

---

*INVESTIGACIÓN SOBRE EL GRADO DE CONOCIMIENTO  
DE LA POBLACIÓN ARAGONESA  
EN MATERIA DE CONSUMO*

---

*IX PREMIO DE INVESTIGACIÓN EN CONSUMO  
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN*

2009



## **ÍNDICE**

---

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Evolución normativa</b> .....	5
<b>Objetivos</b> .....	9
<b>Hipótesis de estudio</b> .....	10
<b>Investigación</b> .....	11
<i>Antecedentes</i> .....	12
Estudio de 1997.....	13
Estudio de 2007.....	15
<i>Técnica cuantitativa / Encuesta</i> .....	17
Ficha Técnica.....	18
Cronograma.....	20
Variables.....	21
Toma de datos.....	22
Análisis de datos.....	23
Informe de resultados.....	39
Conclusiones.....	41
<i>Análisis evolutivo 1997 – 2007 – 2009</i> .....	43
Informe comparativo.....	44
Resumen.....	49
<b>Conclusiones</b> .....	50
<i>Diagnóstico de las principales necesidades</i> .....	51
<i>Propuesta de actuación</i> .....	52
<b>Anexo</b> .....	53
<b>Guía didáctica “El Arbitraje de Consumo”</b>	



## **INTRODUCCIÓN**

---

El funcionamiento del mercado, en cualquiera de sus sectores, puede producir situaciones de indefensión para el consumidor o usuario que, en la mayoría de casos, aun estando previstas y reguladas por las administraciones públicas, no son evitadas o subsanadas de manera totalmente satisfactoria para los perjudicados.

Por esto, es necesario contribuir al análisis del sistema y hacer frente a la situación de inferioridad, subordinación o indefensión en la que, en ocasiones, consumidores y usuarios se pueden ver sumidos.

En Aragón, dicha labor de análisis, diagnóstico y propuestas de resolución se realiza, principalmente, a través de las instituciones, tanto públicas como privadas, encomendadas al fomento del Consumo como ámbito de desarrollo social y económico. Caben destacar, a tal efecto, la iniciativa del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón *Premio anual de Investigación en Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón* así como otras iniciativas desarrolladas desde las asociaciones sin ánimo de lucro de consumidores y usuarios que cuentan en Aragón con una importante trayectoria en este campo y que suponen una fuente de material bibliográfico a considerar en toda investigación sobre consumo en nuestra Comunidad Autónoma.

La **Investigación sobre el grado de conocimiento de la población aragonesa en materia de Consumo** que se presenta, analiza la situación actual de la implantación de los conceptos básicos del Consumo en la sociedad aragonesa y analiza su evolución en razón a estudios existentes en esta línea de trabajo. Asimismo, realiza un diagnóstico de las principales necesidades o carencias de la población en cuanto al conocimiento y entendimiento de tales conceptos y realiza una propuesta de actuación para procurar su subsanación en la medida de lo posible.

## **EVOLUCIÓN NORMATIVA**

---

El artículo 51 de la **Constitución Española de 1978** establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y sus legítimos intereses de los mismos. Asimismo, promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en cuestiones que puedan afectarles.

El **Estatuto de Autonomía de Aragón de 1982**, en su artículo 35.1.19ª, confería a la Comunidad Autónoma de Aragón competencias exclusivas en materia de comercio interior y defensa del consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de la competencia.

La **Ley General para la Defensa de consumidores y usuarios de 1984**

enumeraba sus derechos básicos e irrenunciables:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- f) La presión jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

**El Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón de 1997** vigente hasta febrero de 2007 concretaba aún más:

- a) El derecho a la protección de su salud, calidad de vida, seguridad y a un medio ambiente adecuado.
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, así como a la indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- c) El derecho a la información.
- d) El derecho a la educación y a la formación permanente.
- e) El derecho a la representación, mediante la creación de asociaciones, agrupaciones, confederaciones de consumidores o usuarios.
- f) El derecho de audiencia en consulta y participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente.
- g) El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

En 2007 entraban en vigor la **Ley 44/2006 de mejora de la protección de los consumidores y usuarios** de ámbito nacional y la **Ley 16/2006 de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón** que establece, hasta la actualidad, la definición de los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios:

- a) La efectiva protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquéllos que amenacen al medio ambiente.



- b) El reconocimiento, protección y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.
- d) La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los distintos productos, bienes y servicios de naturaleza pública o privada susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.
- e) La educación y formación en materia de consumo.
- f) La constitución de asociaciones de consumidores y su representación por medio de éstas, así como la audiencia en consulta y participación de dichas asociaciones en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general que afecten directamente a los consumidores.
- g) La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.
- h) Cualesquiera otros que puedan resultar reconocidos en el desarrollo reglamentario de esta Ley o en cualesquiera leyes con incidencia directa o sectorial en materia de consumo.

De carácter supletorio en la Comunidad Autónoma de Aragón, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el *texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, define en su artículo 8 los derechos básicos de los consumidores y usuarios de la siguiente manera:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Y, finalmente, el nuevo **Estatuto de Autonomía de Aragón de 2007** en su artículo 71.26º confiere a la Comunidad Autónoma de Aragón competencias exclusivas en materia de Consumo, que, en todo caso, comprende la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios; el fomento de las asociaciones; la formación y educación para el consumo responsable, así como la regulación de los órganos y procedimientos de mediación.

## **OBJETIVOS**

---

El objetivo de esta investigación es doble:

- 1) Analizar la situación en la que la sociedad aragonesa se encuentra en estos momentos en cuanto a nivel de información y grado de conocimiento de los que dispone, en materia de consumo.
  
- 2) Comparar la evolución de dicha situación a partir de los datos aportados por estudios realizados por el movimiento asociativo en dos momentos puntuales: 1997 y 2007.

La consecución de estos objetivos tiene como finalidad dar un paso más allá del análisis y proponer actuaciones acordes con los resultados que puedan subsanar posibles deficiencias y puedan mejorar la difusión o el grado de conocimiento de la población en general en el ámbito del Consumo.

## **HIPÓTESIS DE ESTUDIO**

---

Con la consecución de estos objetivos, la *Investigación sobre el grado de conocimiento de la población aragonesa en materia de Consumo* podrá aportar un diagnóstico de las principales necesidades o carencias de la población en cuanto al conocimiento y entendimiento de tales conceptos y podrá realizar una propuesta de actuación para procurar su mejora en la medida de lo posible en función de las siguientes hipótesis de estudio:

- 1.- El conocimiento de la población aragonesa en materia de Consumo evoluciona de modo lento pero ascendente: poco a poco cada vez es mayor.
  
- 2.- A pesar de esta evolución, la definición realizada por la población de instrumentos o procedimientos específicos como los Arbitrajes de consumo, por ejemplo, continúa siendo imprecisa.
  
- 3.- La promoción y el fomento de aspectos puntuales de las posibles vías de reclamación pueden mejorar su servicio para la ciudadanía.

## **INVESTIGACIÓN**

---

Para analizar la situación en la que la sociedad aragonesa se encuentra en la actualidad en cuanto a nivel de información y grado de conocimiento de los que dispone en materia de consumo, y poder comparar la evolución de dicha situación en los últimos años, la presente investigación se centra en dos líneas de actuaciones principalmente:

1) El análisis cuantitativo del objeto de estudio mediante la realización de una encuesta en la misma línea de trabajo que las actuaciones desarrolladas por el movimiento asociativo en los últimos años con una única diferencia: el sector de población de la muestra encuestada corresponde a la población en general mientras que en los estudios precedentes el sector de población de la muestra encuestada correspondía a universitarios, periodistas y políticos electos.

2) El análisis cualitativo del objeto de estudio mediante la realización de un análisis evolutivo que compare la progresión de los datos obtenidos en los tres momentos en los que se ha llevado a cabo la encuesta. Este análisis comparativo es el que determinará la tendencia y progresión de lo que la población comprende por los conceptos relacionados con el sistema del Consumo y, por tanto, definirá las posibles carencias y principales necesidades a subsanar a posteriori.

## **Antecedentes**

---

Para llevar a cabo tanto la encuesta de 2009 como para poder realizar un análisis comparativo posterior es imprescindible aportar previamente una breve reseña de los estudios realizados en 1997 y 2007.

En esta breve reseña de cada uno de los estudios se describe el motivo del estudio, la población seleccionada en el muestreo y las principales conclusiones a las que llega el análisis de los datos resultantes.

Como apunte metodológico, hay que señalar que las referencias a ambos estudios se limitan a resaltar las conclusiones alcanzadas en los mismos prescindiendo de reproducirlas tal y como se presentan en los informes originales.

### **Estudio de 1997**

En octubre de 1997 con la entrada en vigor de la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del consumidor y usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón se realiza un estudio para evaluar el grado de conocimiento de parte de la población aragonesa en materia de la defensa de los derechos en consumo.

Para ello se elabora un sondeo en tres sectores de población específicos elegidos por su importancia como medios de desarrollo, difusión y ejecución de los derechos y obligaciones del consumidor o usuario: universitarios en último año de carrera, periodistas de los medios de comunicación más importantes del ámbito autonómico y representantes de todos los partidos políticos presentes en las administraciones locales y autonómicas en ese año.

Las conclusiones de dicho estudio, a grandes rasgos, fueron que dos de cada tres personas había tenido en alguna ocasión algún problema a la hora de comprar un producto o contratar un servicio aunque sólo una de cada cuatro de estas personas que reconocían haber tenido algún problema había acudido a alguna asociación de consumidores para informarse, a pesar de que el 80% conocía la existencia de este recurso para hacer valer sus derechos.

Casi la totalidad de las personas encuestadas pensaba que la publicidad induce a error o no se corresponde con la realidad aunque dos de cada tres personas desconoce los lugares y las vías para denunciarlo.

Más de la mitad de las personas encuestadas decían conocer la legislación vigente en materia de consumo aunque sólo uno de cada cuatro nombraba algún ejemplo correcto de normativa.

Por otro lado, la existencia del sistema de resolución de conflictos de las Juntas de Arbitrajes era conocido “de oídas” por el 60% de las personas encuestadas aunque apenas el 15% sabía distinguir sus denominaciones, el organismo del que dependían, las cualidades de los Laudos arbitrales o su similitud con las Sentencias judiciales.



### **Estudio de 2007**

En 2007, coincidiendo con la entrada en vigor de la *Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios de ámbito nacional* y de la *Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón* se vuelve a realizar por el movimiento asociativo el mismo estudio para evaluar cuál es el grado de conocimiento de parte de la población aragonesa en materia de la defensa de los derechos en consumo y cuál ha sido su evolución en los últimos diez años.

Para ello se realiza un análisis cuantitativo de la opinión de universitarios mediante encuesta estratificada de cuotas proporcionales y un análisis cualitativo de la opinión tanto de periodistas de los medios de comunicación más importantes del ámbito autonómico como de representantes de partidos políticos electos en las administraciones locales y autonómicas con anterioridad a las elecciones de mayo mediante entrevistas en profundidad.

Las conclusiones de dicho estudio, a grandes rasgos, fueron que el 69% de la población ha tenido en alguna ocasión problemas al comprar un producto, de la cual el 26% ha acudido a alguna asociación de consumidores y usuarios para informarse o reclamar, además el 72% de la población dice conocer alguna asociación a la que poder acudir en caso de necesidad.

El 98% de la población cree que la publicidad induce a error y no garantiza que el producto cumpla con las expectativas creadas, ante lo cual el 62% de las personas sabría dónde y cómo denunciarlo.

La legislación que ampara los derechos de los consumidores es conocida por el 75% de la población y el 64% sabe lo que es el Arbitraje de Consumo. Finalmente, el 74% de la población estudiada dice saber lo que es Inspección de Consumo.

### ***Técnica cuantitativa / Encuesta***

---

La encuesta realizada en 2009 se supedita a la estructura establecida en las encuestas anteriores tanto en forma como en contenido con la finalidad de que los ítems recogidos sean susceptibles de comparación en las diferentes tomas de datos.

Si bien es cierto que, como veíamos antes, la población de la muestra varía en su composición y número mejorando los resultados tanto en fiabilidad como en representatividad. Así, las encuestas de 1997 y 2007 se realizan sobre una muestra específica de perfiles definidos de población (universitarios, periodistas y políticos) sin diferenciar variables como el género o la edad, mientras que la encuesta de 2009 se realiza sobre una muestra más amplia, más representativa y más fiable, de la población aragonesa en general sin distinguir el sector de población al que pertenecen pero considerando la edad y el género de las personas encuestadas (esta última según la legislación vigente).

## **Ficha Técnica**

El diseño de la encuesta de 2009 se basa en los datos de la población aragonesa según el Instituto Aragonés de Estadística con fecha 1 de enero de 2008. Se selecciona la población comprendida entre los 15 y 64 años por entenderse que es el sector de población con mayor capacidad de consumo y con mayor autonomía para iniciar un procedimiento de reclamación en este ámbito.

La metodología de la encuesta sigue un sistema no probabilístico (con posible repetición de encuestación a un elemento del universo de estudio aunque poco probable) estratificado según la distribución de la población en Aragón siendo el municipio de Zaragoza el ámbito de actuación por acoger el 51% de la población objeto de estudio.

Además, el sistema de la metodología de la encuesta considera las cuotas proporcionales más representativas de la población aragonesa en razón a dos variables: género y edad. Según la variable género el 51% de las encuestas se realiza a mujeres y el 49% restante se realiza a hombres. Según la variable edad el 40% de las encuestas se realiza a personas con edad comprendida entre los 15 y los 34 años, el 34% de las encuestas se realiza a personas con edad comprendida entre los 35 y los 49 años y el 26% restante se realiza a personas con edad comprendida entre los 50 y los 64 años.

Siendo pues el universo de estudio (N) la población de Aragón con edad comprendida entre los 15 y los 64 años, la muestra (n) se ha calculado con un margen de error de +/- 5% y un nivel de confianza del 95% dando lugar a un total de 330 encuestas personales a realizar en el estrato del municipio de Zaragoza.

Error	+/- 5%	
Nivel de confianza:	95%	
Dispersión	P=Q=50%	
N=	Población de Aragón comprendida entre 15 y 64 años.	
n=	330 encuestas personales	
Metodología	No probabilística.	
	Estratificado por distribución de población de Aragón:	
	- Zaragoza Municipio	330 encuestas
	Cotas proporcionales representativas de Aragón:	
	- Por género	Mujeres (51%) 168 encuestas
		Hombres (49%) 162 encuestas
	- Por edades	de 15 a 34 años (40%) 132 encuestas
		de 35 a 49 años (34%) 112 encuestas
		de 50 a 64 años (26%) 86 encuestas

## **Cronograma**

En el último trimestre de 2008, tras analizar los mencionados estudios realizados por el movimiento asociativo en el ámbito de Consumo y tras comprobar la necesidad de dar un paso más y proponer actuaciones que subsanen las deficiencias observadas, se plantea la presente investigación con el siguiente cronograma:

### **Diciembre (2008):**

- análisis exhaustivo de las referencias previas: normativa y estudios.

### **Enero (2009):**

- diseño de Investigación y de la encuesta.

### **Febrero:**

- realización de la encuesta entre los días martes 17 a sábado 21.

### **Marzo:**

- tabulación y análisis de datos.

### **Abril:**

- primer informe de la encuesta de 2009 y análisis comparativo.

### **Mayo:**

- Informe definitivo y selección de propuesta de actuación.

### **Junio:**

- diseño, elaboración y ejecución de la propuesta de actuación.

Finalmente, en **julio de 2009** se sopesa la posibilidad de presentar la investigación al IX Premio de investigación en Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón y se elabora esta síntesis de la Investigación.

## **Variables**

La encuesta consta de dos tipos de ítem, los referidos a preguntas de índole personal que tratan la relación directa de la persona encuestada con los medios de defensa de sus derechos en consumo; y los referidos a preguntas de índole general que tratan la opinión de la persona encuestada sobre los recursos, medios, legislación vigente, etc. del ámbito del consumo.

En el primer tipo de ítem encontramos preguntas excluyentes referidas a experiencias vividas: problemas en relación de consumo, conocimiento y contacto con organizaciones, asociaciones de consumidores u otros.

En el segundo tipo de ítem encontramos preguntas excluyentes referidas a opiniones generales acerca de la publicidad, legislación que ampare los derechos, vías de reclamación, lugar y modo de denunciar infracciones en consumo, inspecciones y opinión sobre la formación propia y general en la materia.

### **Toma de datos**

La encuesta se ha llevado a cabo los días 17 a 21 de febrero, en horario de mañana (10 a 14 horas) y tarde (17 a 21 horas) en una zona diferente cada día:

- martes 17 un encuestador en sector Alfonso.
- miércoles 18 un encuestador en sector Delicias.
- jueves 19 dos encuestadores en sector Independencia.
- viernes 20 dos encuestadores en sector C.C. Continente.
- sábado 21 dos encuestadores en sector C.C. Grancasa.

La planificación de la realización de las encuestas ha sido la siguiente:

	<i>Mañana</i>	<i>Tarde</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Tiempo medio</i>
<i>M 17</i>	25	25	100	1 encuestador 1 encuesta / 10 min.
<i>X 18</i>	25	25		
<i>J 19</i>	35	35	70	2 encuestadores 1 encuesta / 12 min.
<i>V 20</i>	40	40	160	
<i>S 21</i>	40	40		

Para la realización por cuotas proporcionales de la encuesta en razón a las variables género y edad, cada encuesta tenía asignada por defecto el género y el tramo de edad correspondiente por lo que el encuestador seleccionaba al azar una persona con el perfil específico determinado en la cabecera de cada una de las encuestas.



## Análisis de datos

El primer ítem analiza la necesidad con la que la ciudadanía puede encontrarse al comprar un producto o contratar un servicio, esto es, si ha tenido, en alguna ocasión, algún problema en cuanto a la protección de sus derechos.

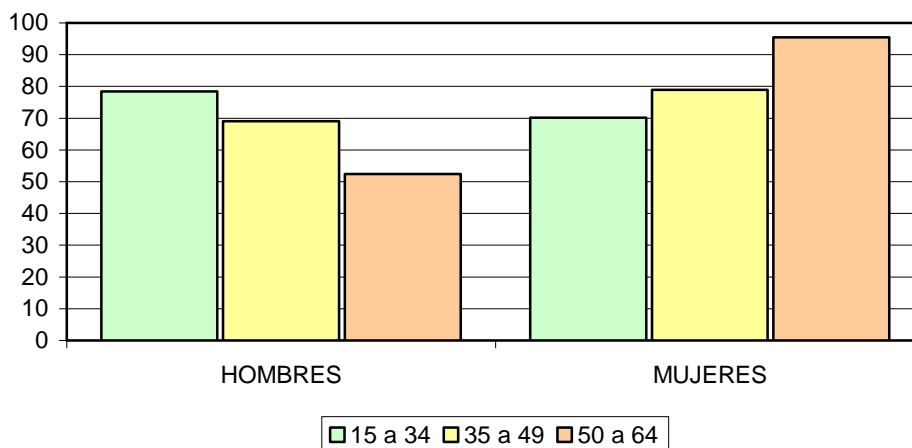
El 79,8% de las mujeres ha tenido, en alguna ocasión, algún problema al comprar un producto o contratar un servicio, así como el 68,5% de los hombres. Por tramos de edades no hay diferencias significativas, en todos los tramos de edad tres de cada cuatro personas ha encontrado problemas.

Hay diferencias significativas si realizamos un análisis multivariable considerando género y edad: conforme aumenta la edad en hombres, es menor el número de ellos que ha tenido problemas en consumo e, inversamente, conforme aumenta la edad en mujeres, es mayor el número de ellas que los ha tenido.

%	HOMBRES		MUJERES	
	si	no	si	no
15 a 34	78,5	21,5	70,1	29,9
35 a 49	69,1	30,9	78,9	21,1
50 a 64	52,4	47,6	95,5	4,5

Fuente: elaboración propia

Ha tenido alguna vez algún problema al comprar (%)



Fuente: elaboración propia

De las personas que han tenido algún problema al comprar un producto o contratar un servicio, el 34,5% de las mujeres ha acudido a una asociación de consumidores y/o usuarios al igual que el 31,5% de los hombres.

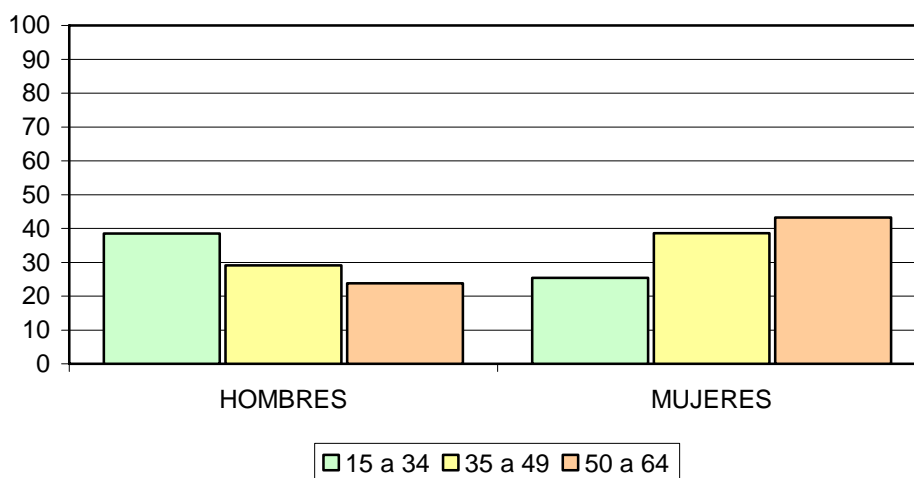
No encontramos diferencias muy significativas en función de la edad: las personas más jóvenes con edad comprendida entre los 15 a 34 años es la que menos acude a asociaciones cuando tiene algún problema en el ámbito del consumo.

Considerando ambas variables simultáneamente, observamos mayores diferencias por grupos de edad y género: entre los hombres se da el fenómeno contrario al general, los más jóvenes son los que más han acudido a alguna asociación, mientras que en las mujeres conforme aumenta la edad aumenta el número de ellas que han acudido en alguna ocasión a alguna asociación.

%	H		M	
	si	no	si	no
15 a 34	38,5	61,5	25,4	74,6
35 a 49	29,1	70,9	38,6	61,4
50 a 64	23,8	76,2	43,2	56,8

Fuente: elaboración propia

Ha ido alguna vez a alguna asociación (%)



Fuente: elaboración propia

Independientemente de haber tenido en alguna ocasión algún problema referido a Consumo, en el siguiente ítem se analiza el grado de conocimiento de la población respecto a las organizaciones, asociaciones de consumidores y/o usuarios en Aragón u otros lugares de la administración pública a los que acudir en caso de necesidad.

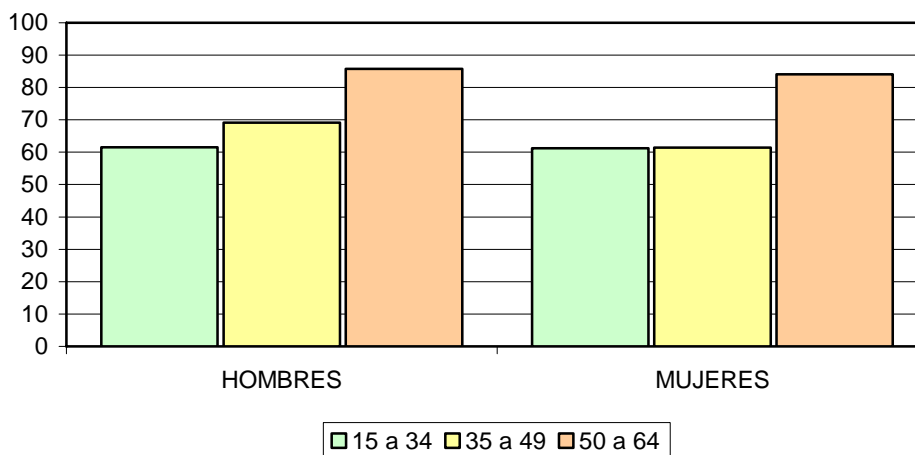
El 70,4% de los hombres sabrían donde acudir así como el 67,3% de las mujeres. Por tramos de edad encontramos diferencias significativas; conforme aumenta la edad aumenta el número de personas que sabrían donde acudir en caso de necesidad: del 61,4% de las personas de edad comprendida entre los 15 y los 34 años se pasa al 84,9% de las de edad comprendida entre los 50 y los 64 años.

Proceso muy similar al que apreciamos considerando ambas variables: tanto en hombres como en mujeres el número de personas que sabría donde acudir en caso de tener algún problema en Consumo aumenta conforme aumenta la edad.

%	H		M	
edad	si	no	si	no
15 a 34	61,5	38,5	61,2	38,8
35 a 49	69,1	30,9	61,4	38,6
50 a 64	85,7	14,3	84,1	15,9

Fuente: elaboración propia

Conoce alguna asociación (%)



Fuente: elaboración propia

El siguiente ítem analiza la medida en la que se considera que cierta publicidad induce a error y el producto o servicio no garantiza lo que promete. Este aspecto ha sido en las últimas décadas uno de los más reivindicados desde las instituciones dedicadas al Consumo y uno en los que mayor esfuerzo se ha concentrado para su subsanación.

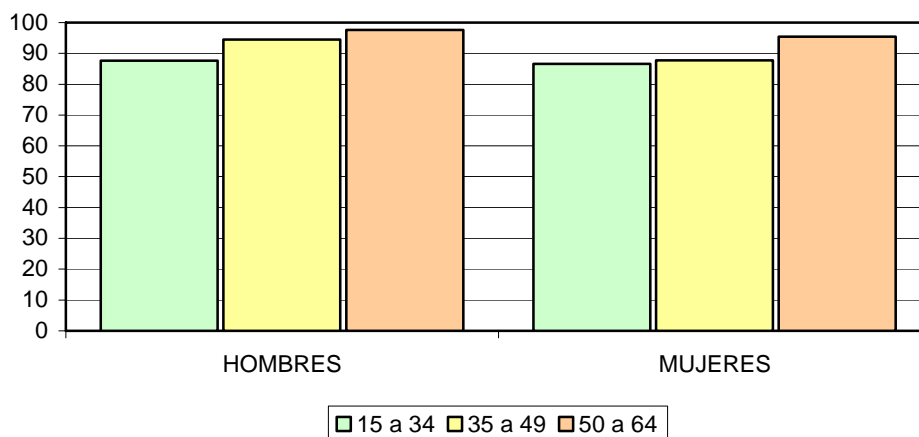
No obstante, el 92,6% de los hombres y el 89,3% de las mujeres consideran que aún existe cierta publicidad engañosa. Por tramos de edad apreciamos mayores diferencias pero, en cualquier caso, los tres tramos de edad superan el 87% de los que así lo creen. Conforme aumenta la edad aumenta el número de personas que consideran que existe publicidad engañosa hasta el punto en el que las personas con edad comprendida entre los 50 y los 64 años creen, en el 96,5% de los casos, que es así.

Este proceso observado por grupos de edades se encuentra de igual manera tanto en el caso de hombres como en el de mujeres si bien es en éstas en las que se da, en una pequeña, casi insignificante, menor medida en todos los tramos de edades.

%	H		M	
	si	no	si	no
edad				
15 a 34	87,7	12,3	86,6	13,4
35 a 49	94,5	5,5	87,7	12,3
50 a 64	97,6	2,4	95,5	4,5

Fuente: elaboración propia

Cree que la publicidad induce a error (%)



Fuente: elaboración propia

Si anteriormente se analizaba el hecho de informarse ante un problema en Consumo, en este ítem se analiza el grado de conocimiento de la población en cuanto al sitio y el modo de actuar en el momento de denunciar lo que puede ser una falta grave contra los derechos del consumidor y/o usuario como puede ser la publicidad engañosa.

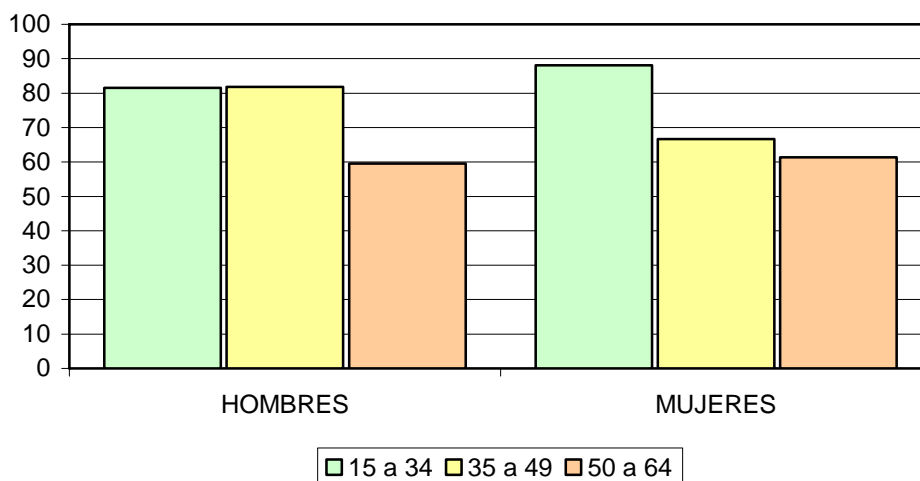
El 75,9% de los hombres así como el 73,8% de las mujeres sabrían donde y cómo interponer una denuncia en Consumo. Por tramos de edades las personas más jóvenes lo tienen más claro que las personas más mayores: el 84,8% de las personas con edad comprendida entre los 15 y los 34 años sabrían donde y cómo denunciar una cuestión de Consumo mientras que este porcentaje se reduce hasta 24 puntos porcentuales en el caso de las personas con edad comprendida entre los 50 y los 64 años y 10 puntos porcentuales en el caso de las personas con edad comprendida entre los 35 y los 49 años.

Las diferencias observadas por tramo de edad en esta cuestión se encuentran de manera más escalonada si consideramos además la variable género de manera simultánea. En el caso de los hombres, cuatro de cada cinco con edad comprendida entre los 15 y los 49 años y tres de cada cinco con edad comprendida entre los 50 y los 64 años sabría donde y cómo denunciar en materia de consumo; en el caso de las mujeres, el 88,1% de las que cuentan con una edad comprendida entre 15 y 34 años sabría donde y cómo denunciar en materia de consumo.

%	H		M	
edad	si	no	si	no
15 a 34	81,5	18,5	88,1	11,9
35 a 49	81,8	18,2	66,7	33,3
50 a 64	59,5	40,5	61,4	38,6

Fuente: elaboración propia

Sabe cómo y donde denunciarlo (%)



Fuente: elaboración propia

Profundizando un poco más en el grado de conocimiento de la población en materia de consumo, el siguiente ítem analiza la medida en la que se conoce la legislación relativa a los derechos de la ciudadanía como consumidor de bienes o usuario de servicios.

El 77,4% de las mujeres dice conocer, al menos “de oídas”, la legislación básica en materia de Consumo al igual que el 74,1% de los hombres. Por tramos de edad, conforme ésta aumenta el número de personas que la conocen aunque sea de oídas disminuye: el 81,1% de las personas con edad comprendida entre los 15 y los 34 años la conocen; así como el 75,9% de las

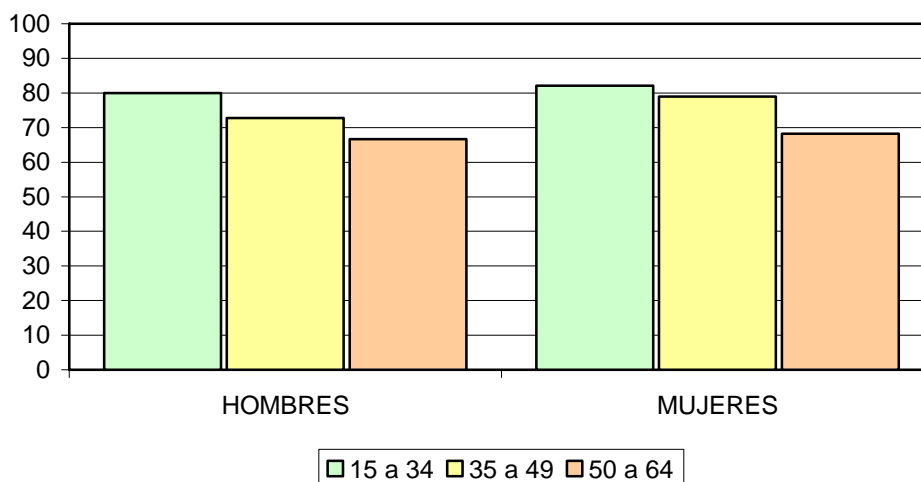
personas con edad comprendida entre los 35 y los 49 años y el 67,4% de las personas con edad comprendida entre los 50 y los 64 años.

Este proceso se encuentra de manera similar si consideramos a la vez las variables género y edad, si bien en este caso, el número de mujeres que conocen la legislación relativa a Consumo superan en unos pocos puntos porcentuales en cada tramo de edad al número de hombres que conocen dicha legislación.

%	H		M	
	si	no	si	no
15 a 34	80,0	20,0	82,1	17,9
35 a 49	72,7	27,3	78,9	21,1
50 a 64	66,7	33,3	68,2	31,8

Fuente: elaboración propia

Conoce la normativa vigente (%)



Fuente: elaboración propia

A pesar de los altos porcentajes en general de las personas que conocen la legislación en materia de consumo, pocas personas aciertan al nombrarla.

Poco más de un tercio en el caso de las mujeres (34,5%) y un 32,1% en el caso de los hombres aciertan al nombrar la normativa. En función del tramo de edad, las personas con edad comprendida entre los 35 y los 49 años son los que más aciertan al citarla con un 42% de casos, seguidos de los más jóvenes con un acierto en el 31,8% de los casos y, finalmente, las personas con edad comprendida entre los 50 y los 64 años con apenas una cuarta parte de acierto.

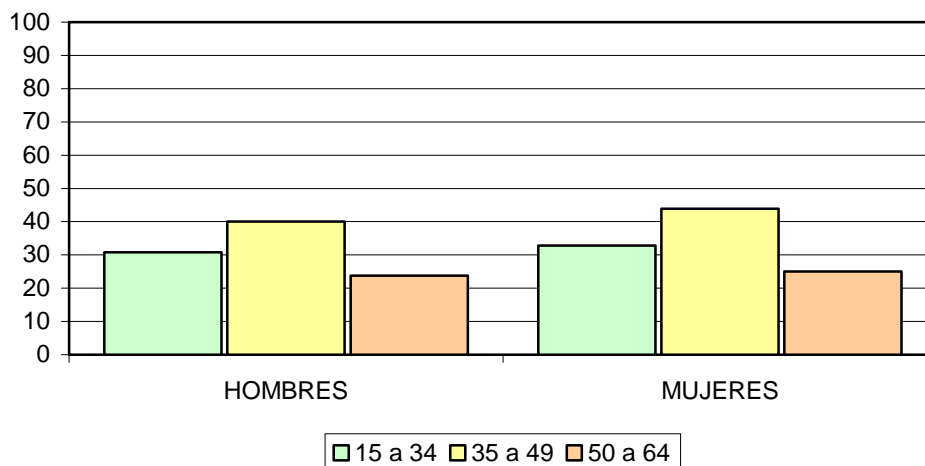
Si relacionamos este ítem con el anterior, vemos como los más jóvenes son los que decían conocer mejor la normativa en un 81,1% de los casos aunque no son los que mejor han sabido identificarla.

Si consideramos ambas variables simultáneamente, apenas encontramos diferencias significativas en función del género si bien las mujeres presentan unos pocos puntos porcentuales más que los hombres en todos los tramos de edad respecto al número de casos que han acertado en nombrar la legislación vigente.

%	H		M	
	si	no	si	no
15 a 34	30,8	69,2	32,8	67,2
35 a 49	40,0	60,0	43,9	56,1
50 a 64	23,8	76,2	25,0	75,0

Fuente: elaboración propia

Acierta al nombrar la normativa vigente (%)



Fuente: elaboración propia



En el siguiente ítem se analiza el grado en el que la población conoce el Arbitraje de Consumo como instrumento para hacer valer sus derechos, o si al menos ha oído hablar de esta vía de reclamación.

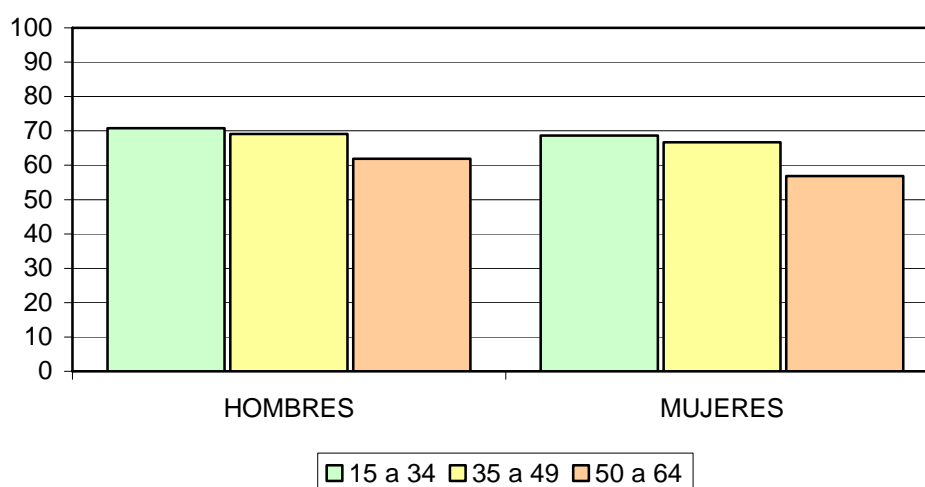
En función del género, el 67,9% de los hombres lo conocen o han oído hablar de esta vía de reclamación así como el 64,9% de las mujeres. Según la variable edad, las personas con edad comprendida entre los 15 y los 34 años son, de nuevo, los que más dicen conocer lo que son las Juntas de Arbitraje en un 69,7% de los casos, seguidos de las personas con edad comprendida entre los 35 y los 49 años que afirman en un 67,9% de los casos conocer estas vías de reclamación. Finalmente, las personas con edad comprendida entre los 50 y los 64 años lo conocen en un 59,3% de los casos.

Si consideramos ambas variables a la vez, las diferencias son algo más significativas que en otros ítems en función del género si bien los hombres presentan unos pocos puntos porcentuales más que las mujeres en todos los tramos de edad respecto al número de casos que saben lo que es un Arbitraje de Consumo. La mayor diferencia en razón a la variable género la encontramos en el tramo de edad comprendida entre los 50 y los 64 años con una variación de 5,1 puntos porcentuales.

%	H		M	
edad	si	no	si	no
15 a 34	70,8	29,2	68,7	31,3
35 a 49	69,1	30,9	66,7	33,3
50 a 64	61,9	38,1	56,8	43,2

Fuente: elaboración propia

Conoce lo que es un Arbitraje de Consumo (%)



Fuente: elaboración propia

Aunque, en el siguiente ítem, de nuevo se comprueba como, al igual que en las preguntas anteriores sobre normativa relativa al Consumo, las personas que más dicen conocer las Juntas de Arbitraje son las que menos aciertan en el momento de definir cuáles son sus tipos según el ámbito territorial.

En función del género, si el 67,9% de los hombres conocen esta vía de reclamación, sólo el 24,7% de ellos la identifican correctamente; así como el 25,6% de las mujeres la identifican de manera acertada del 64,9% que la conocen. Si en función de la variable edad, encontramos diferencias relativamente significativas en cuanto al grado de conocimiento de las Juntas de Arbitraje, en el

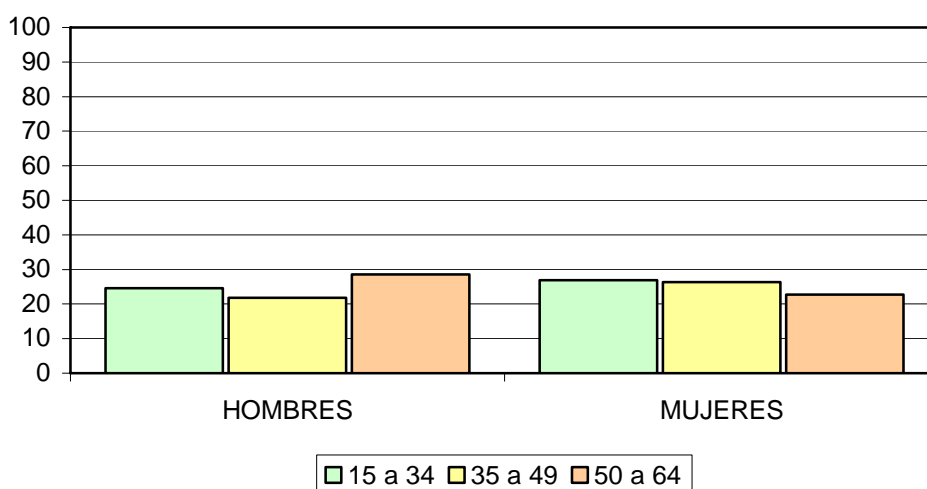
momento de identificarlas estas diferencias desaparecen prácticamente: sólo una de cada cuatro personas en cualquier tramo de edad aciertan.

Considerando ambas variables de manera simultánea, por primera vez encontramos un comportamiento diferencial del género en función del tramo de edad: en los tramos de edad comprendida entre los 15 y los 34 años, y entre los 35 y los 49 años las mujeres aciertan en mayor medida que los hombres los diferentes tipos de arbitraje en 2,3 y 4,5 puntos porcentuales respectivamente. Sin embargo, el comportamiento cambia de sentido y la diferencia aumenta de manera significativa en el tramo de edad comprendida entre los 50 y los 64 años: los hombres con edad comprendida entre los 50 y los 64 años son los que más aciertan con los tipos de arbitraje entre los hombres y, en este tramo de edad, pasan en 5,9 puntos porcentuales al número de mujeres.

% edad	H		M	
	si	no	si	no
15 a 34	24,6	75,4	26,9	73,1
35 a 49	21,8	78,2	26,3	73,7
50 a 64	28,6	71,4	22,7	77,3

Fuente: elaboración propia

Acierta con los tipos de Arbitraje de Consumo (%)



Fuente: elaboración propia

En el análisis del grado de conocimiento de la población aragonesa en materia de Consumo, las siguientes cuestiones sirven para definir y concretar conceptos técnicos *para nota*: si bien el conocimiento de la normativa sobre Consumo o de las Juntas de arbitraje está previsiblemente extendido entre la ciudadanía en cierta medida, el conocimiento de lo que es un Laudo Arbitral se limita, también previsiblemente, a una parte más reducida de la población.

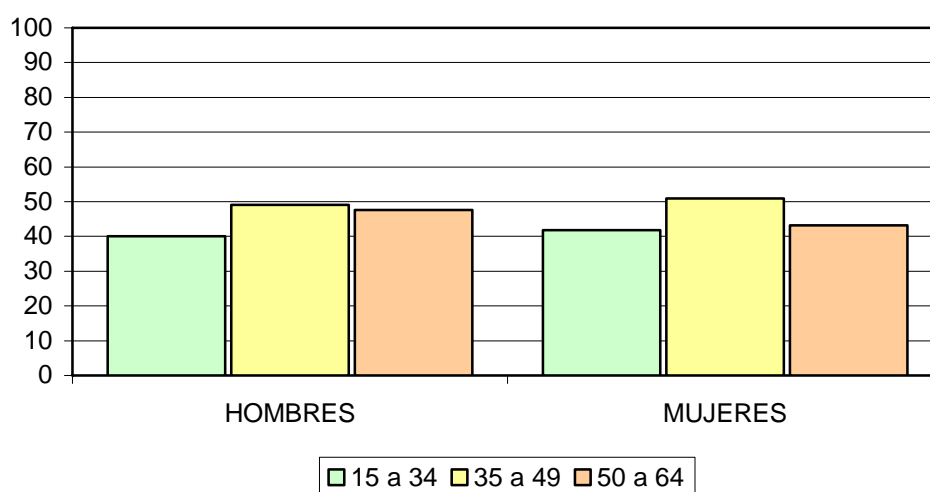
No existe diferencia en el conocimiento de lo que es un Laudo en razón a la variable género: tanto hombres como mujeres saben lo que es en un 45% de los casos. En razón a los tramos de edad, los porcentajes de las personas que saben lo que es un Laudo oscilan entre el 40,9% de las personas de edad entre 15 y 34 años y el 50% de las personas de edad entre 35 y 49 años, pasando por el 45,3% de las personas de edad comprendida entre 50 y 64 años.

Si consideramos ambas variables a la vez observamos que las personas con edad comprendida en el tramo de los 35 a los 49 años, tanto en hombres como en mujeres, representa el sector de población que en mayor medida sabe lo que es un Laudo; seguidas de las personas con edad comprendida entre los 50 y los 64 años también en ambos géneros; además, en este tramo de edad es en el que mayor diferencia se da según el género: 4,4 puntos porcentuales.

%	H		M	
edad	si	no	si	no
15 a 34	40,0	60,0	41,8	58,2
35 a 49	49,1	50,9	50,9	49,1
50 a 64	47,6	52,4	43,2	56,8

Fuente: elaboración propia

Sabe lo que es un Laudo arbitral (%)



Fuente: elaboración propia

Como en el ítem anterior, el conocimiento de las cualidades del Laudo y la Sentencia es una cuestión caracterizada por cierto nivel técnico que si bien la población en general no tiene por qué conocer es bueno que, al menos, le suene en alguna medida.

No existe diferencia en el conocimiento de las cualidades del Laudo y la Sentencia en razón a la variable género: tanto hombres como mujeres saben lo que es en un 19% de los casos. En razón a los tramos de edad, los porcentajes de las personas que saben lo que es un Laudo oscilan desde el 18,6% de las personas de edad comprendida entre 50 y 64 años o el 18,8% de las personas

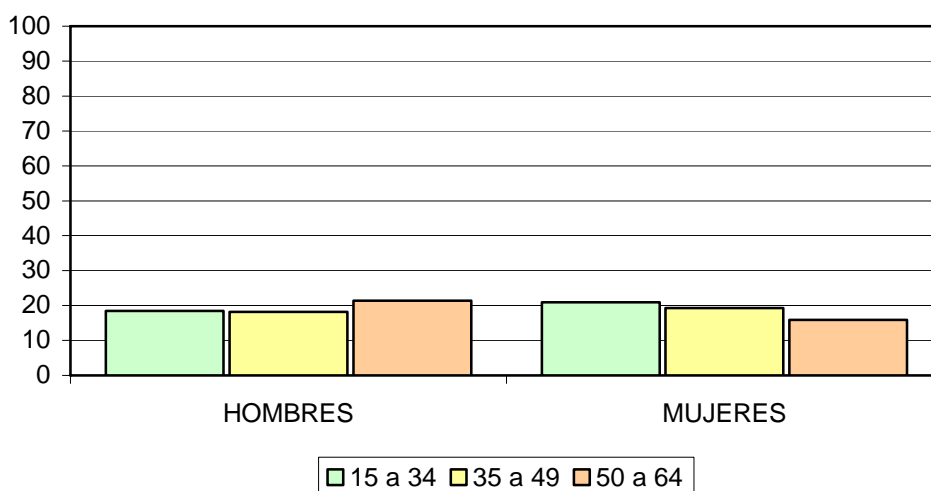
de edad comprendida entre 35 y 49 años, hasta el 19,7% de las personas de edad comprendida entre 15 y 34 años.

El perfil de hombre con edad comprendida entre 50 y 64 años es el de las personas que más aciertan con las cualidades del Laudo y la Sentencia, este perfil seguido del de mujer con edad comprendida entre 15 y 34 años. En este caso, conforme aumenta la edad se reduce el porcentaje de mujeres que aciertan con las cualidades del Laudo y la Sentencia hasta alcanzar una diferencia de 5 puntos porcentuales entre las mujeres de edad comprendida entre 15 y 34 años y las mujeres de edad comprendida entre 50 y 64 años.

% edad	H		M	
	si	no	si	no
15 a 34	18,5	81,5	20,9	79,1
35 a 49	18,2	81,8	19,3	80,7
50 a 64	21,4	78,6	15,9	84,1

Fuente: elaboración propia

Acierta con las cualidades de Laudo arbitral (%)



Fuente: elaboración propia

Finalmente, la última pregunta del cuestionario analiza el ítem de opinión individual “necesidad de mayor información o asesoramiento en materia de consumo”.

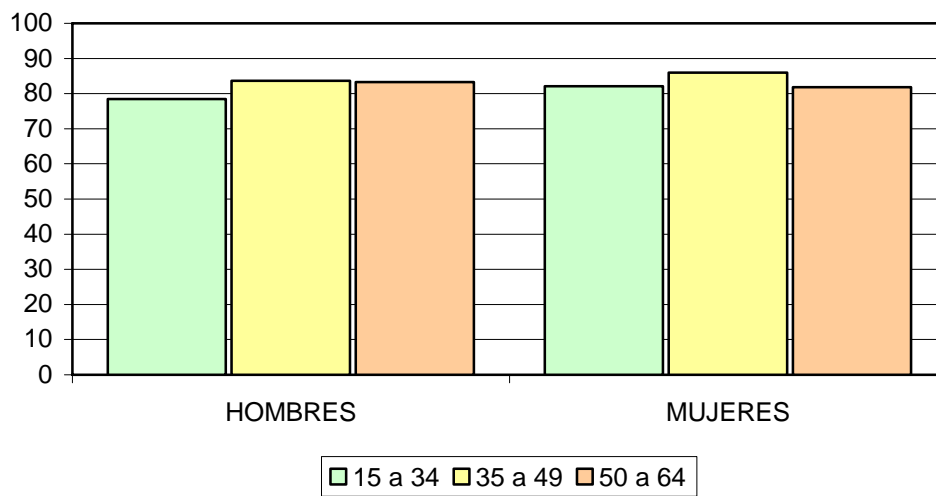
En promedio, el 82,4% de la población aragonesa considera que necesita mayor información o asesoramiento en materia de Consumo. En función del género, el 83,3% de las mujeres así lo consideran seguidas del 81,5% de los hombres. En función de la edad, el 84,8% de las personas con edad comprendida entre 35 y 49 años considera que necesita mayor información o asesoramiento en materia de Consumo, seguidos del 82,6% de las personas con edad comprendida entre 50 y 64 años y, por último, del 80,3% de las de edad comprendida entre 15 y 34 años.

Teniendo en cuenta ambas variables, el perfil que considera que necesita información en cuestiones de consumo en mayor medida es el de mujeres con edad comprendida entre 35 y 49 años con el 86% de los casos, seguido de cerca por los perfiles de hombre con edad comprendida entre 35 y 64 años, porque el perfil de hombre restante se distancia más llegando incluso a ser el que considera en menor medida que necesita más información en cuestiones de consumo, aún a pesar de que llega al 78,5%.

%	H		M	
edad	si	no	si	no
15 a 34	78,5	21,5	82,1	17,9
35 a 49	83,6	16,4	86,0	14,0
50 a 64	83,3	16,7	81,8	18,2

Fuente: elaboración propia

Cree que necesita mayor información sobre Consumo (%)



Fuente: elaboración propia



## **Informe de resultados**

El 74,2% de la población aragonesa ha tenido, en alguna ocasión, algún problema al comprar un producto o contratar un servicio.

Conforme aumenta la edad en hombres, es menor el número de ellos que ha tenido estos problemas y conforme aumenta la edad en mujeres, es mayor el porcentaje de ellas que los ha tenido.

Una de cada tres personas que ha tenido algún problema al comprar un producto o contratar un servicio ha acudido a una asociación de consumidores y/o usuarios. Las personas más jóvenes (15 a 34 años) son las que menos acuden a estas asociaciones.

No obstante, el 68,8% de los aragoneses sabrían donde acudir en caso de tener algún problema. Conforme aumenta la edad aumenta el número de personas que sabrían donde acudir en tal caso.

El 90,9% de la población considera que aún existe publicidad engañosa. Conforme aumenta la edad aumenta el número de personas que consideran que existe.

El 74,8% de la población sabría donde y cómo interponer una denuncia en Consumo aunque las personas más jóvenes lo tienen más claro que las

personas más mayores y el 75,8% de la población dice conocer, al menos “de oídas”, la legislación básica en materia de Consumo. Conforme aumenta la edad disminuye el porcentaje de personas que la conocen.

Aunque sólo el 33,3% de la población acierta al nombrar la normativa. Los más jóvenes (15 a 34 años) si son los que más conocen la normativa (81,1%) no son los que mejor han sabido identificarla. Las personas de mediana edad (35 a 49 años) son los que más han acertado.

El 66,4% de los aragoneses conocen o han oído hablar de las Juntas de Arbitraje. Al igual que en la pregunta anterior, las personas más jóvenes son las personas que más dicen conocer las Juntas de Arbitraje aunque son las que menos aciertan en el momento de definir cuáles son sus tipos según el ámbito territorial.

El 45,2% de la población conoce lo que es un Laudo si bien sólo el 19,1% puede concretar sobre las cualidades del Laudo y la Sentencia.

Finalmente, el 82,4% de la población aragonesa considera que necesita mayor información o asesoramiento en materia de Consumo.

## **Conclusiones**

En las cotidianas relaciones de Consumo, al adquirir un bien o al contratar un servicio, en cualquier tipo de mercado, se dan situaciones conflictivas en las que los derechos del consumidor y/o usuario son vulnerados de algún modo. Tres de cada cuatro personas en Aragón han sentido esta situación en alguna ocasión.

La evolución de dichas relaciones cotidianas ha establecido unas pautas de comportamiento asumidas por la población en el momento de desempeñar el rol de consumidor y/o usuario: al adquirir un bien o al contratar un servicio la mayoría de las personas sospecha o piensa que, por un lado u otro, existe algún tipo de engaño o la publicidad que resulta tan atractiva no es totalmente veraz. Nueve de cada diez personas en Aragón creen que la publicidad es engañosa.

Si bien la población es consciente de cuales son sus derechos en este tipo de conflictos y dos de cada tres personas saben donde acudir para poder defenderlos, sólo una de cada tres decide hacerlo.

Además, la mayor parte de la población “conoce de oídas” la normativa vigente al respecto, las vías de reclamación, el lugar y el modo de interponer una denuncia... pero, realmente, los conceptos en materia de Consumo de una pequeña minoría están acertados.

Por último, una gran parte de la población aragonesa cree que necesita mayor información o asesoramiento en materia de Consumo.

Este es pues el análisis de la situación actual en la que la sociedad aragonesa se encuentra en estos momentos en cuanto a nivel de información y grado de conocimiento de los que dispone en materia de Consumo.

### **Análisis evolutivo 1997 – 2007 – 2009**

---

Este análisis cualitativo compara la progresión de los datos obtenidos en los tres momentos en los que se ha llevado a cabo la encuesta. Determina la tendencia y progresión de lo que la población comprende por los conceptos relacionados con el Consumo y, por tanto, define las posibles carencias y las principales necesidades a subsanar.

La comparación se lleva a cabo en dos fases: en un primer momento se extraen las principales conclusiones obtenidas de comparar las primeras dos tomas de datos antecedentes a la investigación actual y, en un segundo momento, se comparan esas conclusiones con las extraídas en el análisis de la encuesta de la presente investigación.

### **Informe comparativo**

Respecto a la evolución de los datos entre las encuestas realizadas en 1997 y 2007, la población que ha tenido en alguna ocasión problemas al comprar un producto ha crecido tres puntos porcentuales (p.p.); la población que ha acudido a alguna asociación de consumidores para informarse o reclamar aumenta un punto porcentual; la población que dice conocer alguna asociación a la que acudir en caso de necesidad desciende ocho p.p. Apenas hay variación en la opinión general de que la publicidad induce a error y no garantiza que el producto cumpla con las expectativas creadas, pero sí hay un gran aumento de personas que sabrían dónde y cómo denunciarlo (29 p.p. de diferencia). La legislación que ampara los derechos de los consumidores es conocida en 24 p.p. más de la población respecto a 1997, y finalmente las Juntas de Arbitraje de Consumo por 4 p.p. más.

Así pues, en 2007, el 69% de la población había tenido en alguna ocasión problemas al comprar un producto. De esa población, el 26% había acudido a alguna asociación de consumidores para informarse o reclamar. Además, el 72% de la población decía conocer alguna asociación a la que acudir en caso de necesidad. El 98% de la población creía que la publicidad induce a error y no garantiza que el producto cumpla con las expectativas creadas. Ante esto, el 62% de las personas sabría dónde y cómo denunciarlo. La legislación que amparaba los derechos de los consumidores era conocida por el 75% de la población. Y, finalmente, el 64% sabía lo que es el Arbitraje de Consumo.

Al comparar los datos de los antecedentes con el estudio actual obtenidos a través de la encuesta 2009, observamos la siguiente evolución:

	<b>1997</b>	<b>2007</b>	<b>2009</b>
<i>Ha tenido alguna vez problemas en Consumo</i>	66%	69%	74,2%
<i>Ha acudido a Asociación para informarse</i>	25%	26%	33,1%
<i>Conoce Asociaciones de Consumidores</i>	80%	72%	68,8%
<i>Cree que la publicidad induce a error</i>	99%	98%	90,9%
<i>Sabe dónde y cómo reclamar en Consumo</i>	33%	62%	74,8%
<i>Conoce la Legislación relativa a Consumo</i>	51%	75%	75,8%
<i>Acierta al nombrar normativa en Consumo</i>	25%	29%	33,3%
<i>Conoce los Arbitrajes de Consumo</i>	60%	64%	66,4%
<i>Acierta al nombrar Juntas de Arbitraje</i>	15%	19%	25,2%
<i>Sabe qué es el Laudo Arbitral</i>	*	*	45,2%
<i>Conoce las cualidades de Laudo y Sentencia</i>	*	*	19,1%
<i>Cree que necesita más Información</i>	89%	85%	82,4%

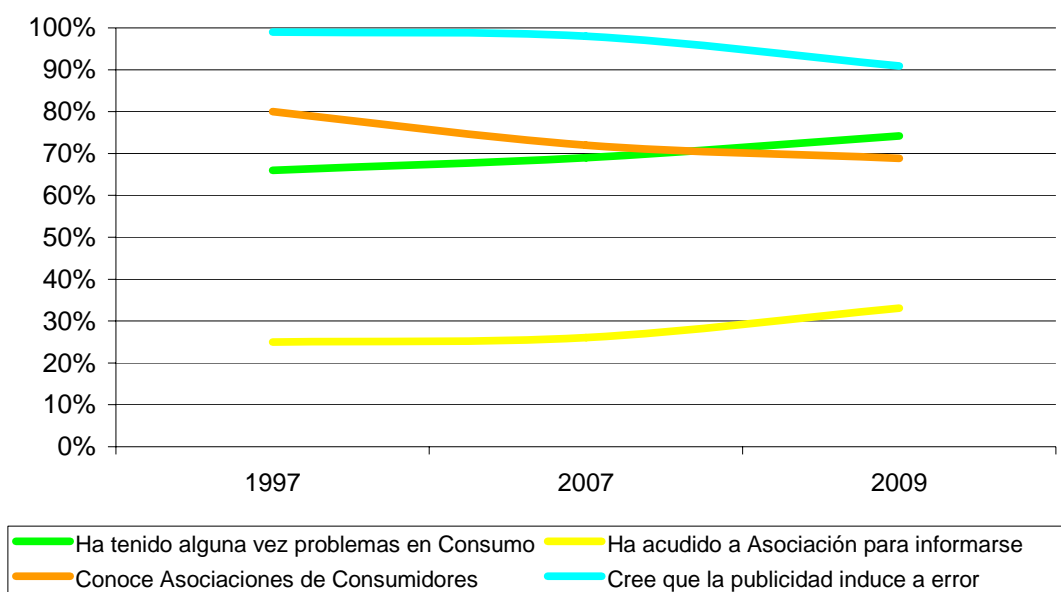
\* Estos ítems no estaban incluidos en las encuestas de 1997 y 2007, aunque si existen datos que omitimos por haber sido obtenidos mediante entrevistas personales.

La población que ha tenido en alguna ocasión problemas al comprar un producto ha crecido cinco puntos porcentuales (p.p.) respecto a 2007; la población que ha acudido a alguna asociación de consumidores para informarse o reclamar aumenta siete puntos porcentuales; la población que dice conocer alguna asociación a la que acudir en caso de necesidad desciende tres p.p. Hay un descenso significativo de siete p.p. en la opinión general de que la publicidad induce a error y un aumento importante de personas que sabrían dónde y cómo denunciarlo (casi trece p.p.). El porcentaje de personas que conoce la legislación de los derechos del consumidor se mantiene si bien hay un pequeño aumento de cuatro p.p. en el porcentaje de personas que aciertan al nombrarla; del mismo modo, aunque un poco más acentuado, el porcentaje de personas que conoce los Arbitrajes de Consumo

es similar al de otros años si bien el aumento del porcentaje de personas que aciertan al identificarlas aumenta algo más de seis p.p.; por último, aunque desciende el porcentaje de personas que considera que necesita mayor información sobre el tema de consumo en poco más de dos p.p. el porcentaje continúa siendo muy elevado (82,4%).

En los siguientes gráficos podemos apreciar esta evolución de forma más precisa. En 2009, por vez primera, el porcentaje de personas que ha tenido algún problema en consumo supera al de personas que conocen asociaciones de consumidores, a pesar de que el porcentaje de personas que acude a estas asociaciones para informarse presenta un mayor crecimiento relativo.

**Evolución del porcentaje entre 1997 - 2007 - 2009**

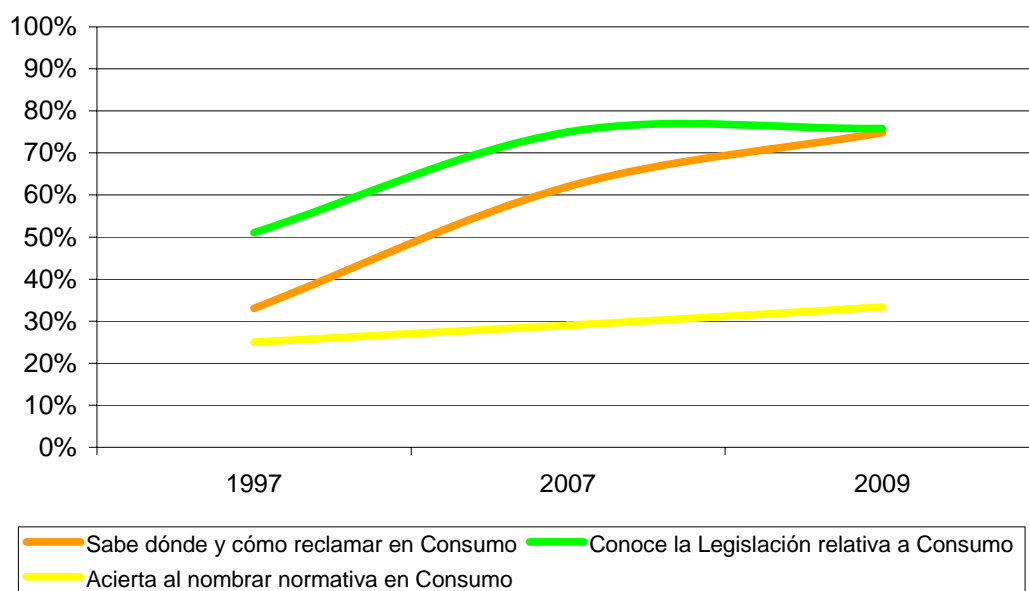


Fuente: elaboración propia



Aumenta significativamente el porcentaje de personas que saben dónde y cómo reclamar hasta los niveles de las personas que conocen, aunque sea “de oídas”, la normativa al respecto si bien la evolución de quienes están en lo cierto al nombrarla aun dista bastante, su evolución es lenta pero continua.

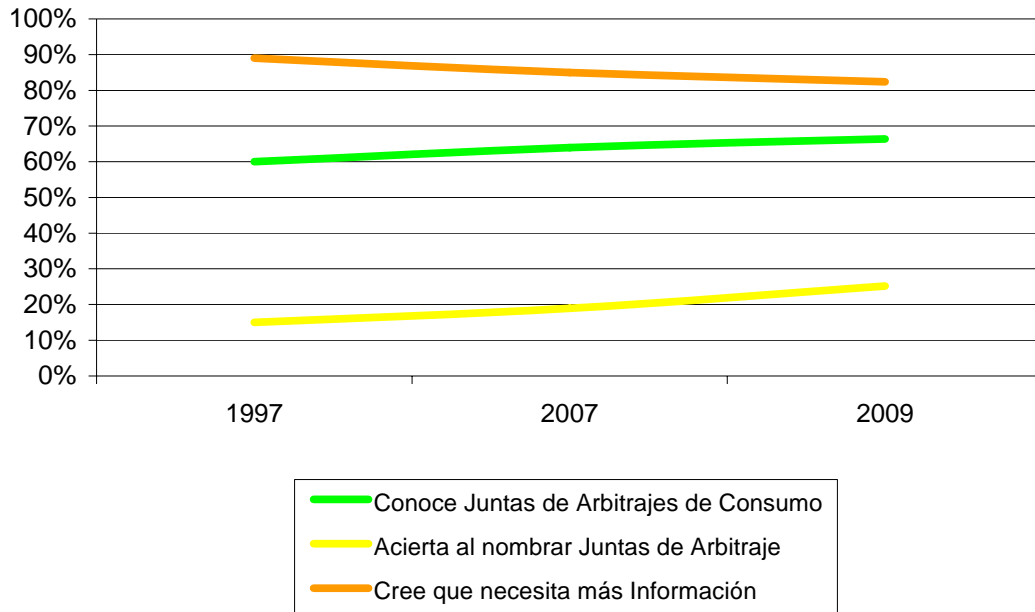
**Evolución del porcentaje entre 1997 - 2007 - 2009**



Fuente: elaboración propia

Al igual que sucede con los porcentajes de personas que conocen las Juntas de Arbitraje y que aciertan al identificarlas: aumenta poco a poco pero de manera continua lo que significa que las actuaciones por dar a conocer estas vías de reclamación van calando poco a poco en la sociedad. El hecho de que descienda el porcentaje de personas que considera que necesita mayor información de manera igualmente pausada, poco a poco, también demuestra que estos conceptos cada vez están más arraigados en la ciudadanía.

### Evolución del porcentaje entre 1997 - 2007 - 2009



Fuente: elaboración propia

## **Resumen**

El análisis comparativo de los datos demuestra una evolución lenta pero continua en el grado de conocimiento de la población aragonesa en materia de Consumo.

Aumenta el porcentaje de personas que conocen la normativa sobre consumo, las vías de reclamación, las opciones para interponer denuncias, incluso los conceptos más técnicos como pueden ser las definiciones de Laudo y sus cualidades en comparación a una sentencia; pero el concepto o la definición de un gran número de estas personas al respecto aún dista mucho del concepto real o exacto de estas vías o recursos en materia de consumo: cada vez la suena más a la gente que es todo esto pero todavía es algo confuso para un gran porcentaje de la población, aunque, cada vez para menos personas.

Por último, el hecho de que descieran los porcentajes de las personas que conocen asociaciones de consumidores, que opinan que la publicidad es engañosa y que consideran que necesitan mayor información, aunque también sea de manera lenta, significa que, en alguna medida, por las actuaciones de las administraciones públicas y/u otras instituciones, la población en general se siente mejor protegida y más confiada de que sus derechos como consumidor y usuario están debidamente regulados y garantizados.

## **CONCLUSIONES**

---

Las principales conclusiones a las que se llegan a través de la presente investigación son:

- 1) El grado de conocimiento de la población aragonesa en materia de Consumo aumenta de manera lenta pero continua.
  
- 2) La calidad del conocimiento de la población en materia de Consumo también aumenta de manera lenta pero continua, si bien sus niveles aún son bajos.
  
- 3) La población se siente cada vez más protegida por las administraciones y más confiada, en general, en cuanto a la regulación y garantía de sus derechos como consumidor y usuario.

Por lo que, en un principio, se confirman las dos primeras hipótesis de estudio planteadas al inicio de la Investigación. Ahora bien, en lugar de dar por finalizada aquí la misma, es importante dar un paso más y concluir con un diagnóstico de las principales necesidades y una propuesta de actuación que sirva para mejorar la situación.

### ***Diagnóstico de las principales necesidades***

---

Para desarrollar el grado de conocimiento de la población aragonesa en materia de Consumo es necesario:

1º. Mantener, y en la medida de lo posible aumentar, su ritmo de evolución de implantación en la ciudadanía en general.

2º. Incrementar de manera notable, los resultados en cuanto a la divulgación de contenidos en materia de consumo para que su conocimiento sea acertado entre la población.

3º. Dedicar mayor número de actuaciones dirigidas específicamente al sector de población con edad comprendida entre los 15 y los 34 años ya que son el sector con menor grado de acierto en conocimiento sobre consumo y menor participación en asociaciones y/o entidades de este ámbito.

4º. Fomentar el conocimiento particular de cuestiones específicas en materia de consumo entre la población incidiendo en aspectos puntuales y concretos para ofrecer modelos pragmáticos de actuación como recursos en consumo.

### ***Propuesta de actuación***

---

La propuesta de actuación planteada desde la Investigación sobre el grado de conocimiento de la población aragonesa en materia de Consumo surge a raíz de la consecución de los objetivos de dicha investigación y en función de su tercera hipótesis de estudio *“la promoción y el fomento de aspectos puntuales de las posibles vías de reclamación pueden mejorar su servicio para la ciudadanía”*.

Consiste en la elaboración de un texto sencillo en formato publicitario con contenidos referidos a los Arbitrajes de Consumo; en un lenguaje coloquial y cercano a la ciudadanía joven con la intención de acercar el conocimiento real a aquellas personas que conocen “de oídas” cuya definición de Arbitraje de Consumo no es del todo acertada.

Con su ejecución se satisfacen, en diferente medida, todas y cada una de las principales necesidades planteadas a consecuencia de las conclusiones de la Investigación.

## **ANEXO**

---

### **Guía didáctica “El Arbitraje de Consumo”**





# EL ARBITRAJE DE CONSUMO





# ÍNDICE

I.- El Sistema Arbitral de Consumo .....	3
II.- Normativa reguladora del Sistema Arbitral de Consumo .....	3
III.- Características del Sistema Arbitral de Consumo.....	4
IV.- Materias objeto de arbitraje .....	5
V.- Procedimiento del Sistema Arbitral de Consumo .....	5
- Inicio de las actuaciones .....	5
- La mediación .....	10
- Reconvención y modificación de las pretensiones.....	12
- La audiencia .....	12
- La prueba .....	13
- Terminación de las actuaciones y laudo .....	14
- Notificación de las actuaciones y del laudo .....	16
- Actuaciones posteriores .....	17
VI.- El Convenio Arbitral .....	19
VII.- Organización del Sistema Arbitral de Consumo .....	24
- Las Juntas Arbitrales de Consumo .....	24
- Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.....	25
- Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.....	27
- Los Órganos Arbitrales.....	29
VIII.- Arbitraje de Consumo Electrónico .....	35
IX.- Arbitraje de Consumo Colectivo .....	35
X.- Formularios.....	37



## **I.- EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

El Sistema Arbitral de Consumo (SAC) es un procedimiento sencillo, rápido, cómodo y gratuito que acerca de forma efectiva la justicia a los consumidores en las controversias que puedan surgir entre estos y empresas o empresarios, ya que completando únicamente un simple formulario de solicitud de arbitraje, carente de formalismos y adjuntado, en su caso, los documentos que se estimen necesarios para fundamentar la pretensión, los consumidores podrán ver protegidos sus derechos sin coste alguno.

Esta vía extrajudicial de resolución de conflictos, que cuenta con el auxilio de la administración pública, es el arbitraje de consumo institucional.

El arbitraje de consumo institucional es el único que tiene el carácter de gratuidad y ofrece realmente garantías de protección al consumidor.

Últimamente han aparecido, sobre todo en internet, ofertas a los consumidores para someterse a arbitrajes privados. Estos arbitrajes son totalmente distintos del institucional de consumo, ya que no tiene el carácter de gratuidad y, en algunos casos, pueden resultar abusivos. Estos arbitrajes privados no están regulados en la normativa del Sistema Arbitral de Consumo.

## **II.- NORMATIVA REGULADORA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

La regulación básica del Sistema Arbitral de Consumo se encuentra en varios textos normativos:

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

- **Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo, por el que se modifica el artículo 51.2 del Real Decreto 231/2008.**

- **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 (artículos 57 y 58).**

En lo no previsto por dichas normas, resultará de aplicación supletoria lo dispuesto en la **Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, de Arbitraje** y, para el arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, la **Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.**

La actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo, cuyo carácter es administrativo, y la notificación de las actuaciones arbitrales se rigen en lo no previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por la **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.**

Con carácter complementario y en orden a la ejecución judicial de los laudos arbitrales, resulta de aplicación lo dispuesto en la **Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.**

### **III.- CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

Las características principales del SAC podrían concretarse en:

- **Voluntariedad.** Sólo se pone en marcha por la adhesión libre de las partes en conflicto, para la reclamación en concreto o genérica según oferta pública de sometimiento.
- **Rapidez.** Se tramita en el plazo máximo de seis meses desde el inicio del procedimiento.
- **Gratuidad para las partes,** que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.
- **Unidireccionalidad.** Aunque sólo se inicia a instancia del consumidor o usuario y nunca del empresario, comerciante o profesional, a lo largo del proceso estos últimos pueden plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente vinculadas con la reclamación. Es más, debe desecharse la idea que tienen algunos empresarios referente a que se le da sistemáticamente la razón al consumidor; la estadística demuestra que existe un equilibrio entre estimación y desestimación de las pretensiones del consumidor.
- **Eficacia.** El conflicto se resuelve mediante un laudo del Colegio Arbitral que tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.
- **Ejecutividad.** Los laudos dictados por el Colegio Arbitral son ejecutivos y de obligado cumplimiento.

No obstante, el SAC tiene una característica que hace de él un sistema no tan eficaz como se pretendía, ya que se trata de un procedimiento voluntario para la parte reclamada, es decir, que si la empresa o empresario no quiere que la controversia surgida con el consumidor se resuelva a través del Sistema Arbitral de Consumo, el procedimiento arbitral

no se llevará a cabo, por lo que el consumidor deberá acudir a los tribunales si quiere ver reconocidos sus derechos.

Si el procedimiento se llevase a cabo, las partes obtendrán una resolución (laudo arbitral) que pondrá fin a la controversia surgida entre ambos, salvo que lleguen previamente a un acuerdo. Esta resolución es de obligado cumplimiento para las partes, pudiendo ser ejecutado, en su caso, ante los tribunales de justicia.

#### **IV.- MATERIAS OBJETO DE ARBITRAJE**

Únicamente podrán ser objeto del arbitraje institucional de consumo los conflictos surgidos entre un consumidor y un empresario o empresa, que tengan relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor y que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

No se admitirán a trámite las solicitudes de arbitraje que versen sobre:

- Cuestiones en las que ha recaído resolución judicial firme.
- Materias sobre las que las partes no tengan libre disposición.
- Cuestiones en las que tenga que intervenir el Ministerio Fiscal.
- Conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o en aquellos en los que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de las materias que sí son causa de admisión.
- Aquellas que resulten infundadas o en las que se aprecie afectación de derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios.

#### **V.- PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

##### **A) INICIO DE LAS ACTUACIONES**

###### ***1.- Solicitud de arbitraje***

El procedimiento sólo puede ser puesto en marcha a instancias del consumidor y nunca del empresario. Aunque, a lo largo del proceso, el empresario o profesional puede plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente vinculadas con la reclamación.

El inicio del procedimiento deberá solicitarse mediante la presentación de una solicitud de arbitraje por parte del consumidor que entienda que han sido vulnerados sus derechos reconocidos legal o contractualmente.

Esta solicitud podrá presentarse directamente en la Junta Arbitral de Consumo; podrá remitirse por correo administrativo; podrá realizarse mediante la correspondiente aplicación informática, que se pondrá a disposición de los consumidores; también podrá hacerse a través de las Oficinas de Información al Consumidor (OMIC), o de las distintas organizaciones de consumidores y usuarios o por cualquier otro medio que deje constancia de que se ha llevado a cabo dicha solicitud y su autenticidad.

Con dicha solicitud podrán adjuntarse, cualquiera que sea el medio por el que se solicite el arbitraje de consumo, las pruebas que tenga en su poder el reclamante para apoyar su pretensión o, en su caso, solicitar las que estime pertinentes.

Las Juntas Arbitrales de Consumo disponen de modelos normalizados para facilitar, al menos, la solicitud y la contestación a ésta, así como la aceptación del arbitraje en caso de que se trate de una empresa no adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

## ***2.- Competencia de la Junta Arbitral***

Una vez recibida la solicitud de arbitraje, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo deberá conocer sobre la competencia territorial de la misma.

Será competente para conocer de las solicitudes individuales de arbitraje de los consumidores o usuarios, la Junta Arbitral de Consumo a la que ambas partes, de común acuerdo, sometan la resolución del conflicto.

Si las partes no llegasen a un acuerdo, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor. Si existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá del asunto la de inferior ámbito territorial.

En caso de que exista una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquélla por la que opte el consumidor.

En caso de solicitud de arbitraje por medios electrónicos, el lugar de celebración del arbitraje es aquél en el que tenga su sede la Junta Arbitral de Consumo o la delegación territorial de la Junta Arbitral competente para conocer del procedimiento, que se determinará según lo expuesto anteriormente, salvo que en el laudo dictado figure un lugar distinto, en cuyo caso se entenderá como lugar de celebración del arbitraje aquél en el que se hubiera dictado el laudo.



Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.

Si el presidente de la Junta estimase que no es competente para resolver el conflicto surgido, dará traslado de dicha solicitud a la Junta Arbitral de Consumo competente en el plazo de quince días desde la presentación de la misma.

### ***3.- Admisión o inadmisión a trámite de la solicitud de arbitraje***

Determinada la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo, el presidente deberá conocer sobre la admisión o inadmisión a trámite de la solicitud de arbitraje atendiendo a las causas para inadmisión de la misma, o si existe algún defecto de forma.

La solicitud de arbitraje deberá reunir como mínimo los siguientes requisitos:

- Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado a efectos de notificaciones y nacionalidad del solicitante y, en su caso, de su representante; en el caso de ciudadanos españoles, se expresará el número del documento nacional de identidad y, tratándose de extranjeros, se expresará el número de identidad de extranjero o, en su defecto, el de su pasaporte o documento de viaje.
- Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado, así como, si fuera conocido por el reclamante, el domicilio a efecto de notificaciones o, en último caso, si el consumidor o usuario no dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa del reclamado.
- Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.
- En su caso, copia del convenio arbitral.
- En el caso de que existiera oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho, el reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.
- Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

Si la solicitud de arbitraje se formula por escrito, deberá presentarse junto con la documentación que la acompañe, por duplicado. Un ejemplar es para el expediente que se abrirá en la Junta Arbitral de Consumo y, el otro será para la empresa reclamada. También puede presentar un tercer ejemplar que le sellarán en el registro de entrada para su constancia.

Si la solicitud no reúne los requisitos mínimos exigidos, el secretario de la Junta Arbitral de Consumo requerirá al reclamante para la subsanación de la misma en un plazo que no podrá exceder de 15 días, advirtiéndole que de no subsanarse en el plazo indicado se tendrá por desistida su solicitud de arbitraje, procediéndose al archivo de la misma.

En la solicitud, el reclamante podrá aportar o proponer las pruebas que estime pertinentes o necesarias para hacer valer su pretensión.

El arbitraje podrá realizarse en equidad o en derecho. Para que se lleve a cabo el arbitraje en derecho ambas partes deben estar de acuerdo. Si ninguna dice nada, éste será en equidad, es decir, conforme al leal saber y entender de los árbitros que conozcan del conflicto.

El reclamante, en la solicitud de arbitraje, podrá solicitar que sea en derecho. Así mismo, la empresa que se adhiera previamente al SAC podrá hacerlo en derecho o podrá solicitarlo una vez que se le ha trasladado la reclamación, si no estaba previamente adherida; pero si ambas partes no están de acuerdo, no podrá realizarse en derecho.

Si la empresa reclamada estuviese adherida al SAC únicamente en derecho, una vez realizada la solicitud de arbitraje por parte del reclamante, se le comunicará este extremo para que decida si se adhiere al arbitraje en derecho o no. Si el consumidor no se adhiere al arbitraje en derecho, la solicitud se tramitará como una solicitud en equidad y la empresa tendrá que decidir si se adhiere al arbitraje de consumo en equidad para que se lleve a cabo el procedimiento arbitral.

#### ***4.- Causas de inadmisión a trámite***

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo no admitirá a trámite las solicitudes que versen sobre materias que no puedan ser objeto de arbitraje (Ver lo expuesto en el apartado IV.- Materias objeto de arbitraje).

#### ***5.- Recurso contra la admisión o inadmisión a trámite de la solicitud de arbitraje***

La resolución dictada por el presidente de la Junta Arbitral, tanto de admisión como de inadmisión, podrá ser recurrida.

El recurso deberá ser presentado en un plazo máximo de 15 días, y sólo podrá presentarse cuando la admisión o inadmisión sea por las causas recogidas en el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, es decir, sobre los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos, legal o contractualmente reconocidos al consumidor, que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

Las solicitudes de arbitraje que sean inadmitidas a trámite por entender que son infundadas o aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios, no podrán ser recurridas.

El recurso deberá interponerse ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo. También podrá presentarse ante el presidente de la Junta Arbitral territorial que dictó la resolución recurrida, en cuyo caso dará traslado del recurso, con su informe y copia completa y ordenada del expediente, a la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de quince días para que sea ésta la que resuelva.

La Comisión deberá dictar y notificar la resolución en un plazo máximo de tres meses desde que se interpuso el recurso. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso.

La resolución de este recurso pone fin a la vía administrativa.

#### **6.- Inicio del procedimiento**

Si el presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente no aprecia causa alguna para inadmitir a trámite la solicitud de arbitraje, podemos encontrarnos en dos situaciones:

##### 1.- La empresa reclamada se encuentra adherida al SAC.

En ese caso, el presidente de la Junta ordenará el inicio del procedimiento arbitral mediante resolución de inicio de procedimiento, que será notificada a las partes y se dictará en un plazo máximo de 30 días desde que se solicitó el arbitraje o desde que se subsanó dicha solicitud.

En dicha resolución constará expresamente:

- La admisión de la solicitud de arbitraje.
- La invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido previamente intentada sin efecto. Podría entenderse que la mediación se ha intentado de forma previa, cuando el consumidor se haya puesto en contacto con el reclamado mediante hoja de reclamaciones presentada en la OMIC correspondiente. La mediación deberá llevarse a cabo a través de una persona ajena e independiente que medie entre las partes.
- El traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de 15 días, formule las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presente los documentos que estime pertinentes o proponga las pruebas de las que intente valerse.

2.- Si no hay constancia de la existencia de convenio arbitral previo o éste no es válido.

En este supuesto, y en un plazo máximo de 30 días, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado haciendo constar que ésta ha sido admitida a trámite.

El reclamado tendrá un plazo de 15 días para decidir si desea adherirse al arbitraje de consumo y si desea que se lleve a cabo la mediación previa al procedimiento en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y para presentar los documentos que estime pertinentes o proponer las pruebas de que intente valerse.

En cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, aportar pruebas o documentos que estimen necesarios para su pretensión, pudiendo incluso plantearse la reconvencción frente a la parte reclamante, de la que hablaremos posteriormente.

Si se admitiera a trámite la reconvencción, se dará traslado de la misma al reclamante para que en un plazo de 15 días presente las alegaciones que estime pertinentes y, en su caso proponer, prueba, procediendo el órgano arbitral a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista.

Transcurridos 15 días desde que se dio traslado de la reclamación sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta ordenará el archivo de la solicitud, notificándoselo a las partes. En la notificación de la resolución de archivo de actuaciones al reclamante se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje.

Si el reclamado aceptase que la controversia sea sometida al arbitraje de consumo, el presidente de la junta deberá dictar acuerdo expreso de iniciación del procedimiento. Este procedimiento se considerará iniciado en la fecha de entrada de aceptación del reclamado en la Junta Arbitral de Consumo.

En la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación del procedimiento se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no conste realizado este trámite.

## **B) LA MEDIACIÓN**

### **1.- *Concepto***

La mediación es una de las nuevas figuras que se han introducido en el Sistema Arbitral de Consumo con la aprobación del nuevo Real Decreto 231/2008.

El fin de la mediación es procurar que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, evitando así la celebración de procedimiento arbitral.

Dicha figura aún no está enteramente desarrollada y no se ha regulado la forma en la que se llevará a cabo, aunque sí se han fijado unos requisitos mínimos.

## **2.- Características**

La mediación sólo podrá realizarse siempre que las partes estén de acuerdo en que se celebre la misma y no haya sido previamente intentada.

Será necesario que el presidente de la Junta Arbitral, recibida la solicitud de arbitraje, no encuentre razón alguna para inadmitir a trámite dicha solicitud.

Una vez que el consumidor presenta solicitud de arbitraje, si la empresa reclamada se encontraba previamente adherida al SAC, el presidente de la Junta Arbitral dictará resolución de inicio de procedimiento, remitiendo esta resolución a la entidad reclamada, proponiéndole a su vez la mediación previa, debiendo contestar en 15 días si acepta la mediación previa.

En la oferta pública de adhesión, la empresa podrá indicar si acepta o no la mediación previa. Si no consta este extremo, se entenderá que acepta.

Si la entidad no se encontraba previamente adherida, en un plazo máximo de 30 días se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado para que éste, en un plazo de 15 días, decida si acepta el arbitraje y la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho.

La mediación deberá regirse por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación en función del conflicto surgido entre las partes (telecomunicaciones, suministros, compraventa, garantías...).

Será el secretario de la Junta Arbitral de Consumo quien deba dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como de su resultado.

## **3.- Plazo**

El intento de mediación previa suspenderá el plazo previsto para dictar el laudo. Este plazo de suspensión no podrá ser superior a un mes desde el acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral.

No obstante, las partes, a lo largo del procedimiento, podrán acordar una solución que satisfaga a ambos y finalizar así el procedimiento arbitral.

#### **4.- El mediador**

La persona o entidad que actúe como mediador está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros.

El mediador no podrá actuar como árbitro en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquél.

### **C) RECONVENCIÓN Y MODIFICACIÓN DE LAS PRETENSIONES**

Otra novedad introducida por el Real Decreto 231/2008 es la posibilidad de presentar reconvencción frente a la reclamación realizada por el consumidor.

La reconvencción podrá presentarse en cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia. No obstante, los árbitros la inadmitirán si versa sobre una materia no susceptible de arbitraje de consumo o si no existiera conexión entre sus pretensiones y las pretensiones de la solicitud de arbitraje. La inadmisión de la reconvencción se recogerá en el laudo que ponga fin a la controversia.

Si se admitiera a trámite la reconvencción, se dará traslado de la misma al reclamante para que en un plazo de 15 días presente las alegaciones que estime pertinentes y, en su caso, proponer prueba, procediendo el órgano arbitral a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista.

Asimismo, cualquiera de la partes, antes de la finalización del trámite de audiencia, podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación y/o, en su caso, aportar las pruebas que estimen pertinentes en apoyo de su pretensión.

La ampliación de la solicitud o la reconvencción no modifican la competencia del órgano arbitral designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo.

### **D) LA AUDIENCIA**

#### **1.- Audiencia a las partes**

El trámite de audiencia deberá solicitarse con suficiente antelación, indicando a las partes que podrán presentar en ella las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su pretensión.

La audiencia podrá realizarse por escrito, utilizando tanto la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes.

De la audiencia se levantará acta que será firmada por el secretario del órgano arbitral.

Las partes podrán convenir que no se celebren audiencias. No obstante, los árbitros podrán señalarlas, en la fase apropiada de las actuaciones, si cualquiera de las partes lo solicitara.

De todas las alegaciones escritas, documentos y demás instrumentos que una parte aporte a los árbitros, se dará traslado a la otra parte. Asimismo, se pondrán a disposición de las partes los documentos, dictámenes periciales y otros instrumentos probatorios en que los árbitros puedan fundar su decisión.

## **2.- Falta de comparecencia de las partes**

La no contestación, la inactividad o incomparecencia injustificada de alguna de las partes del procedimiento en el trámite de audiencia o en cualquier momento del procedimiento arbitral, no provocará el archivo de las actuaciones, es decir, continuará el procedimiento hasta que se dicte el laudo, el cual no perderá su eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir sobre el conflicto surgido entre las partes con los hechos y documentos que ambas hayan aportado.

Una vez iniciado el procedimiento arbitral, si el órgano tiene elementos suficientes para decidir sobre la controversia, sólo podrá poner fin al procedimiento si las partes de común acuerdo así lo deciden, es decir, que el reclamante no puede hacer que finalice el procedimiento porque ya no sea de su interés su pretensión inicial.

Además, el silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de las partes no se considerará como allanamiento o admisión de los hechos alegados por la otra parte.

## **E) LA PRUEBA**

Tanto en la solicitud inicial como en las alegaciones en la audiencia o en cualquier momento anterior a ésta, las partes interesadas en el procedimiento podrán presentar las pruebas que estimen necesarias para apoyar su pretensión. Serán admisibles como prueba los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento.

Por otro lado, las partes podrán proponer al órgano arbitral las pruebas complementarias que estimen pertinentes. Este órgano resolverá sobre la aceptación o

rechazo de las pruebas propuestas, y pudiendo realizar, en su caso, de oficio la práctica de pruebas complementarias que considere imprescindibles para la solución de la controversia.

Si el arbitraje es electrónico, cuando se acuerde la práctica presencial de la prueba, ésta podrá realizarse por videoconferencia o por cualquier medio técnico que permita la identificación y comunicación directa de los comparecientes.

En el resto de los procedimientos arbitrales, podrán utilizarse igualmente tales medios, cuando así lo acuerde el órgano arbitral.

Si el órgano arbitral acuerda la práctica de pruebas, deberá notificarlo a las partes indicando la fecha, hora y lugar en que se celebrarán, convocándolas en las que sea posible su presencia.

Los gastos que pueda ocasionar la práctica de las pruebas que sean propuestas a instancia de parte serán sufragados por quien las haya propuesto; si éstas son comunes o coincidentes se sufragarán por mitad cada parte. Si las pruebas realizadas son propuestas de oficio, serán costeadas por la Junta Arbitral de Consumo o por la Administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias.

En el supuesto de que el órgano arbitral aprecie en el laudo mala fe o temeridad, podrá distribuir los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas en distinta forma a la indicada anteriormente.

## **F) TERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES Y LAUDO**

### ***1.- Finalización de las actuaciones***

Durante la tramitación del procedimiento, es posible que las partes lleguen a un acuerdo respecto de la controversia surgida, ya sea en su totalidad o en parte. Si se diese este acuerdo, el órgano arbitral deberá dar por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados. No obstante, el órgano arbitral podrá oponerse a este acuerdo siempre que justifique dicha oposición.

En el laudo se recogerán los puntos que hayan sido objeto de acuerdo por las partes, y se resolverá respecto de los puntos que continúen en conflicto.

El órgano arbitral también dará por terminadas las actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto en las siguientes situaciones:

- Cuando el reclamante no concrete la pretensión en la solicitud de arbitraje o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.
- Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.



- Cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible.

En el laudo dictado en estas situaciones, se hará constar si queda expedita (abierta) la vía judicial.

## **2.- El laudo y plazo para dictarlo**

El procedimiento arbitral finaliza con un laudo que, al igual que una sentencia judicial, resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada. El laudo es la decisión del Colegio Arbitral sobre la controversia planteada entre el consumidor y el empresario o profesional.

El plazo para dictar el laudo será de seis meses a contar desde el día siguiente al que se acuerde el inicio del procedimiento arbitral, que no podrá ser superior a un mes desde que se presentó la solicitud de arbitraje.

El plazo para dictar el laudo podrá ser prorrogado durante dos meses más mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes.

Además, el plazo para dictar el laudo podrá ser suspendido durante un mes por causas como la negociación previa o para la abstención o recusación de árbitros.

Si una vez iniciadas las actuaciones arbitrales las partes logran un acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del conflicto, el plazo para dictar el laudo conciliatorio será de quince días desde la adopción del acuerdo.

## **3.- Contenido y motivación del laudo**

El laudo podrá dictarse en **equidad**, es decir, conforme al leal saber y entender de los árbitros, o **en derecho**, es decir, en aplicación estricta de la normativa vigente. No obstante, cualquiera que sea la forma en que se dicte el laudo deberá ser razonado y motivado. El arbitraje será en derecho sólo si ambas partes están de acuerdo. Véase lo expuesto sobre el arbitraje en equidad o en derecho en el apartado A) 3.- Admisión o inadmisión a trámite de la solicitud de arbitraje.

El laudo, que deberá constar por escrito y ser firmado por los árbitros, se adoptará por mayoría. Si no existiese acuerdo de la mayoría, será el presidente del órgano arbitral el que decida sobre la controversia. No obstante, los árbitros que tengan una opinión discrepante del laudo adoptado podrán expresar su parecer en el mismo.

Cuando haya más de un árbitro, bastarán las firmas de la mayoría de los miembros del colegio arbitral o sólo la de su presidente, siempre que se manifiesten las razones de la falta de una o más firmas.

En el laudo se indicará la fecha en que ha sido dictado y el lugar del arbitraje. Si las partes hubiesen llegado a un acuerdo sobre algunos de los puntos en conflicto o sobre el total, se recogerá en el laudo, y sobre la parte en la que no se haya llegado a un acuerdo se resolverá de forma motivada, ya sea en equidad o en derecho. Los árbitros podrán decidir la controversia en un solo laudo o en tantos laudos parciales como estimen necesarios. Si se produjo inadmisión de la reconvención, ésta también deberá quedar recogida en el laudo.

En el laudo, los árbitros se pronunciarán sobre las costas que haya podido tener el procedimiento y sobre quién debe costear las mismas.

En el laudo se hará constar si queda expedita la vía judicial.

### **G) NOTIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES Y DEL LAUDO**

Los árbitros deberán notificar a los interesados todas las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses.

Estas notificaciones se practicarán en el plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado por cualquier medio que permita tener constancia de que la comunicación ha sido recibida por parte del interesado o su representante. Deberán contener la fecha, identidad y contenido del acto notificado.

La notificación deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitiva en la vía administrativa, indicando, a su vez, los recursos que procedan en cada caso, el órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponer los mismos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

La notificación se realizará en el lugar que el reclamante haya señalado a tal efecto en la solicitud.

Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie pudiera hacerse cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación. Dicho intento se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.

Cuando el interesado o su representante rechacen la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite siguiéndose el procedimiento.

Si no se conociese el lugar de notificación o, intentada, no se hubiese podido practicar, se hará por medio de anuncios en el tablón de edictos del Ayuntamiento de su último domicilio, en el Boletín Oficial del Estado, de la Comunidad Autónoma o de la Provincia, según cual sea la Administración de la que proceda el acto a notificar y el ámbito territorial del órgano que lo dictó.

Si el último domicilio conocido radicara en un país extranjero, la notificación se efectuará mediante su publicación en el tablón de anuncios del Consulado o Sección Consular de la Embajada correspondiente.

El órgano arbitral podrá establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión, que no excluirán la obligación de notificar conforme a lo anteriormente indicado.

## **H) ACTUACIONES POSTERIORES**

### ***1.- Corrección, complemento y aclaración del laudo***

En un plazo de 10 días desde que se notifica el laudo, salvo que las partes hayan acordado otro plazo, cualquiera de ellas podrá, con notificación a la otra, interponer la acción de aclaración o corrección ante el órgano arbitral que dictó el laudo.

Mediante esta acción se podrá solicitar:

- La corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar.

- La aclaración de algún punto o de una parte concreta del laudo.

- El complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él.

Previa audiencia de las demás partes intervinientes en el procedimiento, los árbitros deberán resolver sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de 10 días; sobre la solicitud de complemento, el órgano arbitral deberá resolver en un plazo de 20 días.

No obstante lo anterior, los árbitros podrán proceder de oficio a la corrección de errores que ellos mismo hayan detectado, dentro del plazo de 10 días siguientes a la fecha del laudo.

Sobre la forma de notificación de la aclaración o corrección, será de aplicación lo indicando anteriormente.

Cuando el arbitraje sea internacional, los plazos de 10 y 20 días establecidos en los apartados anteriores serán plazos de uno y dos meses, respectivamente.

## **2.- Acción de anulación. Motivos de anulación**

El laudo es vinculante y ejecutivo, y contra él únicamente cabe interponer la acción de anulación. Esta acción sólo podrá interponerse por las causas tasadas en el artículo 41 de la Ley 60/2003, de Arbitraje.

La acción de anulación habrá de ejercitarse dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, desde la notificación de la resolución de dicha solicitud o desde la expiración del plazo para adoptarla.

La acción de anulación se sustanciará por los trámites del juicio verbal. Sin embargo, la demanda deberá presentarse conforme a lo establecido en el artículo 399 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (juicio ordinario), acompañada de los documentos justificativos del convenio arbitral y del laudo y, en su caso, contendrá la proposición de los medios de prueba cuya práctica interese el actor.

Las causas de anulación del laudo, siempre que la parte que lo solicita alegue y pruebe, son:

- a) Que el convenio arbitral no existiese o no fuese válido.
- b) Que no hubiese sido debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
- c) Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.
- d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se haya ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta Ley.
- e) Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
- f) Que el laudo sea contrario al orden público.

En los casos previstos en los párrafos c) y e), la anulación afectará únicamente a los pronunciamientos del laudo sobre cuestiones no sometidas a decisión de los árbitros o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás.

## **VI.- EL CONVENIO ARBITRAL**

El convenio arbitral se da cuando ambas partes aceptan someterse al SAC. En ese momento, el órgano arbitral dictará resolución de inicio del procedimiento.

El convenio arbitral puede darse de varias formas:

- Cuando exista oferta pública de adhesión al SAC, el convenio estará válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud.
- Podría adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato.
- Podría ser un acuerdo independiente de las partes, que deberá expresar la voluntad de las mismas de resolver a través del SAC las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.
- Por la aceptación, ante una reclamación, de la entidad reclamada que no hubiese formalizado previamente su adhesión al sistema arbitral de consumo.
- Por la mera presentación de la solicitud si consta acreditado que ésta se formaliza durante el tiempo en el que la empresa o profesional utiliza el distintivo público de adhesión al SAC, aún cuando carezca del derecho a tal uso conforme a lo previsto en esta norma.

El convenio arbitral deberá constar por escrito, en un documento firmado por las partes o en intercambio de cartas, telegramas, telex, fax u otros medios de comunicación electrónica que permitan tener constancia del acuerdo, considerándose cumplido este requisito cuando el convenio arbitral conste y sea accesible para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo.

### ***1.- Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo***

Las empresas o profesionales podrán formular una oferta unilateral de adhesión al SAC.

En la oferta se expresará si se opta por que el arbitraje se resuelva en derecho o en equidad, así como, en su caso, el plazo de validez de la oferta; asimismo, se indicará si se acepta la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales.

En el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad, por tiempo indefinido y con aceptación de la mediación previa.

La oferta pública de adhesión será única y se entenderá realizada a todo el SAC. Sin embargo, también podrán admitirse ofertas públicas de adhesión limitada al SAC.

### ***2.- Oferta pública de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo***

Podrán admitirse ofertas públicas de adhesión limitada al SAC, en particular en sectores que presenten un importante número de consultas y reclamaciones o en los que no

exista una suficiente implantación del sistema, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo. El informe negativo a la admisión de la oferta pública de adhesión limitada será, además, vinculante para la Junta Arbitral de Consumo.

No se considerarán ofertas públicas de adhesión limitada al SAC aquéllas que tengan carácter temporal, siempre que la adhesión se realice por un período no inferior a un año, o aquéllas que limiten la adhesión a las Juntas Arbitrales de Consumo correspondientes al territorio en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad.

En todo caso, se entiende que la empresa o profesional desarrolla principalmente su actividad en un determinado territorio cuando comercializa sus bienes y servicios exclusivamente a través de establecimientos abiertos al público en dicho ámbito territorial.

Tampoco se considerará oferta pública de adhesión limitada aquélla que condicione el conocimiento del conflicto a través del SAC a la previa presentación de la reclamación ante los mecanismos de solución de conflictos habilitados por la empresa o profesional, siempre que el recurso a tales mecanismos sea gratuito y se preste información sobre su existencia y modo de acceder a ellos en la información precontractual y en el contrato.

La oferta pública de adhesión, ya sea total o limitada, así como su denuncia habrá de efectuarse por el representante legal de la empresa o profesional con poder de disposición, previo acuerdo, en su caso, del órgano de gobierno correspondiente.

### ***3.- Competencia territorial para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión***

Para conocer de las ofertas públicas de adhesión al SAC, será competente la Junta Arbitral correspondiente al ámbito territorial en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad.

Si en el ámbito territorial en el que la empresa o profesional desarrolla principalmente su actividad existieran varias Juntas Arbitrales, será competente la Junta Arbitral de superior ámbito territorial.

La Junta Arbitral de Consumo ante la que se presente la oferta pública de adhesión la trasladará a la Junta Arbitral competente para resolver en un plazo máximo de 10 días, y notificará a la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo la resolución que adopte en la tramitación de las ofertas públicas de adhesión limitada al SAC.

### ***4.- Resolución y denuncia de las ofertas públicas de adhesión***

Las empresas o profesionales que hubiesen realizado oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo podrán denunciar dicha oferta ante la Junta Arbitral de

Consumo correspondiente al ámbito territorial en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad.

Dicha denuncia se efectuará por escrito, por vía electrónica o en cualquier otro soporte que permita tener constancia de la denuncia y de la autenticidad de la misma.

Desde la fecha en que se produce la comunicación de la denuncia a la Junta Arbitral competente, la empresa o profesional pierde el derecho a utilizar el distintivo oficial.

Aunque se hubiera comunicado la denuncia, si la empresa o profesional continuara utilizando el distintivo oficial, se entenderán válidamente formalizados los convenios arbitrales que cumplan las circunstancias previstas en el artículo 24.3 del Real Decreto 321/20008.

La denuncia no afectará a los convenios arbitrales válidamente formalizados con anterioridad a la fecha en que deba surtir efecto.

La denuncia surtirá efectos a partir de los treinta días naturales de su comunicación a la Junta Arbitral, excepto que en la oferta pública de adhesión esté previsto un plazo distinto, o en la denuncia se establezca un plazo mayor.

#### ***5.- Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo***

Si un consumidor o usuario ve que una empresa ostenta el distintivo de adhesión al SAC, se encuentra ante un proveedor que le asegura poder resolver las controversias que puedan producirse con él a través del arbitraje institucional de consumo.

El empresario o profesional adherido al SAC podrá exhibir el distintivo oficial tanto en sus establecimientos como en su publicidad, albaranes, facturas, comunicaciones comerciales, guías o en cualquier otro medio o documento.

El distintivo oficial de adhesión al SAC supone una etiqueta de calidad, que garantiza al consumidor y usuario la oferta de un servicio adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo será competente para conocer de la oferta pública de adhesión, para resolver motivadamente sobre su aceptación o rechazo y para otorgar a la empresa o profesional el distintivo oficial.

El distintivo de adhesión al SAC podrá figurar en castellano o en las demás lenguas cooficiales del Estado en las respectivas comunidades autónomas donde se utilice.

La concesión del distintivo público de adhesión al SAC y su retirada se publicará en el diario oficial que corresponda al ámbito territorial de la Junta Arbitral de Consumo competente para adoptar las respectivas resoluciones.

## 6.- Clases

- Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo (universal).



Si una empresa o profesional se adhiere al SAC de **forma universal**, mediante la cumplimentación de la Oferta Pública de Sometimiento o Compromiso de Adhesión, significa que acepta de antemano dirimir en el SAC **todas las controversias** que tenga con un consumidor y ostentará el distintivo arriba referenciado.

- b) Distintivo de adhesión limitada al sistema Arbitral de Consumo.



Este distintivo específico se utiliza para aquellas empresas que quieran utilizar la vía arbitral sólo para **ciertos casos o determinadas circunstancias**. Así, un consumidor podrá conocer de antemano si la empresa está adherida con ciertas condiciones y evitar la competencia desleal en el uso del distintivo de adhesión al SAC.

La resolución en la que se acuerde la admisión de una oferta pública de adhesión limitada contendrá un pronunciamiento expreso sobre la procedencia de otorgar el distintivo previsto, en el que conste explícitamente y de forma clara que se trata de una oferta limitada.

En todo caso, atendiendo al contenido de la limitación, el presidente de la Junta Arbitral podrá aceptar la oferta pública de adhesión limitada, negando el derecho a utilizar el distintivo oficial.

En el caso de ofertas públicas de adhesión limitada, las comunicaciones comerciales en las que se utilice el distintivo oficial concedido deberán poner a disposición del



consumidor el modo de acceder a la información sobre el ámbito de la oferta de adhesión realizada

### **7.- Retirada del distintivo de empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo**

Una empresa o profesional perderá el derecho a usar el distintivo de empresa adherida y, en su caso, se procederá a la baja en el registro público de empresas adheridas al SAC por las siguientes causas:

a) Expiración del plazo para el que se realizó la oferta pública de adhesión o denuncia de dicha oferta.

b) Utilización fraudulenta o engañosa del distintivo.

c) Incumplimiento reiterado de los laudos.

d) Reiteradas infracciones calificadas como graves o muy graves en materia de protección al consumidor y usuario, sancionadas, con carácter firme, por las Administraciones públicas competentes.

e) Realización de prácticas, constatadas por las administraciones públicas competentes en materia de protección al consumidor y usuario, que lesionen gravemente los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios.

El presidente de la Junta Arbitral que hubiera concedido el distintivo oficial, previa audiencia de la empresa o profesional, dictará resolución motivada de retirada del distintivo de adhesión y, en su caso, de baja en el registro público de empresas adheridas al SAC, excepto en los supuestos previstos en la letra a) del apartado anterior, en el que no será precisa la motivación.

La retirada del distintivo determinará la pérdida del derecho de las empresas y profesionales a su uso en cualquier actividad o comunicación.

### **8.- Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo**

El registro público de empresas adheridas al SAC será gestionado por el Instituto Nacional de Consumo.

Las Juntas Arbitrales de Consumo notificarán al registro las ofertas públicas de adhesión o su denuncia, así como los acuerdos de concesión o retirada del distintivo de empresas adheridas y cualquier modificación conocida que afecte a los datos de estas empresas o profesionales.

El registro comunicará a todas las Juntas Arbitrales y a sus delegaciones, de forma inmediata y en todo caso, las modificaciones registrales producidas en un plazo que no excederá de cinco días.

El Instituto Nacional del Consumo y las Juntas Arbitrales de Consumo facilitarán el acceso a la información del registro público de empresas adheridas al SAC, que tendrá carácter público, de forma rápida y gratuita, especialmente por vía electrónica.

## **VII.- ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

### **A) LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO**

Las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo, prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros.

#### **1.- Clases**

- Junta Arbitral Nacional, adscrita al Instituto Nacional de Consumo.
- Juntas Arbitrales territoriales, constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el Instituto Nacional de Consumo. Pueden ser de carácter autonómico, provincial, de mancomunidad y municipal.

#### **2.- Composición**

Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por su presidente y el secretario, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las administraciones públicas, y por el personal de apoyo adscrito a dicho órgano.

#### **3.- Funciones**

Las Juntas Arbitrales de Consumo desempeñan las siguientes funciones:

- Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión.
- Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al SAC, así como gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al SAC a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- Comunicar al registro público de empresas adheridas al SAC, los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al SAC a través de la Junta Arbitral de Consumo.

- Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.

- Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.

- Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda lo establecido en el artículo 38 del Real Decreto 231/2008.

- Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales.

- Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales a través de las aplicaciones informáticas correspondientes y, en su defecto, manualmente.

- Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde, los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales, cuando lo acuerde el órgano arbitral que conozca del conflicto o el presidente de la Junta Arbitral, a solicitud de las partes antes de la designación del órgano arbitral.

- Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.

- Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores.

- Gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.

- Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al SAC.

- Cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo.

## **B) COMISIÓN DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO**

A partir del Real Decreto 231/2008, se ha creado la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo. Se trata de un órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo a través de la Junta Arbitral Nacional.

Entre las funciones más importantes de la Comisión están establecer criterios homogéneos en el SAC y la resolución de los recursos frente a las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo.

### **1.- Funcionamiento**

Los acuerdos de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo se adoptarán por mayoría de votos emitidos, entendiéndose válidamente adoptados si en la votación concurren, al menos, una mayoría de sus miembros.

### **2. - Composición**

La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo estará formada por:

- El presidente, que será el presidente de la Junta Arbitral Nacional.
- Dos vocales designados por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, entre los presidentes de las Juntas Arbitrales territoriales.
- El secretario de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, que asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto. Será designado entre el personal del Instituto Nacional del Consumo.
- Dos árbitros designados por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, entre los árbitros propuestos por los representantes en dicho órgano del Consejo de Consumidores y Usuarios y de las organizaciones empresariales y profesionales.

### **3.- Competencias**

Son competencias de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo:

- La resolución de los recursos que planteen las partes sobre la admisión o inadmisión a trámite de una solicitud de arbitraje.
- La emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los árbitros en el ejercicio de sus funciones, en particular ante la existencia de laudos contradictorios que lleguen a pronunciamientos divergentes ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales. Los informes, dictámenes o recomendaciones salvaguardan la independencia e imparcialidad de los árbitros que, motivadamente, podrán apartarse de su contenido.
- La emisión del informe preceptivo en la admisión de ofertas públicas de adhesión limitada al SAC. El informe negativo de la Comisión será, además, vinculante para la Junta Arbitral de Consumo.
- La emisión del informe preceptivo y no vinculante en el procedimiento de retirada de la acreditación como árbitro del SAC, en los casos previstos en el artículo 23.1.

## **C) CONSEJO GENERAL DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

También se ha creado a partir del Real Decreto 231/2008. Es un órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo, de representación y participación en materia de arbitraje de consumo.

### **1.- Funcionamiento**

El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo funcionará en pleno y en secciones.

Las secciones podrán ser permanentes o temporales y contarán con la asistencia técnica del Instituto Nacional de Consumo.

Las secciones temporales serán constituidas para el estudio, análisis o seguimiento de asuntos específicos, determinándose su composición y funcionamiento en el momento de su constitución.

El pleno del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo se reunirá al menos una vez al año, y se considerará válidamente constituido cuando concurren al menos la mitad de los vocales.

Los acuerdos en el pleno se adoptarán por mayoría de los votos emitidos de entre los concurrentes al mismo. En caso de empate, el voto del presidente actuará como voto dirimente.

### **2.- Composición**

El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo estará constituido por el presidente, el vicepresidente y los consejeros.

El presidente del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo es el presidente del Instituto Nacional del Consumo.

El vicepresidente del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo es el director del Instituto Nacional del Consumo.

Son consejeros del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo:

- El presidente de la Junta Arbitral Nacional.
- Cuatro presidentes de las Juntas Arbitrales territoriales
- Un representante de cada uno de los siguientes Ministerios: Justicia, Administraciones Públicas, Economía y Hacienda, e Industria, Comercio y Turismo.
- Dos representantes de la Administración de consumo de las comunidades autónomas o ciudades con Estatuto de Autonomía.

- Dos representantes de la asociación de mayor implantación en el ámbito estatal representativa de las Entidades Locales.
- Tres representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios.
- Dos representantes de las organizaciones empresariales y profesionales, al menos uno de los cuales representará a las PYMES.
- Un representante del Consejo General de la Abogacía.

### **3.- Competencias**

- El seguimiento, apoyo y las propuestas de mejora del SAC.
- La aprobación de la memoria anual del SAC.
- La aprobación de los programas comunes de formación de los árbitros y la fijación de los criterios de honorabilidad y cualificación para su acreditación.
- La elaboración de directrices generales sobre los supuestos de admisión de las ofertas públicas de adhesión limitada al SAC.
- La aprobación de planes estratégicos de impulso del SAC.
- La propuesta de convenios marco de constitución de las Juntas Arbitrales territoriales.
- La designación de los miembros no natos de la comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- La habilitación de instrumentos que favorezcan la cooperación y comunicación entre las Juntas Arbitrales de Consumo y los árbitros.
- La edición y divulgación de los informes técnicos, dictámenes y recomendaciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y de los laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo.
- El establecimiento de criterios homogéneos sobre la creación de órganos arbitrales sectoriales y especializados.
- El resto de las funciones previstas, legal o reglamentariamente, y las que le encomiende el Instituto Nacional del Consumo y la Conferencia Sectorial de Consumo.

## **D) LOS ÓRGANOS ARBITRALES**

Los órganos arbitrales son los competentes para decidir sobre la resolución de los conflictos.

### **1.- Tipos**

- **Unipersonales**. El nuevo Real Decreto introduce la figura del árbitro único.

El presidente de la Junta Arbitral podrá decidir que la controversia sea resuelta por un árbitro único siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

No obstante, si las partes desean que su conflicto sea resuelto por un órgano unipersonal, podrán solicitarlo al presidente de la Junta Arbitral, independientemente de la cuantía reclamada.

Si el presidente de la Junta Arbitral acuerda nombrar un único árbitro, las partes podrán oponerse, designándose entonces un colegio arbitral.

El árbitro único que conocerá del conflicto deberá ser licenciado en derecho, y será designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración Pública, notificando a las partes tal designación. Las partes, de común acuerdo, pueden solicitar por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado.

### **- Órgano colegiado**

Fuera de los casos de árbitro único, el colegio arbitral será designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo. Estará integrado por tres árbitros, que serán elegidos de entre los que se encuentren acreditados en la lista de la junta arbitral correspondiente. El presidente del órgano colegial será el árbitro propuesto por la Administración, el cual debe ser licenciado en derecho. El órgano actuará de forma colegiada.

La designación se realizará por turno, entre los árbitros que figuren en la lista de árbitros acreditados de la Junta Arbitral de Consumo. La junta arbitral tendrá una lista de árbitros especializados para los supuestos en que, conforme a los criterios del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, deban conocer los asuntos órganos arbitrales especializados.

Los árbitros nombrados para formar el colegio arbitral que deben resolver el conflicto surgido entre las partes no pueden haber intervenido como mediadores en dicho conflicto o en cualquier otro que pudiera tener relación con él.

Asimismo, si las partes enfrentadas lo estiman pertinente, siempre y cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo, podrán solicitar, siempre que sea de común acuerdo, la designación de un presidente del órgano arbitral colegiado distinto del árbitro propuesto por la Administración pública.

Cuando el conflicto surgido tenga un claro carácter sectorial y por su naturaleza requiera su inmediata tramitación, las partes podrán ser convocadas a audiencia sin más trámite, siempre y cuando haya sido admitida a trámite la solicitud de arbitraje de consumo, exista convenio arbitral y se haya procedido a la designación del árbitro o árbitros que conocerán del conflicto.

Si la Junta Arbitral de Consumo ante la que se sustanciase un arbitraje especializado careciese de una lista de árbitros especializados acreditados ante ella, recabará dicha lista de la Junta Arbitral de Consumo de superior ámbito territorial que disponga de ella, al objeto de designar entre los árbitros especializados acreditados incluidos en esta lista a aquéllos que deban conocer el conflicto.

## ***2. – Formación del colegio arbitral***

Una vez que la solicitud de arbitraje ha sido admitida y verificada la existencia de convenio arbitral válido, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo designará árbitro (órgano unipersonal) o árbitros (colegio arbitral) que conocerán del conflicto, salvo que las partes de común acuerdo soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado.

La designación de los árbitros se notificará a las partes, que podrá realizarse mediante la resolución de inicio del procedimiento arbitral.

El presidente de la Junta nombrará, bien un órgano arbitral formado por tres árbitros, bien un árbitro único, si es posible.

El presidente del Colegio Arbitral será designado por la Junta Arbitral entre el personal al servicio de las administraciones públicas, licenciados en derecho, previamente nombrado al efecto por la Administración pública de la que dependa dicha Junta. El personal propuesto por la Administración para formar el órgano arbitral deberá ser licenciado en derecho, tanto si el arbitraje se resuelve en derecho o en equidad.

En los arbitrajes que deban decidirse en derecho, los árbitros designados entre los acreditados a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales, deberán ser licenciados en derecho.



### **3. - El secretario arbitral**

El secretario arbitral será el secretario de la Junta Arbitral de Consumo o el designado por el presidente de la Junta arbitral de Consumo, entre el personal que preste servicios en ella, con carácter permanente o para un procedimiento o procedimientos concretos.

El órgano arbitral estará asistido por el secretario arbitral, al que corresponden las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de todas las decisiones que adopten los órganos arbitrales en el ejercicio de su función.

- Dejar constancia de la realización de actos procedimentales por el órgano arbitral o ante éste y de la producción de hechos con trascendencia procedimental mediante las oportunas diligencias. Cuando se utilicen medios técnicos de grabación o reproducción, garantizará la autenticidad e integridad de lo grabado o reproducido.

- Asegurar el funcionamiento del registro de recepción de documentos que se incorporen a las actuaciones arbitrales, expidiendo en su caso las certificaciones que en esta materia sean solicitadas por las partes.

- Expedir certificaciones de las actuaciones arbitrales no reservadas a las partes, con expresión de su destinatario y el fin para el cual se solicitan.

- Documentar y formar los expedientes del procedimiento arbitral, dejando constancia de las resoluciones que se dicten.

- Facilitar a las partes interesadas, y a cuantos manifiesten y justifiquen un interés legítimo y directo, la información que soliciten sobre el estado de las actuaciones arbitrales no declaradas reservadas.

- Ordenar e impulsar el procedimiento, salvo en las actuaciones reservadas a los árbitros.

- Levantar acta de las audiencias.

- Realizar las notificaciones de las actuaciones arbitrales.

- Mantener permanentemente actualizada la lista de árbitros acreditados ante la respectiva Junta Arbitral de Consumo y la lista de árbitros especializados para conocer los conflictos que, conforme a los criterios del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, deban ser resueltos por órganos arbitrales especializados.

### **4. - Los árbitros**

#### **- Propuesta y lista de árbitros acreditados**

La Administración, entre personal a su servicio, las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro estatal de asociaciones de consumidores y usuarios o que

reúnan los requisitos exigidos por la normativa autonómica que les resulte de aplicación, las organizaciones empresariales o profesionales legalmente constituidas y, en su caso, las Cámaras de Comercio, propondrán al presidente de la Junta Arbitral de Consumo las personas que actuarán como árbitros en los procedimientos arbitrales que se sustancien en ella.

Las personas propuestas deberán solicitar al presidente de la Junta Arbitral de Consumo su acreditación para actuar en ella. La solicitud implicará la aceptación de su inclusión en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo y la aceptación del cargo de árbitro en los procedimientos que sea designado como tal.

Concedida la acreditación, se notificará a las partes propuestas, procediéndose a su inclusión en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo, que será pública.

La lista de árbitros acreditados ante la respectiva Junta Arbitral de Consumo estará permanentemente actualizada por parte del secretario arbitral.

#### **- Acreditación de árbitros**

La acreditación de los árbitros para participar en los órganos arbitrales del SAC se realizará por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo en la que hayan de intervenir, atendiendo a los requisitos de honorabilidad y cualificación establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.

Tales requisitos, de carácter objetivo, serán públicos. El presidente de la Junta Arbitral de Consumo se entenderá acreditado en todo caso para actuar como árbitro.

En todo caso, los árbitros acreditados a propuesta de la Administración deberán ser licenciados en derecho, ya resuelvan en equidad o en derecho.

Los árbitros que vinieran ejerciendo sus funciones con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto 231/2008, es decir, con anterioridad al 16 de agosto de 2008, se entenderán acreditados por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo sin necesidad de cumplir los requisitos establecidos en el artículo 17 y sin perjuicio de la formación continua que se prevea.

#### **- Designación y abstención de los árbitros**

La designación de los árbitros que deban conocer sobre los respectivos procedimientos arbitrales corresponde al presidente de la Junta Arbitral de Consumo.

La designación se realizará por turno, entre los árbitros que figuren en la lista de árbitros acreditados de la Junta Arbitral de Consumo. La junta arbitral tendrá una lista de árbitros especializados para los supuestos en que, conforme a los criterios del Consejo

General del Sistema Arbitral de Consumo, deban conocer los asuntos órganos arbitrales especializados.

En el mismo acto, el presidente designará, igualmente por turno, árbitros suplentes, sin que dicho nombramiento implique que corra su turno para ulteriores designaciones como árbitros titulares.

Los árbitros deberán actuar en el ejercicio de sus funciones con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad. Por ello, deberán abstenerse de actuar como árbitros quienes hayan intervenido como mediadores en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquél.

#### **- Recusación de los árbitros**

Si las partes tuviesen conocimiento de cualquier circunstancia que pudiese dar lugar a dudas justificadas sobre la imparcialidad de alguno de los árbitros designados, podrán solicitar la recusación de los mismos en el plazo de diez días desde la fecha en que les sea notificada su designación para decidir del conflicto o desde que tengan conocimiento de dicha circunstancia.

Planteada la recusación ante el árbitro de cuya parcialidad se duda, éste deberá decidir si renuncia a su cargo en un plazo de 48 horas.

Si examinadas las razones alegadas, el árbitro decide no renunciar a su cargo en el plazo de 48 horas, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo resolverá sobre dicha recusación, previa audiencia del árbitro y, en su caso, del resto de los árbitros del colegio arbitral.

La resolución del presidente aceptando o rechazando la recusación, que deberá ser motivada, será notificada al árbitro, al resto de los miembros del colegio arbitral y a las partes.

Si el árbitro recusado tuviera la condición de presidente de la Junta Arbitral de Consumo, deberá aceptar la recusación planteada.

Una vez que ha sido aceptada la recusación, se procederá al llamamiento del árbitro suplente para que sustituya al recusado y a la designación de un nuevo árbitro suplente, en la misma forma en que fue designado el sustituido. El nuevo árbitro podrá decidir si continúa el procedimiento iniciado, dándose por enterado de las actuaciones practicadas hasta el momento de la recusación, o podrá volver a repetir actuaciones ya practicadas.

Si el nuevo árbitro o árbitros entendiesen que es necesario que se llevase a cabo la repetición de las actuaciones, el órgano colegial acordará una prórroga por el tiempo que estime necesario para practicarlas, que no podrá ser superior a dos meses.

Si no prosperase la recusación planteada, la parte que la instó podrá hacer valer la recusación al impugnar el laudo.

Durante el procedimiento de recusación de un árbitro, se procederá suspender el procedimiento arbitral hasta que se haya decidido sobre la recusación, ampliándose el plazo para dictar laudo previsto en él, por el tiempo que haya durado la suspensión.

#### **- Retirada de la acreditación a los árbitros**

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo podrá retirar la acreditación de los árbitros cuando dejen de reunir los requisitos exigidos para ella. También se podrá retirar la acreditación a un árbitro si incumple o hace dejación de sus funciones, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.

El procedimiento de retirada de la acreditación se iniciará de oficio o por denuncia de la parte interesada y serán oídos en todo caso el árbitro y, en su caso, la entidad que lo propuso.

La competencia para retirar la acreditación como árbitro al presidente de una Junta Arbitral de Consumo corresponde a la Administración que lo designó, como en el caso anterior, cuando deje de cumplir los requisitos exigibles para ser un árbitro acreditado o cuando incumpla o haga dejación de sus funciones, previo informe de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.

La retirada de la acreditación para actuar como árbitro se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 60/2003, de Arbitraje, respecto de la falta o imposibilidad de ejercicio de las funciones arbitrales en el curso de un procedimiento arbitral.

#### **- Formación de los árbitros**

Pueden ser árbitros las personas físicas que se hallen en el pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en su ejercicio profesional. Salvo acuerdo de las partes, la nacionalidad que se ostente no será obstáculo para ser árbitro.

Los árbitros acreditados a propuesta de la Administración deberán ser licenciados en derecho, ya resuelvan en equidad o en derecho.

En los arbitrajes que deban decidirse en derecho, los árbitros designados entre los acreditados a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales, deberán ser licenciados en derecho.

El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo establecerá los programas de formación de los árbitros y la fijación de los criterios de honorabilidad y cualificación para su acreditación.

#### **- Responsabilidad de los árbitros**

La aceptación del cargo obliga a los árbitros y, en su caso, a la institución arbitral, a cumplir fielmente el encargo, incurriendo, si no lo hicieren, en responsabilidad por los daños y perjuicios que causaren por mala fe, temeridad o dolo.

En los arbitrajes encomendados a una institución, el perjudicado tendrá acción directa contra la misma, con independencia de las acciones de resarcimiento que asistan a aquélla contra los árbitros.

### **VIII.- ARBITRAJE DE CONSUMO ELECTRÓNICO**

El nuevo Real Decreto recoge la posibilidad de solicitar el procedimiento arbitral de consumo a través de medios electrónicos con los mismos derechos, deberes y obligaciones, tanto para las partes como para la Administración que en el arbitraje tradicional.

El arbitraje electrónico de consumo es aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, permitiendo que algunas actuaciones, como comparencias o la práctica de pruebas, puedan practicarse por medios tradicionales.

El arbitraje electrónico exige que se utilicen medios, como la firma electrónica o similares, que garanticen la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral.

En Aragón todavía no se ha puesto en funcionamiento el arbitraje electrónico de consumo.

### **IX.- ARBITRAJE DE CONSUMO COLECTIVO**

El nuevo Real Decreto introduce la figura del arbitraje colectivo, que tiene por objeto resolver, en un único procedimiento arbitral de consumo, los conflictos que, en base a un mismo hecho, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos.

### **1.- Competencia**

Será competente para conocer de los procedimientos arbitrales colectivos, la Junta Arbitral de Consumo que sea competente en todo el ámbito territorial en que estén domiciliados los consumidores y usuarios cuyos legítimos intereses hayan podido verse afectados por el hecho.

La Junta Arbitral Nacional será competente para conocer de procedimientos arbitrales colectivos, que afecten los legítimos derechos e intereses de los consumidores y usuarios que estén domiciliados en más de una comunidad autónoma.

### **2.- Iniciación de las actuaciones**

Las actuaciones se iniciarán por acuerdo del presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente. El inicio podrá ser de oficio o a instancia de las asociaciones de consumidores representativas en el ámbito territorial en el que se haya producido la afectación colectiva de los consumidores.

Una vez que se ha adoptado el acuerdo de iniciación de actuaciones, la Junta Arbitral de Consumo requerirá a las empresas o profesionales responsables de los hechos susceptibles de lesionar los derechos e intereses colectivos de los consumidores para que manifiesten, en el plazo de 15 días contados a partir del día siguiente de la notificación, si aceptan someter la controversia al SAC, en un único procedimiento, para que propongan un acuerdo conciliatorio que satisfaga total o parcialmente los derechos de los potenciales consumidores o usuarios afectados.

Si las empresas o profesionales no aceptan la adhesión al SAC en este único procedimiento arbitral, se procederá al archivo de las actuaciones, sin que esto impida que posteriormente cada consumidor pueda solicitar arbitraje individual por los mismos hechos.

Si las empresas o profesionales aceptan la adhesión al SAC, ésta se notificará a las Juntas Arbitrales de Consumo, procediéndose al llamamiento de los consumidores afectados para que hagan valer sus legítimos derechos e intereses individuales en este procedimiento arbitral, mediante la publicación de un anuncio al efecto en el diario oficial que corresponda al ámbito territorial del conflicto. Efectuado el llamamiento, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo procederá a la designación del órgano arbitral.

El llamamiento a los afectados se realizará en el plazo de 2 meses desde su publicación y deberá contener el acuerdo de iniciación de actuaciones del presidente y la indicación del lugar en el que los interesados podrán tener acceso, en su caso, a la propuesta de acuerdo conciliatorio realizada por las empresas o profesionales.

### ***3.-Suspensión de la tramitación de las solicitudes de arbitraje y excepción de arbitraje colectivo***

La notificación de la aceptación por las empresas o profesionales suspende la tramitación de las solicitudes individuales de arbitraje que tengan su causa en los mismos hechos. Si se han iniciado las actuaciones del órgano arbitral, se procederá a su traslado a la Junta Arbitral competente para conocer el arbitraje colectivo en el plazo de 15 días desde la notificación de la aceptación.

En el caso de que sea opuesta por el propio reclamado, en cualquier momento del procedimiento, la excepción de estar tramitándose un arbitraje colectivo, el órgano arbitral se inhibirá en su conocimiento y trasladará las actuaciones a la Junta Arbitral de Consumo competente para conocerlo, dando por terminadas las actuaciones.

Las solicitudes de arbitraje de los consumidores presentadas transcurrido el periodo de dos meses desde la publicación del llamamiento, únicamente serán admitidas cuando su presentación sea anterior a la fecha prevista para la audiencia. La admisión de estas solicitudes no retrotraerá las actuaciones, pudiendo intervenir el consumidor o usuario en todos los trámites posteriores a dicha admisión.

Transcurridos dos meses desde la publicación del llamamiento a los afectados en el diario oficial que corresponda al ámbito del conflicto, se iniciará el cómputo del plazo para dictar laudo, cuyo plazo será el mismo que para un arbitraje ordinario entre un consumidor y una empresa, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada.

## **X.- FORMULARIOS**

- Solicitud de Arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón
- Demanda de ejecución de laudo arbitral





## SOLICITUD DE ARBITRAJE

Conforme al R.D. 231/ 2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

### **RECLAMANTE** (CONSUMIDOR – USUARIO)

**NOMBRE Y APELLIDOS:**

**NACIONALIDAD:**

**D.N.I./N.I.E./Pasaporte:**

**DOMICILIO:**

**POBLACIÓN:**

**PROVINCIA:**

**CÓDIGO POSTAL:**

**TELÉFONO:**

**FAX:**

**e-mail:**

ante esta Junta Arbitral de Consumo, o la que resulte competente, comparece al amparo del artículo 57 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y del artículo 34 del Real Decreto 231/ 2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y somete a la decisión arbitral prevista por estos preceptos la RECLAMACIÓN que formula por los siguientes

**HECHOS:** (Contenido de la reclamación. Exposición de los HECHOS. PRETENSIONES DEL RECLAMANTE y fundamentos en que basa la pretensión) continuar en las hojas necesarias.

A este efecto se acompañan los documentos y pruebas adjuntas, consistentes en:  FACTURA  
 JUSTIFICANTE DE PAGO  PRESUPUESTO  GARANTIA  CONTRATO  CONVENIO ARBITRAL  OTROS  
**Debe acompañar copia de documento que acredite relación contractual.**

En consecuencia, ante esta Junta Arbitral

**SOLICITA:** (Pretensión concreta: cambio del producto, devolución del dinero, indemnización económica, rescisión del contrato, hacer...)

**CUANTÍA DE LA RECLAMACIÓN (en euros):**

Dicha reclamación se formaliza contra el reclamado:

Adherido  NO adherido

### **RECLAMADO** (EMPRESA – PROFESIONAL)

**NOMBRE Y APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL:**

**D.N.I./ C.I.F.:**

**DOMICILIO:**

**POBLACIÓN:**

**PROVINCIA:**

**CÓDIGO POSTAL:**

**TELÉFONO:**

**FAX:**

**e-mail:**

Asimismo manifiesta que no ha interpuesto, ni lo hará, reclamación por los mismos hechos ante otra Junta Arbitral de Consumo y pide que tenga por interpuesta esta reclamación al objeto de decisión por un colegio arbitral, o en su caso árbitro único y, previos los trámites procedentes, dicte LAUDO EN EQUIDAD estimando mi pretensión, comprometiéndome a cumplir el mismo. En el caso de que el reclamado acepte sólo el arbitraje en derecho, acepto de la misma manera este arbitraje.

En.....a.....de.....de 20.....

(Firma)



## AL JUZGADO

**D./D<sup>a</sup>.**----- provista de DNI:----- y con domicilio en -----, C/ ----- ante el Juzgado de Primera Instancia de los de esta Ciudad que por turno de reparto corresponda, ante el mismo comparece y, como mejor proceda en Derecho, DICE:

Que mediante el presente escrito formula **DEMANDA DE EJECUCIÓN** respecto del **LAUDO DICTADO POR EL COLEGIO ARBITRAL DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ----- (EXPTE. N° -----)** con respecto a ----- con domicilio en-----  
-----

Y ello de acuerdo a los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO.-** Hacer un relato de los hechos hasta llegar al laudo arbitral.

Ir separando por n° de hechos las distintas fases del procedimiento hasta llegar al laudo arbitral.

Si se tienen documentos como facturas, cartas..... aportarlos como documento n° uno, dos, etc

**SEGUNDO.-** En el lado de la Junta Arbitral de Consumo de ----- dictado en fecha --  
----- (notificado -----) el Colegio Arbitral resolvió:

”-----“

**TERCERO.-** De acuerdo con lo establecido en el artículo 518 de la LEC, la acción ejecutiva fundada en resolución arbitral caducará en el plazo de cinco años desde su firmeza.

Por ello, se interesa se despache ejecución a fin de que la empresa -----  
-----proceda a -----, o bien proceda al abono de la cantidad de -----

**CUARTO.- IDENTIFICACIÓN DE LA PARTE SOBRE LA QUE SE SOLICITA EJECUCIÓN.** – -----, con domicilio en -----

**QUINTO.- TÍTULO EJECUTIVO.-** La resolución arbitral judicial cuya copia autorizada se aporta como DOCUMENTO N° -----.

Se hace constar que ha transcurrido en exceso el plazo de espera señalado en el artículo 548 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

**SEXTO.- BIENES DEL EJECUTADO.-** A los efectos de la cantidad dineraria que se reclama, esta parte ejecutante interesa se requiera al ejecutado para que designe relación de bienes y derechos suficientes para cubrir la cuantía de la ejecución.

**SÉPTIMO.-** Que a los efectos de intereses y costas de esta ejecución, se solicitan prudencialmente en ----- € de acuerdo con lo establecido en el artículo 241 en relación con el artículo 539.2, ambos de la LEC. (se fija para intereses y costas el 30% del principal).

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

-I-

**COMPETENCIA.-** Resulta competente el Juzgado de Primera Instancia de ----- al cual me dirijo, por ser el del lugar en que se ha dictado el laudo arbitral, de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 545.2 de la LEC.

-II-

**LEGITIMACIÓN.-** La acción ejecutiva se funda en virtud del laudo arbitral de fecha -  
-----

La parte demandante se encuentra activamente legitimada y la parte demandada está legitimada pasivamente como persona frente a la que se despacha la ejecución que se solicita (Art. 538 LEC).

En virtud de lo dispuesto en el artículo 539, 1º de la LEC, no es necesario que el ejecutante esté dirigido por Letrado y representado por Procurador, cuando se trate de la ejecución de resoluciones dictadas en procesos en que no sea preceptiva la intervención de dichos profesionales, como es el caso de los laudos arbitrales.

-III-

**PROCEDIMIENTO.-** De acuerdo con el Art. 548 de la LEC, el Tribunal no despachará ejecución dentro de los veinte días posteriores a aquél en que la resolución haya sido notificada al ejecutado. Se presenta demanda conforme lo dispuesto en el Art. 550 de la LEC., por los trámites de los Arts. 551 a 554 de la LEC.

-IV-

**FUNDAMENTO LEGAL DE LA PETICIÓN DE EJECUCIÓN.-** La acción ejecutiva se encuentra fundamentada en un título que lleva aparejada ejecución como lo es el laudo dictado por el Colegio Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de -----(Art. 517.2.2º), título del cual resulta el deber de entregar una cantidad de dinero líquida (Arts. 571 y sig. LEC, para las ejecuciones dinerarias).

-V-

**CUANTÍA (Art. 575 LEC).-** La ejecución se despachará por la cantidad que se reclama en la demanda ejecutiva de -----**EUROS , en concepto de principal y otros ----- EUROS, que prudencialmente se solicitan en concepto de intereses y costas** de acuerdo con lo establecido en el artículo 241 en relación con el artículo 539.2,

ambos de la LEC, ello sin perjuicio de los reembolsos que procedan tras la decisión del tribunal sobre las costas. Si se producen costas en el proceso de ejecución, distintas de las anteriores, serán de cargo del ejecutado.

**-VI-**

**MANIFESTACIÓN DE BIENES DEL EJECUTADO.-** Según lo dispuesto en el artículo 589 y siguientes de la LEC, se solicita de ese Juzgado, para que requiera mediante providencia y de oficio al ejecutado para que manifieste relación de bienes y derechos suficientes para cubrir la cuantía de la ejecución.

Por todo lo expuesto,

**AL JUZGADO SUPPLICO,** que teniendo por presentado este escrito y los documentos acompañados junto con su copia, se sirva admitirlos, y a su vista tenerme por comparecida y se tenga por deducida demanda instando la ejecución del laudo dictado por el Colegio Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de ----- de fecha ----- (Expediente nº -----), y estimando la misma se despache ejecución contra los bienes de -----, en cuantía suficiente para atender al pago de la cantidad de ----- **-- EUROS, en concepto de principal y otros ----- EUROS que prudencialmente se solicitan en concepto de intereses y costas de la ejecución.**

Despachada la ejecución solicitamos **se proceda al embargo de bienes,** de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 585 y siguientes de la LEC. Y si procede, en su caso, se continúe por el **procedimiento de apremio** (Art. 634 y siguientes de la LEC).

**OTROSI DIGO,** que se aporta copia autorizada del laudo dictado por el Colegio Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de ----- de fecha -----.

**AL JUZGADO SUPPLICO,** tenga por efectuada dicha manifestación a los efectos de lo dispuesto en el artículo 550 de la LEC.

En -----, a -----