

GRANADA  
21 noviembre  
2025

# XII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

Un año aplicando el nuevo  
Reglamento que regula  
el Sistema Arbitral de Consumo:  
evaluación y buenas prácticas



ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA  
Cuesta del Observatorio 4 - Granada

Inscripciones



## PROGRAMA

9.00 Recepción de participantes y recogida de documentación.

9.30 **Bienvenida.** *Blanca Botello Díaz.* Directora-Gerente de la Escuela Andaluza de Salud Pública.

9.35 **Inauguración del Encuentro.** *Milagros de Borbón y Cruz.* Directora General de Consumo.

9.45 **Saludo institucional.**

- *José María de la Higuera Ortiz.* Representante de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)
- *Lola Gessa Sorroche.* Representante de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA)
- *Jordi Castilla López.* Representante de la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA Andalucía.

10.00 **Conferencia:** Análisis crítico y práctico del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, tras un año de vigencia.

*María Isabel Romero Pradas.* Catedrática EU de Derecho Procesal en la Universidad de Sevilla.

11.00 Descanso-desayuno en la cafetería de la EASP.

11.30 **Mesa redonda:** La experiencia práctica de aplicación del nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Modera: *Celia López Alonso.* Jefa de Unidad de Sanidad y Consumo y Secretaria de la Junta Arbitral de Consumo municipal en el Ayuntamiento de El Ejido.

- *Yolanda Jover Ramírez.* Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación Provincial de Córdoba.
- *Carmen Carrálcazar García.* Árbitro de consumo y Secretaria General de FACUA Granada .
- *Lola Gessa Sorroche.* Árbitro de consumo y Responsable PRL y Consumo del Área Jurídica y Relaciones Laborales de la Confederación de Empresarios de Andalucía.
- *Rosa Gómez Santos.* Responsable de la OMIC de Gibraleón (Huelva).

## PROGRAMA

12.30 Presentación y debate de comunicaciones.

12:30 **Las reclamaciones previas a la vía judicial en Consumo.**

*Mariola Aguilar Garzón, Abogada, Mediadora y Arbitro de Consumo.*

12:45 **Normativa más relevante del sector eléctrico y gasista.**

*José Antonio Ranea Triviño, Director de Atención al Cliente del Territorio Sur del Grupo Endesa.*

13:00 **Experiencia en una Junta Arbitral de Consumo.**

*Argimira Luján Rodríguez, Jefa de la Sección de Consumo y Secretaria de la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Málaga.*

13:15 **Grandes éxitos y pequeños fracasos del nuevo Real Decreto regulador del Sistema Arbitral de Consumo.**

*José María de la Higuera Ortiz, Secretario de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Granada.*

13:30 **Naturgy Clientes: una nueva comercializadora orientada a la mejora de la experiencia de cliente.**

*Ramón Rubio Calvo, Atención VIP / Atención Clientes; Cristina Sogas López, Oficina de Garantía de Servicio al Cliente del Grupo Naturgy.*

13:45 **Propuesta marco para la designación de árbitros en el sistema arbitral de consumo.**

*Enrique Piñero Cabello, FACUA Sevilla.*

14.00 Clausura del XII Encuentro.

## MÁS INFORMACIÓN

### Objetivos

Favorecer el debate, aprendizaje cooperativo e intercambio de experiencias, contribuyendo a prestar un mejor servicio a la ciudadanía y empresas andaluzas, de manera que las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas sean entidades que ofrezcan procedimientos de alta calidad de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

### Coordinación Científica

Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo.

### Dirigido a

Personal de las Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía; profesionales de consumo de las Administraciones Públicas (Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, Junta de Andalucía); personal técnico de organizaciones empresariales y de personas consumidoras; responsables de los servicios de atención al cliente en las empresas; investigadores, alumnos y docentes universitarios.

### Lugar de celebración

Escuela Andaluza de Salud Pública. Campus Universitario de Cartuja. Cuesta del Observatorio, 4. Granada

### Organiza

Dirección General de Consumo y Escuela Andaluza de Salud Pública.

### Secretaría Técnica

Trinidad Fernández: [jornadas.easp@juntadeandalucia.es](mailto:jornadas.easp@juntadeandalucia.es)

### Inscripciones

La participación en la jornada será exclusivamente presencial y gratuita. Imprescindible inscribirse antes del 15 de noviembre en el siguiente enlace: <https://easp.ws/c/KST1DQ>

## **LAS RECLAMACIONES PREVIAS A LA VÍA JUDICIAL EN CONSUMO.**

### **I.- Reclamaciones previas en consumo: su evolución y enfoque legislativo.**

La primera reclamación documentada en la historia de un consumidor se remonta a hace 3.775 años, se encontró en una excavación en la ciudad sumeria de Ur, es la tablilla Ea-Nasir (datada del año 1.750 ac), se trata de una tablilla de arcilla con escritura cuneiforme en lengua acadia, y contiene la reclamación hecha a un comerciante babilonio que se dedicaba a la compraventa de cobre entre el Golfo Pérsico y el resto de Mesopotamia, el cliente (llamado Nanni) no quedó satisfecho con la calidad del metal, ni con el trato que dispensó a su sirviente, y exige la devolución del dinero.

Desde ahí a nuestros días, los consumidores y usuarios han ido avanzado en la defensa de sus derechos ante las empresas y los profesionales, principiando por las reclamaciones directas, previas y amistosas, que servían como condición (aunque no como paso indispensable), antes de acudir a la vía judicial.

**Cronológicamente** hemos de destacar las principales disposiciones legales y su impacto en el arbitraje, mediación y resolución extrajudicial de conflictos de consumo, bastante explicativo de la evolución habida hasta nuestros días, y justificativo del desarrollo alcanzado por esta disciplina en España, que se ha ido adaptado continuamente tanto a las exigencias nacionales como a las europeas.

### **Primeras regulaciones y nacimiento del arbitraje de consumo (1984-2003)**

- **1984:** La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, estableció por primera vez la posibilidad de crear sistemas arbitrales para resolver reclamaciones de los consumidores y ello con carácter vinculante, salvo que se tratara de casos de intoxicación, lesiones, muerte o indicios de delito.
- **1993:** El Real Decreto 636/1993 regula el primer Sistema Arbitral de Consumo formal en España, creando y organizando las Juntas Arbitrales de Consumo como órganos administrativos encargados de gestionar estas reclamaciones extrajudiciales.
- **2003:** La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, establece el marco general del arbitraje en España, aplicable como referencia legal básica a los procedimientos de arbitraje de consumo.

- **2003:** Ley 13/2003 de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía, que garantiza medidas eficaces en nuestra comunidad por parte de las Administraciones públicas.

### **Consolidación y modernización normativa (2006-2012)**

- **2006:** La Ley 44/2006, de 29 de diciembre, introduce mejoras en la protección de los consumidores y usuarios, incorporando la posibilidad del arbitraje electrónico y potenciando la resolución extrajudicial de controversias, allanando el camino para la modernización del sector.
- **2007:** El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Consagra y sistematiza el Sistema Arbitral de Consumo en los artículos 57 y 58, consolidando los órganos y procedimientos extrajudiciales competentes.
- **2008:** El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regula la organización y funcionamiento del Sistema Arbitral, coordinando el régimen general y las competencias de las distintas Juntas Arbitrales en todo el territorio nacional.
- **2012:** Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles, rige la mediación en estos ámbitos. Complementa la legislación autonómica y establece el marco legal a nivel nacional. Se desarrolla con el RD 980/2013 de 13 de diciembre. Supone la transposición de la Directiva 2008/52/CE.

### **Integración europea y desarrollo sectorial (2013-2017)**

- **2013:** La Directiva 2013/11/UE y el Reglamento (UE) n° 524/2013 refuerzan los métodos alternativos de solución de disputas (ADR/ODR) en la Unión Europea, dando un impulso decisivo a la reclamación previa y a la mediación en materia de consumo.
- **2017:** La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incorpora la Directiva europea sobre resolución alternativa de litigios en consumo, que a los fines de dar efectividad a las reclamaciones extrajudiciales, obliga a los empresarios a informar a los consumidores sobre la existencia de mecanismos extrajudiciales y a facilitar efectivamente su acceso. Con ella se han consolidado los MASC (Mecanismos Adecuados de Solución de Controversias), como la mediación, la conciliación y el arbitraje, de forma que los Organismos de resolución extrajudicial adquirieron más relevancia normativa y práctica.

### **Reforma integral y nuevo Reglamento (2024-2025)**

- **2024:** El Real Decreto 713/2024, de 23 de julio. Establece el nuevo Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo, derogando el anterior de 2008. El nuevo modelo mejora el existente y lo consolida, pues:
  - Suprime las restricciones de adhesión parcial de las empresas al sistema, así toda oferta de adhesión se entiende general y sin limitaciones, favoreciendo el acceso universal.
  - Establece un plazos procedimentales más cortos.
  - Regula el carácter vinculante, ejecutivo y voluntario del laudo arbitral para la resolución de litigios entre consumidores y empresarios tanto nacionales como transfronterizos.
  - Fortalece las Juntas Arbitrales como órganos de naturaleza administrativa bajo el Ministerio de Consumo, encargadas de recursos y asistencia.
  - La solución consensuada (antes mediación de consumo) puede proponerse al inicio del expediente que terminará en laudo conciliatorio.
  
- **2025:** Las últimas reformas y especialmente la Ley Orgánica 1/2025 de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, refuerzan la obligatoriedad de la reclamación extrajudicial previa como requisito procesal para acudir a la vía judicial, sancionando el incumplimiento por parte de los empresarios y haciendo más eficaz el tránsito de la vía extrajudicial a la judicial.

Esta evolución demuestra que el arbitraje de consumo (y la mediación de consumo que se ha llevado con carácter previo al mismo) en nuestro país se ha consolidado como una vía preferente para la resolución de conflictos de consumo, y hoy en día se ha desarrollado una red de información, asesoramiento y reclamaciones muy cercana y accesible a los ciudadanos.

## **2.- Características de las reclamaciones en consumo.**

Normalmente la baja cuantía de la reclamaciones de consumo y el elevado número de casos en que suelen verse afectados los consumidores con temas muy similares, y que afectan a intereses colectivos, hacen de esta materia un foco de interés preferencial para las Administraciones Públicas, pues estos derechos gozan de protección constitucional (artículo 51), que formula un mandato directo a los poderes públicos para la defensa activa y normativa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Pero, además, nuestra pertenencia a la UE implica un marco legislativo armonizado, con obligaciones reforzadas para los Estados miembros y el establecimiento de mecanismos eficaces, rápidos e independientes que garanticen la defensa activa de los intereses del consumidor en todo el territorio comunitario.

El simple hecho de la contratación seriada, que supone principalmente la contratación bajo condiciones generales o predispuestas, en la que una parte (empresa) establece cláusulas que se incorporan a múltiples contratos de manera uniforme, sin negociación individualizada con los adherentes (consumidores), conlleva ya una situación de desequilibrio para el consumidor o parte adherente, que no puede modificar ni influir en el contenido del contrato, aceptándolo en bloque o rechazándolo.

Es de desatacar la complejidad de la materia en cada acto de consumo que abordamos, que regula muchísimas situaciones cotidianas, con productos y servicios muy distintos, en los que entran en juego normas nacionales, europeas y hasta internacionales, lo que conlleva una dificultad de las reclamaciones para un consumidor medio, y que sin lugar a duda beneficiará a la parte fuerte en la contratación, en este caso, el profesional o empresario. De ahí la necesidad de la especial protección en el derecho de consumo.

Si bien la tutela judicial siempre estará al alcance de quien lo solicite, antes de emprender esta vía judicial (difícil, incierta, lenta y costosa) es necesario y conveniente explorar y solventar las reclamaciones de consumo por la vía extrajudicial.

### **3.- Ley Orgánica 1/25 de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia**

Con la aprobación de la Ley Orgánica 1/25 de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, en vigor en lo que se refiere a este título el 3.4.25, se implantan en España plenamente los MASC (Métodos Adecuados de Solución de Controversias, ADR son sus siglas en inglés).

En primer lugar, hemos de destacar que la introducción de los MASC se hace dentro de la ley de “eficiencia” de la Justicia que conlleva la modificación de la LOPJ, lo que ya nos hace estar alertas sobre el hecho de que los MASC en ella recogidos no son sólo un brindis al sol, si no una seria apuesta del legislador por dotarnos de una Justicia más ágil, eficiente y segura para los todos los ciudadanos, medida imprescindible “*para la consolidación de un servicio de Justicia público sostenible*”.<sup>1</sup>

Hoy día la concepción de la Justicia ha cambiado, si bien los tribunales siempre mantendrán su potestad jurisdiccional (atribuida a jueces y tribunales), ya no se puede entender sólo como la “administración de la justicia contenciosa”, sino que se identifica dentro del servicio público, con unos valores que pertenecen a la ciudadanía, que recupera su capacidad negociadora,

---

<sup>1</sup> Según se indica en la propia Exposición de Motivos

deliberativa, colaboradora, restaurativa, que se acerca a cada persona y situación en conflicto, analizando sus necesidades y buscando la mejor solución para estas necesidades, siendo en ello pieza clave el papel de los abogados, conforme el propio desarrollo de su función de concordia y de saber buscar la mejor solución para su cliente, disuadiéndole de promover conflictos o ejercitar acciones judiciales sin fundamento y aconsejándole, en su caso sobre la vía alternativa para la mejor satisfacción de sus intereses.<sup>2</sup>

Hemos de ser conscientes todos del colapso actual en la jurisdicción civil, resultando que en el año 2024 se registraron 3.563.038 de asuntos en total, con un incremento significativo con respecto a años anteriores, y básicamente por las reclamaciones de consumo en un 50%, principalmente en temas de cláusulas abusivas de consumidores (v. gr. cláusulas suelo o gastos hipotecarios) y demandas que son sustancialmente iguales.

**¿Qué son los MASC?:** La propia ley los define en forma amplia como: “cualquier tipo de actividad negociadora, reconocida en esta o en otras leyes estatales o autonómicas a la que las partes de un conflicto acuden de buena fe con el objeto de encontrar una solución extrajudicial al mismo, ya sea por sí mismas o con la intervención de una tercera persona neutral”.<sup>3</sup>

Por tanto, son los medios que nos van a permitir gestionar y resolver los conflictos fuera de la vía judicial tradicional, de una manera más rápida, efectiva y económica. Su función será facilitar un acuerdo entre las partes involucradas, evitando así la necesidad de recurrir a un litigio formal.

En principio, **la Ley identifica a 6 MASC:**

- **Mediación:** Directiva 2008/52/CE, regulada en la ley 5/2012 y RD 980/2013. Es un proceso voluntario y confidencial, en el que un mediador neutral e imparcial, ayuda a que las partes alcancen un acuerdo.
- **Conciliación:** Se puede realizar de manera privada, notarial, registral o judicial, a fin de trabajar según el tema, en esos espacios donde se facilita la negociación, y está regulado en la ley del Notariado, ley Hipotecaria, ley de jurisdicción voluntaria art. 139 y ss, y artículo 47 LEC.
- **Opinión de experto independiente:** un técnico o jurista ofrece una valoración imparcial no vinculante, para orientar a la resolución del conflicto.

---

<sup>2</sup> Arts. 1.2 y 48.3 Estatuto general de la abogacía y arts. 12 a y b del Código Deontológico de la Abogacía

<sup>3</sup> Art. 2 Ley 1/25

- Oferta vinculante confidencial: propuesta que una parte realiza a otra con carácter confidencial, buscando un acuerdo directo y que en caso de que supere los 2.000 € requiere abogado.
- Negociación directa: por las partes o la tradicional actividad negociadora de los abogados, si bien tendremos que primar la buena fe, que busca una solución extrajudicial.
- Proceso de derecho colaborativo: las partes acompañadas por sus abogados colaborativos, buscarán la solución a través de un trabajo en equipo.

El Estatuto de esta tercera persona neutral que contempla la Ley que intervendrá en estos conflictos, se pospone su desarrollo al plazo de 1 año desde la entrada en vigor de esta Ley, y mientras será de aplicación el estatuto personal del mediador ya previsto en la Ley 5/2012 de Mediación de asunto civiles y mercantiles.

### **Importancia de los MASC a efectos procesales, 2 vertientes:**

**a.- requisito previo de procesabilidad:** La novedad en esta Ley es que introduce en su art. 5 un requisito de procesabilidad en el orden jurisdiccional civil y mercantil, para admitir la demanda, cual es que se haya acudido previamente a un MASC, por lo que tendremos que ser escrupulosos en su puntual cumplimiento y justificación.

Para aplicar este requisito de procesabilidad es imprescindible que el objeto de la negociación y el del litigio coincidan (art. 5.1), y se ha de acreditar al presentar la demanda.

**b.- importancia sobre las costas judiciales:** la negativa injustificada de una parte a participar en un mecanismo extrajudicial (MASC) puede suponer una penalización económica relevante, incluso para aquella parte que resulte vencedora tras el proceso judicial, pues se podrán incluir los honorarios de abogados y procuradores en la tasación aun cuando no sean preceptivos, pero fueron necesarios para el consumidor,<sup>4</sup> y sin la limitación en costas del art. 394.3 LEC, buscando con ello incentivar la solución previa amistosa y descongestionar la sede judicial, y sobre la base evitar la figura del abuso del servicio público de justicia.

El objetivo es fomentar soluciones pactadas, reducir la litigiosidad y descongestionar los tribunales, por lo tanto, es responsabilidad de todos el que no se convierta este paso

---

<sup>4</sup> Art. 32.5 LEC excepción a favor de consumidores: *En el caso en el que, pese a no ser preceptiva la intervención de abogado o abogada ni de procurador o procuradora, el consumidor opte por valerse de estos profesionales para interponer demanda tras haber formulado una reclamación extrajudicial previa, en la tasación de costas se incluirá la cuenta del procurador y la minuta del abogado, en este último caso sin el límite establecido en el artículo 394.3.LEC*

obligatorio por los MASC, en un mero trámite para el acceso a la vía judicial, y que sepamos explorarlo eligiendo el método más adecuado a la situación en concreto planteada, y que permita llevar a buen término el conflicto. Para ello, la solicitud de una de las partes para iniciar un proceso de negociación mediante un medio adecuado interrumpe la prescripción o suspende la caducidad de las acciones (artículo 7).

**Reclamaciones previas extrajudiciales en materia de consumo en la Ley 1/25:** (DA 7ª y art. 439 LEC):

En lo referente a este punto, la Ley 1/25 confirma lo que ya era habitual en temas de consumo, y considera que se entenderá cumplido el requisito de procesabilidad en las reclamaciones individuales con la previa reclamación extrajudicial del consumidor (y en caso de reclamación de cantidades indebidamente satisfechas, v.gr. cláusulas suelo o gastos, expresamente se pedirá que la entidad reconozca el carácter abusivo de la cláusula) sin haber obtenido una respuesta del empresario o profesional (en el plazo establecido por la legislación especial aplicable), o cuando tal respuesta no haya sido satisfactoria. En el caso de reclamaciones ante los servicios financieros del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de seguros y fondos de pensiones, será bastante justificación la resolución de la reclamación presentada por el usuario. Ello sin perjuicio de acudir a cualquier otro MASC que desee el consumidor.<sup>5</sup>

Se introduce una importante modificación de la Ley 1/2007 LGDCU (art. 19.1) como principio de buenas prácticas comerciales y con sanciones indemnizatorias para los empresarios que no cumplan la acción restitutoria que ejerce el consumidor: cuando el empresario no contribuyera a una solución consensuada de una controversia que tenga su base en una cláusula de idéntica significación a otra que ya haya sido declarada nula por abusiva por la jurisprudencia del TS, del TJUE o inscrita en el registro de condiciones generales de la contratación, resolviendo específicamente sobre esa materia; el órgano judicial de oficio en su condena de restitución de cantidades, impondrá además una indemnización por mora que consistirá en el pago de un interés anual igual al interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue incrementado en el 50 por 100. Transcurridos 2 años desde la condena a la restitución de

---

<sup>5</sup> Excepción sobre el carácter usurario de intereses remuneratorios: Según los criterios de unificación de la Ley 1/25 de la Sala de lo Civil de la Audiencia Provincial de Ourense de 4 de julio de 2025 y Barcelona 31 Octubre 2025: En los litigios en que se ejercite una acción de nulidad contractual con fundamento en el carácter usuario de los intereses remuneratorios pactados, se exigirá como requisito de procedibilidad haber acudido previamente a un MASC, pues, al no tratarse de una materia específica de consumidores y usuarios, no cabe considerar cumplido el requisito de procedibilidad con la formulación de reclamación extrajudicial.

cantidades, el interés anual no podrá ser inferior al 20%. Este modelo, que guarda similitud con el régimen del artículo 20 de la Ley de Contrato de Seguro (LCS), pretende desincentivar las estrategias dilatorias y fomentar una actitud más proactiva por parte de las empresas en la resolución de reclamaciones de los consumidores.

Se recoge además un **proceso extrajudicial y gratuito de reclamación previa por el consumidor en los temas relativos a la actividad de concesión de préstamos o créditos de manera oficial** (art. 439 bis), que pretende agilizar esta vía extrajudicial y evitar la judicial: Como hemos indicado, al ser un tema de consumo, basta con la reclamación previa (carta sellada, burofax, etc) del consumidor. La entidad deberá responder en el plazo de 1 mes, y en caso de que rechazare la reclamación recibida, deberá estar tal respuesta motivada. Para el supuesto de que la empresa acepte la reclamación del consumidor, deberá indicarlo y además aportar la liquidación oportuna al consumidor, teniendo las partes un mes para consensuar el tema.

Una vez aceptada la propuesta, la entidad tiene la obligación de devolver este importe más los intereses en un mes, en otro caso, se devengarán los intereses legales incrementados en 8 puntos.

Si la entidad rechaza la reclamación, o no contesta pasado un mes, o si el consumidor no estuviera de acuerdo en el cálculo de la cantidad que se le ha hecho, y la rechaza, se entenderá concluido el proceso extrajudicial sin acuerdo, quedando expedita la vía arbitral o la judicial, y teniendo 1 año para tal formulación (según el art. 7.3)<sup>6</sup>

**En relación con las reclamaciones de transporte aéreo (AESA):** La Ley 1/25 también ha introducido alguna novedad<sup>7</sup>, en aras a facilitar las reclamaciones extrajudiciales, siendo obligatorio que el pasajero reclame primero a la compañía aérea y, sólo si no obtiene respuesta satisfactoria en un mes, podrá acudir a AESA, siendo la decisión de este organismo vinculante para las aerolíneas y, en caso de incumplimiento, se puede ejecutar judicialmente de la resolución de AESA. Para ello, se ha facilitado la presentación de reclamaciones en línea, simplificando su acceso y seguimiento por parte del consumidor.

---

<sup>6</sup> La interpretación de la Ley 1/25 está actualmente realizándose por medio de unificación de criterios de los Tribunales, en concreto la Audiencia Provincial de Tenerife de 24.9.25, manifiesta sobre la DA 7ª (litigios en materia de consumo) que: " 6.- A las reclamaciones extrajudiciales citadas en el punto precedente no les resulta de aplicación el plazo de un año para interponer demanda previsto en el artículo 7.3 del capítulo I del Título II de la Ley orgánica 1/2025 de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del servicio público de justicia. Por ello, para la interposición de las demandas en que se ejerciten acciones individuales por parte de consumidores y usuarios, se entiende cumplido el requisito de procedibilidad cuando el demandante haya formulado tal reclamación extrajudicial, independientemente de la fecha en que esta haya tenido lugar."

<sup>7</sup> Disposición final 27, reclamaciones de transporte aéreo.

**MASC más usados en consumo:** Negociación previa: ha sido siempre la vía más accesible y fácil para solventar la controversia, pues confluye la necesidad del empresario de atender adecuadamente a su clientela, y la del consumidor de estar satisfecho con su acto de consumo, pero en caso de no ser atendido por la mercantil, los consumidores cada vez más acuden a la mediación previa de las OMIC y Juntas arbitrales, como paso previo al arbitraje o a la vía judicial, convirtiéndose éstas oficinas en un engranaje fundamental y garantes del acceso efectivo de los consumidores a los MASC.

#### **4.- La reclamación extrajudicial del consumidor en plataformas digitales.**

A nivel europeo -incluida España- ya se han desarrollado las reclamaciones extrajudiciales del consumidor en plataformas digitales, y se gestiona principalmente a través de la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea (ODR). Esta plataforma es un sitio web gratuito, interactivo y multilingüe que permite a consumidores y empresas resolver disputas derivadas de compras y contratos de servicios en línea (a través de formularios on line) sin necesidad de acudir a la vía judicial. La Plataforma ODR está regulada por el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>8</sup>.

#### **5.- A modo de conclusión**

Con la reciente entrada en vigor de la LO 1/2025, y el renovado Reglamento del Servicio Arbitral de Consumo, estamos ante una oportunidad única para formular estas reclamaciones extrajudiciales con más éxito, pues tenemos en nuestras manos una vía rápida, imparcial, gratuita y confidencial para resolver disputas, ahorrando tiempo y recursos tanto a los consumidores como a la Administración.

Además, gracias a la digitalización, ahora podemos gestionar las reclamaciones completamente en línea, con audiencias por videoconferencia, y recibir notificaciones electrónicas, facilitando la participación y seguimiento desde cualquier lugar.

Es crucial destacar que el régimen de cláusulas abusivas en contratos con consumidores se encuentra armonizado a nivel europeo (Directiva 93/13/CEE del Consejo de la UE) y su aplicación no se restringe a préstamos hipotecarios. En este sentido, el nuevo marco normativo exige que cualquier consumidor, ya sea en el ámbito de servicios bancarios, aseguradores,

---

<sup>8</sup> [https://consumer-redress.ec.europa.eu/index\\_es](https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_es)

telecomunicaciones u otros contratos de adhesión, cuente con mecanismos adecuados para hacer valer sus derechos sin necesidad de recurrir inmediatamente a la vía judicial.<sup>9</sup>

Todos tenemos una responsabilidad y misión fundamental en la **promoción de estas herramientas** que:

- empoderan al consumidor y les ahorran costes
- incrementan la confianza en la Administración
- mejoran la eficacia en la protección de los derechos
- evitan episodios vergonzantes como los vividos hasta ahora de pleitos masivos y reiterativos por cláusulas abusivas
- evitan el efecto disuasorio inverso, eliminando malas prácticas contractuales y la desmotivación de los consumidores en el ejercicio de sus derechos
- restauran la confianza en el tejido empresarial, sobre la base de una contratación justa y equilibrada
- mejoran el mercado único, y por tanto, beneficia la circulación de bienes, servicios y capitales

Aprovechemos este impulso y modernización para hacer que las reclamaciones extrajudiciales sean la primera opción para resolver conflictos, garantizando servicios públicos de calidad y un trato cercano, justo y eficiente para los consumidores y usuarios. El futuro de la resolución de reclamaciones de consumo es ahora, y todos somos parte esencial de este cambio.

#### BIBLIOGRAFIA:

- Los MASC y la defensa del consumidor: avances y resistencias. Miguel Ángel Millan Delgado (el Derecho.com)
- Los MASC en derecho de Consumo. Gracia Fernández Caballero (Blog Facultad de Derecho)
- EL NUEVO PARADIGMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN CONSUMO. Pilar Domínguez Martínez (Revista CESCO)
- El Arbitraje de Consumo: Un Mecanismo Eficaz para la Resolución de Conflictos. Trabajo fin de máster, Rodrigo Revilla Llorente, facultad de ciencias sociales, jurídicas y de la comunicación universidad de Valladolid
- Novedades en materia de competencia de las Juntas Arbitrales de Consumo y respecto de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las empresas (Consumo Responde)
- Se hace constar que en la redacción de parte del contenido de este artículo se usó IA (Perplexity) a fin de optimizar la búsqueda de información, redacción y claridad del texto.

---

<sup>9</sup> EL NUEVO PARADIGMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN CONSUMO. Pilar Domínguez Martínez (Revista CESCO)

# Normativa más relevante del sector eléctrico y gasista

XII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS  
ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

RANEA TRIVIÑO, JOSE ANTONIO

## Índice

Resumen: “Normativa más relevante del Sector Eléctrico y Gasista” .....	3
<b>1. Impacto del nuevo ámbito competencial de las Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía.</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Detalle de la principal normativa del sector eléctrico</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1. Leyes básicas sector eléctrico:</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1.1 Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1.2 Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.</b> .....	<b>8</b>
2.2. Actividad de Comercialización y Suministro.....	9
<b>2.2.1 Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2.2 Resolución de 28 de abril de 2021</b> .....	<b>12</b>
<b>2.3. Peajes y Cargos:</b> .....	<b>12</b>
<b>2.3.1 Circular 3/2020, de 15 de enero</b> .....	<b>12</b>
<b>2.3.2 Real decreto 148/2021, de 9 de marzo</b> .....	<b>12</b>
<b>2.3.3 Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre</b> .....	<b>13</b>
<b>2.4. Precio de Venta al Pequeño Consumidor (PVPC):</b> .....	<b>13</b>
<b>2.4.1. Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo</b> .....	<b>13</b>
<b>2.5. Bono Social:</b> .....	<b>13</b>
<b>2.5.1. Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre</b> .....	<b>13</b>
<b>2.5.2. Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre</b> .....	<b>13</b>
<b>2.6. Autoconsumo:</b> .....	<b>13</b>
<b>2.6.1. AUTOCONSUMO: Real Decreto 244/2019, de 5 de abril.</b> .....	<b>13</b>
<b>3. Detalle de la principal normativa del sector gasista</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1. Leyes básicas sector gasista:</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1.1. Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.</b> .....	<b>14</b>
<b>3.2. Actividad de Comercialización y Suministro:</b> .....	<b>15</b>
<b>3.2.1. Real Decreto 1434/2002</b> .....	<b>15</b>
<b>3.2.2 Real Decreto 1085/2015, de 05 de diciembre, de fomento de los Biocarburantes.</b> .....	<b>16</b>
<b>3.3. Peajes y Cargos:</b> .....	<b>16</b>
<b>3.3.1 Circular 6/2020, de 22 de julio de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia</b> .....	<b>16</b>
<b>3.3.2 Real Decreto 1184/2020, de 29 de diciembre</b> .....	<b>16</b>
<b>3.4. Suministro de Último Recurso (TUR)</b> .....	<b>16</b>
<b>3.4.1 Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero</b> .....	<b>16</b>
<b>3.4.2 Orden ITC/1660/2009, de 22 de junio</b> .....	<b>17</b>

# Resumen: “Normativa más relevante del Sector Eléctrico y Gasista”

La entrada en vigor del Real Decreto 713/2024, que regula el nuevo Sistema Arbitral de Consumo, ha modificado el reparto competencial de las Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía. Esta reforma ha descentralizado la gestión de conflictos relacionados con el suministro de electricidad y gas, que ahora son mayoritariamente tramitados por Juntas Provinciales y Municipales, en lugar de la Junta Autónoma. Andalucía cuenta actualmente con 18 juntas arbitrales, la cifra más alta del país.

Ante este nuevo escenario, se propone una recopilación normativa especializada en los sectores eléctrico y gasista, dada su alta regulación y especificidades. El documento presenta un compendio de normas clave que aparecen frecuentemente en los procesos de arbitraje, incluyendo leyes, reales decretos, circulares y resoluciones, con enlaces al BOE y resúmenes de los artículos más relevantes.

## **Sector eléctrico:**

- Ley 24/2013: regula actividades del sistema eléctrico.
- RD 1955/2000: calidad del suministro y causas de suspensión.
- RD 1435/2002: contratos de energía en baja tensión.
- Resolución de 28 de abril de 2021. Contenido de la factura
- Circular 3/2020, de 15 de enero, de la CNMC. Metodología cálculo de los peajes.
- RD 1164/2001, de 26 de octubre. Tarifas de acceso a la red de transporte.
- RD 216/2014 y RD 897/2017: PVPC y bono social.
- RD 244/2019: autoconsumo y compensación simplificada.

## **Sector gasista:**

- Ley 34/1998: comercialización y distribución de gas.
- RD 1434/2002: actividades y autorizaciones.
- RD 104/2010: suministro de último recurso.
- Circular 6/2020 y RD 1184/2020: peajes y cargos.

## **Normativa más relevante del Sector Eléctrico y Gasista**

### **1. Impacto del nuevo ámbito competencial de las Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía.**

La aprobación del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, supone un cambio significativo para el sistema de resolución de conflictos entre consumidores y empresas en Andalucía.

El “Artículo 7 Ámbito competencial de las Juntas Arbitrales de Consumo”, determina:

*“ Será competente para conocer de las solicitudes de arbitraje la Junta Arbitral en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el consumidor que presenta la solicitud de arbitraje o en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el empresario en caso de que el consumidor resida en otro Estado Miembro de la Unión Europea.*

*2. Si, conforme al criterio previsto en el apartado anterior, existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes en razón del ámbito territorial en que el empresario desempeñe su actividad, conocerá el asunto la Junta de inferior ámbito territorial.*

*3. Una Junta Arbitral de Consumo distinta de la que resulte competente según los apartados anteriores resolverá el litigio cuando el consumidor haya manifestado en el convenio arbitral o manifieste en cualquier otro momento su voluntad de someter la decisión de la controversia a la Junta Arbitral de ámbito autonómico o local a la que se encuentre adherido el empresario. Esta elección solo será eficaz si la sede de la Junta Arbitral se encuentra en la misma comunidad autónoma en la que el consumidor tiene su domicilio en el momento de presentar su solicitud.”*

La aplicación de esta nueva norma ha provocado que, en la mayoría de los casos en la Comunidad Autónoma de Andalucía, los procedimientos de arbitraje relacionados con el consumo de electricidad y gas hayan pasado de ser competencia de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica, a ser gestionados por las Juntas Arbitrales Provinciales y Municipales. Actualmente, Andalucía cuenta con 18 Juntas Arbitrales, la cifra más alta entre todas las comunidades autónomas de España.

Desde nuestro punto de vista, esta modificación del marco competencial hace oportuna y útil una recopilación normativa específica de los sectores eléctrico y gasista, dado que se trata de sectores altamente regulados y con numerosas especificidades respecto a otros ámbitos del consumo. Esta recopilación puede servir como referencia para determinar tanto los derechos de los consumidores como las obligaciones de las empresas sujetas al Sistema Arbitral de Consumo.

En este sentido, la presente comunicación tiene como finalidad poner a disposición un compendio de la normativa clave del sector eléctrico y gasista que aparece de forma frecuente en los procesos de arbitraje, con el objetivo de facilitar su conocimiento, formación y consulta.

## 2. Detalle de la principal normativa del sector eléctrico

A continuación, se incluye un listado de las normas estatales más relevantes en el ámbito eléctrico que suelen tener relevancia en procesos arbitrales de consumo. Para cada norma se ofrece: (a) enlace al texto oficial del Boletín Oficial del Estado (BOE), (b) una breve descripción de su objeto, y (c) en las normas principales los puntos fundamentales que resultan de interés para los arbitrajes.

### 2.1. Leyes básicas sector eléctrico:

#### 2.1.1 Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/26/24/con>

**Objeto:** regula las actividades destinadas al suministro de energía eléctrica – generación, transporte, distribución, comercialización, intercambios intracomunitarios e internacionales-, así como la gestión económica y técnica del sistema.

#### **Puntos fundamentales:**

- Sujetos que operan
- Separación de actividades
- Obligaciones de distribuidoras y comercializadoras

#### **Artículo 6. Sujetos.** Entre otros:

“...e) **Los distribuidores**, que son aquellas sociedades mercantiles o sociedades cooperativas de consumidores y usuarios, que tienen la función de distribuir energía eléctrica, así como construir, mantener y operar las instalaciones de distribución destinadas a situar la energía en los puntos de consumo y todas aquellas funciones que se recogen en el artículo 40.

f) **Los comercializadores**, que son aquellas sociedades mercantiles, o sociedades cooperativas de consumidores y usuarios, que, accediendo a las redes de transporte o distribución, adquieren energía para su venta a los consumidores, a otros sujetos del sistema o para realizar operaciones de intercambio internacional en los términos establecidos en la presente ley...”

#### **Artículo 12. 1. Separación de actividades.**

“Las sociedades mercantiles que desarrollen alguna o algunas de las actividades de transporte, distribución y operación del sistema a que se refiere el apartado 2 del artículo 8 deberán tener como objeto social exclusivo el desarrollo de las mismas sin que puedan, por tanto, realizar actividades de producción, de comercialización o de servicios de recarga energética, ni tomar participaciones en empresas que realicen estas actividades”

#### **Artículo 40. Obligaciones de las empresas distribuidoras.**

Las empresas distribuidoras estarán obligadas (entre otras) a:

- a) “Garantizar el mantenimiento y desarrollo de la red de distribución en las condiciones que se establezcan reglamentariamente, asegurando la calidad del suministro eléctrico.
- b) Permitir el acceso a la red de distribución a los consumidores, comercializadores y productores en los términos que se establezcan reglamentariamente.
- c) Realizar las lecturas de los equipos de medida y remitir la información correspondiente a los agentes que lo requieran, conforme a lo establecido reglamentariamente.

- d) *Detectar y comunicar a la Administración y a los sujetos afectados cualquier manipulación o alteración de los equipos de medida, así como situaciones de fraude u otras situaciones anómalas que afecten al suministro o a la facturación.*
- e) *Facilitar la información necesaria para la liquidación de los peajes, cargos y retribuciones reguladas.*
- f) *Cumplir con las obligaciones de calidad del servicio, de atención al cliente y de información que se establezcan reglamentariamente.*
- g) *Colaborar con las Administraciones Públicas en la planificación y desarrollo de la red de distribución.”*

#### **Artículo 46. Obligaciones principales de comercializadoras:**

*“1. Serán obligaciones de las empresas comercializadoras, además de las que se determinen reglamentariamente, en relación al suministro:*

*(..)*

*f) **Atender sus obligaciones de pago frente al sistema eléctrico** en los plazos que se establezcan, así como aplicar y recaudar de los consumidores los precios y cargos conforme a lo que reglamentariamente se determine.*

*g) **Formalizar los contratos de suministro con los consumidores** de acuerdo a la normativa en vigor que resulte de aplicación. Asimismo, realizar las facturaciones a sus consumidores de acuerdo a las condiciones de los contratos que hubiera formalizado en los términos que se establezcan en las disposiciones reglamentarias de desarrollo de esta ley, y con el desglose que se determine.*

*(..)*

*k) **Preservar el carácter confidencial de la información** de la que tenga conocimiento en el desempeño de su actividad, cuando de su divulgación puedan derivarse problemas de índole comercial, sin perjuicio de la obligación de información a las Administraciones Públicas.*

*(..)*

*m) **Informar a sus clientes acerca del origen de la energía suministrada**, así como de los impactos ambientales de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada entre ellas.*

*n) **Informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos** de que disponen en caso de litigio. A estos efectos las empresas comercializadoras deberán ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición. Dichas entidades habrán de ser acreditadas como tales por la autoridad competente.*

*o) Para el suministro a consumidores finales **deberán disponer de un servicio de atención** a sus quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de*

correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que quede constancia de la hora y fecha en que la solicitud ha tenido entrada. Los prestadores comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

El servicio de atención a los consumidores que establezcan las empresas comercializadoras deberá adecuarse, en todo caso, a los parámetros mínimos de calidad establecidos en la legislación de defensa de los consumidores y usuarios.

La empresa comercializadora **no podrá desviar llamadas realizadas al número de teléfono gratuito mencionado a números que impliquen un coste para los consumidores**, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones. El servicio de atención al consumidor en ningún caso proporcionará ingresos adicionales a la empresa a costa del consumidor.

Las empresas comercializadoras, junto a los números de tarificación compartida que publiciten las empresas para que los consumidores y usuarios soliciten información con carácter general sobre los servicios ofertados o publicitados, deberán **publicitar números geográficos de telefonía para proporcionar la misma información, en todos los soportes de información comercial que manejen**, debiendo figurar estos números en el mismo emplazamiento que los números de tarificación compartida y en el mismo tamaño y tipo de letra.

(..)

q) En su caso, en los términos que se establezca reglamentariamente, las comercializadoras de referencia estarán obligadas a **realizar ofertas a los consumidores con derecho al precio voluntario para el pequeño consumidor** en las que el precio del suministro de energía eléctrica sea fijo para un periodo determinado, sin perjuicio de las revisiones que procedan de los peajes, cargos y otros costes regulados. A estos efectos, estarán obligadas a formalizar los contratos con los consumidores que lo soliciten conforme a un modelo de contrato normalizado. El plazo de duración y el resto de condiciones del contrato se fijarán reglamentariamente.

r) La empresa comercializadora, en el **supuesto de impago** de la factura eléctrica, remitirá al órgano que designe cada Comunidad Autónoma, único para todo el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, el listado de los puntos de suministro de electricidad, en baja tensión, de hasta 10 kW de potencia contratada, a los que se haya requerido el pago para que puedan ser adoptadas las medidas necesarias que en su caso se consideren oportunas, conforme el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

s) Las comercializadoras eléctricas **no podrán realizar publicidad no solicitada en visitas domiciliarias sobre sus productos**, excepto en el caso de que el destinatario haya solicitado por iniciativa propia recibir información sobre el servicio por dicho medio. La entidad anunciante será considerada la responsable del cumplimiento del presente apartado.

t) Las comercializadoras eléctricas **no podrán realizar prácticas de contratación en los domicilios de los clientes de forma directa**, salvo que exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita.

u) **Publicar información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios aplicables a todas las ofertas disponibles en cada momento, y, en su caso, sobre las condiciones relacionadas con la terminación de los contratos, así como información sobre los servicios adicionales que exija su contratación. Esta información deberá ser remitida también a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, según los criterios que establezca esta, con el fin de que estén a disposición de todos los consumidores a través de su herramienta web Comparador de Ofertas de Energía.**”

### 2.1.2 Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2000-24019>

**Objeto:** desarrolla el marco normativo para las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro de energía eléctrica y procedimientos de autorización de instalaciones eléctricas, en desarrollo de la Ley 54/1997.

#### **Puntos fundamentales:**

1. Derecho de acceso y conexión a la red
2. Calidad del suministro
  - Se **regulan los niveles mínimos de calidad del servicio** que deben garantizar las empresas distribuidoras.
  - Se incluyen aspectos como:
    - Continuidad del suministro (evitar cortes).
    - Calidad del producto (estabilidad de la tensión y frecuencia).
    - Penalizaciones a las distribuidoras si no cumplen los estándares.
3. Protección frente a costes injustificados
4. Información y transparencia
  - Las empresas deben proporcionar **información clara sobre tarifas, condiciones de suministro y derechos del consumidor.**
  - Se fomenta la transparencia en la relación comercial entre consumidores y comercializadoras.

Se destacan los siguientes artículos:

#### **Artículo 79. Condiciones generales.**

“(..)

**3. El contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros (..)”**

## **Artículo 87 Otras causas de la suspensión del suministro.**

“La empresa distribuidora **podrá interrumpir el suministro de forma inmediata** en los siguientes casos:

- a) Cuando se haya realizado un **enganche directo** sin previo contrato.
- b) Cuando se establezcan **derivaciones** para suministrar energía a una instalación no prevista en el contrato.
- c) Cuando se **manipule** el equipo de medida o control o se evite su correcto funcionamiento.
- d) En el caso de **instalaciones peligrosas**.

En todos los casos anteriores la interrupción del suministro se llevará a cabo por la empresa distribuidora y se comunicará a la Administración competente, haciéndolo por escrito o por cualquier otro medio aceptado entre las partes

De no existir criterio objetivo para girar la facturación en estos supuestos, la empresa distribuidora la girará facturando un importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias durante un año, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se puedan interponer.”

## **Artículo 96: Comprobación de los equipos de medida y control.**

“1. Tanto las empresas distribuidoras y, en su caso, las comercializadoras o el operador del sistema, como los consumidores, tendrán derecho a solicitar, del órgano de la Administración competente donde radique la instalación, la comprobación y verificación de los contadores, interruptores de control de potencia (ICP) y otros aparatos que sirvan de base para la facturación, cualquiera que sea su propietario.

2. En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, se procederá a efectuar una refacturación complementaria.

**Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.**

Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver.

En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso de que el error sea de tipo administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que el señalado anteriormente”.

### 2.2. Actividad de Comercialización y Suministro:

### 2.2.1 Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre

Por el que se regulan las **condiciones básicas** de los contratos de adquisición de energía y de Acceso a las redes en baja tensión

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2002/12/27/1435/con>

**Objeto:** establecer las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y acceso a redes en baja tensión, de los procedimientos de gestión y administración de dichos contratos, procedimientos de cambio de suministrador y la forma de liquidar la energía a partir de la aplicación de perfiles de consumo.

#### **Artículo 4. Duración de los contratos y cambios de modalidad de contratación.**

*“1. Los contratos de tarifa de acceso son de duración anual, prorrogándose tácitamente por períodos idénticos. Las excepciones que contempla la normativa sobre tarifas de acceso en relación con la duración de los contratos eventuales, de temporada, de interconexiones internacionales, para suministro de energía adicional y para suministros a instalaciones acogidas al régimen especial, no serán de aplicación para los contratos en baja tensión de tarifa de acceso.*

*(...)*

*5. Con carácter general, los contratos de suministro de energía en baja tensión celebrados entre los comercializadores y consumidores tendrán una duración máxima de un año, pudiéndose prorrogar tácitamente por períodos de la misma duración. Las prórrogas de estos contratos podrán ser rescindidas por el consumidor con un preaviso de quince días de antelación, sin que proceda cargo alguno en concepto de penalización por rescisión de contrato.*

*En el caso en que, a causa del consumidor, se rescindiera un contrato antes de iniciada la primera prórroga, las penalizaciones máximas por rescisión de contrato, cuando ésta cause daños al suministrador, no podrán exceder el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro. A este efecto, se empleará el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador.*

*El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, previo informe de la Comisión Nacional de Energía, podrá aprobar contratos tipo de suministro de energía en baja tensión de duración superior a un año, estableciendo las condiciones, y, en su caso, penalizaciones máximas que podrán establecer los comercializadores en caso de rescisión de los contratos.*

*Los contratos de los comercializadores en mercado libre no podrán incorporar cláusulas que prevean penalizaciones, excluyan o limiten de cualquier otro modo el acogimiento al bono social del consumidor que cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable.*

*(...).”*

#### **Artículo 5. Rescisión o finalización de contratos de adquisición de energía en baja tensión.**

*“Salvo en los casos en que la causa de rescisión de un contrato sea el impago de las facturaciones por parte del consumidor, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, cuando se rescindiera un contrato de adquisición de energía en baja tensión entre un consumidor y un comercializador antes de la fecha de expiración del mismo, o finalizara la duración del contrato, el comercializador lo deberá notificar al consumidor y al distribuidor.*

*En dicha notificación enviada al consumidor y al distribuidor, se señalará que, salvo que el consumidor acredite disponer de un contrato de adquisición de energía con otro comercializador o solicite al distribuidor el paso a tarifa de suministro, el distribuidor procederá a facturar al consumidor a la tarifa de suministro correspondiente transcurridos quince días hábiles desde la fecha de la notificación. Esta remisión se deberá efectuar por correo certificado o cualquier otro medio que garantice fehacientemente la comunicación. La empresa distribuidora procederá a facturar al consumidor de acuerdo con lo anterior a partir del plazo anteriormente citado, salvo que en los quince días de preaviso, el comercializador indicase lo contrario o el consumidor acreditase un nuevo contrato de adquisición de energía con un comercializador o hubiese suscrito un contrato a tarifa de suministro.*

*Cuando el comercializador de energía eléctrica no hubiera comunicado al consumidor y a la empresa distribuidora la rescisión del contrato de adquisición de energía, la empresa distribuidora quedará exonerada de cualquier responsabilidad sobre la energía entregada al consumidor, que será a cargo del comercializador.*

*Los servicios adicionales que hayan sido contratados por el consumidor junto con el suministro de electricidad de electricidad deberán ser rescindidos a la vez que el suministro de electricidad, salvo que el consumidor indique expresamente lo contrario en el momento de la finalización del contrato.”*

#### **Artículo 6. Condiciones y plazos para el paso de tarifa de suministro a tarifa de acceso y plazos para cambio de comercializador.**

*“1. Será condición necesaria para que los consumidores puedan suscribir contratos de adquisición de energía y de tarifa de acceso, que sus equipos de medida y de control de potencia reúnan los requisitos exigibles para poder efectuar el cálculo de las tarifas de acceso y liquidación de la energía.*

*2. En aquellos puntos de suministro en baja tensión en que no se precise realizar actuaciones sobre las instalaciones para que sea posible el paso de tarifa de suministro a tarifa de acceso, éste deberá producirse dentro de los siguientes plazos:*

*a) Para aquellos suministros con ciclo de lectura y facturación bimestral, el consumidor, podrá optar por que el paso al mercado liberalizado se haga dentro del plazo de quince días siguientes a la solicitud, o cuando corresponda según ciclo de lectura, lo que comunicará directamente al distribuidor o bien al comercializador cuando éste actúe como mandatario o sustituto suyo.*

*b) Para aquellos suministros con ciclo de lectura y facturación mensual, el paso a contrato de adquisición de energía y de tarifa de acceso se hará cuando corresponda según ciclo de lectura. En aquellos puntos de suministro en baja tensión en los que se precise que el distribuidor realice actuaciones sobre las instalaciones para el paso de tarifa de suministro a contrato de adquisición de energía y de tarifa de acceso, dicho paso se producirá cuando se realicen las citadas actuaciones, que en todo caso deberán ajustarse a los plazos reglamentariamente establecidos. Con este fin el distribuidor procederá a realizar el cierre de lecturas junto con las actuaciones en las instalaciones.*

*3. Los plazos establecidos en el apartado anterior también deberán observarse en los procesos de cambio de comercializador.*

*4. La Dirección General de Política Energética y Minas, a propuesta de la Comisión Nacional de Energía, establecerá el procedimiento de estimación de medida aplicable a los cambios de*

suministrador cuando, de acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores, éstos se produzcan fuera del ciclo de lectura.”

### **2.2.2 Resolución de 28 de abril de 2021**

De la Dirección General de Política Energética y Minas, por el que se establece el **contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia**

[https://www.boe.es/eli/es/res/2021/04/28/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/res/2021/04/28/(1)/con)

#### **Objeto:**

1.” Constituye el objeto de esta resolución el establecimiento del formato tipo de la factura que deben remitir los comercializadores de referencia (COR) a los siguientes consumidores:

a) Los consumidores acogidos al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) definidos en el artículo 4.1.a) del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.

b) Los consumidores que tengan la condición de vulnerables y a los que resulte de aplicación el bono social, definidos en el artículo 4.1.c) del Real Decreto 216/0214, de 28 de marzo.

c) Los consumidores que, sin tener derecho al PVPC, transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en libre mercado, según se definen en el artículo 4.1.d) del Real Decreto 216/0214, de 28 de marzo.

2. Asimismo, se establece el contenido mínimo obligatorio a incluir en la factura emitida para los consumidores siguientes:

a) Los consumidores con derecho a PVPC acogidos a la oferta a precio fijo anual, definidos en el artículo 4.1.b) del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo.

b) Los consumidores con contrato en libre mercado cuyo suministro se realice en baja tensión hasta 15 kW de potencia contratada.”

### **2.3. Peajes y Cargos:**

#### **2.3.1 Circular 3/2020, de 15 de enero**

De la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de electricidad

<https://www.boe.es/eli/es/cir/2020/01/15/3/con>

Se complementa con las Resoluciones anuales de precios.

#### **2.3.2 Real decreto 148/2021, de 9 de marzo**

Por el que se establece la metodología de cálculo de los cargos del sistema eléctrico

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2021/03/09/148>

Se complementa con las Órdenes Ministeriales anuales de precios.

### **2.3.3 Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre**

Por el que se establecen las tarifas de Acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2001/10/26/1164>

## **2.4. Precio de Venta al Pequeño Consumidor (PVPC):**

### **2.4.1. Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo**

Por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2014/03/28/216/con>

## **2.5. Bono Social:**

### **2.5.1. Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre**

Por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2017/10/06/897>

### **2.5.2. Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre**

Por la que se desarrolla el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica

<https://www.boe.es/eli/es/o/2017/10/06/etu943/con>

## **2.6. Autoconsumo:**

### **2.6.1. AUTOCONSUMO: Real Decreto 244/2019, de 5 de abril.**

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2019/04/05/244>

**Objeto.** Establecer:

*“1. Las condiciones administrativas, técnicas y económicas para las modalidades de autoconsumo de energía eléctrica definidas en el artículo 9 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.*

*2. La definición del concepto de instalaciones próximas a efectos de autoconsumo.*

*3. El desarrollo del autoconsumo individual y colectivo.*

*4. El mecanismo de compensación simplificada entre déficits de los autoconsumidores y excedentes de sus instalaciones de producción asociadas.*

5. La organización, así como el procedimiento de inscripción y comunicación de datos al registro administrativo de autoconsumo de energía eléctrica.”

El **artículo 14** regula el **mecanismo de compensación simplificada** para el autoconsumo eléctrico. Este mecanismo permite que, en la modalidad de autoconsumo **con excedentes acogida a compensación**, la energía excedentaria vertida a la red se compense económicamente en la factura del consumidor, en lugar de venderse en el mercado eléctrico.

Puntos clave:

- **Aplicación:** Solo para instalaciones de autoconsumo con excedentes que cumplan los requisitos establecidos (potencia  $\leq 100$  kW, no acogidas a régimen retributivo específico).
- **Funcionamiento:** El valor económico de la energía excedentaria se descuenta del coste de la energía consumida de la red en la factura, sin que pueda resultar un saldo negativo (es decir, no se genera ingreso, solo reducción de coste).
- **Liquidación:** Se realiza mensualmente por la comercializadora, aplicando el precio acordado para la compensación.
- **Limitación:** No se considera una actividad económica, sino un mecanismo de ahorro para el consumidor.

### 3. Detalle de la principal normativa del sector gasista

A continuación, se incluye un listado de las normas estatales más relevantes en el ámbito gasista que suelen tener relevancia en procesos arbitrales de consumo. Para cada norma se ofrece: (a) enlace al texto oficial del Boletín Oficial del Estado (BOE), (b) una breve descripción de su objeto, y (c) en las normas principales los puntos fundamentales que resultan de interés para los arbitrajes.

#### 3.1. Leyes básicas sector gasista:

##### 3.1.1. Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.

**Objeto:** Entre otros, regular “la adquisición, producción, licuefacción, regasificación, transporte, almacenamiento, distribución y comercialización de combustibles gaseosos por canalización”

<https://www.boe.es/eli/es/l/1998/10/07/34/con>

##### **Artículo 74. Obligaciones de los distribuidores de gas natural.**

“(…)

j) Realizar las acometidas y el enganche de nuevos usuarios de acuerdo con lo que reglamentariamente se establezca

k) Proceder a la medición de los suministros en la forma que reglamentariamente se determine, preservándose, en todo caso, la exactitud de la misma y la accesibilidad a los correspondientes aparatos facilitando el control de las Administraciones competentes (…)”

##### **Artículo 81. Derechos y Obligaciones de los comercializadores.**

“1. Los comercializadores tendrán los siguientes derechos:

(...)

b) *Vender gas natural a los consumidores y a otros comercializadores autorizados en condiciones libremente pactadas.*

c) *Acceder a las instalaciones de terceros en los términos establecidos en este Título.*

d) *Recibir la medición de los suministros de sus clientes.*

e) *Exigir que los equipos de medida de los usuarios reúnan las condiciones técnicas y de construcción que se determinen, así como el buen uso de los mismos.*

f) *Facturar y cobrar los suministros realizados.*

g) *Solicitar la verificación del buen funcionamiento de los equipos de medición de suministros.*

h) *Suscribir con sus clientes cláusulas de interrumpibilidad en las condiciones que reglamentariamente se determinen.*

(...)”

### **3.2. Actividad de Comercialización y Suministro:**

#### **3.2.1. Real Decreto 1434/2002**

De 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2002-25421>

- **Objeto:** regula las actividades de regasificación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de gas natural para suministro mediante canalización, así como los procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.
- **Puntos fundamentales:**
  - Las actividades de regasificación, almacenamiento estratégico, transporte y distribución tienen carácter regulado.
  - La comercialización se ejerce libremente, pero su régimen económico está determinado por lo pactado entre partes, de acuerdo con la Ley del Sector de Hidrocarburos.
  - Las instalaciones vinculadas a dichas actividades requieren autorización del Estado, y la normativa de referencia regula el acceso, las obligaciones de las empresas, los derechos de los consumidores, y la relación entre los diferentes sujetos (transportistas, distribuidores, comercializadores) del sector gasista.
  - Separación de actividades: Artículo 2: Régimen de actividades. Este artículo establece que las actividades de regasificación, almacenamiento estratégico, transporte y distribución de gas natural deben ser llevadas a cabo por sociedades mercantiles que tengan como objeto social exclusivo el desarrollo de dichas actividades. Además, indica que las sociedades dedicadas a la comercialización de gas natural deberán tener como único objeto social en el sector gasista dicha

actividad, no pudiendo realizar actividades de regasificación, almacenamiento, transporte o distribución

- Obligación de la distribuidora en la toma de lecturas: artículo 10 apartado g, *corresponde a la distribuidora: “Proceder, por sí mismo o a través de terceros, a la lectura de los contadores de todos los consumidores conectados a sus instalaciones, y dar traslado del detalle de dichas lecturas a los comercializadores correspondientes”.*

### **3.3.2 Real Decreto 1085/2015, de 05 de diciembre, de fomento de los Biocarburantes.**

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2015/12/04/1085>

**Artículo 51:** *“Si como consecuencia de una regularización en base a la lectura real se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron desde la última lectura real”.*

### **3.3. Peajes y Cargos:**

#### **3.3.1 Circular 6/2020, de 22 de julio de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia**

Por el que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte, Redes locales y regasificación de gas natural.

<https://www.boe.es/eli/es/cir/2020/07/22/6>

Se complementa con las Resoluciones anuales de precios.

#### **3.3.2 Real Decreto 1184/2020, de 29 de diciembre**

Por el que se establece la metodología para el cálculo de los cargos del sistema gasista, de las retribuciones reguladas de los almacenamientos subterráneos básicos y de los cánones aplicados por su uso

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2020/12/29/1184>

Se complementa con las Órdenes Ministeriales anuales de precios.

### **3.4. Suministro de Último Recurso (TUR)**

#### **3.4.1 Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero**

por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural:

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2010/02/05/104/con>

El art. 2.3. *“Adicionalmente, el comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial propietario de la red en una zona de distribución, o en el caso de que no exista, el comercializador de último recurso con mayor cuota de mercado en la comunidad autónoma, **deberá atender el suministro de aquellos consumidores que, sin tener derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador y continúen consumiendo gas. Esta obligación se extiende únicamente durante el plazo de un mes desde la finalización del contrato del cliente.**”*

### **3.4.2 Orden ITC/1660/2009, de 22 de junio**

Por la que se establece la metodología de cálculo de la tarifa de último recurso de gas natural

<https://www.boe.es/eli/es/o/2009/06/22/itc1660>

Se complementa con Resoluciones trimestrales de actualización de la TUR.

## EXPERIENCIA EN UNA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

### 1. CREACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE MÁLAGA

El 3 de marzo de 1995, el Alcalde de Málaga, el Director General del Instituto Nacional de Consumo y la Directora General de Comercio, Consumo y Cooperación Económica, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo de la Junta de Andalucía, ACUERDAN constituir la Junta Arbitral de Consumo Municipal de Málaga.

El 27 de noviembre de 1996 se firma el primer Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de Málaga y las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y la Confederación de Empresarios de Málaga para su participación en la Junta Arbitral de Consumo.

A partir de 1997 se realizan los primeros nombramientos de Presidentes/as de Órganos Arbitrales que sumaban un total de 15.

El órgano de Junta Arbitral municipal empieza a funcionar definitivamente en 1997. En dicho ejercicio se recepcionan 23 Solicitudes de Arbitraje y se dictan 9 Laudos.

A continuación se refleja la importante evolución del desarrollo del arbitraje experimentado en la Junta Arbitral desde su creación, reflejando los ejercicios más significativos en cuanto a Solicitudes de Arbitraje presentadas y Laudos dictados.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	fhq3oXR00KIwtGboQw2yA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	17/11/2025 09:52:24
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/8
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D">https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



## 2. EVOLUCIÓN DEL ARBITRAJE EN LA JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE MÁLAGA

AÑO	NÚMERO DE SOLICITUDES PRESENTADAS	RESUELTAS POR MEDIACIÓN	NÚMERO DE LAUDOS EMITIDOS
1997	23	2	9
2000	242	40	106
2006	427	70	164
2008	623	85	404
2011	703	376	230
2016	263	58	142
2024	162	12	39

Pag 2 de 8

**Ayuntamiento de Málaga**  
 Edificio Múltiple de Servicios Municipales. Po. Antonio Machado, 12.  
 29002 Málaga

+34 951 928458  
 omic@malaga.eu  
 www.sanidadyconsumo.malaga.eu

<b>Código Seguro De Verificación</b>	fhq3oXR00KIwtGboQw2yA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	17/11/2025 09:52:24
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/8
<b>Url De Verificación</b>	https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



### 3. LOS AÑOS DIFÍCILES DEL ARBITRAJE

Sin ninguna duda, los momentos más difíciles en cuanto a carga de trabajo y conflictos en los procedimientos arbitrales comenzaron a principios del año 2000 tras la liberalización del sector de las Telecomunicaciones. Este período complicado se extendió, lógicamente, a todas las personas usuarias de tales servicios. Una deficiente praxis y procedimientos caóticos en el desarrollo de la actividad de empresas de este sector de reciente liberalización, que efectuaron adhesión al Sistema Arbitral de Consumo pero sin ninguna práctica en la resolución de reclamaciones y en servicios de atención al cliente, constituyó un cóctel explosivo que afectó a todos los potenciales clientes de esas entidades y también, por ende, a los Servicios de Consumo.

Estos años fueron especialmente complicados debido al gran número de situaciones de difícil justificación que padecían los potenciales clientes y de las que quedaron testimonio en las audiencias cuya versión era prácticamente siempre igual: distraían al futuro cliente para anotar el número de cuenta bancaria, altas de contratos a personas fallecidas, todo un despropósito mientras en los Organismos de Consumo, siempre adolecidos de falta de personal, se trabajaba de manera atropellada para poder atender a todas las reclamaciones que se recibían diariamente.

Una regulación muy necesaria y que finalmente se produjo con efectos muy positivos fue la referida a los servicios de tarificación adicional.

Pero este gran volumen de reclamaciones no solamente se debió a la liberación del sector de las Telecomunicaciones, sino también al de los hidrocarburos, concretamente al del gas, La

<b>Código Seguro De Verificación</b>	fhq3oXR00KIwtGboQw2yA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	17/11/2025 09:52:24
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/8
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D">https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



experiencia con este tipo de empresas, en general, fue bastante negativa como se comprobó posteriormente cuando tuvo que intervenir la Fiscalía .

#### 4. CASOS SIEMPRE RECORDADOS

De todos los casos vistos en la Junta Arbitral, de los que llegaron a Audiencia se recuerdan siempre algunos, cuando poco, curiosos.

Uno de ellos fue el de una solicitud de arbitraje en 2001 contra un concesionario de coches al que el reclamante le solicitaba, recién recogido su coche y matriculado, la entrega de un coche nuevo, justificando los motivos por los que realizaba dicha reclamación. El Laudo fue estimatorio y la empresa tuvo que sustituir el coche vendido al reclamante por otro nuevo. Al poco tiempo la entidad solicitó la baja de su adhesión al sistema arbitral de Consumo.

En otra ocasión, en 2003, se tramitó una solicitud de arbitraje cuyo reclamante era una persona mayor que fue engañada por una empleada de una plataforma de citas y que consiguió que el anciano acumulara en la factura de teléfono una deuda de casi 3.000 € por llamadas de tarificación adicional. Inexplicablemente, la Operadora no advirtió del gasto desproporcionado, por lo que el cliente no tuvo conocimiento del mismo hasta que recibió la factura y acudió a su hijo pidiendo ayuda. También en esta ocasión el Laudo se dictó estimando la reclamación presentada.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	fhq3oXR00KIwtGboQw2yA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	17/11/2025 09:52:24
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/8
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D">https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



## 5. TESTIMONIOS DE MIEMBROS DE TRIBUNALES ARBITRALES QUE PARTICIPAN EN LA JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE MÁLAGA.

### D. Juan Ruiz López. Vicepresidente de la Junta Arbitral y árbitro Presidente.

*“Después de 21 años como Presidente de Tribunales en la Junta Arbitral municipal de Málaga mi experiencia, mezclando los aspectos personales con los profesionales la puedo concretar en:*

- *Se asume una gran responsabilidad porque tanto los intereses del consumidor como los del empresario se ponen en nuestras manos, lo que me lleva a plantear el asunto desde la más estricta imparcialidad y a desplegar al máximo mis conocimientos jurídicos.*
- *Relacionado con lo anterior, es de destacar la imparcialidad y profesionalidad que suelo encontrar en los vocales representantes de los consumidores y empresarios. Impresiona que todos vayamos buscando la verdad de cada caso y la solución más justa.*
- *Siempre me sorprende que una versión de los hechos es la que se lleva preparada desde casa y otra la que surge cuando se escucha a las partes y se debate con los otros miembros del tribunal.*
- *La mayoría de los consumidores aún no conocen el sistema arbitral, después de tantos años.”*

Pag 5 de 8

**Ayuntamiento de Málaga**  
Edificio Múltiple de Servicios Municipales. Po. Antonio Machado, 12.  
29002 Málaga

+34 951 928458  
omic@malaga.eu  
www.sanidadyconsumo.malaga.eu

Código Seguro De Verificación	fhq3oXR00KIwtGboQw2yA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	17/11/2025 09:52:24
Observaciones		Página	5/8
Uri De Verificación	<a href="https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D">https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



**D<sup>a</sup> Ana Lafuente Cataño. Vocal designada por la Confederación de empresarios de Málaga.**

*“Vengo siendo árbitro en Juntas Arbitrales de Consumo desde hace más de veinte años, en concreto en la Junta Arbitral Municipal del Ayuntamiento de Málaga, designada por la CEM. En este tiempo he participado en la resolución de conflictos entre consumidores malagueños y empresas de muy diversos sectores y tamaños. En mi opinión el sistema arbitral ha evolucionado demostrando ser una vía eficaz para ofrecer soluciones ágiles y equitativas, no solo en reclamaciones frente a grandes compañías como las del sector de las telecomunicaciones, sino también frente a pequeños comercios locales que aceptan voluntariamente someterse al procedimiento arbitral. Esta participación se logra gracias a la labor constante de la propia Junta Arbitral Municipal, que informa a los comercios y empresas, y las anima a adherirse a este mecanismo de resolución de conflictos, dotando de herramientas más equitativas para los consumidores.”*

**D<sup>a</sup> Dolores García Gómez. Presidenta y Vocal de la Asociación de Consumidores y Usuarios (FACUA MÁLAGA)**

*“Desde Facua Málaga valoramos muy positivamente la actividad desarrollada desde la Junta Arbitral Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Málaga. A través de los arbitrajes promovidos en defensa de nuestros socios, actuando en representación de las personas consumidoras y usuarias y también a través de la experiencias de los/as árbitros designados en estos últimos veinte años, desde nuestra asociación hemos conseguido y participado en la resolución de cientos de*

Pag 6 de 8

**Ayuntamiento de Málaga**  
Edificio Múltiple de Servicios Municipales. Po. Antonio Machado, 12.  
29002 Málaga

+34 951 928458  
omic@malaga.eu  
www.sanidadyconsumo.malaga.eu

Código Seguro De Verificación	fhq3oXR00KIwtGboQw2yA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	17/11/2025 09:52:24
Observaciones		Página	6/8
Uri De Verificación	<a href="https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D">https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



conflictos, que no hubieran encontrado otras vías en las que dirimirse con el nivel de confianza, rigor y efectividad que impronta esta Junta Arbitral. El sistema arbitral de Consumo debería tener un mayor apoyo institucional, promocionándolo y otorgándole más medios personales y materiales. A través de un Sistema Arbitral de Consumo mejor dotado, las Administraciones podrían ofrecer a la ciudadanía un mecanismo eficaz donde encontrar soluciones a sus problemas de consumo.”

**D<sup>a</sup> Teresa Martín de la Hinojosa Molina. Vocal designada por la Asociación de Consumidores, Amas de Casa, Sta. María de la Victoria, (AL-ANDALUS)**

“Como árbitro de la Junta Arbitral de Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Málaga tengo que destacar su gran labor para resolver los conflictos entre consumidores y empresas.

Quiero enfatizar su accesibilidad y cómo las personas consumidoras que llegan con una reclamación se encuentran atendidas e informadas de sus derechos tengan o no razón. Un referente en Málaga como órgano de mediación y resolución de conflictos de consumo.”

Pag 7 de 8

**Ayuntamiento de Málaga**  
Edificio Múltiple de Servicios Municipales. Po. Antonio Machado, 12.  
29002 Málaga

+34 951 928458  
omic@malaga.eu  
www.sanidadyconsumo.malaga.eu

Código Seguro De Verificación	fhq3oXR00KIwtGboQw2yA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	17/11/2025 09:52:24
Observaciones		Página	7/8
Uri De Verificación	<a href="https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D">https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



## 6. CONCLUSIONES FINALES

Contrariamente a lo que auguraban algunos escépticos respecto de la utilidad y años de vida del sistema arbitral de Consumo, a fecha de hoy no solamente las Juntas Arbitrales gozan de buena salud sino que empresas de importante implantación en todo el territorio nacional continúan confiando en el sistema al que, a mayor abundamiento, se han ido sumando otras no menos importantes.

- No podemos dejar de concluir del punto anterior que ello es debido, en gran medida, a la imparcialidad y profesionalidad demostrada por los Órganos Arbitrales en el ejercicio de su función que los hace acreedores de un merecido reconocimiento.

- A fecha actual, tras más de treinta años de existencia, difícilmente se encuentran voces discrepantes respecto de la utilidad de las Juntas Arbitrales de Consumo.

En Málaga, a fecha de la firma electrónica.

Fdo.: Argimira Luján Rodríguez

Jefa de Sección de Consumo

<b>Código Seguro De Verificación</b>	fhq3oXR00KIwtGboQw2yA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Argimira Luján Rodríguez	Firmado	17/11/2025 09:52:24
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	8/8
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D">https://valida.malaga.eu/verifirma/code/fhq3oXR00KIwtGboQw2yA%3D%3D</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



GRANDES ÉXITOS Y PEQUEÑOS FRACASOS DEL NUEVO REAL DECRETO REGULADOR DEL  
SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

Comunicación para el XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo.

Granada 21/11/2025

José María de la Higuera Ortiz

Secretario de la Junta Arbitral de Consumo del Excmo. Ayto. de Granada.

Tras un año de funcionamiento de esta nueva normativa, y desde la óptica de poder comparar los efectos de su entrada en vigor a través de la práctica de una Junta Arbitral Municipal, vamos a hacer un breve compendio de algunos puntos fundamentales que, tanto por positivos como por negativos merecen ser resaltados. Los positivos porque por fin dan respuesta a viejas demandas del sistema, y los negativos por lo que tienen de oportunidad perdida en la mejora del arbitraje de consumo.

Con la aprobación de la ley 39/2015, y la puesta en marcha del procedimiento administrativo electrónico, muchas de las menciones del anterior decreto habían quedado totalmente obsoletas e inaplicables y esta situación se ha mantenido así durante más de una década. Las referencias a nuestra querida Ley 30/92, o la ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos eran un anacronismo que necesitaba ser eliminado, y en este sentido creo que la nueva norma sí cumple a la perfección la tarea de armonizar y modernizar la regulación del arbitraje de consumo adaptándola a la normativa actual. La norma ha suprimido opciones que contemplaba el texto de 2008 y que la experiencia de estos casi 20 años ha revelado poco prácticas.

La introducción de la figura de las Oferta Públicas de Adhesión (OPA) con Limitaciones fue una novedad del texto de 2008 introducida con un argumento incontestablemente bien

intencionado, que era el de aproximar el Sistema Arbitral de Consumo (SAC) a nuevas empresas favoreciendo su incorporación en base a la posibilidad de que éstas pudieran excluir su adhesión ante determinados supuestos. Una vez traspasado el umbral de los primeros 3 ó 4 años en que pudo haber tenido este efecto de atracción sobre determinadas empresas, el mantenimiento de esta situación ha sido más un obstáculo que una ventaja potencialmente positiva. Una verdadera traba en el desarrollo de las funciones de las Juntas Arbitrales. Y también una vía que algunas empresas han utilizado para revertir reglas troncales del arbitraje de consumo, principalmente la relativa al fuero del consumidor, por cuanto permitía que la adhesión se hiciera sólo a determinadas Juntas Arbitrales, excluyendo a otras Juntas y generando de facto un Sistema Arbitral de Consumo con Juntas de primera y de segunda categoría, algo que es frontalmente contrario al texto de la norma. Además, ha supuesto, especialmente por cuanto se ha dilatado la situación en el tiempo, un plus de sobrecarga de trabajo de las Juntas y de los órganos arbitrales que nos veíamos obligados a valorar ad hoc cada solicitud, no sólo en función de los criterios normales de admisión a trámite, sino también en función de los criterios que cada empresa había establecido unilateralmente. Es cierto que algunas empresas, especialmente del sector de telecomunicaciones, utilizaron la opción de las limitaciones de forma más adecuada al espíritu de la norma, pero en cualquier caso lo cierto es que esta situación en la práctica ha generado una posición casi inabarcable para los operadores jurídicos que estábamos implicados, pues ha supuesto desarrollar nuestro trabajo partiendo de un catálogo infinito y cambiante de casuísticas según la materia, el sector, las cuantías, la empresa, el producto, etc, etc etc. Por todo ello la eliminación de las limitaciones es sin duda el aspecto más positivo de esta esperada reforma.

Otro aspecto a destacar es que el nuevo decreto ha mantenido la arquitectura original del SAC, revalidando una distribución entre las diferentes Administraciones territoriales, y reforzando de

esta forma el papel de lo local y lo municipal en la prestación del servicio de arbitraje de consumo. La naturaleza del arbitraje de consumo hace que sea precisamente en el ámbito local donde este servicio alcanza su verdadera dimensión. Todas las reflexiones que, en los años 80 y 90 del pasado siglo, se plasmaron en las normas y en sus exposiciones de motivos sobre la importancia de la administración local en todo lo relacionado con la asistencia a consumidores y al consumo como materia siguen plenamente vigentes, pues es precisamente en el ámbito local donde más adecuadamente se puede dar respuesta a las necesidades que se plantean en la ciudadanía en esta materia por una razón incontestable: La Administración Local, especialmente la municipal, cuenta con la inmediatez, con la cercanía al ciudadano, que es más difícil articular para la Administración Autonómica o Estatal. Esta cercanía tiene una importancia capital en una materia como consumo, en donde los usuarios tienen, con habitualidad, dudas sobre cómo proceder, dudas sobre qué se puede solicitar y qué no, cómo hacerlo, la trascendencia jurídica de la documentación que tienen o que reciben durante el procedimiento, o incluso el significado de esos textos. La inmediatez permite, precisamente, dar respuesta a todas estas necesidades a través de una vía directa de comunicación con la Administración que tramita y con las personas responsables de esa tramitación. Justamente es por este motivo que este principio de inmediatez y cercanía de la administración local, como vía óptima para la atención a las necesidades de la población en materia de consumo, inspiró las primeras normativas de consumo en España, y sigue plenamente vigente en el nuevo Real Decreto de Arbitraje, y por ello creo que también es un aspecto muy positivo a resaltar.

En cuanto a las modificaciones que no presentan un aspecto netamente positivo podemos comenzar enumerando la regulación del artículo 7.3 del texto, que otorga la capacidad al interesado de elegir, en el convenio arbitral o en cualquier otro momento, la junta arbitral que prefiera, dentro de su demarcación autonómica.

Es destacable que el consumidor tenga la capacidad de modificar el criterio del fuero territorial, en base a la competencia territorial basada en el domicilio que es la que tiene lógica. Dado que cada Administración invierte una cantidad económica en el establecimiento y mantenimiento de una JAC para prestar el servicio, y estoy pensando especialmente en las Juntas Arbitrales de ámbito Municipal, ¿qué sentido tiene que la Junta Arbitral del Ayto. de Cádiz tramite solicitudes de personas domiciliadas en Granada? ¿qué sentido tiene que la JAC de la diputación de Almería tramite solicitudes de residentes en Isla Canela? No parece lógico el criterio de elección a voluntad del consumidor residente en un lugar para tramitar en otra Administración, y tampoco se encuentran razones accesorias que justifiquen esta regla. Si nos atenemos a la dimensión puramente administrativa ¿tendría sentido vivir en Lucena y tramitar una licencia en Martos o poder recurrir un acto administrativo del Ayuntamiento de Tomares ante un organismo de Adra? Si consideramos las funciones de naturaleza casi jurisdiccional que desempeñan las JAC ¿tendría sentido que un Malagueño pudiera elegir demandar a una empresa en Rota o en Tenerife? A priori al menos no parece lógico. ¿Cabría la posibilidad de que una Junta Arbitral oriente a sus administrados “naturales”, los domiciliados en su territorio, a interponer solicitudes de arbitraje ante otras Juntas Arbitrales? Entiendo que, desde luego, no para una JAC que quiera seguir funcionando, porque la función de la JAC, lo que justifica su creación y mantenimiento, es precisamente atender las solicitudes de los ciudadanos de su territorio. Pero por si todo esto fuera poco además el artículo permite que el interesado pueda manifestar en cualquier otro momento distinto a la formalización del convenio, su voluntad de otorgar la competencia a otra JAC diferente, dentro de la Comunidad Autónoma. ¿Supone esto que si el usuario abandona el trámite de audiencia contrariado, sin que haya llegado aún a emitirse Laudo, puede presentar escrito modificando el fuero y eliminando la competencia de la JAC que ha estado instruyendo hasta ese momento? En definitiva, la redacción de este punto del artículo

7 no resuelve ningún problema pero viene a crear varios que no existían, por lo que puede ser considerado como un aspecto negativo de la nueva norma.

En otro orden de cosas podemos considerar la modificación de la norma en relación con el registro de empresas adheridas. En la norma de 2008 se establecía la creación de un registro público de empresas adheridas. Un registro único gestionado por el desaparecido Instituto Nacional de Consumo. Un registro nacional unificado para todo el sistema arbitral de consumo, que se iba a convertir prácticamente en un registro de seguridad jurídica. Un registro único que hubiera facilitado infinitamente la labor de todos los operadores implicados en la gestión del arbitraje de consumo, comenzando por los propios consumidores, especialmente teniendo en cuenta la complejidad que incorporaban las Ofertas de Adhesión con Limitaciones. Un registro único que, entiendo, hubiera supuesto un espaldarazo y un reconocimiento a las empresas adheridas. Un registro que debía ser una herramienta de primer orden para la transparencia y el mejor funcionamiento del SAC. Un registro unificado en donde poder hacer búsquedas filtrando por mercantiles, por sectores, por territorio, etc. En donde, en definitiva, las empresas pudieran ser promocionadas bajo la vitola de la Administración, como creo que merece una empresa que se distingue en el mercado ofreciendo a sus consumidores una vía de justicia gratuita y accesible. En mi opinión quizá le estamos ofreciendo aún poco a las empresas y profesionales que participan del SAC. Quizá cambiar eso podría ser uno de los factores para catapultar el éxito del SAC. Quizá sería importante para una empresa poder presentarse a los consumidores formando parte de una lista de empresas colaboradoras que fuera realmente operativa y accesible. La realidad es que el registro unificado nunca llegó a ser una realidad, y finalmente el listado de empresas adheridas se ha convertido en un compendio de registros parciales gestionados individualmente por cada Administración, con los problemas que eso acarrea. Los

listados terminan siendo, en muchos casos, documentos infinitos en formato pdf, donde no es posible realizar búsquedas por filtros, donde cada listado recoge los datos o ítems que considera adecuados, que no coinciden totalmente de unos listados a otros, y donde los propios profesionales cuando accedemos a los listados debemos, en ocasiones, hacer una labor ímproba de búsqueda a través del cif o de los datos que tengamos, labor que difícilmente va a hacer el consumidor medio. Esta situación deriva en una importante merma de la visibilidad que para una empresa debería tener formar parte del registro público de empresas adheridas al SAC, y por tanto resta valor y credibilidad también al propio sistema.

Ante este panorama la nueva normativa tenía el horizonte abierto para profundizar en un esquema que, en su planteamiento al menos, era bueno o muy bueno, con independencia de que finalmente su aplicación hubiera sido complicada. No obstante, en lugar de esto se ha optado por otro modelo que, si bien mantiene la comunicación a una base de datos nacional gestionada por el Ministerio, desecha el registro público gestionado de manera unificada, reforzando el sistema de bases de datos parciales y además sin establecer unas directrices que permitan homogeneizarlos entre sí. Entiendo que hubiera sido deseable que el registro de empresas adheridas al SAC pudiera ser consultado como se consultan los artículos alertados en la Red de Alerta en Productos Peligrosos, en donde se pueden hacer búsquedas y filtrados, y se puede consultar una ficha completa del producto con multitud de datos. Entiendo que hubiera sido útil la opción de hacer búsquedas sin disponer del dato del CIF, o que, dado que estamos en 2025 hubiera sido positivo que esa posible ficha permitiera consultar datos de contacto como las redes sociales de la empresa. Pero como digo el modelo establecido en la norma es claramente el de bases de datos autogestionadas por cada junta arbitral sin directrices comunes de cómo llevar a cabo esa gestión, y por ello creo que es una oportunidad perdida para que el SAC diera un pequeño salto de calidad.

Terminando ya casi con el apartado de aspectos negativos, hay que destacar la eliminación de la Mediación, que fue incorporada en el texto de 2008 como un gran avance. Una ventaja celebrada por pionera al integrar dentro del procedimiento arbitral una vía amistosa de solución que, aunque aquí en España era más desconocida, había dado magníficos resultados en muchos otros países, y que ofrece algunos beneficios importantes, entre los cuales está la economía de medios.

Siendo cierto que la Mediación, en consumo, era un concepto ambiguo, y que desde casi el inicio era mayormente una práctica en busca de una norma, también lo es que allí donde se utilizó se reveló como una opción con resultados muy positivos. Y en cualquier caso era innegable el hecho de que se planteaban algunos problemas de encaje legal tras el impacto que tuvo la aprobación de la ley 7/2017 en la regulación de la Mediación. La Ley de Mediación 5/2012 inicialmente dejó fuera, con buen criterio, la Mediación en materia de consumo, lo que abrió una puerta a la esperanza de que en algún momento hubiera una norma reguladora de la mediación en materia de consumo. En nuestra comunidad autónoma hubo un conato con el proyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo, que desafortunadamente quedó sólo en eso, en un intento. Pero en 2017 la ley de Resolución Alternativa de Litigios de Consumo eliminaría la exclusión inicial y haría que la Ley de Mediación pasara a ser aplicable a consumo. Una ley de Mediación que a todas luces había sido pensada para articular situaciones que estaban muy lejos de los conflictos de consumo, de la práctica en la materia y de las mecánicas que toda la arquitectura administrativa en materia de consumo llevaba más de 20 años desarrollando; es decir, una ley que era virtualmente inaplicable a nuestro campo. El resultado es que el nuevo decreto de arbitraje ha resuelto eliminando directamente las referencias a la Mediación como tal, y obligando a que todas las resoluciones finalicen con la emisión de un laudo arbitral. La diferencia no es baladí dado que antes la resoluciones por mediación positiva

tenían prácticamente el mismo carácter antiformalista del procedimiento, y el cierre podía ejecutarse en base a un acta del Secretario de la JAC que atestiguaba el acuerdo sin más formalidad, al margen de que en la práctica hubiera de hacer alguna otra gestión extraoficial para articular adecuadamente la ejecución del acuerdo. Esta opción es sustituida en la nueva norma con la emisión de un laudo conciliatorio, lo que obliga igualmente a elaborar algún tipo de informe para documentar el acuerdo, designar un órgano arbitral, notificar su designación con las habituales prevenciones sobre recusación, que dicho órgano emita un laudo conciliatorio en base al informe, y que posteriormente se notifique a las partes. En conclusión, la eliminación de la Mediación ha supuesto, para aquellas juntas arbitrales que hacíamos extenso uso de esta opción, una multiplicación exponencial de la carga de trabajo. Es cierto que la opción de la nueva norma es más garantista en tanto que ante una posible falta de ejecución del acuerdo la otra parte podrá oponer la eficacia de toda una resolución con rango de título ejecutivo del 517 de la LEC, mucho más contundente por supuesto que un mero acuerdo de Mediación. Pero analizando los datos de que se dispone también es cierto que los índices de incumplimiento son similares en acuerdos de mediación y en Laudos arbitrales, y que en la práctica totalidad de los casos no tienen que ver con una voluntad dolosa de incumplimiento sino con la impericia de una parte que o tiene problemas para encajar la forma de ejecución determinada en la resolución en sus procesos habituales de facturación, o no acierta a localizar la resolución, o alguna situación parecida.

Para las juntas arbitrales que no hacían uso alguno de la Mediación (normalmente las de ámbito territorial superior que carecen del elemento de inmediatez con el interesado) la reforma es inocua en este sentido, pero para las que teníamos la Mediación como medio habitual, y casi preferente, de resolución, y esto nos permitía manejar un volumen de expedientes muy elevado

para nuestros medios, este aspecto de la nueva norma ha sido un verdadero palo en la rueda, para unos servicios ya de por sí tensionados por otras circunstancias

Por último, vamos a abordar la ampliación de los casos y la prevalencia del sistema de árbitro único y el porqué considero que es un aspecto negativo.

El árbitro único nació en la normativa de 2008 como una opción de procedimiento de carácter residual para aquellos casos de cuantía escasa (menos de 300€) y que no tuvieran especial complejidad; es decir, casos que a primera vista tuvieran una vía de solución jurídica sencilla, podían ser resueltos por un cauce de procedimiento que carecía de algunas garantías pero que resultaba menos complejo, y sobre todo más barato.

En la práctica quizá ha sido esta última característica la que más ha pesado. La resolución por el sistema de árbitro único es más barata para la Administración porque ahorra tener que pagar aproximadamente dos terceras partes de las dietas en tanto que de los tres árbitros del Colegio en esta modalidad sólo asiste uno. La realidad del arbitraje, y del espíritu con el que nació, siempre fue bien distinta. El arbitraje se concibió y se creó como una plataforma tripartita. Los Colegios arbitrales están diseñados como órganos de concertación social en los que se hace protagonistas en la toma de decisiones a los tres sectores implicados, consumidores, empresas y administración.

En mi opinión potenciar el árbitro único, a excepción del ahorro en costes, no aporta ningún beneficio al sistema ni al procedimiento, más bien al contrario, considero que es una merma en la riqueza de las decisiones arbitrales, y en cierta forma contrario al espíritu originario con que se creó el SAC. Y la razón que parece estar detrás de esta modificación normativa es la del coste económico de la resolución, que se aminora bastante por el sistema de órgano arbitral unipersonal. En resumen, se potencia economía sacrificando calidad y, como apuntábamos, de una forma que no parece alineada con el ánimo original de la norma.

La vuelta de tuerca definitiva de esta modificación viene cuando la norma permite ahora, además, que la función del secretario pueda ser asumida por la presidencia del órgano colegiado e incluso por el titular del órgano unipersonal; es decir que todo el órgano arbitral sea una única persona.

En todos mis años estudiando leyes siempre observé, como un pilar troncal de cualquier sistema de garantías en los procesos, cómo todas las diferentes normativas mostraban un deliberado interés en mantener una separación en lo relativo a las funciones de los diferentes operadores jurídicos: Quien instruye no juzga, o quien decide sobre el fondo no se encarga de la fe pública. No creo que el calado de estos sistemas de contrapesos sea el mismo que el caso establecido por la nueva norma de arbitraje, y tampoco se hasta qué punto esta nueva arquitectura del órgano arbitral unipersonalísimo puede realmente afectar de forma negativa al proceso arbitral. Lo que sí tengo claro es que no es un sistema pensado para fomentar la calidad de las resoluciones, ni es un sistema pensado para fortalecer las garantías del procedimiento. Y lamentablemente creo que la variable económica es la que, de nuevo, más ha pesado en esta parte del texto.

## **XXII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA**

Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada, 21 de noviembre de 2025

***Un año aplicando el nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo:  
evaluación y buenas prácticas***

**NATURGY CLIENTES: UNA NUEVA COMERCIALIZADORA ORIENTADA A LA MEJORA  
DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE**

Ramón Rubio Calvo, Atención VIP / Atención Clientes

Cristina Sogas López, Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

## **NATURGY CLIENTES: UNA NUEVA COMERCIALIZADORA ORIENTADA A LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES**

La orientación al cliente es uno de los valores clave del Grupo Naturgy. En Naturgy trabajamos para ofrecer el mejor servicio al cliente, atentos a los retos que plantea el nuevo entorno, especialmente la digitalización, evolucionando la experiencia de cliente a las posibilidades que nos abre la tecnología.

La atención al cliente doméstico se aborda en la primera instancia desde la multicanalidad, con un enfoque de accesibilidad. Los clientes pueden contactar a través de teléfonos gratuitos, presencialmente en las Tiendas Naturgy, por escrito, o por canales digitales, destacando el Área Clientes. En la mayoría de los casos (más del 90%), los clientes hallan la resolución a sus consultas o reclamaciones en el primer contacto.

En la segunda instancia, cuando un cliente acude a un Organismo de consumo, el enfoque de Naturgy se basa en la Garantía de servicio, a través de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente. La Oficina de Garantía es un canal exclusivo para los Organismos de consumo, tanto públicos, como Asociaciones de Consumidores, para la atención de sus expedientes y consultas.

La labor de la Oficina de Garantía se completó con la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo en diciembre de 2020 de las comercializadoras Naturgy Iberia, S.A. para el

mercado libre, y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A. para el mercado regulado. A principio de 2024, se adhirió Naturgy Clientes, S.A.U., una nueva comercializadora del mercado libre.

Naturgy Clientes es la nueva comercializadora del mercado libre del Grupo Naturgy, que nace de la voluntad de seguir avanzando hacia la excelencia en el servicio en un entorno en que la digitalización abre nuevas posibilidades a las interacciones con el cliente. Es una apuesta por el futuro.

El cambio de los clientes de la “antigua” Naturgy Iberia a Naturgy Clientes no implicó ninguna gestión por parte del cliente. Los clientes fueron informados con antelación mínima de dos meses.

Para los clientes, ni el contrato, ni el precio, ni las fechas, se modificaron, manteniendo las condiciones que tenían en Naturgy Iberia en cada caso.

La transformación a Naturgy Clientes se concentró en los últimos meses de 2024. En este momento, todos los clientes domésticos del mercado libre ya se encuentran en Naturgy Clientes. Actualmente, las comercializadoras del mercado doméstico de Naturgy son Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A., para el mercado regulado, y Naturgy Clientes, S.A.U., para el mercado libre.

Para Naturgy Clientes, se aseguraron los canales de atención tanto en primera como en segunda instancia, con la atención a los organismos por la Oficina de Garantía de servicio al cliente. Además, se formalizó a principio de 2024 la adhesión de Naturgy Clientes al Sistema Arbitral de Consumo.

La nueva comercializadora está sustentada sobre un nuevo sistema informático que permite afrontar los retos de la digitalización, permitiendo a los clientes una experiencia más cercana, sencilla y rápida.

En Naturgy Clientes, los clientes disponen de un Área Clientes mejorada desde la cual pueden realizar todas tus gestiones con acceso rápido a sus productos, facturas e histórico de consumos, y pueden gestionar sus contratos de forma fácil y cambiar la tarifa cuando lo necesiten, sin permanencia, incluso darse de baja. Ello supone una experiencia de cliente mejorada.

El sistema y los procesos ponen foco en la resolución a la primera, y en el impulso y conocimiento de los agentes que atienden a los clientes, así como en dar certidumbre a los clientes en la completitud de los procesos.

La perspectiva que otorga el estar llegando al primer aniversario de la transformación a Naturgy Clientes muestra cifras positivas en los indicadores de atención al cliente. El CSAT (*Customer Satisfaction*), que mide la satisfacción del cliente, y el FCR (*First Call Resolution*), que mide la resolución en el primer contacto, han avanzado, en sendos

casos, respecto a los valores, ya positivos, registrados en la “antigua” Naturgy Iberia.

En el caso del FCR la mejora ha sido en más de 10 puntos.

Tras este casi primer año también han llegado los reconocimientos. Naturgy Clientes ha sido elegida Empresa con Mejor Servicio al Cliente del Año en su categoría, premio que se otorga a partir de auditorías *Mystery Shopper* y encuestas de calidad a los clientes, por ello, premio con especial valor, por ser otorgado desde la valoración de los propios usuarios de la categoría del servicio.

En cuanto a la recepción de reclamaciones, expedientes de consumo, y solicitudes de arbitraje, el descenso también ha sido significativo comparado con Naturgy Iberia. La mejora en la resolución en primera instancia se traduce en una disminución de los conflictos de consumo.

Este balance positivo nos motiva a seguir trabajando para avanzar cada día para dar el mejor servicio.

Muchas gracias.

Anexo: Datos de Contacto para Organismos de Consumo

## **Anexo**

### **Datos de Contacto para Organismos de Consumo**

La Oficina de Garantía atiende exclusivamente, y de manera preferente, los expedientes y consultas de los Organismos de consumo y Asociaciones de Consumidores, y está disponible a través los canales telemáticos de presentación de documentación, así como por correo electrónico en el mail [oficinagarantia@naturgy.com](mailto:oficinagarantia@naturgy.com), y vía telefónica para consultas en el teléfono gratuito 900 300 013 de 7 a 15h.

Los expedientes remitidos en segunda instancia, ya sea a la Oficina de Garantía, o presentados a arbitraje, deben tener siempre reclamación previa a la empresa. De hecho, la normativa vigente de arbitrajes contempla la impugnación, en el plazo de 10 días desde su presentación, de solicitudes que no tengan reclamación previa a la empresa o no se hayan pasados 30 días.

Para envío de Solicitudes de Arbitraje y consultas relacionadas con Arbitraje se dispone, además de la comunicación telemática, del correo [arbitrajes@naturgy.com](mailto:arbitrajes@naturgy.com)

A efectos de Comunicaciones telemáticas, los NIF de las comercializadoras del mercado *retail* (minorista) de Naturgy son:

- COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.; NIF A65067332 y domicilio social en Avenida de América, 38, 28028 Madrid.

- NATURGY CLIENTES S.A.U.; NIF A67760876 y domicilio social en Avenida de América, 38, 28028 Madrid.
- NATURGY IBERIA, S.A.U.; NIF A08431090 y domicilio social en Avenida de América, 38, 28028 Madrid. La atención se brindará a través de Naturgy Clientes, S.A.U.

Se puede notificar la puesta a disposición de los expedientes en el correo electrónico [notificaciones-naturgy@canon.es](mailto:notificaciones-naturgy@canon.es) Este correo es para avisar de esa puesta a disposición, y no supone un email de comunicación con la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente.

# **PROPUESTA MARCO PARA LA DESIGNACIÓN DE ÁRBITROS EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

## **Documento técnico y reivindicativo sobre criterios, garantías y representatividad en el arbitraje público de consumo**

### **1. Introducción**

El Sistema Arbitral de Consumo constituye uno de los mecanismos más eficaces, ágiles y garantistas para resolver conflictos derivados de relaciones de consumo. Su diseño como instrumento público, gratuito, voluntario y vinculante ha permitido durante décadas ofrecer soluciones rápidas y de calidad a la ciudadanía.

Este éxito se ha sustentado en el equilibrio tripartito entre consumidores, empresarios/profesionales y Administraciones públicas, así como en un sistema de designación de árbitros basado en representatividad y solvencia.

El RD 713/2024 y la situación provincial han abierto el debate sobre qué criterios deben guiar la designación de árbitros. Este documento plantea un marco garantista y equilibrado.

### **2. Marco normativo aplicable**

#### **2.1. Normativa estatal**

- TRLGDCU.
- Real Decreto 713/2024, artículo 14: permite a las Juntas exigir requisitos de inclusión en listas de árbitros.

#### **2.2. Normativa autonómica andaluza**

- Ley 13/2003 de Defensa y Protección de Consumidores.
- Decreto 121/2014 del Registro de Asociaciones de Consumidores.
- Artículo 28 de la Ley 13/2003: reconoce a asociaciones como cauces de representación pública.

### **3. La figura del árbitro: responsabilidad pública**

El árbitro resuelve conflictos mediante laudo ejecutable. Su función es jurídica, técnica y pública, exigiendo conocimientos específicos y neutralidad. La complejidad creciente exige perfiles altamente preparados.

### **4. Fundamento tradicional del sistema: equilibrio y representatividad**

La representación de los consumidores debe corresponder a organizaciones con base social real, actividad acreditada y experiencia en reclamaciones. Esto garantiza legitimidad y equilibrio.

## **5. Problemas actuales en niveles provincial y local**

Aunque a nivel autonómico solo las organizaciones más representativas pueden proponer árbitros, en juntas provinciales y locales no existe claridad. Esto genera riesgos:

- Inclusión de entidades sin implantación real.
- Pérdida de equilibrio tripartito.
- Designación de perfiles sin preparación.
- Privatización encubierta del arbitraje.

## **6. Relevancia del RD 713/2024**

El RD 713/2024 refuerza el papel de las juntas territoriales y la proximidad al domicilio del consumidor, exigiendo mayor rigor en la designación de árbitros.

## **7. Criterios objetivos aplicados por la Junta de Andalucía**

La Orden de subvenciones aplica criterios extrapolables al arbitraje:

1. Inscripción en el Registro oficial.
2. Ámbito territorial provincial en estatutos.
3. Concurrencia en la provincia del domicilio social.
4. Más de 300 personas asociadas y al menos 3.000 € anuales en cuotas.

Estos criterios acreditan legitimidad social, presencia territorial y actividad real.

## **8. Debate central: ¿puede cualquier organización proponer árbitros?**

Desde FACUA, la respuesta es no. Permitirlo supondría:

- Banalizar el arbitraje.
- Equiparar entidades consolidadas con asociaciones sin actividad.
- Aceptar perfiles no formados.
- Romper el equilibrio tripartito.

## **9. Criterios que deben guiar la designación de árbitros**

### **9.1. Para organizaciones**

- Representatividad acreditada.
- Más de 300 personas socias reales.
- Mínimo 3.000 € en cuotas anuales.
- Presencia territorial verificable.
- Experiencia continuada en defensa del consumidor.
- Inscripción en el Registro.

- Independencia y ausencia de conflictos de interés.

## **9.2. Para árbitros**

- Formación demostrable en consumo, mediación y arbitraje.
- Experiencia real en resolución de conflictos.
- Conocimiento sectorial.
- Actualización normativa permanente.
- Solvencia técnica y neutralidad.

## **10. Riesgos de no aplicar criterios claros**

- Deslegitimación del sistema.
- Laudos técnicamente incorrectos.
- Ruptura del equilibrio tripartito.
- Entrada de organizaciones ficticias.
- Privatización encubierta.
- Desigualdad territorial.

## **11. Propuestas de FACUA**

**Propuesta 1:** Establecer criterios homogéneos.

**Propuesta 2:** Alinear el arbitraje con los criterios del Decreto 121/2014.

**Propuesta 3:** Supervisión anual de organizaciones proponentes.

## **12. Conclusión**

El Sistema Arbitral de Consumo es una herramienta esencial para la defensa de los consumidores. Su legitimidad exige criterios claros, representatividad real y formación demostrada de los árbitros. La aplicación de criterios objetivos ya empleados en políticas públicas andaluzas permite asegurar un modelo equilibrado, transparente y eficaz.