

I. DISPOSICIONS GENERALS

MINISTERI DE LA PRESIDÈNCIA

3527 REIAL DECRET 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum.

L'article 51 de la Constitució insta els poders públics a garantir la defensa dels consumidors i usuaris, protegint-ne, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

La Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, preveia a l'article 31 que el Govern havia d'establir, amb l'audiència prèvia dels sectors interessats i de les associacions de consumidors i usuaris, un sistema arbitral que, sense formalitats especials, atengui i resolgui amb caràcter vinculant i executiu per a les dues parts les queixes o reclamacions dels consumidors o usuaris.

Mitjançant el Reial decret 636/1993, de 3 de maig, es va procedir a la regulació del Sistema Arbitral de Consum.

La Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris, preveu en la disposició final sisena que en el termini d'un any des de la seva entrada en vigor, el Govern, comptant amb el parer de les comunitats autònomes a través de la Conferència Sectorial de Consum i amb audiència del Consell de Consumidors i Usuaris, dictarà una nova regulació del Sistema Arbitral de Consum, i també regularà l'arbitratge virtual.

Així mateix, la disposició final sisena estableix que per reglament s'han de determinar els supòsits en què es pot interposar reclamació davant la Junta Arbitral Nacional davant de les resolucions de les juntes arbitral territorials sobre l'admissió o la inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge, i els supòsits en els quals ha d'actuar un àrbitre únic en l'administració de l'arbitratge de consum.

Després de l'aprovació del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aproven el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aquestes previsions i el règim legal general de l'arbitratge de consum es recullen en els articles 57 i 58.

Igualment, és necessari adequar la regulació del Sistema Arbitral de Consum a la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge.

En aquest marc jurídic, aquest Reglament manté les característiques essencials de l'arbitratge de consum, i introdueix les modificacions necessàries per incrementar la seguretat jurídica de les parts i l'homogeneïtat del sistema, com ara pressupostos necessaris per reforçar la confiança que hi tenen empreses o professionals i consumidors o usuaris, assegurant el recurs a aquest sistema extrajudicial de resolució de conflictes que, com a tal, és de caràcter voluntari.

Amb aquest objectiu, es resolen en aquest Reial decret qüestions que, davant la falta de regulació expressa, havien estat objecte de controvèrsies en les juntes arbitral de Consum, i havien portat a pronunciaments dispars i a la disgregació del sistema. S'aclareixen, en conseqüència, qüestions com ara les matèries que poden ser objecte d'arbitratge de consum, la regulació aplicable a l'activitat de les juntes arbitral de Consum i als òrgans als quals s'encomana la resolució del conflicte, l'admissibilitat de la reconvenió en l'arbitratge de consum i el paper de la mediació en el procediment arbitral, i s'absté de regular aquest institut de resolució de conflictes per congruència amb les competències autonòmiques sobre la matèria.

Adicionalment, en vista al funcionament integrat del Sistema Arbitral de Consum i per garantir la seguretat jurídica de les parts, s'estableixen mecanismes que afavoreixen la previsibilitat del sistema. Per a això es creen dues institucions fonamentals, la Comissió de les Juntes Arbitral de Consum i el Consell General del Sistema Arbitral de Consum.

A la primera, integrada per tres presidents de juntes arbitral de consum, se li encomana la resolució dels recursos davant de l'admissió o la inadmissió de sol·licituds d'arbitratge amb causa en la matèria objecte d'arbitratge, l'emissió d'informes tècnics, dictàmens o recomanacions que facilitin la tasca dels òrgans arbitral i evitin pronunciaments contradictoris i l'emissió d'informe preceptiu en l'admissió de les ofertes públiques d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum. Aquest informe preceptiu, a més, és vinculant quan el seu pronunciament sigui contrari a l'admissibilitat de l'oferta.

Els membres de la Comissió de les Juntes Arbitral han d'actuar assistits per dos àrbitres en representació de les associacions de consumidors i usuaris i de les organitzacions empresarials o professionals.

Amb la doble finalitat de garantir la transparència en el funcionament del sistema i reforçar la seguretat jurídica de les parts, s'introdueix expressament la publicitat de les resolucions de la Comissió de les Juntes Arbitral de Consum i de la resta de les informacions rellevants sobre el Sistema Arbitral de Consum.

A la segona de les institucions assenyalades, el Consell General del Sistema Arbitral de Consum, integrat per una àmplia representació de l'Administració General de l'Estat, de les juntes arbitral de consum i de les organitzacions socials, se li encomanen les funcions relatives a l'establiment de criteris generals del funcionament del sistema, amb una finalitat idèntica a l'assenyalada.

Amb els mateixos fins, s'estableixen criteris clars sobre la competència territorial de les juntes arbitral que integren el Sistema Arbitral de Consum, s'aposta decididament per la capacitació dels àrbitres, per la creació de col·legis sectorials i especialitzats, per les ofertes públiques d'adhesió sense cap limitació o per la creació d'un distintiu específic quan s'admetin ofertes públiques d'adhesió limitades, amb l'objecte de permetre que el consumidor conegui per endavant l'existència de limitacions i evitar la competència deslleial en l'ús del distintiu d'adhesió al sistema.

Configurada l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum i, en conseqüència, l'ús del distintiu d'adhesió com un element addicional de qualitat que empreses i professionals ofereixen als consumidors i usuaris, es regula expressament la retirada de l'ús de l'esmentat distintiu als qui no mantinguin alts estàndards de qualitat en les seves relacions amb els consumidors i usuaris.

En la regulació dels òrgans arbitral, es possibilita el coneixement dels assumptes per un òrgan unipersonal, quan les parts ho acordin o l'escassa quantia i la complexitat de l'assumpte així ho aconsellin, i s'estableixen detalladament les funcions del secretari arbitral.

Mantenint l'antiformalisme del Sistema Arbitral de Consum, s'estableixen amb claredat els requisits mínims de la sol·licitud d'arbitratge, es fixa amb precisió el moment d'inici del procediment arbitral, s'aposta per la utilització de les tecnologies en totes les fases del procediment, es garanteixen els principis d'audiència, contradicció, igualtat de les parts i gratuïtat, i s'estableixen de forma objectiva els terminis per dictar laude, assegurant que, tot i que formalment aquests terminis s'amplien, el laude es dicta sense una demora irraonable respecte de la data de sol·licitud.

Així mateix, es flexibilitzen els requisits de la notificació de les actuacions arbitral estant a l'acord de les parts i establint l'aplicació supletòria de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Finalment, dues novetats de notable transcendència s'incorporen en aquest Reglament: la regulació de l'arbitratge de consum electrònic i de l'arbitratge de consum col·lectiu.

En l'arbitratge de consum electrònic, que s'ha de substanciar conforme a la regulació general que preveu el Reial decret, s'aborda la regulació dels aspectes concrets necessaris per al seu funcionament, com ara la determinació de la junta arbitral competent, l'ús de la signatura electrònica, el lloc de l'arbitratge i la notificació, i s'introdueix la publicació edictal electrònica davant la impossibilitat de la notificació en el lloc designat per les parts.

En l'arbitratge de consum col·lectiu, al qual també són aplicables les disposicions generals del Reial decret, s'aborden expressament les seves particularitats en relació amb

la determinació de la competència territorial de les juntes, la iniciació del procediment, la crida als consumidors i usuaris els interessos individuals dels quals es puguin haver vist afectats pels fets dels quals porta causa l'arbitratge i la data d'iniciació del termini per dictar laude, fent-ho coincidir amb la finalització del termini per a la crida i, en conseqüència, amb el moment en què s'han formalitzat vàlidament la major part dels convenis arbitrals que han de permetre el coneixement i la resolució d'aquest arbitratge col·lectiu.

La tramitació de l'arbitratge col·lectiu determina l'acumulació en aquest procediment de les sol·licituds d'arbitratge individual i la possibilitat que el reclamat s'oposi a aquesta tramitació individual. Addicionalment, es preveu en la norma l'acumulació de procediments individuals.

Així mateix, fent ús de la facultat concedida per la disposició addicional única de la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge, s'estableix la decisió en equitat, llevat que les parts optin expressament per l'arbitratge en dret, i es recorda l'aplicació supletòria de la Llei en tot el que no preveu aquest Reial decret.

La disposició final tercera modifica el text de l'annex del Reial decret 1163/2005, de 30 de setembre, pel qual es regula el distintiu públic de confiança en els serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, així com els requisits i el procediment de concessió, per tal d'incloure en la descripció del distintiu públic de confiança en línia les mesures en píxels pròpies de la seva utilització en formats electrònics.

Aquest Reial decret es dicta en compliment del que disposa la disposició final sisena de la Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris, de conformitat amb el que preveuen els articles 57 i 58 del Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, comptant amb el parer de les comunitats autònomes a través de la Conferència Sectorial de Consum i amb audiència del Consell de Consumidors i Usuaris i de les organitzacions empresarials.

En virtut d'això, a proposta dels ministres de Sanitat i Consum i de Justícia, amb l'aprovació prèvia de la ministra d'Administracions Públiques, d'acord amb el Consell d'Estat i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres en la reunió del dia 15 de febrer de 2008,

DISPOSO :

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. *Objecte.*

1. Aquesta norma té per objecte regular l'organització del Sistema Arbitral de Consum i el procediment de l'arbitratge de consum.

2. El Sistema Arbitral de Consum és l'arbitratge institucional de resolució extrajudicial, de caràcter vinculant i executiu per a les dues parts, dels conflictes sorgits entre els consumidors o usuaris i les empreses o professionals en relació amb els drets legalment o contractualment reconeguts al consumidor.

Article 2. *Matèries objecte d'arbitratge de consum.*

1. Únicament poden ser objecte d'arbitratge de consum els conflictes a què es refereix l'article 1.2 que versin sobre matèries de lliure disposició de les parts conforme a dret.

2. No obstant el que preveu l'apartat anterior, no poden ser objecte d'arbitratge de consum els conflictes que versin sobre intoxicació, lesió, mort o els conflictes en què hi hagi indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada d'aquests, conforme amb el que preveu l'article 57.1 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

Article 3. *Regulació aplicable.*

1. L'arbitratge de consum es regeix pel que disposa la present norma i, en el que no s'hi preveu, per la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge.

2. L'activitat de les juntes arbitral de consum és de caràcter administratiu, i en el que no preveu expressament aquesta norma els és aplicable la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

3. L'arbitratge electrònic i els actes realitzats per via electrònica, en el que no preveu expressament aquesta norma es regeix pel que disposa la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

Article 4. *Organització del Sistema Arbitral de Consum.*

El Sistema Arbitral de Consum s'organitza a través de les juntes arbitral de consum, la Comissió de les Juntes Arbitral de Consum, el Consell General del Sistema Arbitral de Consum i els òrgans arbitral.

CAPÍTOL II

Organització del Sistema Arbitral de Consum

SECCIÓ 1a JUNTES ARBITRALS DE CONSUM

Article 5. *Juntes arbitral de consum.*

1. Les juntes arbitral de consum són els òrgans administratiu de gestió de l'arbitratge institucional de consum i presten serveis de caràcter tècnic, administratiu i de secretaria, tant a les parts com als àrbitres.

2. Són juntes arbitral de consum:

- a) La Junta Arbitral Nacional, adscrita a l'Institut Nacional del Consum.
- b) Les juntes arbitral territorial constituïdes mitjançant un conveni de col·laboració entre les administracions públiques i l'Institut Nacional del Consum, en el qual es pot preveure la constitució de delegacions de la Junta Arbitral territorial, ja siguin territorials o sectorials.

3. Les comunicacions entre les juntes arbitral de consum necessàries per a l'administració de l'arbitratge s'han de fer en el termini de 10 dies des de la data d'entrada a la Junta Arbitral remitent dels documents que s'hagin de traslladar, llevat que en aquesta norma es prevegi un termini diferent.

Article 6. *Funcions de les juntes arbitral de consum.*

Les juntes arbitral de consum duen a terme les funcions següents:

- a) Fomentar l'arbitratge de consum entre empreses o professionals, consumidors o usuaris i les seves respectives associacions, procurant l'adhesió de les empreses o professionals al Sistema Arbitral de Consum mitjançant la realització d'ofertes públiques d'adhesió.
- b) Emetre resolució sobre les ofertes públiques d'adhesió i concedir o retirar el distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, així com gestionar i mantenir actualitzades les dades de les empreses o professionals que estiguin adherits al Sistema Arbitral de Consum a través de la Junta Arbitral de Consum.
- c) Comunicar al registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum les dades actualitzades de les empreses o professionals que hagin realitzat ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum a través de la Junta Arbitral de Consum.

- d) Donar publicitat de les empreses o professionals adherits al Sistema Arbitral de Consum mitjançant ofertes públiques d'adhesió, en particular en el respectiu àmbit territorial.
- e) Elaborar i actualitzar la llista d'àrbitres acreditats davant la Junta Arbitral de Consum.
- f) Assegurar el recurs a la mediació prèvia al coneixement del conflicte pels òrgans arbitral, llevat que no sigui procedent conforme al que preveu l'article 38.
- g) Gestionar l'arxiu arbitral, en el qual s'han de conservar i custodiar els expedients arbitral.
- h) Portar els llibres de registre relatius als procediments arbitral mitjançant les aplicacions informàtiques corresponents i, si hi manquen, manualment.
- i) Gestionar, custodiar o dipositar davant la institució que s'acordi els béns i objectes afectes als expedients arbitral, quan ho acordi l'òrgan arbitral que conegui del conflicte o el president de la Junta Arbitral, a sol·licitud de les parts abans de la designació de l'òrgan arbitral.
- j) Impulsar i gestionar els procediments arbitral de consum.
- k) Proveir de mitjans i realitzar les actuacions necessàries per al millor exercici de les funcions dels òrgans arbitral i, si s'escau, dels mediadors.
- l) Gestionar un registre de laudes emesos, el contingut dels quals, respectant la privacitat de les parts, és públic.
- m) Posar a disposició dels consumidors o usuaris i de les empreses o professionals formularis de sol·licitud d'arbitratge, contestació i acceptació, així com d'ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.
- n) En general, qualsevol activitat relacionada amb el suport als òrgans arbitral per a la resolució dels conflictes que se sotmetin a la Junta Arbitral de Consum.

Article 7. *Composició de les juntes arbitral de consum.*

1. Les juntes arbitral de consum estan integrades pel seu president i el secretari, càrrecs que han de recaure en personal al servei de les administracions públiques, i pel personal de suport adscrit a aquest òrgan.

El president i el secretari de la Junta Arbitral de Consum són designats per l'Administració de la qual depengui la Junta, i el seu nomenament s'ha de publicar en el diari oficial que correspongui a l'àmbit territorial de la Junta Arbitral de Consum.

2. Llevat del que disposa l'article 36, les resolucions dels presidents de les juntes arbitral de consum han de posar fi a la via administrativa.

3. El secretari de la Junta Arbitral de Consum ha de garantir el funcionament administratiu de la Junta, i és responsable de les notificacions dels actes de la Junta, que s'han de fer conforme al que disposen els articles 58 i següents de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

Quan es creïn delegacions territorials o sectorials de la Junta Arbitral de Consum, es poden designar presidents i secretaris de la delegació territorial o sectorial.

El que preveu el paràgraf anterior, s'entén sense perjudici de la capacitat del president de la Junta Arbitral de Consum per designar òrgans arbitral que coneguin dels conflictes en els àmbits territorials en els quals no hi hagi junta arbitral territorial o delegacions de la Junta Arbitral de Consum.

Article 8. *Competències per conèixer de les sol·licituds individuals d'arbitratge.*

1. És competent per conèixer de les sol·licituds individuals d'arbitratge dels consumidors o usuaris la Junta Arbitral de Consum a la qual les dues parts, de comú acord, sotmetin la resolució del conflicte.

2. En defecte d'acord de les parts, és competent la Junta Arbitral territorial en la qual tingui el seu domicili el consumidor, llevat del que preveu l'apartat següent.

Si conforme a aquest criteri hi ha diverses juntes arbitral territorials competents, ha de conèixer l'assumpte la d'àmbit territorial inferior.

3. Quan hi hagi una limitació territorial en l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, és competent la Junta Arbitral de Consum a la qual s'hagi adherit l'empresa o professional, i si aquestes són diverses, aquella per la qual va optar el consumidor.

SECCIÓ 2a COMISSIÓ DE LES JUNTES ARBITRALS DE CONSUM

Article 9. *Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum.*

La Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum és un òrgan col·legiat, adscrit funcionalment a l'Institut Nacional del Consum a través de la Junta Arbitral Nacional, amb competència per a l'establiment de criteris homogenis en el Sistema Arbitral de Consum i la resolució dels recursos enfront de les resolucions dels presidents de les juntes arbitrals de consum en els supòsits que preveu l'article 36.

Article 10. *Composició i funcionament.*

1. La Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum ha d'estar integrada pel seu president, que ha de ser el president de la Junta Arbitral Nacional, i dos vocals designats, per un període de dos anys, pel Consell General del Sistema Arbitral de Consum, entre els presidents de les juntes arbitrals territorials.

El secretari de la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum, que assisteix a les reunions amb veu, però sense vot, ha de ser designat entre el personal de l'Institut Nacional del Consum.

2. La Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum està assistida per dos àrbitres designats, per un període de dos anys, pel Consell General del Sistema Arbitral de Consum, entre els àrbitres proposats pels representants en l'esmentat òrgan del Consell de Consumidors i Usuaris i de les organitzacions empresarials i professionals.

3. Els vocals i àrbitres designats pel Consell poden ser reelegits per un màxim de tres mandats, i s'ha de procedir a la cobertura de les vacants que es produeixin mitjançant una nova designació del Consell pel temps que resti de mandat al vocal o àrbitre substituït.

4. En cas de vacant, absència o malaltia el president s'ha de substituir pel vocal més antic en el càrrec.

5. Els acords de la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum s'han d'adoptar per majoria de vots emesos i s'entenen vàlidament adoptats si en la votació participa, almenys, una majoria dels seus membres.

Article 11. *Competències de la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum.*

Són competències de la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum:

1. La resolució dels recursos que plantegin les parts sobre l'admissió o la inadmissió a tràmit d'una sol·licitud d'arbitratge, conforme amb el que preveu l'article 36.

2. L'emissió d'informes tècnics, dictàmens o recomanacions que serveixin de suport als àrbitres en l'exercici de les seves funcions, en particular davant l'existència de laudes contradictoris que arribin a pronunciaments divergents davant fets, fonaments i pretensions substancialment iguals. Els informes, dictàmens o recomanacions salvaguarden la independència i imparcialitat dels àrbitres que, motivadament, es poden apartar del seu contingut.

Els informes, dictàmens o recomanacions s'han d'emetre a iniciativa dels presidents de les juntes arbitrals, dels àrbitres o de les parts en el procediment arbitral, en el termini màxim de 30 dies a comptar de l'endemà de la recepció de la sol·licitud per la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum i publicats en la pàgina web de l'Institut Nacional del Consum.

Els informes, dictàmens o recomanacions, per a l'emissió dels quals es pot sol·licitar de les juntes arbitrals tota la documentació i informació que es consideri oportuna, són públics i els ha de notificar la secretaria de la Comissió a les juntes arbitrals de consum i a les seves delegacions.

3. L'emissió de l'informe preceptiu en l'admissió d'ofertes públiques d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum. L'informe negatiu de la Comissió és, a més, vinculant per a la Junta Arbitral de Consum.

L'informe, que ha de tenir en compte les directrius fixades pel Consell General del Sistema Arbitral de Consum i, si s'escau, les raons al·legades per la Junta Arbitral competent per emetre resolució, també s'ha de pronunciar sobre la procedència de concedir el distintiu d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum.

4. L'emissió de l'informe preceptiu i no vinculant en el procediment de retirada de l'acreditació com a àrbitre del Sistema Arbitral de Consum, en els casos que preveu l'article 23.1.

5. Els informes que preveuen els apartats 3 i 4 s'han d'emetre en el termini de 15 dies des de l'endemà de la recepció a la Comissió de la sol·licitud de la Junta Arbitral competent.

SECCIÓ 3a CONSELL GENERAL DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

Article 12. *Consell General del Sistema Arbitral de Consum.*

El Consell General del Sistema Arbitral de Consum és l'òrgan col·legiat, adscrit funcionalment a l'Institut Nacional del Consum, de representació i participació en matèria d'arbitratge de consum.

Article 13. *Composició del Consell General del Sistema Arbitral de Consum.*

1. El Consell General del Sistema Arbitral de Consum està constituït pel president, el vicepresident i els consellers.

2. El president del Consell General del Sistema Arbitral de Consum és el president de l'Institut Nacional del Consum.

3. El vicepresident del Consell General del Sistema Arbitral de Consum és el director de l'Institut Nacional del Consum.

4. Són consellers del Consell General del Sistema Arbitral de Consum:

a) El president de la Junta Arbitral Nacional.

b) Quatre presidents de les juntes arbitrials territorials, designats de forma paritària respectivament per la Comissió de Cooperació de Consum i per l'associació de més implantació en l'àmbit estatal representativa de les entitats locals.

c) Un representant del Ministeri de Justícia, designat pel subsecretari d'aquest Departament.

d) Un representant del Ministeri d'Administracions Públiques, designat pel subsecretari d'aquest Departament.

e) Un representant del Ministeri d'Economia i Hisenda, designat pel subsecretari d'aquest Departament.

f) Un representant del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, designat pel subsecretari d'aquest Departament.

g) Dos representants de l'Administració de consum de les comunitats autònomes o ciutats amb Estatut d'Autonomia, un, el president del Grup de Treball d'Arbitratge de la Comissió de Cooperació de Consum, i un altre designat per la mateixa Comissió.

h) Dos representants de l'associació de més implantació en l'àmbit estatal representativa de les entitats locals.

i) Tres representants del Consell de Consumidors i Usuaris, designats per aquest òrgan de consulta i representació institucional dels consumidors i usuaris a través de les seves organitzacions.

j) Dos representants de les organitzacions empresarials i professionals, almenys un dels quals representa les PIMES, designats per les organitzacions més representatives d'àmbit estatal.

k) Un representant del Consell Superior de les Cambres de Comerç, designat per aquest òrgan.

- l) Un representant del Consell General de l'Advocacia, designat per aquest òrgan.

La durada del mandat dels consellers no nats és de quatre anys, i han de cessar en el càrrec per renúncia, revocació de la designació, incapacitat permanent apreciada pel Ple del Consell General del Sistema Arbitral de Consum, amb l'audiència prèvia de l'interessat, o per finalització del mandat.

5. La secretaria l'ha d'ocupar el titular de la Subdirecció General de Normativa i Arbitratge del Consum de l'Institut Nacional del Consum.

Article 14. *Funcionament del Consell General del Sistema Arbitral de Consum.*

1. El Consell General del Sistema Arbitral de Consum funciona en ple i en seccions.
2. El ple del Consell General del Sistema Arbitral de Consum, que s'ha de reunir almenys un cop l'any, es considera vàlidament constituït quan concorrin almenys la meitat dels vocals, i els seus acords s'han d'adoptar per majoria dels vots emesos. En cas d'empat, el vot del president ha d'actuar com a vot diriment.
3. El Consell General del Sistema Arbitral de Consum ha de decidir les seccions permanents o temporals que constitueix per a l'estudi, l'anàlisi o el seguiment d'assumptes específics, i se n'ha de determinar la composició i el funcionament en el moment de la seva constitució.
4. L'assistència tècnica a les seccions l'ha de prestar l'Institut Nacional del Consum.

Article 15. *Funcions del Consell General del Sistema Arbitral de Consum.*

Són funcions del Consell General del Sistema Arbitral de Consum:

- a) El seguiment, el suport i les propostes de millora del Sistema Arbitral de Consum.
- b) L'aprovació de la memòria anual del Sistema Arbitral de Consum.
- c) L'aprovació dels programes comuns de formació dels àrbitres i la fixació dels criteris d'honorabilitat i qualificació per a la seva acreditació.
- d) L'elaboració de directrius generals sobre els supòsits d'admissió de les ofertes públiques d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum.
- e) L'aprovació de plans estratègics d'impuls del Sistema Arbitral de Consum.
- f) La proposta de convenis marc de constitució de les juntes arbitral territorials.
- g) La designació dels membres no nats de la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum.
- h) L'habilitació d'instruments que afavoreixin la cooperació i comunicació entre les juntes arbitral de consum i els àrbitres.
- i) L'edició i la divulgació dels informes tècnics, dictàmens i recomanacions de la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum i dels laudes dictats per les juntes arbitral de consum.
- j) L'establiment de criteris homogenis sobre la creació d'òrgans arbitral sectorials i especialitzats.
- k) La resta de les funcions previstes legalment o per reglament i, si s'escau, les que li encomanin l'Institut Nacional del Consum i la Conferència Sectorial de Consum.

SECCIÓ 4a ÒRGANS ARBITRALS

Article 16. *Proposta d'àrbitres i llista d'àrbitres acreditats.*

1. L'Administració, entre personal al seu servei, les associacions de consumidors i usuaris inscrites en el Registre estatal d'associacions de consumidors i usuaris o que reuneixin els requisits exigits per la normativa autonòmica que els sigui aplicable, les organitzacions empresarials o professionals legalment constituïdes i, si s'escau, les cambres de comerç, han de proposar al president de la Junta Arbitral de Consum les persones que han d'actuar com a àrbitres en els procediments arbitral que s'hi substanciïn.

2. Les persones proposades han de sol·licitar al president de la Junta Arbitral de Consum la seva acreditació per actuar davant seu. Aquesta sol·licitud implica l'acceptació de la seva inclusió a la llista d'àrbitres acreditats davant la Junta Arbitral de Consum i l'acceptació del càrrec d'àrbitre en els procediments en què sigui designat com a tal.

3. Concedida l'acreditació, aquesta s'ha de notificar a les persones proposades, i s'ha de procedir a la seva inclusió a la llista d'àrbitres acreditats davant la Junta Arbitral de Consum, que ha de ser pública.

4. El secretari de la Junta Arbitral de Consum ha de mantenir permanentment actualitzada la llista d'àrbitres acreditats davant la respectiva Junta Arbitral de Consum i les llistes d'àrbitres especialitzats acreditats per conèixer els conflictes que, conforme als criteris del Consell General del Sistema Arbitral de Consum, hagin de resoldre els òrgans arbitral especialitzats.

Article 17. *Acreditació dels àrbitres.*

L'acreditació dels àrbitres per participar en els òrgans arbitral del Sistema Arbitral de Consum l'ha de fer el president de la Junta Arbitral de Consum en què hagin d'intervenir, atenent els requisits d'honorabilitat i qualificació que estableix el Consell General del Sistema Arbitral de Consum. En tot cas, a més, els àrbitres acreditats a proposta de l'Administració han de ser llicenciats en dret, bé emetin resolució en equitat o bé en dret.

Aquests requisits, de caràcter objectiu, són públics. El president de la Junta Arbitral de Consum s'entén acreditat en tot cas per actuar com a àrbitre.

Article 18. *Òrgans arbitral.*

1. Els òrgans arbitral, unipersonals o col·legiats, són els competents per decidir sobre la solució dels conflictes.

2. L'òrgan arbitral ha d'estar assistit pel secretari arbitral, al qual correspon:

a) Vetllar pel compliment de totes les decisions que adoptin els òrgans arbitral en l'exercici de la seva funció.

b) Deixar constància de la realització d'actes procedimental per l'òrgan arbitral o davant d'aquest i de la producció de fets amb transcendència procedimental mitjançant les oportunes diligències. Quan s'utilitzin mitjans tècnics de gravació o reproducció, el secretari arbitral ha de garantir l'autenticitat i la integritat del que s'ha gravat o reproduït.

c) Assegurar el funcionament del registre de recepció de documents que s'incorporin a les actuacions arbitral, i expedir, si s'escau, les certificacions que en aquesta matèria siguin sol·licitades per les parts.

d) Expedir certificacions de les actuacions arbitral no reservada a les parts, amb expressió del seu destinatari i el fi per al qual se sol·liciten.

e) Documentar i formar els expedients del procediment arbitral, i deixar-hi constància de les resolucions que es dictin.

f) Facilitar a les parts interessades i a tots els que manifestin i justifiquin un interès legítim i directe la informació que sol·licitin sobre l'estat de les actuacions arbitral no declarades reservades.

g) Ordenar i impulsar el procediment, excepte en les actuacions reservades als àrbitres.

h) Aixecar acta de les audiències.

i) Fer les notificacions de les actuacions arbitral.

El secretari arbitral ha de ser el secretari de la Junta Arbitral de Consum o el designat pel president de la Junta Arbitral de Consum, entre el personal que hi presti serveis, amb caràcter permanent o per a un procediment o procediments concrets.

3. Sobre els actes d'ordenació, tramitació i impuls del procediment reservats als òrgans arbitral ha d'emetre resolució el president del col·legi arbitral en el cas dels òrgans col·legiats.

Article 19. Òrgans arbitral unipersonals.

1. Ha de conèixer dels assumptes un àrbitre únic:
 - a) Quan les parts així ho acordin.
 - b) Quan ho acordi el president de la Junta Arbitral de Consum, sempre que la quantia de la controvèrsia sigui inferior a 300 € i que la falta de complexitat de l'assumpte així ho aconselli.
2. Les parts es poden oposar a la designació d'un àrbitre únic, cas en què s'ha de procedir a designar un col·legi arbitral.
3. L'àrbitre únic s'ha de designar entre els àrbitres acreditats proposats per l'Administració pública, llevat que les parts, de comú acord, sol·licitin per raons d'especialitat que l'esmentada designació recaigui en un altre àrbitre acreditat.

Article 20. Òrgans arbitral col·legiats.

1. En els supòsits que no preveu l'article anterior, ha de conèixer dels assumptes un col·legi arbitral integrat per tres àrbitres acreditats elegits cadascun d'ells entre els proposats per l'Administració, les associacions de consumidors i usuaris i les organitzacions empresarials o professionals. Els tres àrbitres han d'actuar de forma col·legiada, i ha d'assumir la presidència l'àrbitre proposat per l'Administració.
2. Les parts de comú acord poden sol·licitar la designació d'un president de l'òrgan arbitral col·legiat diferent de l'àrbitre proposat per l'Administració pública, quan l'especialitat de la reclamació així ho requereixi o en el supòsit que la reclamació es dirigeixi contra una entitat pública vinculada a l'Administració a la qual estigui adscrita la Junta Arbitral de Consum.

Article 21. Designació dels àrbitres en el procediment arbitral.

1. La designació dels àrbitres que hagin de conèixer sobre els respectius procediments arbitral correspon al president de la Junta Arbitral de Consum.

En els arbitratges que s'hagin de decidir en dret, els àrbitres designats entre els acreditats a proposta de les associacions de consumidors i usuaris i de les organitzacions empresarials o professionals, han de ser llicenciats en dret.
2. La designació d'àrbitres s'ha de fer per torn, entre els que figurin a la llista d'àrbitres acreditats davant la Junta Arbitral de Consum, general o d'àrbitres especialitzats, en els supòsits en què, conforme als criteris del Consell General del Sistema Arbitral de Consum, hagin de conèixer dels assumptes òrgans arbitral especialitzats.
3. En el mateix acte el president ha de designar, igualment per torn, àrbitres suplents, sense que aquest nomenament impliqui que corri el seu torn per a ulteriors designacions com a àrbitres titulars.

Article 22. Abstenció i recusació dels àrbitres.

1. Els àrbitres han d'actuar en l'exercici de la seva funció amb la deguda independència, imparcialitat i confidencialitat. No poden actuar com a àrbitres els qui hagin intervingut com a mediadors en el mateix assumpte o en qualsevol altre que tingui relació estreta amb aquell.
2. Les parts poden recusar els àrbitres en el termini de deu dies des de la data en què els sigui notificada la seva designació per decidir el conflicte o des del coneixement de qualsevol circumstància que doni lloc a dubtes justificats sobre la seva imparcialitat o independència.
3. Plantejada la recusació, l'àrbitre recusat ha de decidir si renuncia al seu càrrec en un termini de 48 hores. Si examinades les raons al·legades, l'àrbitre recusat decideix no renunciar al seu càrrec, en el termini de quaranta-vuit hores, el president de la Junta Arbitral de Consum ha d'emetre resolució sobre la recusació, amb l'audiència prèvia de l'àrbitre i, si s'escau, de la resta dels àrbitres del col·legi arbitral.

La resolució que accepti o rebutgi la recusació, que ha de ser motivada, s'ha de notificar a l'àrbitre, a la resta dels membres del col·legi arbitral i a les parts.

4. Si l'àrbitre recusat té la condició de president de la Junta Arbitral de Consum, ha d'acceptar la recusació plantejada.

5. Acceptada la recusació, s'ha de procedir a la crida de l'àrbitre suplent i a la designació d'un nou àrbitre suplent, de la mateixa forma en què va ser designat el substituït. El nou àrbitre ha de decidir si continua el procediment iniciat, i s'ha de donar per assabentat de les actuacions practicades o si escau repetir actuacions ja practicades.

Si el nou àrbitre o àrbitres decideixen que es repeteixin actuacions, s'ha d'acordar una pròrroga pel temps necessari per practicar-les, que no pot ser superior a dos mesos.

6. Si no prospera la recusació plantejada, la part que la va instar pot fer valer la recusació en impugnar el laude.

7. El procediment queda en suspens mentre no s'hagi decidit sobre la recusació, i s'amplia el termini per dictar laude que preveu l'article 49 pel temps que hagi durat la suspensió i, si s'escau, pel temps que s'hagi acordat de pròrroga conforme al que preveu l'apartat 5.

Article 23. *Retirada de l'acreditació als àrbitres.*

1. El president de la Junta Arbitral de Consum davant la qual estigui acreditat l'àrbitre, li ha de retirar l'acreditació quan deixi de reunir els requisits que aquesta exigeix, conforme a l'article 17 i, amb l'informe previ preceptiu de la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum, quan incompleixi o faci desistiment de les seves funcions.

En el procediment de retirada de l'acreditació, que es pot iniciar d'ofici o per denúncia de part interessada, s'han d'escoltar en tot cas l'àrbitre i, si s'escau, l'entitat que el va proposar.

2. La competència per retirar l'acreditació com a àrbitre al president de la Junta Arbitral de Consum correspon a l'Administració que el va designar, conforme al que preveu l'article 7.1, i s'ha d'ajustar al procediment que estableix l'apartat anterior.

3. La retirada de l'acreditació per actuar com a àrbitre del Sistema Arbitral de Consum s'entén sense perjudici del que disposa l'article 19 de la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge, respecte de la falta o impossibilitat d'exercici de les funcions arbitrals en el curs d'un procediment arbitral. No obstant això, en aquests casos la pretensió de remoció s'ha de substanciar conforme al que disposen els apartats precedents.

CAPÍTOL III

Conveni arbitral

Article 24. *Conveni arbitral.*

1. El conveni arbitral, que pot adoptar la forma de clàusula incorporada a un contracte o d'acord independent de les parts, ha d'expressar la voluntat de les parts de resoldre a través del Sistema Arbitral de Consum les controvèrsies que puguin sorgir o hagin sorgit en una relació jurídica de consum.

El conveni arbitral ha de constar per escrit, en un document signat per les parts o en intercanvi de cartes, telegrams, tèlex, fax o altres mitjans de comunicació electrònica que permetin tenir constància de l'acord, i es considera complet aquest requisit quan el conveni arbitral consti i sigui accessible per a la seva ulterior consulta en suport electrònic, òptic o d'un altre tipus.

2. Quan hi hagi oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, el conveni arbitral ha d'estar vàlidament formalitzat per la mera presentació de la sol·licitud, sempre que coincideixi amb l'àmbit de l'oferta.

3. Igualment, s'entén vàlidament formalitzat el conveni arbitral per la mera presentació de la sol·licitud si consta acreditat que aquesta es formalitza durant el temps en el qual l'empresa o professional utilitza el distintiu públic d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum,

fins i tot quan manqui del dret a aquest ús de conformitat amb el que preveu aquesta norma.

4. En cas que no consti l'existència de conveni arbitral en qualsevol de les formes assenyalades en els apartats precedents, la Junta Arbitral de Consum, rebuda una sol·licitud d'arbitratge, ha de donar trasllat al reclamant per a la seva acceptació, conforme al que preveu l'article 37.3, apartat b).

Article 25. *Oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.*

1. Les empreses o professionals poden formular per escrit, per via electrònica a través del procediment que preveu el capítol V, secció 1a, o en qualsevol altre suport que permeti tenir constància de la presentació i de la seva autenticitat, una oferta unilateral d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum que ha de tenir caràcter públic.

En l'oferta pública d'adhesió s'ha d'expressar si s'opta perquè l'arbitratge es resolgui en dret o en equitat, així com, si s'escau, el termini de validesa de l'oferta i si s'accepta la mediació prèvia al coneixement del conflicte pels òrgans arbitral. En el supòsit que no consti qualsevol d'aquests aspectes, l'oferta s'ha d'entendre realitzada en equitat, per un temps indefinit i amb acceptació de la mediació prèvia.

2. L'oferta pública d'adhesió és única i s'entén realitzada a tot el Sistema Arbitral de Consum.

3. Als efectes del que disposa aquest capítol no es consideren ofertes públiques d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum les que tinguin caràcter temporal, sempre que l'adhesió es faci per un període no inferior a un any, o les que limitin l'adhesió a les juntes arbitral de consum corresponents al territori en el qual l'empresa o el professional dugui a terme principalment la seva activitat.

En tot cas, s'entén que l'empresa o el professional desenvolupa principalment la seva activitat en un determinat territori quan comercialitzi els seus béns i serveis exclusivament a través d'establiments oberts al públic en l'esmentat àmbit territorial.

Tampoc es considera oferta pública d'adhesió limitada la que condicioni el coneixement del conflicte a través del Sistema Arbitral de Consum a la presentació prèvia de la reclamació davant els mecanismes de solució de conflictes habilitats per l'empresa o professional, sempre que el recurs a aquests mecanismes sigui gratuït i es presti informació sobre la seva existència i manera d'accedir-hi en la informació precontractual i en el contracte.

4. L'oferta pública d'adhesió, ja sigui total o limitada, així com la seva denúncia, l'ha de fer el representant legal de l'empresa o professional amb poder de disposició, amb l'acord previ, si s'escau, de l'òrgan de govern corresponent.

Article 26. *Oferta pública d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum.*

Es poden admetre ofertes públiques d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum, en particular, en sectors que presentin un important nombre de consultes i reclamacions o en els que no hi hagi prou implantació del sistema, amb l'informe previ preceptiu de la Comissió de les Juntes Arbitral de Consum. L'informe negatiu a l'admissió de l'oferta pública d'adhesió limitada ha de ser, a més, vinculant per a la Junta Arbitral de Consum.

Article 27. *Competència territorial per emetre resolució sobre les ofertes públiques d'adhesió.*

1. És competent per conèixer de les ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum la Junta Arbitral corresponent a l'àmbit territorial en el qual l'empresa o professional desenvolupi principalment la seva activitat. Si en l'àmbit territorial en el qual l'empresa o professional du a terme principalment la seva activitat hi ha diverses juntes arbitral, és competent la Junta Arbitral d'àmbit territorial superior.

2. La Junta Arbitral de Consum davant la qual s'ha presentat l'oferta pública d'adhesió l'ha de traslladar a la Junta Arbitral competent per emetre resolució en un termini màxim de deu dies.

3. La Junta Arbitral de Consum ha de notificar a la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum la resolució que adopti en la tramitació de les ofertes públiques d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum.

Article 28. Distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

1. El president de la Junta Arbitral de Consum competent per conèixer de l'oferta pública d'adhesió ha d'emetre una resolució motivada sobre la seva acceptació o rebuig i, en cas d'acceptar-la, ha d'atorgar a l'empresa o professional el distintiu oficial que figura a l'annex I.

2. La resolució en la qual s'acordi l'admissió d'una oferta pública d'adhesió limitada ha de contenir un pronunciament exprés sobre la procedència d'atorgar el distintiu que preveu l'annex II, en el qual consti explícitament i de forma clara que es tracta d'una oferta limitada.

En tot cas, atenent el contingut de la limitació, el president de la Junta Arbitral pot acceptar l'oferta pública d'adhesió limitada, i negar el dret a utilitzar el distintiu oficial.

3. El distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum pot figurar en castellà o en les altres llengües cooficials de l'Estat en les respectives comunitats autònomes on s'utilitzi.

4. Les empreses o professionals adherits al Sistema Arbitral de Consum poden utilitzar en les seves comunicacions comercials el distintiu oficial concedit. En el cas d'ofertes públiques d'adhesió limitada, les comunicacions comercials en les quals s'utilitzi el distintiu oficial concedit han de posar a disposició del consumidor la manera d'accedir a la informació sobre l'àmbit de l'oferta d'adhesió realitzada.

5. La concessió del distintiu públic d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum i la seva retirada s'ha de publicar en el diari oficial que correspongui a l'àmbit territorial de la Junta Arbitral de Consum competent per adoptar les respectives resolucions.

Article 29. Denúncia de l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

1. Les empreses o professionals que hagin realitzat l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum poden denunciar l'esmentada oferta davant la Junta Arbitral de Consum competent conforme al que preveu l'article 27, per escrit, per via electrònica a través del procediment que preveu el capítol V, secció 1a, o en qualsevol suport que permeti tenir constància de la denúncia i de la seva autenticitat.

Des de la data en què es produeixi la comunicació de la denúncia a la Junta Arbitral competent l'empresa o professional perd el dret a usar el distintiu oficial.

Si incomplint el que preveu el paràgraf anterior, l'empresa o el professional continua utilitzant el distintiu, s'entenen vàlidament formalitzats els convenis arbitrals en els quals concorrin les circumstàncies que preveu l'article 24.3.

2. La denúncia té efectes a partir dels 30 dies naturals de la seva comunicació a la Junta Arbitral, llevat que en l'oferta pública d'adhesió es prevegi un termini diferent o en la denúncia s'estableixi un termini més gran.

3. La denúncia no afecta els convenis arbitrals vàlidament formalitzats amb anterioritat a la data en què aquesta hagi de tenir efecte.

Article 30. Retirada del distintiu d'empresa adherida al Sistema Arbitral de Consum.

1. Es perd el dret a l'ús del distintiu d'empresa adherida i, si s'escau, s'ha de procedir a la baixa en el registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum per les causes següents:

- a) Expiració del termini per al qual es va realitzar l'oferta pública d'adhesió o denúncia de l'esmentada oferta, conforme al que preveu l'article anterior.
- b) Utilització fraudulenta o enganyosa del distintiu.
- c) Incompliment reiterat dels laudes.
- d) Reiterades infraccions qualificades de greus o molt greus en matèria de protecció al consumidor i usuari, sancionades, amb caràcter ferm, per les administracions públiques competents.

e) Realització de pràctiques, constatades per les administracions públiques competents en matèria de protecció al consumidor i usuari, que lesionin greument els drets i interessos legítims dels consumidors i usuaris.

2. El president de la Junta Arbitral que hagi concedit el distintiu oficial, amb l'audiència prèvia de l'empresa o professional, ha de dictar resolució motivada de retirada del distintiu d'adhesió i, si s'escau, de baixa en el registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum, excepte en els supòsits que preveu la lletra a) de l'apartat anterior, en el qual no és necessària la motivació.

3. La retirada del distintiu determina la pèrdua del dret de les empreses i professionals al seu ús en qualsevol activitat o comunicació.

Article 31. *Registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum.*

1. Es crea el registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum, que ha de gestionar l'Institut Nacional de Consum.

2. A través del procediment normalitzat que s'habiliti, les juntes arbitral de consum han de notificar al registre les ofertes públiques d'adhesió o la seva denúncia, així com els acords de concessió o retirada del distintiu d'empreses adherides i qualsevol modificació coneguda que afecti les dades d'aquestes empreses o professionals.

3. El registre ha de comunicar a totes les juntes arbitral i a les seves delegacions de forma immediata i en tot cas, en un termini que no ha d'excedir els cinc dies, les modificacions registrals produïdes.

4. L'Institut Nacional del Consum i les juntes arbitral de consum han de facilitar l'accés a la informació del registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum, que té caràcter públic, de forma ràpida i gratuïta, especialment per via electrònica.

Article 32. *Foment de l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.*

1. Les administracions públiques han d'instar les empreses o entitats pertanyents al sector públic o les concessionàries que comercialitzin béns o serveis destinats a consumidors o usuaris en règim de dret privat, a presentar oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

2. Les administracions públiques poden establir incentius en l'àmbit de les seves competències per a les empreses o professionals, que facilitin l'accés a la justícia de consumidors i usuaris, mitjançant l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

CAPÍTOL IV

Procediment arbitral

Article 33. *Normes aplicables a la solució del litigi.*

1. L'arbitratge de consum s'ha de decidir en equitat, llevat que les parts optin expressament per la decisió en dret.

Si, conforme al que preveu l'article 25.1, l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum s'ha realitzat a l'arbitratge en dret i llevat que el consumidor o l'usuari hagi acceptat expressament l'esmentat arbitratge en la seva sol·licitud, s'ha de comunicar aquest fet al reclamant perquè manifesti la seva conformitat amb la decisió en dret. En cas de no estar-hi d'acord, s'ha de tractar la sol·licitud com si fos dirigida a una empresa no adherida.

2. Les normes jurídiques aplicables i les estipulacions del contracte serveixen de suport a la decisió en equitat que, en tot cas, ha de ser motivada.

3. Quan l'arbitratge de consum s'hagi de resoldre en dret i tingui caràcter internacional, segons el que preveu la Llei 60/2003, de 23 de desembre, la determinació de la legislació aplicable al fons de l'assumepte es farà de conformitat amb el que preveuen els convenis

internacionals en els quals Espanya és part o en la legislació comunitària que sigui aplicable.

Article 34. *Presentació de sol·licituds.*

1. Els consumidors i usuaris que considerin que s'han vulnerat els seus drets reconeguts legalment o contractualment poden presentar per escrit, per via electrònica a través del procediment que preveu el capítol V, secció 1a, o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la sol·licitud i de la seva autenticitat, la sol·licitud d'arbitratge, que ha de reunir almenys els requisits següents:

a) Nom i cognoms, domicili, lloc assenyalat als efectes de notificacions i nacionalitat del sol·licitant, i, si s'escau, del seu representant; en el cas de ciutadans espanyols, s'ha d'expressar el número del document nacional d'identitat i, si es tracta d'estrangers, s'ha d'expressar el número d'identitat d'estranger o, si no n'hi ha, el del seu passaport o document de viatge.

b) Nom i cognoms o raó social i domicili del reclamant, així com, si és conegut pel reclamant, el domicili a l'efecte de notificacions, o, en últim cas, si el consumidor o usuari no disposa d'aquestes dades, qualsevol altra que permeti la identificació completa del reclamant.

c) Breu descripció dels fets que motiven la controvèrsia, exposició succinta de les pretensions del reclamant, determinant, si s'escau, la seva quantia i els fonaments en què basa la pretensió.

e) Si s'escau, còpia del conveni arbitral.

f) En cas que hi hagi oferta pública d'adhesió a l'arbitratge en dret, el reclamant ha d'indicar si presta la seva conformitat perquè es resolgui d'aquesta forma.

g) Lloc, data i signatura, convencional o electrònica.

Si la sol·licitud d'arbitratge es formula per escrit s'ha de presentar, juntament amb la documentació que l'acompanyi, per duplicat.

2. Si la sol·licitud no reuneix els requisits mínims que exigeix l'apartat anterior, el secretari de la Junta Arbitral de Consum ha de requerir al reclamant la seva esmena en un termini que no pot excedir els 15 dies, amb l'advertència que si no se soluciona en el termini concedit se l'ha de tenir per desistit de la sol·licitud, i s'ha de procedir a l'arxivament de les actuacions. No obstant això, si manca el requisit que preveu el paràgraf f), s'ha de procedir conforme al que disposa l'article 33.1, paràgraf segon.

3. Juntament amb la sol·licitud es poden aportar o proposar les proves de què el reclamant intenti valer-se.

4. Les juntes arbitrials de consum han de disposar de models normalitzats per facilitar, almenys, la sol·licitud i la contestació a aquesta, així com l'acceptació de l'arbitratge en cas que es tracti d'una empresa no adherida al Sistema Arbitral de Consum.

Article 35. *Causas d'inadmissió de sol·licituds d'arbitratge de consum.*

1. A més de per les causes que preveu l'article 2, el president de la Junta Arbitral pot acordar la inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge que siguin infundades i aquelles en les quals no s'apreciï afectació dels drets i legítims interessos econòmics dels consumidors o usuaris.

2. Llevat del que preveu l'article següent, l'esmentada resolució posa fi a la via administrativa.

3. En el supòsit que es tracti d'impugnar l'admissió, havent estat notificada ja a l'àrbitre o col·legi arbitral la seva designació, ha de ser aquest qui decideixi sobre la seva pròpia competència, inclosa l'oposició a l'admissió de la sol·licitud.

Article 36. *Recurs contra l'admissió o la inadmissió de la sol·licitud d'arbitratge.*

1. La resolució del president de la Junta Arbitral de Consum sobre l'admissió o la inadmissió de la sol·licitud d'arbitratge en els supòsits que preveu l'article 2 pot ser

recorreguda davant la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum en el termini de 15 dies des de la notificació de l'acord que s'impugna.

2. El recurs es pot interposar davant la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum o davant el president de la Junta Arbitral territorial que va dictar la resolució recorreguda, cas en què s'ha de donar trasllat del recurs, amb el seu informe i còpia completa i ordenada de l'expedient, a la Comissió de les Juntes Arbitrals de Consum en el termini de quinze dies.

3. El termini màxim per dictar i notificar la resolució és de tres mesos des que es va interposar. Transcorregut aquest termini sense que es dicti resolució, es pot entendre desestimat el recurs.

4. La resolució d'aquest recurs posa fi a la via administrativa.

Article 37. *Iniciació del procediment.*

1. El president de la Junta Arbitral de Consum ha de conèixer sobre la competència territorial de la Junta, i l'ha de traslladar, en un altre cas, a la Junta Arbitral de Consum competent en el termini de quinze dies des de la presentació de la sol·licitud.

Determinada la competència territorial de la Junta Arbitral de Consum, el president ha de conèixer sobre l'admissió a tràmit de la sol·licitud d'arbitratge, actuant a continuació de conformitat amb el que preveuen els apartats següents.

2. En els supòsits que preveu l'article 35, el president de la Junta Arbitral de Consum ha d'acordar la inadmissió de la sol·licitud, i n'ha d'ordenar la notificació al reclamant.

3. En el supòsit de no apreciar l'existència de causes d'inadmissió de la sol·licitud:

a) Si consta l'existència de conveni arbitral vàlid en qualsevol de les formes que preveu l'article 24, apartats 1 a 3, tots dos inclusivament, el president de la Junta Arbitral ha d'acordar la iniciació del procediment arbitral i n'ha d'ordenar la notificació a les parts.

En la resolució que acordi l'inici del procediment arbitral consta expressament l'admissió de la sol·licitud d'arbitratge, la invitació a les parts per arribar a un acord a través de la mediació prèvia en els supòsits en què sigui procedent i el trasllat al reclamat de la sol·licitud d'arbitratge perquè, en el termini de 15 dies, formuli les al·legacions que consideri oportunes per fer valer el seu dret i, si s'escau, presenti els documents que consideri pertinents o proposi les proves de què intenti valer-se.

b) Si no consta l'existència d'un conveni arbitral previ o aquest no és vàlid, en el termini que preveu l'apartat 4, s'ha de donar trasllat de la sol·licitud d'arbitratge al reclamat i s'hi ha de fer constar que aquesta ha estat admesa a tràmit, i se li ha de donar un termini de quinze dies per a l'acceptació de l'arbitratge i de la mediació prèvia en els supòsits en què sigui procedent, i també, si s'escau, per contestar la sol·licitud formulant les al·legacions que consideri oportunes per fer valer el seu dret i, si s'escau, presentar els documents que consideri pertinents o proposar les proves de què s'intenti valer.

Transcorregut l'esmentat termini sense que consti l'acceptació de l'arbitratge pel reclamat, el president de la Junta Arbitral de Consum ha d'ordenar l'arxivament de la sol·licitud, i l'ha de notificar a les parts. En la notificació al reclamant de la resolució d'arxivament d'actuacions s'hi ha de fer constar expressament l'admissió a tràmit de la sol·licitud d'arbitratge.

Si el reclamat contesta acceptant l'arbitratge de consum, es considera iniciat el procediment en la data d'entrada de l'acceptació a la Junta Arbitral de Consum, i el seu president ha de dictar, no obstant això, un acord exprés d'iniciació del procediment. En la notificació al reclamant de l'acord d'iniciació del procediment s'ha de fer constar expressament l'admissió a tràmit de la sol·licitud d'arbitratge i la invitació a la mediació prèvia, en cas que no consti realitzat aquest tràmit.

4. El termini per dictar les resolucions que preveuen els apartats 2 i 3.a) és de trenta dies des de l'endemà a la recepció a la Junta competent de la sol·licitud o la seva esmena.

Article 38. Mediació en el procediment arbitral.

1. Quan no hi hagi causes d'inadmissió de la sol·licitud d'arbitratge s'intenta mitjançar perquè les parts arribin a un acord que posi fi al conflicte, llevat d'oposició expressa de qualsevol de les parts o quan consti que la mediació ha estat intentada sense efecte.

2. La mediació es regeix per la legislació sobre la matèria que sigui aplicable, i correspon, no obstant això, al secretari de la Junta Arbitral de Consum deixar constància en el procediment arbitral de la data d'inici i fi de la mediació, així com del resultat d'aquesta.

3. En tot cas, qui actuï com a mediador en el procediment arbitral està sotmès en la seva actuació als mateixos requisits d'independència, imparcialitat i confidencialitat exigits als àrbitres.

Article 39. Designació dels àrbitres i acumulació de procediments.

1. Admesa la sol·licitud d'arbitratge i verificada l'existència de conveni arbitral vàlid, el president de la Junta Arbitral de Consum ha de designar l'àrbitre o els àrbitres que han de conèixer del conflicte, i notificar a les parts aquesta designació. La designació dels àrbitres es pot fer en la resolució d'inici del procediment arbitral.

La designació ha de recaure en àrbitres especialitzats quan, conforme als criteris que estableix el Consell General del Sistema Arbitral de Consum, el conflicte hagi de ser conegut per un òrgan arbitral especialitzat.

2. El president de la Junta Arbitral de Consum pot acordar l'acumulació de les sol·licituds presentades davant d'un mateix reclamant en les quals es doni idèntica causa de demanar, perquè siguin conegudes en un únic procediment per l'òrgan arbitral designat a l'efecte.

Article 40. Arbitratge de consum sectorial i especialitzat.

1. En els arbitratges de caràcter sectorial que per la seva naturalesa requereixin la immediatesa de la seva tramitació, es poden convocar les parts a audiència, sense més tràmit, sempre que s'hagi verificat l'admissibilitat de la sol·licitud i la validesa del conveni arbitral i s'hagi procedit a la designació del l'àrbitre o àrbitres que han de conèixer del conflicte.

2. Quan la Junta Arbitral de Consum davant la qual s'hagi de substanciar l'arbitratge especialitzat no tingui una llista d'àrbitres especialitzats acreditats davant seu, ha de demanar l'esmentada llista de la Junta Arbitral de Consum d'àmbit territorial superior que en disposi, per tal de designar d'entre els àrbitres especialitzats acreditats inclosos en aquesta llista els que hagin de conèixer del conflicte.

Article 41. Principis del procediment arbitral de consum.

1. El procediment arbitral de consum s'ha d'ajustar als principis d'audiència, contradicció, igualtat entre les parts i gratuïtat.

2. Els àrbitres, els mediadors, les parts i els qui prestin servei en les juntes arbitrals de consum estan obligats a guardar confidencialitat de la informació que coneguin en el curs del procediment arbitral.

Article 42. Procediment.

1. L'òrgan arbitral ha de dirigir el procediment amb subjecció al que disposa aquesta norma, i pot instar les parts a la conciliació.

2. Les al·legacions presentades pel reclamant conforme al que preveu l'article 37 tenen el valor de contestació a la sol·licitud d'arbitratge i s'integren, juntament amb la sol·licitud i la documentació aportada per les parts, en el procediment arbitral.

3. De totes les al·legacions escrites, documents i altres instruments que una de les parts aporti als àrbitres, se n'ha de donar trasllat a l'altra part. Així mateix, s'han de posar a disposició de les parts els documents, dictàmens pericials i altres instruments probatoris en els quals l'òrgan arbitral pugui fundar la seva decisió.

Article 43. *Reconvenció i modificació de les pretensions de les parts.*

1. En qualsevol moment abans de la finalització del tràmit d'audiència, les parts poden modificar o ampliar la sol·licitud i la contestació, i es poden plantejar la reconvenció davant de la part reclamant. L'ampliació de la sol·licitud o la reconvenció no modifiquen la competència de l'òrgan arbitral designat pel president de la Junta Arbitral de Consum, conforme al que preveuen els articles 19 i 20.

2. Plantejada la reconvenció, els àrbitres l'han d'inadmetre si versa sobre una matèria no susceptible d'arbitratge de consum o si no hi ha connexió entre les seves pretensions i les pretensions de la sol·licitud d'arbitratge. La inadmissió de la reconvenció s'ha de recollir en el laude que posi fi a la controvèrsia.

3. Admesa la reconvenció, s'atorga al reclamant un termini de quinze dies per presentar al·legacions i, si s'escau, proposar prova, i es procedeix a endarrerir, si és necessari, l'audiència prevista.

Article 44. *Audiència.*

1. L'audiència a les parts pot ser escrita, utilitzant la signatura convencional o electrònica, o oral, ja sigui presencialment o a través de videoconferències o altres mitjans tècnics que permetin la identificació i comunicació directa dels compareixents.

Les parts han de ser citades a les audiències amb antelació suficient i amb l'advertència expressa que hi poden presentar les al·legacions i proves que considerin necessàries per fer valer el seu dret.

2. De l'audiència, se n'aixeca acta que ha de ser signada pel secretari de l'òrgan arbitral.

Article 45. *Prova.*

1. L'òrgan arbitral ha d'emetre resolució sobre l'acceptació o el rebuig de les proves proposades per les parts, i ha de proposar d'ofici, si s'escau, la pràctica de proves complementàries que es considerin imprescindibles per a la solució de la controvèrsia.

Són admissibles com a prova els mitjans de reproducció de la paraula, el so i la imatge, així com els instruments que permetin arxivar i conèixer o reproduir paraules, dades, xifres i altres operacions rellevants per al procediment.

2. L'acord de l'òrgan arbitral sobre la pràctica de les proves s'ha de notificar a les parts amb expressió de la data, l'hora i el lloc de celebració, i s'han de convocar les parts a la pràctica de les proves en què sigui possible la seva presència.

3. Les despeses ocasionades per les proves practicades a instància de part són sufragades per qui les ha proposat i les comunes o coincidents per meitat. Les proves proposades d'ofici per l'òrgan arbitral han de ser costejades per la Junta Arbitral de Consum o per l'Administració de la qual depengui, en funció de les seves disponibilitats pressupostàries.

En el supòsit que l'òrgan arbitral apreciï en el laude mala fe o temeritat, pot distribuir les despeses ocasionades per la pràctica de les proves de forma diferent de la que preveu el paràgraf anterior.

4. En l'arbitratge electrònic quan s'acordi la pràctica presencial de la prova, aquesta s'ha de fer per videoconferència o per qualsevol mitjà tècnic que permeti la identificació i comunicació directa dels compareixents.

En la resta dels procediments arbitral, també es poden utilitzar aquests mitjans, quan així ho acordi l'òrgan arbitral.

Article 46. *Falta de compareixença i inactivitat de les parts.*

1. Amb caràcter general, la no-contestació, inactivitat o incompareixença injustificada de les parts en qualsevol moment del procediment arbitral, inclosa l'audiència, no impedeix que es dicti el laude, ni el priva d'eficàcia, sempre que l'òrgan arbitral pugui decidir la controvèrsia amb els fets i documents que constin en la demanda i contestació, si aquesta s'ha produït.

2. El silenci, la falta d'activitat o la incompareixença de les parts no es considera assentiment o admissió dels fets al·legats per l'altra part.

Article 47. Adopció de decisions col·legiades.

En cas que l'òrgan arbitral estigui compost per tres àrbitres, el laude arbitral, o qualsevol acord o resolució diferents de la mera ordenació i impuls de les actuacions arbitrals, s'ha d'adoptar per majoria. Si no hi ha acord de la majoria, ha de decidir el president.

Article 48. Terminació de les actuacions i laude.

1. La forma i el contingut del laude que, en tot cas, ha de ser motivat, s'ha de regir pel que disposa la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge.

2. Si durant les actuacions arbitrals les parts arriben a un acord que posi fi, totalment o parcialment, al conflicte, l'òrgan arbitral ha de donar per acabades les actuacions respecte als punts acordats, i ha d'incorporar l'acord adoptat al laude, llevat que apreciï motius per oposar-s'hi.

3. L'òrgan arbitral també ha de donar per acabades les seves actuacions i ha de dictar laude que posi fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons de l'assumpte:

a) Quan el reclamant no concreti la pretensió o no aporti els elements indispensables per al coneixement del conflicte.

b) Quan les parts acordin donar per acabades les actuacions, o

c) Quan l'òrgan arbitral comprovi que la prossecució de les actuacions és impossible.

En aquest laude s'hi ha de fer constar si queda expedita la via judicial.

Article 49. Termini per dictar el laude.

1. El termini per dictar un laude és de sis mesos des de l'endemà de l'inici del procediment arbitral, i el pot prorrogar l'òrgan arbitral mitjançant una decisió motivada, llevat d'acord en contra de les parts, per un període no superior a dos mesos.

El termini per dictar laude s'ha de suspendre, a més de per les causes i en els terminis que preveu l'article 22, per a l'intent de mediació prèvia que preveu l'article 38, per un període no superior a un mes des de l'acord d'iniciació del procediment arbitral.

2. Si les parts aconsegueixen un acord conciliatori sobre tots els aspectes del conflicte, una vegada iniciades les actuacions arbitrals, el termini per dictar el laude conciliatori és de quinze dies des que s'adopti l'acord.

Article 50. Notificació de les actuacions arbitrals i del laude.

La notificació de les actuacions arbitrals, inclòs el laude, s'ha de fer, a falta d'acord de les parts conforme a la pràctica de la Junta Arbitral de Consum, segons el que preveu la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

CAPÍTOL V

Disposicions especials

SECCIÓ 1a ARBITRATGE DE CONSUM ELECTRÒNIC

Article 51. Arbitratge de consum electrònic.

1. L'arbitratge de consum electrònic és el que se substancia íntegrament, des de la sol·licitud d'arbitratge fins a la terminació del procediment, incloses les notificacions, per mitjans electrònics, sense perjudici que alguna actuació arbitral s'hagi de practicar per mitjans tradicionals.

El que disposa el paràgraf anterior s'entén, sense perjudici de la utilització per les juntes arbitrals de consum o els òrgans arbitrals de mitjans electrònics per facilitar les comunicacions o per fer actuacions arbitrals concretes.

2. L'arbitratge de consum electrònic s'ha de substanciar, de conformitat amb el que preveu aquesta norma, a través de l'aplicació electrònica habilitada pel Ministeri de Sanitat i Consum per al Sistema Arbitral de Consum.

Les juntes arbitral de consum, en els termes que constin en els respectius convenis de constitució, s'han d'adscriure a l'administració de l'arbitratge de consum electrònic i s'han d'incorporar a l'aplicació que preveu el paràgraf anterior.

3. Les administracions públiques competents en matèria de consum han de fomentar la utilització de l'arbitratge de consum electrònic per resoldre els conflictes a què es refereix l'article 1.2.

Article 52. *Determinació de la junta arbitral competent.*

La competència per conèixer de les sol·licituds d'arbitratge s'ha de determinar conforme a les regles que preveu l'article 8, entre les juntes arbitral adscrites a l'arbitratge de consum electrònic.

Article 53. *Signatura electrònica.*

Sense perjudici de la utilització d'altres tècniques que assegurin l'autenticitat de la comunicació i la identitat del remitent, l'ús de la signatura electrònica garanteix l'autenticitat de les comunicacions i la identitat de les parts i de l'òrgan arbitral.

Article 54. *Notificacions i còmput dels terminis.*

Les notificacions s'han de fer a la seu electrònica designada per les parts a aquests efectes, i s'entenen realitzades a tots els efectes legals l'endemà al dia en què consti l'accés al contingut de l'actuació arbitral objecte de notificació.

No obstant això, si el notificat no ha accedit al contingut de l'actuació arbitral transcorreguts deu dies des de la data i l'hora en què es va produir la seva posada a disposició, la notificació es considera que s'ha intentat sense efecte, i s'ha de procedir a la publicació edictal en les seus electròniques de les juntes arbitral de consum adscrites a l'arbitratge de consum electrònic.

Article 55. *Lloc de l'arbitratge.*

El lloc de celebració de l'arbitratge de consum electrònic és el lloc en què tingui la seu la Junta Arbitral de Consum o la delegació territorial de la junta arbitral competent per conèixer del procediment, llevat que en el laude dictat hi figuri un lloc diferent, cas en què s'entén com a lloc de celebració de l'arbitratge el lloc en què s'hagi dictat el laude.

SECCIÓ 2a ARBITRATGE DE CONSUM COL·LECTIU

Article 56. *Arbitratge de consum col·lectiu.*

L'arbitratge de consum col·lectiu té per objecte resoldre en un únic procediment arbitral de consum els conflictes que, a partir de la base del mateix pressupost fàctic, hagin pogut lesionar els interessos col·lectius dels consumidors i usuaris, i afectin un nombre determinat o determinable d'aquests.

Article 57. *Junta arbitral competent per conèixer l'arbitratge de consum col·lectiu.*

Ha de conèixer dels procediments arbitral col·lectius la Junta Arbitral de Consum que sigui competent en tot l'àmbit territorial en el qual estiguin domiciliats els consumidors i usuaris, els legítims drets i interessos econòmics dels quals s'hagin pogut veure afectats pel fet.

Conforme a la regla anterior, la competència per conèixer dels procediments arbitral col·lectius que afectin els legítims drets i interessos dels consumidors i usuaris domiciliats en més d'una comunitat autònoma correspon a la Junta Arbitral Nacional.

Article 58. *Iniciació d'actuacions.*

1. Les actuacions s'han d'iniciar mitjançant un acord del president de la Junta Arbitral de Consum competent, d'ofici o a instància de les associacions de consumidors representatives en l'àmbit territorial en el qual s'hagi produït l'afectació als interessos col·lectius dels consumidors o de les juntes arbitral d'àmbit territorial inferior.

2. Adoptat l'acord d'iniciació d'actuacions, la Junta Arbitral de Consum ha de requerir les empreses o professionals responsables dels fets susceptibles de lesionar els drets i interessos col·lectius dels consumidors perquè manifestin, en el termini de 15 dies des de la notificació, si accepten sotmetre al Sistema Arbitral de Consum la resolució, en un únic procediment, dels conflictes amb els consumidors i usuaris motivats per aquests fets i, si s'escau, perquè proposin un acord conciliatori que satisfaci totalment o parcialment els drets dels potencials consumidors o usuaris afectats.

Si les empreses o professionals no accepten l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum en aquest únic procediment arbitral, s'ha de procedir a l'arxivament de les actuacions sense més tràmit, i s'ha de donar trasllat a totes les juntes arbitral de consum i, si s'escau, a qui va instar la iniciació del procediment.

Article 59. *Acceptació de l'arbitratge per l'empresa i crida als afectats.*

1. Acceptada l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, aquesta s'ha de notificar a les juntes arbitral de consum, i s'ha de procedir a la crida dels consumidors afectats perquè facin valer els seus legítims drets i interessos individuals en aquest procediment arbitral mitjançant la publicació d'un anunci a aquest efecte en el diari oficial que correspongui a l'àmbit territorial del conflicte.

El president de la Junta Arbitral de Consum, addicionalment, pot acordar altres mitjans per donar publicitat a la crida.

2. La crida als afectats s'ha de fer per un termini de dos mesos des de la seva publicació i ha de contenir l'acord d'iniciació d'actuacions del president, la indicació del lloc en el qual els interessats poden tenir accés, si s'escau, a la proposta d'acord conciliatori realitzada per les empreses o professionals, així com l'avertència dels efectes que preveu l'article 61 per a la presentació de la sol·licitud d'arbitratge fora del termini de dos mesos.

3. Efectuada la crida, el president de la Junta Arbitral de Consum ha de designar l'òrgan arbitral.

Article 60. *Suspensió de la tramitació de les sol·licituds d'arbitratge i excepció d'arbitratge col·lectiu.*

1. La notificació de l'acceptació per les empreses o professionals per resoldre en un únic procediment arbitral els interessos col·lectius dels consumidors i usuaris afectats, suspèn la tramitació de les sol·licituds individuals d'arbitratge que tinguin la seva causa en els mateixos fets, llevat que s'hagin iniciat les actuacions de l'òrgan arbitral, i s'ha de procedir al seu trasllat a la Junta Arbitral competent per conèixer l'arbitratge col·lectiu en el termini de 15 dies des de la notificació de l'acceptació.

L'acord de suspensió i de trasllat s'ha de notificar al reclamant i al reclamat, si ja se li ha traslladat la sol·licitud d'arbitratge conforme al que preveu l'article 37.

2. Oposada pel reclamat, en qualsevol moment del procediment, inclosa l'audiència, l'excepció d'estar tramitant-se un arbitratge col·lectiu, l'òrgan arbitral s'ha d'inhibir del seu coneixement i ha de traslladar les actuacions a la Junta Arbitral de Consum competent per conèixer-lo, donant per acabades les actuacions.

Article 61. *Sol·licituds d'arbitratge presentades fora del termini de crida.*

1. Les sol·licituds d'arbitratge dels consumidors o usuaris presentades transcorregut el període de dos mesos des de la publicació de la crida, únicament s'han d'admetre quan la seva presentació sigui anterior a la data prevista per a l'audiència. L'admissió d'aquestes sol·licituds no retrotrau les actuacions, i el consumidor o l'usuari pot intervenir en tots els tràmits posteriors a l'esmentada admissió.

2. La competència per resoldre sobre l'admissió d'aquestes sol·licituds és de l'òrgan arbitral.

Article 62. *Termini per dictar laude.*

Trascurreguts dos mesos des de la publicació de la crida als afectats en el diari oficial que correspongui a l'àmbit del conflicte, s'ha d'iniciar el còmput del termini per dictar el laude que preveu l'article 49.

SECCIÓ 3a SUPORT ADMINISTRATIU D'ALTRES ARBITRATGES

Article 63. *Suport administratiu d'altres arbitratges.*

Les juntes arbitral de consum poden assumir, en els termes que acordin les respectives administracions públiques competents, la gestió i l'administració d'arbitratges sectorials diferents de l'arbitratge de consum, sempre que la seva gestió i administració hagi estat encomanada legalment o per reglament a una Administració pública.

Article 64. *Procediment.*

En aquests casos, l'activitat de la Junta Arbitral de Consum que presti el suport administratiu i el procediment arbitral que se segueixi s'ha d'ajustar al que disposa la normativa que sigui aplicable a l'arbitratge sectorial.

Disposició transitòria primera. *Adaptació dels convenis arbitral.*

1. En el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquesta norma, s'han d'adaptar els vigents convenis de constitució de les juntes arbitral de consum per adequar-los al que s'hi disposa.

Mentre se subscriuguin aquests convenis, les juntes arbitral han de seguir actuant sobre la base dels convenis vigents en la data d'entrada en vigor de la norma.

2. La Junta Arbitral de Consum ha de mantenir la competència en relació amb els procediments arbitral que s'hagin iniciat abans del transcurs del termini que preveu l'apartat anterior, fins i tot en el cas que no es produeixi l'adaptació del conveni.

Disposició transitòria segona. *Registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum i ofertes públiques d'adhesió.*

1. A l'entrada en vigor d'aquesta norma, els presidents de les juntes arbitral de consum han de remetre al registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum la informació normalitzada sobre les empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum a través de les respectives juntes arbitral de consum.

En els dos mesos següents a la finalització del termini que preveu l'apartat anterior, han d'estar a disposició del públic les dades del dit registre.

2. A l'entrada en vigor d'aquesta norma, els presidents de les juntes arbitral que hagin admès ofertes públiques d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum, les han de traslladar a la Junta Arbitral competent per pronunciar-se sobre la seva admissió conforme al que preveu aquesta norma.

Les juntes arbitral competents per conèixer de l'admissió de les ofertes públiques d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum, en el termini de 12 mesos des de l'entrada en vigor de la norma, han d'emetre un pronunciament exprés sobre l'admissió d'aquestes ofertes, verificada la seva adequació al que disposa aquesta norma, amb audiència de l'empresa o professional i amb l'informe previ de la Comissió de les Juntes Arbitral de Consum.

3. En cas que no es consideri vàlida la limitació i l'empresa o professional no presenti una nova oferta, el president de la Junta Arbitral de Consum ha de notificar a l'empresa o professional que hagi efectuat inadmissió de l'oferta a partir de la data de la resolució i ha de procedir a la retirada del distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

4. Els empresaris o professionals que hagin realitzat ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum abans de l'entrada en vigor dels articles 25 i 27 d'aquesta norma, han d'adequar l'oferta d'adhesió als termes que preveu l'article 25 en el termini de sis mesos previst com a «vacatio legis» per a l'entrada en vigor de la resta de l'articulat de la norma; altrament, s'entén que accepten l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum en els termes que preveu l'article 25.1, paràgraf segon, últim incís.

Disposició transitòria tercera. *Acreditació d'àrbitres.*

Els àrbitres que exerceixin les seves funcions abans de l'entrada en vigor d'aquesta norma, s'entenen acreditats pel president de la Junta Arbitral de Consum, sense necessitat de complir els requisits que preveu l'article 17 i sense perjudici de la formació contínua que es prevegi.

Disposició transitòria quarta. *Procediments arbitrals iniciats abans de l'entrada en vigor.*

Els procediments arbitrals la tramitació dels quals s'hagi iniciat abans de l'entrada en vigor d'aquesta norma prossegueixen la seva tramitació conforme a la normativa vigent abans de l'esmentada entrada en vigor.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Queda derogat el Reial decret 636/1993, de 3 de maig, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum.

Disposició final primera. *Títol competencial.*

Aquesta norma es dicta a l'empara del que disposa l'article 149.1, 5a i 6a de la Constitució, que atribueixen a l'Estat les competències exclusives en matèria d'administració de justícia i de legislació processal, respectivament.

Disposició final segona. *Habilitació per al desplegament normatiu.*

S'habilita el ministre de Sanitat i Consum per dictar les disposicions necessàries per a l'aplicació d'aquesta norma.

Disposició final tercera. *Modificació del Reial decret 1163/2005, de 30 de setembre, pel qual es regula el distintiu públic de confiança en els serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, així com els requisits i el procediment de concessió.*

Es modifica el text de l'annex del Reial decret 1163/2005, de 30 de setembre, pel qual es regula el distintiu públic de confiança en els serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, així com els requisits i el procediment de concessió, que queda redactat en els termes següents:

«Denominació: Distintiu públic de confiança en línia.

Construcció gràfica:

Una figura vertical constituïda per quatre rectangles iguals de 45 mm de base per 20,25 d'altura. Les mesures totals exteriors inclosos els quatre elements són 45 mm de base per 81 mm d'altura. El segon requadre conté una imatge mixta representativa de l'expressió abreujada de l'arrova i el logotip d'Arbitratge de Consum.

Els rectangles superior i inferior contenen els textos següents: el superior, «CONFIANÇA EN LÍNIA», i l'inferior, «PROVEÏDOR ADHERIT», tots dos en majúscules. El tercer requadre, opcional, és un espai en blanc per situar-hi diferents logotips.

Tipografia: helvètica. Estil: normal. Cos de lletra: 22. Interlineat: sòlid. Escala horitzontal: 100.

Colors: taronja i negre. El primer, compost per magenta 47% i groc 100%, i el segon, negre base. El logotip amunt descrit figura calat en blanc sobre fons taronja.

Si es prescindeix del requadre blanc opcional, el conjunt del logotip

Totes les línies que formen el conjunt són en color negre de 0,5 punts.

Si es prescindeix del requadre blanc opcional les mesures del conjunt del logotip han de ser de 45 mm de base per 61 mm d'altura.

Per al seu ús a Internet s'estableix una mida mínima en píxels de 75 d'ample per 134 d'altura, en la versió completa, i de 48 d'ample per 65 d'altura si es prescindeix del requadre opcional. S'han de guardar les mateixes proporcions en dimensions més grans.»

Disposició final quarta. *Entrada en vigor.*

Els articles 25 i 27 del present Reial decret entren en vigor l'endemà de la seva publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat». La resta de la norma entra en vigor al cap de sis mesos de la seva publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 15 de febrer de 2008.

JUAN CARLOS R.

La vicepresidenta primera del Govern i ministra de la Presidència,
MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ

ANNEX I

Distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum



Denominació: Distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

Construcció gràfica:

Una figura vertical constituïda per quatre elements de text i imatge. Les mesures exteriors del conjunt són 69 mm d'ample per 132 mm d'altura. El primer element, a dalt, consta d'un rectangle de 69 mm d'ample per 28 mm d'altura. En línia negra de 0,5 mm. Al seu interior hi ha de figurar la Junta Arbitral o l'àmbit territorial de l'oferta en lletra majúscula i centrat. Tipus de lletra: helvètica. Mida: 21,42. Escala horitzontal: 100. Espaiat: 0. Interlineat: sòlid. Estil: negreta.

A sota, el segon element, només text, hi figura «ESTABLIMENT ADHERIT», en dues línies. Tipus de lletra: helvètica. Escala horitzontal: 100. Mida: 21,66. Espaiat: 0. Interlineat: sòlid. Estil: normal. L'altura total de les dues línies de text és de 13 mm situades a 3 mm de la vora inferior del primer element i a 3 mm del tercer, a baix.

El tercer element consta d'un requadre de 69 x 69 mm. En color taronja, magenta 47% i groc 100%. Al seu interior hi figura el logotip d'Arbitratge, centrat i calat en blanc. Les mesures del logotip són 53,4 x 63,7 mm.

L'element inferior consta del text «ARBITRATGE DE CONSUM», en dues línies, la superior «ARBITRATGE» i la inferior «DE CONSUM», centrat, que ocupa un espai de 51,8 x 13 mm. Tipus de lletra: helvètica. Mida: 21,42. Escala horitzontal: 100. Espaiat: 0. Interlineat: sòlid. Estil: negreta. Separat del tercer element per un espai de 3 mm.

Per al seu ús a Internet s'estableix una mida mínima en píxels de 75 d'ample per 138 d'alt, i ha de guardar les proporcions en dimensions més grans.

ANNEX II

Distintiu d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum



Denominació: Distintiu d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum.

Construcció gràfica:

Una figura vertical constituïda per quatre elements de text i imatge. Les mesures exteriors del conjunt són 69 mm d'ample per 132 mm d'altura. El primer element, a dalt, consta d'un rectangle de 69 mm d'ample per 28 mm d'altura. En línia negra de 0,5 mm. Al seu interior hi ha de figurar la Junta Arbitral o l'àmbit territorial de l'oferta, en lletra majúscula i centrat. Tipus de lletra: helvètica. Mida: 21,42. Escala horitzontal: 100. Espaiat: 0. Interlineat: sòlid. Estil: negreta.

A sota, el segon element, només text, figura «ESTABLIMENT ADHERIT», en dues línies. Tipus de lletra: helvètica. Escala horitzontal: 100. Mida: 21,66. Espaiat: 0. Interlineat: sòlid. Estil: normal. L'altura total de les dues línies de text és de 13 mm situades a 3 mm de la vora inferior del primer element i a 3 mm del tercer, a baix.

El tercer element consta d'un quadre de 69 x 69 mm. Al seu interior hi figura el logotip d'Arbitratge i un rectangle vertical a l'esquerra amb el text «OFERTA LIMITADA», en majúscules. Els espais es divideixen de la forma següent: situat a l'esquerra, un rectangle vertical d'11 mm d'ample per 67 mm d'altura, separat de les vores per un carrer d'1 mm en color blanc i sense línies exteriors. Al seu interior el text «OFERTA LIMITADA», en majúscules. Tipus de lletra: helvètica. Escala horitzontal: 76. Mida: 27,34. Estil: negreta. Espaiat: 0. Text centrat a l'espai. Separació a dalt i a sota 1,6 mm, separació per l'esquerra i per la dreta 2,2 mm. El text en color taronja, magenta 47% i groc 100%. La resta de l'espai amb fons del mateix color i el logotip calat en blanc, centrat. Les mesures del logotip són 51 mm de base per 61,3 d'altura.

L'element inferior consta del text «ARBITRATGE DE CONSUM», en dues línies, la superior «ARBITRATGE» i la inferior «DE CONSUM», centrat, que ocupen un espai de 51,8 x 13 mm. Tipus de lletra: helvètica. Mida: 21,42. Escala horitzontal: 100. Espaiat: 0. Interlineat: sòlid. Estil: negreta. Separat del tercer element per un espai de 3 mm.

Per al seu ús a Internet s'estableix una mida mínima en píxels de 75 d'ample per 138 d'alt, i ha de guardar les proporcions en dimensions més grans.