):
 - 1) Acuerdo de las partes, conforme a la práctica de la JAC
 - 2) Conforme a la Ley 39/2015

Artículo 41. Condiciones generales para la práctica de las notificaciones.

1. Las notificaciones se practicarán **preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía.**

Con independencia del medio utilizado, las notificaciones **serán válidas** siempre que **permitan tener constancia** de su envío o **puesta a disposición, de la recepción** o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma. **La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.**

Los **interesados que no estén obligados** a recibir notificaciones electrónicas, podrán decidir y comunicar en cualquier momento a la Administración Pública, mediante los **modelos normalizados que se establezcan al efecto, que las notificaciones sucesivas se practiquen o dejen de practicarse por medios electrónicos.**

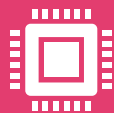
Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la **obligación de practicar electrónicamente las notificaciones para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas** que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos **quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.**

Adicionalmente, el interesado podrá identificar un dispositivo electrónico y/o una **dirección de correo electrónico que servirán para el envío de los avisos regulados en este artículo, pero no para la práctica de notificaciones.**

- ▶ 3. En los procedimientos **iniciados a solicitud del interesado**, la notificación se practicará **por el medio señalado al efecto por aquel**. Esta notificación **será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración**.
- ▶ Cuando no fuera posible realizar la notificación de acuerdo con lo señalado en la solicitud, se practicará en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.
- ▶ 4. En los procedimientos **iniciados de oficio, a los solos efectos de su iniciación**, las Administraciones Públicas podrán recabar, mediante **consulta a las bases de datos del Instituto Nacional de Estadística, los datos sobre el domicilio del interesado recogidos en el Padrón Municipal, remitidos por las Entidades Locales** en aplicación de lo previsto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- ▶ 5. Cuando el interesado o su representante **rechace** la notificación de una actuación administrativa, **se hará constar en el expediente**, especificándose las circunstancias del intento de notificación y el medio, **dando por efectuado el trámite y siguiéndose el procedimiento**.

- ▶ Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas **enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración** u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única.
- ▶ **La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.**

Artículo 43. Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos.



1. Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante **comparecencia** en la **sede electrónica de la Administración u Organismo actuante**, a través de la dirección electrónica habilitada única o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración u Organismo.



Se entiende por **comparecencia en la sede electrónica**, el **acceso por el interesado** o su representante debidamente identificado al contenido de la notificación.



2. Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas **en el momento en que se produzca el acceso a su contenido**.



Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.

Artículo 44. Notificación infructuosa.

- ▶ Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un **anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado»**.
- ▶ Asimismo, previamente y con carácter facultativo, las Administraciones podrán publicar un **anuncio en el boletín oficial de la Comunidad Autónoma o de la Provincia, en el tablón de edictos del Ayuntamiento del último domicilio del interesado** o del Consulado o Sección Consular de la Embajada correspondiente.
- ▶ Las Administraciones Públicas podrán establecer **otras formas de notificación** complementarias a través de los restantes medios de difusión, que no excluirán la obligación de publicar el correspondiente anuncio en el «Boletín Oficial del Estado».

EFFECTOS DEL LAUDO

1.- Vinculatoriedad.

2.- Cosa juzgada (Art. 43 L .A.)

- Función negativa: queda excluido cualquier otro pronunciamiento de un órgano judicial o arbitral sobre el mismo litigio, siempre y cuando intervengan las mismas partes.
- Sentido positivo: el laudo tiene el mismo valor que una sentencia judicial, susceptible de ser impugnado ante instancias judiciales y por motivos muy tasados.

LA INTERVENCIÓN JUDICIAL

168

1.- *La ejecución forzosa del laudo (Arts 8, 44 y 45 LA, 545.2 LEC: JPI)*

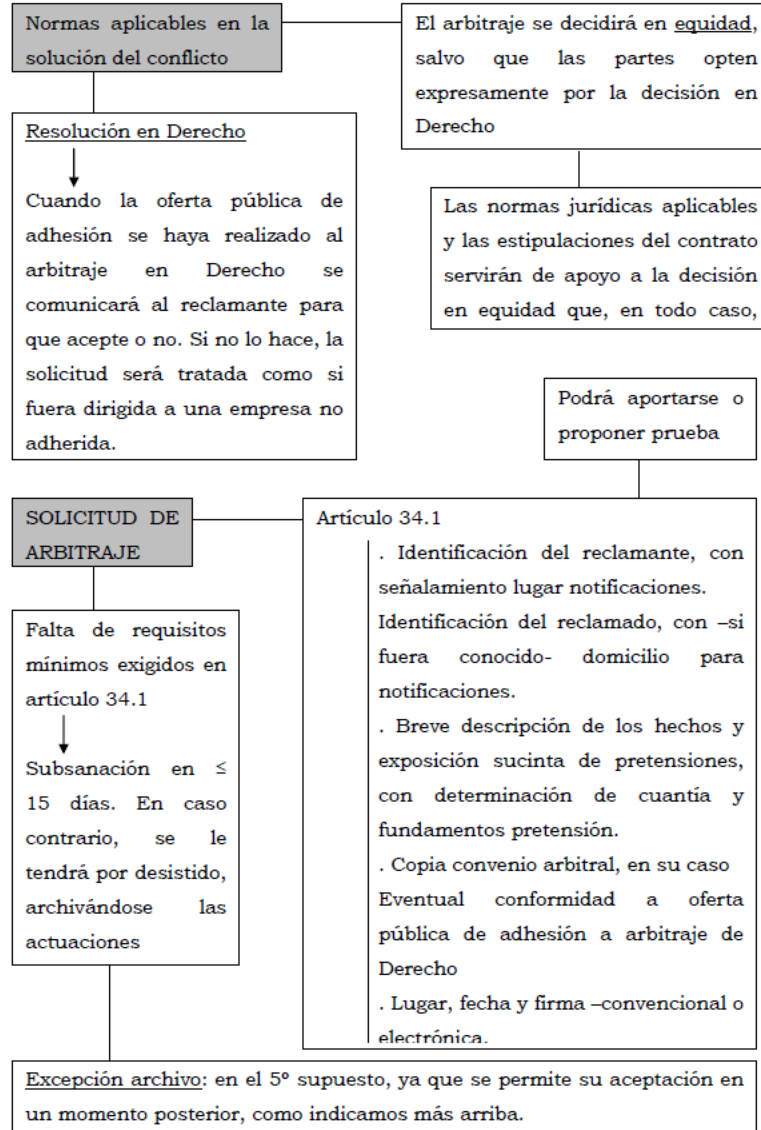
2.- *La anulación del laudo. JPI*

- Que el convenio arbitral no exista o no sea válido
- Que no se haya notificado debidamente la designación de colegio arbitral
- Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión
- Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
- Que el procedimiento arbitral no se haya ajustado a las prescripciones legales
- Que el laudo sea contrario al orden público.

3.- *El recurso de revisión del laudo TSJ*

- Si después de pronunciado el laudo aparecieren documentos decisivos de los que no se hubiera podido disponer en su momento.
- Si el laudo se hubiera dictado en virtud de documentos declarados falsos sin conocimiento de una de las partes, o fueran declarados falsos con posterioridad.
- Si han intervenido peritos o testigos en el procedimiento y hubieren sido condenados por falso testimonio en las declaraciones que sirvieron de fundamento al laudo.
- Si se hubiera emitido el laudo en virtud de cohecho, violencia o maquinación fraudulenta.

PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO
(RD 231/2008 SOBRE SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO)



ANÁLISIS COMPETENCIA
TERRITORIAL

El Presidente de la JAC conocerá sobre
la competencia territorial de la Junta en
el plazo de 15 días desde la solicitud

ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA
SOLICITUD

Causas de inadmisión

Ausencia de requisitos
mínimos exigidos en el
artículo 34.1

Reclamación infundada o cuando no se
aprecie afectación de los derechos y
legítimos intereses económicos de los

Resolución del Presidente de la JAC sobre la admisión o inadmisión
de la solicitud puede ser recurrida ante la Comisión de las JAC en un
plazo de 15 días desde la notificación del acuerdo que se impugna.
Plazo de 3 meses para resolver el recurso; en caso de que no se
cumpla, se podrá entender desestimado el recurso

Impugnación admisión: habiendo sido notificada ya al árbitro o
colegio su designación, será éste quien decida acerca de su propia
competencia, incluida la oposición a la admisión de la solicitud

A partir de la admisión, puede ocurrir:

- 1) Que conste convenio arbitral válido
- 2) Que no conste convenio arbitral previo o
que éste no sea válido

INEXISTENCIA DE CONVENIO ARBITRAL VÁLIDO

En plazo de 30 días se da traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado haciendo constar que ha sido admitida a trámite, dándole un plazo de 15 días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en los que proceda, así como para –en su caso- contestar a la solicitud, formulando alegaciones y presentando o proponiendo prueba.

Si no acepta, el presidente ordenará el archivo de las actuaciones. Si acepta, se considera iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación, debiendo el presidente dictar acuerdo expreso de iniciación.

EXISTENCIA DE CONVENIO ARBITRAL VÁLIDO

El presidente de la JAC ACUERDA LA INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO arbitral y ordena su notificación a las partes

Resolución en la que se acuerda el inicio del procedimiento

Constará la admisión de la solicitud, la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa –cuando proceda-, y el traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de 15 días, formule alegaciones y presente o proponga prueba.

MEDIACIÓN PREVIA

Cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje, se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo, **salvo** oposición expresa de cualquiera de ellas o cuando conste que la mediación ha sido intentada ya sin éxito.

Mediación se someterá a legislación sobre la materia que resulte de aplicación. **El mediador estará sujeto a los requisitos de** independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros.

Presidente JAC

Designará el o los árbitros, notificando a las partes la designación

Decidirá si procede **la acumulación de las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado**, siempre y cuando se basen en una misma

PRINCIPIOS QUE INFORMAN EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad

De todas las alegaciones escritas, docum. y demás instrumentos aportados por una de las partes **se dará traslado** a la otra. Asimismo, se pondrá a disposición de las partes los docum., informes periciales y otros instrumentos probatorios en los que el órgano arbitral pueda fundar su petición

AUDIENCIA

Las partes serán citadas con la suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar alegaciones y pruebas

- Escrita
- Oral
 - o Presencial
 - o Por videoconferencia
 - o Por otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes

RECONVENCIÓN Y MODIFICACIÓN DE PRETENSIONES

En cualquier momento **antes de la finalización del trámite de audiencia**

No modifican la competencia del órgano arbitral designado por el presidente de la JAC

La reconvencción no será admitida por los árbitros cuando verse sobre una materia no susceptible de arbitraje de consumo o cuando no existiera conexión entre la pretensión reconvenccional y la pretensión de la solicitud de arbitraje. La inadmisión de la reconvencción se recogerá expresamente en el laudo final.

Admitida la reconvencción, se otorgará al reclamante un **plazo de 15 días para presentar alegaciones** y, en su caso, proponer prueba; procediendo a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista.

PRUEBA

El órgano arbitral resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, proponiendo en su caso, de oficio, la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia

Los **gastos ocasionados por la prueba** practicada a instancia de parte serán sufragados por quien la haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Las pruebas propuestas de oficio por la JAC o por la Administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias.

El acuerdo sobre la práctica de la prueba será notificado a las partes con expresión de la fecha, hora y lugar de celebración

Criterio aplicable salvo que órgano arbitral aprecie temeridad o mala fe

En el arbitraje electrónico, cuando se acuerde la práctica presencial de la prueba, ésta se realizará por videoconferencia o por cualquier medio técnico que permita la identificación y comunicación directa de los comparecientes. Medios que también podrán ser utilizados en el resto de procedimientos arbitrales.

TERMINACIÓN ANORMAL DEL PROCEDIMIENTO

Órgano arbitral dará por terminadas las actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento, sin entrar en el fondo del asunto cuando:

- a) El reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto
- b) Las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones
- c) El órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible

Asimismo, cuando, durante las actuaciones arbitrales, las partes lleguen a un acuerdo que ponga fin -total o parcialmente- al conflicto, el órgano arbitral dará por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados, incorporando el acuerdo adoptado al laudo, salvo que aprecie motivos para oponerse.

TERMINACIÓN NORMAL DEL PROCEDIMIENTO

Laudo sobre el fondo del asunto

Plazo: 6 meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento, prorrogables.

La no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral -incluida la audiencia- no impide que se dicte laudo, ni le priva de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con hechos y documentos que consten en la demanda y contestación. El silencio, la falta de actividad o la incomparecencia no se considerará allanamiento o admisión de hechos.

El arbitraje de consumo se rige por lo dispuesto en el RD 231/2008 y, en lo no previsto en él, por la Ley 60/2003 de arbitraje.

REFLEXIONES FINALES

- ▶ ADR:
- ▶ Sistemas de resolución de litigios de baja calidad
- ▶ Ausencia de cobertura de los mismos en diferentes supuestos
- ▶ Un escaso conocimiento de los mismos por parte de consumidores y empresarios



Thanks!

- ▶ Any questions?
- ▶ You can find me at:
 - ▶ Pascual.martinez@uclm.es