Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo
BOE 21 Mayo

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

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dispone en el artículo 31 que el Gobierno debía establecer un sistema arbitral, sin formalidades especiales y cuyo sometimiento al mismo fuera voluntario, que resolviera, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes interesadas, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios.

La puesta en marcha de este sistema arbitral de consumo se llevó a cabo, con carácter experimental, mediante la creación de las Juntas Arbitrales de Consumo en los distintos ámbitos territoriales, con la finalidad de comprobar sus necesidades de funcionamiento, cara a un pleno desarrollo del sistema en todo el territorio nacional, considerándose oportuno el mismo a la vista de la experiencia obtenida.

La entrada en vigor de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, supuso un nuevo y decisivo impulso para el arbitraje de consumo.

Esta Ley removía los obstáculos que presentaba la Ley de Arbitraje de 1953, a la vez que contemplaba explícitamente el sistema arbitral de consumo en su disposición adicional primera, declarándolo gratuito y liberándolo de la obligación de protocolización notarial de los laudos arbitrales.

Por otra parte, la disposición adicional segunda de dicha Ley encomendó al Gobierno la reglamentación de la denominación, composición, carácter, forma de designación y ámbito territorial de los órganos arbitrales y demás especialidades del procedimiento y del régimen jurídico del sistema arbitral previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984.

En su virtud, y en cumplimiento de lo determinado por el artículo 31 de la Ley 26/1984 y por la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, oídas las asociaciones de consumidores y usuarios y sectores afectados, a propuesta de los Ministros de Sanidad y Consumo y de Justicia, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros del día 30 de abril de 1993,

DISPONGO:

CAPÍTULO I
Objeto

Artículo 1.

El sistema arbitral de consumo se rige por el presente Real Decreto y, en lo no previsto en él, por la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje.

Artículo 2.

1. El sistema arbitral de consumo tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios en relación a sus derechos legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial.

2. No podrán ser objeto de arbitraje de consumo las siguientes cuestiones (artículo 2.1 de la Ley 36/1988):

   a) Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, salvo los aspectos derivados de su ejecución.

   b) Las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder

de disposición.
c) Las cuestiones en que, con arreglo a las leyes, deba intervenir el Ministerio Fiscal en representación y defensa de quienes, por carecer de capacidad de obrar o de representación legal, no pueden actuar por sí mismos.
d) Aquellas en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito (artículo 31.1 de la Ley 26/1984).

CAPÍTULO II
De las Juntas Arbitrales de Consumo

Artículo 3.

1. Se constituye una Junta Arbitral de Consumo de ámbito nacional, adscrita al Instituto Nacional del Consumo, que conocerá, exclusivamente, de las solicitudes de arbitraje presentadas a través de las asociaciones de consumidores y usuarios cuyo ámbito territorial exceda del de una comunidad autónoma, por los consumidores y usuarios que estén afectados por controversias que superen asimismo dicho ámbito.

2. Las Juntas Arbitrales de Consumo, de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico, se establecerán por la Administración General del Estado mediante acuerdos suscritos a través del Instituto Nacional del Consumo, con las correspondientes Administraciones públicas.

3. En los acuerdos se fijará el ámbito funcional y territorial de las Juntas, de acuerdo con los siguientes criterios:
a) Otorgar preferencia al domicilio del consumidor.
b) Otorgar preferencia a la Junta de inferior ámbito territorial.
c) Salvaguardar la libertad de elección de la Junta por las partes.

4. Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán compuestas por un Presidente y un Secretario, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las Administraciones Públicas y serán designados por la Administración de la que dependa la Junta, publicándose su nombramiento en el Diario Oficial correspondiente.

Artículo 4.

Las Juntas Arbitrales de Consumo desempeñarán las siguientes funciones:
a) El fomento y la formalización de convenios arbitrales, entre consumidores y usuarios y quienes produzcan, importen o suministren o les faciliten bienes o servicios.
b) Actuaciones de mediación respecto de las controversias derivadas de las quejas o reclamaciones de consumidores y usuarios.
c) Confeccionar y actualizar el censo de las empresas que hayan realizado las ofertas públicas de adhesión al sistema arbitral de consumo en su ámbito territorial con expresión del ámbito de la oferta. Este censo será público.
d) La elaboración y puesta a disposición de los interesados de los modelos de convenio arbitral, en los que se reflejarán las cuestiones que no puedan ser sometidas al sistema arbitral de consumo.

CAPÍTULO III
De la formalización del convenio arbitral

Artículo 5.

Los consumidores y usuarios presentarán personalmente o a través de asociaciones de consumidores y usuarios, las solicitudes de arbitraje, ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda, según lo previsto en el artículo 3, por escrito o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que se garantice su autenticidad.

Artículo 6.

1. Cuando el reclamado hubiese realizado oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo, respecto de futuros conflictos con consumidores o usuarios, el convenio arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante, siempre que dicha solicitud coincida con el ámbito de la oferta.

2. La oferta pública se comunicará mediante escrito o cualquier otro medio de comunicación de los recogidos en el artículo anterior, dirigido a la Junta Arbitral de Consumo a través de la que se adhiere al sistema, debiendo contener los siguientes requisitos:

a) Ambito de la oferta.
b) Sometimiento expreso al presente Real Decreto del sistema arbitral de consumo.
c) Compromiso de cumplimiento del laudo arbitral.
d) Plazo de validez de la oferta, que en caso de no constar se entenderá realizada por tiempo indefinido.

Artículo 7.

1. Las Juntas Arbitrales de Consumo otorgarán un distintivo oficial a quienes realicen ofertas públicas de sometimiento al sistema arbitral de consumo.

2. Cada Junta Arbitral de Consumo dispondrá de un libro debidamente numerado, en el que se harán constar los datos de las empresas o entidades que disponen de dicho distintivo, el cual tendrá las características que figuran en el anexo de esta disposición.

3. La renuncia de la oferta pública de sometimiento arbitral se comunicará a la Junta Arbitral a través de la cual se ha formalizado la oferta, por escrito o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, y conllevará la pérdida del derecho a ostentar el distintivo oficial, desde la fecha de comunicación de dicha renuncia.

4. El otorgamiento de los distintivos a las empresas, y su renuncia por éstas, se plasmará en el Diario Oficial que corresponda a dicha Junta.

Artículo 8.

1. La Junta Arbitral de Consumo, por medio de su Presidente, no aceptará las solicitudes de arbitraje, procediendo a su archivo cuando se trate de las cuestiones a las que se refiere el artículo 2.2 del presente Real Decreto.

2. La no aceptación de la solicitud de arbitraje se notificará a los interesados, dejando expedita la vía judicial.

Artículo 9.

1. La Junta Arbitral de Consumo notificará la solicitud de arbitraje al reclamado, el cual deberá aceptarla o rechazarla por escrito o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, en el plazo de quince días hábiles, a contar desde la recepción de la notificación, salvo en los supuestos contemplados en el artículo 6.1 de este Real Decreto.

2. En caso de que no constare formalizado previamente el convenio arbitral y el reclamado no contestase en el plazo establecido en el apartado anterior, la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de las actuaciones, notificándolo al reclamante.

CAPÍTULO IV
Del procedimiento arbitral de consumo

Artículo 10.

1. El procedimiento arbitral de consumo comenzará con la designación del colegio arbitral, ajustándose en todo caso a lo dispuesto en este Real Decreto, con sujeción a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.

2. Las partes podrán actuar por sí o debidamente representadas. El colegio arbitral apreciará en este caso la suficiencia de la representación.

3. La inactividad de las partes en el procedimiento arbitral de consumo no impedirá que se dicte el laudo ni le privará de eficacia.

Artículo 11.

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo anterior se constituirá un colegio arbitral específico compuesto por tres árbitros, designados del siguiente modo:

a) El Presidente del colegio arbitral será designado por la Junta Arbitral, entre personal al

servicio de las Administraciones públicas, licenciados en Derecho, previamente nombrado al efecto por la Administración pública de la que dependa dicha Junta.

La facultad de designar al Presidente del colegio podrá recaer en las partes, cuando éstas lo solicitasen de mutuo acuerdo, atendiendo a la especialidad del objeto de la reclamación. La solicitud será resuelta por el Presidente de la Junta Arbitral.

Si la reclamación se dirige contra una entidad pública vinculada a la Administración pública de la que dependa la Junta Arbitral, las partes podrán elegir de mutuo acuerdo al Presidente del colegio arbitral, pudiendo tratarse en este caso de una persona ajena a la Administración pública.

b) La designación de representantes de los consumidores se efectuará de la forma siguiente:

Cuando la reclamación se formule a través de una organización de consumidores, el representante será el designado por la misma en la Junta Arbitral.

Si la reclamación se presenta directamente en la Junta Arbitral, la designación se hará de oficio entre los representantes propuestos previamente por las asociaciones de consumidores y usuarios.

c) El representante de los sectores empresariales será el designado por éstos en la Junta Arbitral, cuando el reclamado forme parte de una organización adherida al sistema arbitral. En los demás casos lo será el designado de oficio entre los propuestos previamente por las organizaciones empresariales que se hayan adherido a la misma.

2. Cada Junta Arbitral de Consumo mantendrá actualizadas las listas de Presidentes de colegios arbitrales, así como de los árbitros inscritos por las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales que se hayan adherido a la misma.

3. Si las partes optasen expresamente por un arbitraje de derecho, los miembros del colegio arbitral deberán ser abogados en ejercicio, salvo el Presidente designado según lo previsto en el primer párrafo del apartado 1.a).

4. El Secretario de la Junta Arbitral de Consumo actuará como tal en el colegio arbitral, con voz pero sin voto facilitando el oportuno soporte administrativo y siendo el responsable de las notificaciones. En caso necesario, la Junta Arbitral podrá designar secretario, entre personal al servicio de las Administraciones públicas previamente nombrados al efecto por la Administración pública de la que dependa dicha Junta.

5. Las designaciones anteriores podrán realizarse por tiempo indefinido y/o para cuestiones que afecten a sectores económicos y que se presenten ante la Junta Arbitral de Consumo.

6. La abstención y recusación de los árbitros se regirá por lo dispuesto en la vigente Ley de Arbitraje.

Artículo 12.

1. Constituido el colegio arbitral, en el plazo máximo de tres meses, se dará audiencia a las partes, la cual tendrá carácter privado.

2. Si por causa debidamente justificada no pudiera cumplimentarse el trámite de audiencia, el colegio arbitral señalará una nueva fecha para su práctica.

3. La audiencia podrá realizarse verbalmente o por escrito, pudiendo las partes presentar los documentos y hacer las alegaciones que consideren necesarias para la mejor defensa de sus intereses.

4. En el trámite de audiencia, el colegio arbitral podrá intentar la conciliación entre las partes, que, de lograrse, se recogerá en el laudo.

5. El Secretario levantará acta de las actuaciones del colegio arbitral.

Artículo 13.

1. El colegio arbitral acordará la práctica de las pruebas pertinentes, citando para ello a las partes, las cuales podrán intervenir por sí mismas o debidamente representadas.

2. Las pruebas acordadas de oficio serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo, en función de sus disponibilidades presupuestarias.

3. Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragados

por quienes las propongan y las comunes por mitad, salvo que el colegio arbitral aprecie, en el laudo, mala fe o temeridad en alguna de las partes, en cuyo caso podrá distribuir en distinta forma el pago de los mismos.

4. Una vez practicadas las pruebas, los árbitros podrán, en su caso, acordar la convocatoria de las partes para oírlas nuevamente.

CAPÍTULO V
Del laudo arbitral

Artículo 14.

1. El laudo arbitral deberá dictarse en el plazo máximo de cuatro meses desde la designación del colegio arbitral.

2. Este plazo sólo podrá ser prorrogado por acuerdo expreso de las partes, notificándolo al colegio arbitral antes de la expiración del plazo inicial.

Artículo 15.

El laudo arbitral, así como cualquier acuerdo o resolución del colegio arbitral, se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente.

Artículo 16.

1. El laudo deberá dictarse por escrito.Expresará al menos:
   a) Lugar y fecha en que se dicte.
   b) Nombres y apellidos de los árbitros y de las partes o, en su caso, razón social.
   c) Los puntos controvertidos objeto del arbitraje.
   d) Relación sucinta de las alegaciones formuladas por las partes.
   e) Las pruebas practicadas, si las hubiere.
   f) La decisión sobre cada uno de los puntos controvertidos.
   g) El plazo o término en que se deberá cumplir lo acordado en el laudo.
   h) El voto de la mayoría y el voto disidente, si lo hubiera.
   i) La firma de los árbitros.

2. El laudo será motivado cuando el colegio arbitral decida la cuestión litigiosa con sujeción a derecho.

Artículo 17.

1. El laudo arbitral tendrá carácter vinculante y producirá efectos idénticos a la cosa juzgada.

2. La notificación, corrección y aclaración de términos, así como la anulación y ejecución de los laudos se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley, de Arbitraje.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA. Los arbitrajes de consumo cuyos convenios se hubiesen formalizado con anterioridad a la entrada en vigor de este Real Decreto, se regirán por las disposiciones contenidas en el mismo, salvo en aquellos casos en los que el procedimiento arbitral se hubiese iniciado ya.

ANEXO

El anagrama del sistema arbitral de consumo estará compuesto de tres V iguales, de 120 grados de abertura, cuyos vértices convergen. La figura es simétrica respecto al eje horizontal. Las dos V simétricas respecto al eje horizontal de simetría, tienen en cada eje un trazo de las mismas medidas que los lados de la V.

La figura descrita, de color blanco, estará insertada en un cuadrado de color naranja, pantone 832 C.

Fuera del cuadrado, en la parte superior habrá un recuadro para insertar el logotipo correspondiente a la Administración autonómica, provincial, municipal o de mancomunidad de la que dependa la Junta Arbitral a través de la cual se ha adherido al sistema arbitral de

consumo. Entre este recuadro y el mencionado cuadrado habrá una leyenda que diga «Establecimiento Adherido», cada una de estas palabras en un renglón separado y centradas. El tipo de letra será del 22 futura estrecha en versales.

En la parte inferior del cuadrado fuera de él, habrá otra leyenda que diga «Arbitraje de Consumo» estampada en dos renglones, en el primero la palabra «Arbitraje» y en la segunda «de Consumo» centradas. El tipo de letra será del 28 futura estrecha en versales.

El anagrama tendrá una altura total de 139 mm por una anchura de 70 mm. El cuadrado naranja será de 70 por 70 mm, mientras que el recuadro para el logotipo de la Administración de establecimiento adherido será de 28 mm de altura por 70 mm de anchura. El espacio para la leyenda «Establecimiento adherido» tendrá 19 mm de alto. El espacio para «Arbitraje de Consumo» tendrá 20 mm de alto.

Anagrama