

PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO DEL REAL DECRETO 713/2024, DE 23 DE JULIO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO QUE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



consumo
responde

¿Has hecho ya tu consulta?

LÍNEA GRATUITA 900 215 080
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

- [Principios generales del procedimiento](#)
- [La presentación de las solicitudes de arbitraje](#)
- [Admisión e inadmisión de las solicitudes de arbitraje](#)
- [Comprobación de la existencia de convenio arbitral, traslado de la solicitud de arbitraje y contestación](#)
- [Inicio del procedimiento arbitral](#)
- [Elevación a laudo conciliatorio del acuerdo alcanzado entre las partes](#)
- [Traslado de la documentación a las partes](#)
- [Reconvención de la empresa y modificación de la pretensión por la persona consumidora y usuaria](#)
- [Audiencia arbitral](#)
- [Pruebas](#)
- [Falta de comparecencia e inactividad de las partes](#)
- [Terminación de las actuaciones y laudo arbitral](#)

Principios generales del procedimiento.

El procedimiento arbitral de consumo tiene **carácter unidireccional**, en el sentido de que **únicamente las personas consumidoras y usuarias podrán presentar solicitudes de arbitraje** con el fin de que sus litigios de consumo sean resueltos mediante este procedimiento.

El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los **principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad**, garantizándose a las personas consumidoras un **acceso sencillo, por medios electrónicos o no, y con independencia del lugar en que se encuentren**. Asimismo, se deberá garantizar la **accesibilidad universal** a sus procedimientos, trámites y oficinas y servicios de información y atención, utilizando medios y soportes que sigan los principios del diseño universal o, en su caso, implementando medios alternativos de adecuación efectiva para el acceso a ellos por parte de personas con discapacidad.

Los órganos arbitrales, las partes en litigio y quienes de cualquier manera intervengan en los procedimientos están obligados a guardar **confidencialidad** sobre la información que conozcan como consecuencia de su intervención.

El arbitraje de consumo se decidirá **en equidad salvo que las partes, de común acuerdo, opten expresamente por la decisión en derecho**. Si la empresa en su oferta de adhesión hubiera optado por que el litigio sea resuelto exclusivamente en derecho y la persona consumidora hubiera optado en su solicitud de forma expresa por que el litigio sea resuelto en equidad, se comunicará este hecho y se solicitará a la parte reclamante su aceptación de la decisión en derecho, tratándose la solicitud como si no existiera adhesión previa en caso de falta de acuerdo.

Los órganos arbitrales colegiados adoptarán cualquier decisión o laudo por **mayoría simple de miembros**. En caso de empate en la adopción del

acuerdo, decidirá la persona titular de la presidencia. No obstante, si el acuerdo tuviera puntos en los que sí existiera mayoría, se detallará en el propio acuerdo.

Los árbitros que se aparten de la decisión adoptada en un laudo podrán hacer constar su **voto particular en el propio laudo**.

La presentación de las solicitudes de arbitraje.

La persona consumidora o usuaria que considere que una empresa ha vulnerado sus derechos, reconocidos legal o contractualmente, podrá presentar **solicitud de arbitraje** en el registro de la Junta Arbitral competente, si existiera, o en cualquiera de los lugares a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

En la solicitud de arbitraje deberán incluirse los **siguientes datos**:

- Nombre, apellidos, domicilio y nacionalidad de la persona consumidora, así como dirección de correo electrónico, en caso de disponer de ella. En caso de que la solicitud sea formulada mediante representante, se identificará al mismo, aportando documento acreditativo de dicha representación.
- Número de Documento Nacional de Identidad, número de pasaporte o Número de Identidad de Persona Extranjera. En caso de formular la solicitud mediante representante, se indicarán el documento o número de identidad de ambas o ambos.
- En el caso de que la Junta Arbitral notifique las actuaciones arbitrales de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la persona consumidora podrá elegir que la práctica de la notificación se realice por medios electrónicos o en lugar físico.
- Nombre, apellidos o razón social, NIF y domicilio de la empresa reclamada, así como, si fuera conocida, su dirección a efectos de notificaciones. En caso de que la persona consumidora no disponga de

alguno de estos datos, aportará cualquier otro dato que pueda resultar de interés para la completa identificación y localización de la empresa reclamada.

- Descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición clara y concreta de las pretensiones, determinando su cuantía, si tuviera carácter económico y, en su caso, los fundamentos en que basa la pretensión. Se aportará, asimismo, cuanta documentación o pruebas sean necesarias para el conocimiento y solución del litigio.
- La respuesta de la empresa a la reclamación interpuesta ante la misma o, en caso de no haber sido atendida transcurrido 1 mes desde su presentación, se aportará acreditación de haber intentado la comunicación con aquélla.
- En su caso, copia del convenio arbitral.
- Firma de la persona solicitante, o de la persona que actúa en su representación, y lugar y fecha de aquella.

Las Juntas Arbitrales facilitarán a las partes **modelos normalizados** de, al menos, la solicitud de arbitraje y de su aceptación en caso de no existencia de convenio arbitral, de la contestación a la solicitud por la empresa y de cuantos documentos se considere que puedan facilitar los trámites del procedimiento arbitral.

Cuando se reciban solicitudes de arbitraje, la Junta Arbitral donde se reciban:

- Determinará la **competencia territorial** de la misma, trasladándola, en otro caso, a la Junta Arbitral de Consumo competente en el plazo de **diez días hábiles desde la fecha de la presentación de la solicitud**.
- Verificará el **contenido de dicha solicitud**, es decir, **si reúne los oportunos requisitos**. En caso de que la solicitud de arbitraje no reuniese los requisitos indicados en el apartado anterior se requerirá a la parte reclamante su **subsanción en un plazo que no podrá exceder de 10 días hábiles**, con la advertencia de que, **si no aportara la**

documentación requerida en el plazo concedido, se le tendrá por desistido de su solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones.

Admisión e inadmisión de las solicitudes de arbitraje.

Una vez examinada la solicitud de arbitraje y la documentación aportada, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral competente **resolverá sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje**, notificando dicha resolución a la persona consumidora reclamante y a la empresa reclamada en caso de que ya le hubiera sido trasladada a esta la solicitud.

Además de por las causas previstas, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral **acordará la inadmisión de las solicitudes de arbitraje en los siguientes supuestos:**

- Cuando se trate de reclamaciones infundadas o no se aprecie en ellas afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.
- Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante un órgano jurisdiccional u otra entidad acreditada y notificada a la Comisión Europea de conformidad con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, salvo que, en este último caso, se acredite el desistimiento del primer procedimiento. En ningún caso se admitirá a trámite una solicitud de arbitraje previamente inadmitida por cualquier Junta Arbitral o sobre la que un órgano arbitral hubiera dado por terminadas sus actuaciones por cualquiera de las circunstancias previstas en el artículo 44, dejando expedita la vía judicial.

- Si la persona consumidora no se hubiera puesto previamente en contacto con la empresa para tratar de resolver el asunto o no acredite haber intentado la comunicación con esta. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de a mes desde que la persona consumidora presentó la reclamación a la empresa y esta no hubiera comunicado su resolución.
- Si la persona consumidora presenta la solicitud de arbitraje transcurrido más de 1 año desde la interposición de la reclamación al efecto ante la empresa reclamada.
- Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

El plazo máximo para notificar la inadmisión de la solicitud de arbitraje será de 21 días naturales a contar desde el día siguiente a la recepción en la Junta Arbitral competente de la solicitud completa.

La resolución de admisión o inadmisión de la solicitud en los supuestos previstos en el [artículo 2 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio](#), no pondrá fin a la vía administrativa y podrá ser impugnada por cualquiera de las partes ante la Comisión de Juntas Arbitrales. En este sentido:

- El recurso se podrá interponer en el plazo de 1 mes desde su notificación ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la presidencia de la Junta Arbitral territorial que dictó la resolución recurrida, en cuyo caso se 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 15 días hábiles.
- El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de 3 meses desde que se interpuso. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso. La resolución de este recurso pone fin a la vía administrativa.

En los demás supuestos la resolución sobre la admisión o inadmisión de la solicitud pondrá fin a la vía administrativa.

En el supuesto que se trate de impugnar la resolución de admisión de la solicitud por cualquier causa, habiendo sido notificada a las partes la designación del órgano arbitral, será este quien decida acerca de su propia competencia, incluida la oposición a la admisión de la solicitud de arbitraje.

Comprobación de la existencia de convenio arbitral, traslado de la solicitud de arbitraje y contestación

Admitida la solicitud de arbitraje, la Junta Arbitral procederá a **notificar la resolución a las partes y comprobará la existencia de convenio arbitral válido.**

En el **supuesto de que no exista convenio arbitral válidamente formalizado**, se dará traslado de la solicitud de arbitraje a la empresa reclamada, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para la aceptación o rechazo de la solicitud, debiendo aportar, en caso de aceptación de dicha solicitud, la contestación a esta y adjuntar los documentos y propuesta de pruebas de que intente valerse en el procedimiento. En el mismo acto en que se pide la aceptación, se podrá invitar a la empresa reclamada a proponer una solución que ponga fin al litigio:

- **Si la empresa acepta el arbitraje propuesto**, se entenderá formalizado el convenio arbitral. En el **caso de que la empresa proponga una solución consensuada y ésta sea aceptada por la persona consumidora**, se procederá a elevar aquélla a **laudo conciliatorio**, a no ser que exista constancia de que el acuerdo ya hubiera sido cumplido por las partes o estas, de común acuerdo, renuncien a dicha posibilidad.
- **Si la empresa, en el plazo otorgado no acepta la invitación para resolver el litigio**, se procederá a dictar **resolución de archivo de la solicitud**, dejando **expedita la vía judicial**, dándose traslado a la

persona consumidora de cualquier propuesta de la empresa para alcanzar una solución consensuada que resuelva de forma total o parcial el litigio.

Inicio del procedimiento arbitral

Formalizado convenio arbitral válido y constando la documentación completa y necesaria para la tramitación del procedimiento, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral **acordará el inicio del procedimiento arbitral.**

La presidencia de la Junta Arbitral de Consumo podrá acordar la acumulación de 2 o más solicitudes de arbitraje en un mismo procedimiento, siempre que se trate de la misma empresa reclamada e idéntica pretensión, dando traslado a las partes de su decisión.

Acordado el inicio del procedimiento arbitral, se procederá a la **designación del órgano arbitral** que conocerá del litigio.

Serán **notificadas a las partes**, de forma individual o conjunta, la resolución o resoluciones en las que se acuerden las siguientes actuaciones:

- La **admisión a trámite de la solicitud** si no hubiera sido notificada con anterioridad.
- El **inicio del procedimiento arbitral.**
- La **designación del órgano arbitral.**

Igualmente, y en caso de no haberse hecho con anterioridad, **en la misma notificación anterior, o en otra diferente**, se procederá a dar **traslado de la solicitud de arbitraje a la empresa reclamada**, acompañándose del resto de la documentación aportada junto con la solicitud. En este acto, se otorgará a la empresa un **plazo de 10 días hábiles para contestar a la solicitud de**

arbitraje, aportando los documentos y propuesta de pruebas de que intente valerse y formular, en su caso, reconvención a la pretensión.

En el mismo acto se podrá invitar a la empresa a **proponer una solución consensuada que ponga fin al litigio**.

Elevación a laudo conciliatorio del acuerdo alcanzado entre las partes

Alcanzado un acuerdo entre las partes, existiendo **convenio arbitral válido**, el órgano arbitral designado procederá sin más trámite, salvo que considere indispensable la práctica de alguna actuación, a dictar el **laudo conciliatorio**, siempre que no se dé alguna de las circunstancias previstas en el [artículo 36.3 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio](#).

Traslado de la documentación a las partes

Las alegaciones contenidas en la contestación a la solicitud de arbitraje por la empresa reclamada, conforme a lo previsto en el [artículo 36.2](#), párrafo primero y en el [artículo 37.4](#) del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, se integrarán, junto con la solicitud y la documentación aportada por las partes, en el procedimiento arbitral.

De todas las alegaciones, documentos y pruebas aportados al expediente por cada una de las partes en litigio, **se dará traslado a la otra**. Asimismo, se pondrán a su disposición cuantos dictámenes periciales o pruebas practicadas sirvan de fundamento en el laudo arbitral que ponga fin al procedimiento.

En cualquier momento del procedimiento, **antes de que el órgano arbitral haya dictado el laudo** según lo establecido en el [artículo 44 del Real Decreto](#)

[713/2024, de 23 de julio](#), se podrá instar a las partes a alcanzar un acuerdo consensuado.

Reconvención de la empresa y modificación de la pretensión por la persona consumidora y usuaria

La empresa reclamada podrá proponer **reconvención a la solicitud de arbitraje en el momento de contestación a esta.**

La reconvención sólo podrá ser admitida por el órgano arbitral si existe conexión con la pretensión de la persona consumidora. **Admitida la reconvención**, se otorgará a la persona reclamante un **plazo de 7 días hábiles a contar desde el día siguiente a su notificación para presentar alegaciones.**

En cualquier momento, en el curso de las actuaciones arbitrales, la persona consumidora podrá modificar o ampliar la pretensión recogida en la solicitud, a menos que el órgano arbitral lo considere improcedente por razón de la demora con que se hubiere efectuado.

La empresa dispondrá de un plazo de 7 días hábiles a partir del día siguiente a la notificación de la modificación o ampliación de la pretensión para dar contestación o, en su caso, proponer reconvención sobre la pretensión que haya sido modificada o ampliada, garantizándose, en todo caso, el principio de audiencia y contradicción de las partes, fijándose si fuera necesario una nueva fecha para la celebración de la audiencia, o una nueva audiencia en caso de que ya se hubiera celebrado con anterioridad.

La inadmisión de la modificación sustancial de la pretensión inicial o de la reconvención se recogerá en el laudo que ponga fin al procedimiento, debiendo ser fundamentada.

Audiencia arbitral

El órgano arbitral dará **audiencia a las partes**, en la forma que el mismo determine, **de forma escrita u oral**, en modo **presencial**, **a través de videoconferencias** o utilizando **otros medios técnicos** que permitan la identificación y comunicación con las partes.

Las partes serán **citadas a la audiencia con suficiente antelación** y con la **advertencia expresa de que en ella podrán efectuar las alegaciones y proponer las pruebas que consideren necesarias** para hacer valer sus derechos y no hubieran sido propuestas con anterioridad.

La citación a la audiencia podrá efectuarse conjuntamente con las notificaciones de los actos previstos el [artículo 37, apartados 3 y 4 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio](#).

De la audiencia se levantará acta que será firmada por la persona que haya sido designada para desempeñar la secretaría del órgano arbitral y deberá recoger fecha y lugar en el que se realiza, identificación de los asistentes, pretensión y, en su caso, reconvenición y hechos o circunstancias constatados durante su celebración, así como acuerdos adoptados. En el supuesto de que exista una grabación de la audiencia, se acompañará al acta de la audiencia, sin necesidad de hacer constar en ella los hechos y circunstancias que permitan ser reproducidos.

Pruebas

Las partes deberán aportar, junto con la solicitud de arbitraje o la contestación a esta, las **pruebas de las que dispongan con relación al litigio, pudiendo, en su caso, proponer otras que serán practicadas, si fuera posible, en el**

acto de celebración de audiencia. El órgano arbitral resolverá sobre la admisión o rechazo de la práctica de dichas pruebas, pudiendo determinar de oficio otras pruebas complementarias cuando se considere necesario para la solución del litigio.

En el supuesto de imposibilidad de la práctica de las pruebas en el acto de audiencia, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar los principios de igualdad y contradicción entre las partes en el momento que las pruebas se lleven a cabo.

El acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba en momento diferente del acto de audiencia será notificado a las partes con expresión de la fecha, hora y lugar de celebración, convocándolas a la práctica de aquellas pruebas en las que sea posible su presencia.

Los **gastos ocasionados por la práctica de las pruebas serán satisfechos por la parte que la hubiera solicitado, o de forma igualitaria** cuando hayan sido propuestas por ambas partes **de común acuerdo.**

El órgano arbitral podrá proponer de oficio la práctica de pruebas si lo considera necesario, siempre que las disponibilidades presupuestarias lo permitan, asumiendo en ese caso los gastos ocasionados la Junta Arbitral.

En el supuesto de que el órgano arbitral aprecie mala fe o temeridad podrá distribuir los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas en distinta forma a la prevista en los apartados anteriores, recogándose en el laudo que se dicte.

Falta de comparecencia e inactividad de las partes

La **no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral,** incluida la

audiencia, **no impedirá que se dicte el laudo, ni privará de eficacia a este**, siempre que el órgano arbitral pueda decidir el litigio con los hechos y documentos que consten en la solicitud de arbitraje y su contestación.

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

Terminación de las actuaciones y laudo arbitral

La **forma y el contenido del laudo** que, en todo caso, será **motivado**, se regirá por lo dispuesto en la [Ley 60/2003, de 23 de diciembre](#).

El órgano arbitral designado **dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto, quedando expedita la vía judicial**, en los siguientes supuestos:

- Cuando no disponga de los elementos indispensables para la solución del litigio.
- Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.
- Cuando compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible o innecesaria.
- Cuando la persona reclamante desista de su solicitud, a menos que la parte reclamada se oponga a ello y el órgano arbitral le reconozca un interés legítimo en obtener una solución definitiva del litigio.

El laudo será dictado y notificado a las partes en un plazo de 90 días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento.

En **casos de especial complejidad**, el órgano arbitral podrá acordar, de forma motivada, una **prórroga de hasta 90 días naturales adicionales al plazo**

previsto en el apartado anterior, debiendo ser comunicada dicha ampliación a las partes.

Si las partes logran una solución consensuada sobre todos los aspectos del litigio, el **plazo para dictar el laudo conciliatorio será de 1 mes a contar desde el día siguiente a la notificación del inicio del procedimiento**, siempre que en dicho momento el acuerdo hubiera sido conocido por el órgano arbitral o, en su defecto, desde la fecha en que este lo hubiera conocido.



consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía