

I. DISPOSICIONS GENERALS**MINISTERI DE DRETS SOCIALS, CONSUM
I AGENDA 2030**

15208 *Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el sistema arbitral de consum.*

I

L'article 51 de la Constitució espanyola insta els poders públics a garantir la defensa dels consumidors, i a protegir-ne la seguretat, la salut i els interessos econòmics legítims mitjançant procediments eficaços. Posteriorment, la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, en l'article trenta-unè feia un manament al Govern per crear un sistema arbitral que, sense formalitats especials, atengués i resolgués amb caràcter vinculant i executiu les queixes o reclamacions dels consumidors, sempre que no hi concorregués intoxicació, lesió o mort, ni existissin indicis racionals de delictes, tot això sense perjudici de la seva protecció administrativa i judicial.

El Sistema Arbitral de Consum apareix previst als articles 57 i 58 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre. Es va desplegar reglamentàriament per primera vegada mitjançant el Reial decret 636/1993, de 3 de maig, derogat amb posterioritat pel Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, vigent fins ara, i el contingut del qual s'adequava al que estableix la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge, si bé mantenint les característiques essencials de l'arbitratge de consum des del seu origen i introduint les modificacions necessàries per incrementar la seguretat jurídica de les parts i l'homogeneïtat del sistema. Tot això amb la finalitat d'assegurar la confiança dels consumidors i usuaris i dels empresaris, de manera que s'afavoreixi la participació de les associacions o organitzacions que els representen i se'n garanteixi la voluntarietat perquè es tracta d'un procediment que finalitza amb una decisió vinculant i executiva per a les parts i suposa la renúncia a la via judicial.

Transcorreguts més de setze anys des de l'aprovació del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, es fa necessari emprendre un nou desplegament reglamentari per adaptar el Sistema Arbitral de Consum a les noves normes aprovades, tant de la Unió Europea com de caràcter nacional. En particular, cal adequar la norma al que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en la mesura que les juntes arbitral de consum són òrgans de naturalesa administrativa, així com al que estableix la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

La Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, obliga els estats membres a garantir als consumidors residents a la Unió Europea la possibilitat de resoldre els seus litigis amb empresaris establerts a qualsevol Estat membre mitjançant la intervenció d'entitats de resolució alternativa que ofereixin procediments de resolució alternativa o extrajudicial de litigis de consum que siguin independents, imparcials, transparents, efectius, ràpids i justos. Per la seva banda, la Llei 7/2017, de 2 de novembre, estableix el procediment d'acreditació i notificació a la Comissió Europea de les entitats de resolució de litigis que compleixin els requisits que s'hi exigeixen.

D'aquesta manera, les juntes arbitral estan obligades, de conformitat amb el que estableixen els seus convenis de constitució, a sol·licitar la seva acreditació segons el

que estableix la Llei 7/2017, de 2 de novembre, i per tant a complir les seves disposicions pel que fa a les mateixes juntes arbitrals com a entitats de resolució alternativa, als procediments que gestionen i als òrgans responsables de la solució dels litigis plantejats pels consumidors i usuaris. Amb això es mantenen els principis i les condicions que constitueixen la garantia d'un sistema extrajudicial de resolució de litigis de qualitat les decisions del qual tenen caràcter vinculant i executiu per a totes dues parts, consumidors i empresaris.

II

Aquest Reial decret s'estructura en una exposició de motius, un article únic, una disposició addicional única, una disposició transitòria única, una disposició derogatòria única i quatre disposicions finals.

L'article únic preveu l'aprovació del Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum, mentre que la disposició addicional única regula el règim de protecció de dades aplicable.

Per als procediments arbitrals iniciats abans de l'entrada en vigor de la norma, la disposició transitòria única preveu que prossegueixin la seva tramitació d'acord amb el que preveu la normativa vigent en el moment en què es va iniciar el procediment, mentre que les resolucions sobre admissió o inadmissió de les ofertes públiques d'adhesió de les empreses que estiguin en tràmit en la data d'entrada en vigor d'aquesta norma s'han de substanciar d'acord amb el que estableix aquest Reial decret.

Així mateix, la mateixa disposició transitòria disposa que les ofertes limitades d'adhesió que estiguin en vigor en la data d'entrada en vigor d'aquesta norma s'han d'adequar a aquesta norma en el termini de sis mesos des de l'endemà de la seva entrada en vigor. Transcorregut aquest termini, s'han de considerar no posades les limitacions de l'oferta d'adhesió, llevat de denúncia expressa d'aquesta per part de l'empresari. S'ha optat per aquesta opció per a una protecció més gran dels consumidors, entenent la falta d'adequació expressa de les ofertes al nou text com a acceptació de la desaparició de les limitacions. Per a això s'ha tingut en compte que l'admissió d'ofertes limitades ja era configurada com una excepció en el reglament fins ara vigent, en què havia de recaure informe de les juntes arbitrals de consum a través de la qual s'hagués efectuat l'oferta limitada, així com de la Comissió de Juntes, informe que hauria de tenir en compte les directrius del Consell del Sistema Arbitral de Consum.

En virtut de la disposició derogatòria única, es deroga expressament el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, així com totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin, contradiguin o siguin incompatibles amb el que disposa el present Reial decret.

Les quatre disposicions finals es refereixen al títol competencial incardinat a l'article 149.1, 5a i 6a de la Constitució espanyola, l'aplicació supletòria de la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, i de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, l'habilitació al ministre amb competències en matèria de consum per al desplegament normatiu, i l'entrada en vigor del Reial decret al cap de vint dies de la seva publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

III

El Reglament pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum es compon de quatre capítols, que agrupen un total de 45 articles.

El capítol I del Reglament està dedicat a les disposicions generals que són aplicables al Sistema Arbitral de Consum. L'article 1 determina el seu objecte, la regulació de l'organització del Sistema Arbitral de Consum i dels seus procediments, i estableix el caràcter extrajudicial, vinculant, executiu i voluntari de l'arbitratge de consum. L'article 2 estableix com a àmbit d'aplicació els litigis sorgits entre consumidors i empresaris,

nacionals i transfronterers, residents a la Unió Europea, derivats d'una relació de consum, que versin sobre matèries de lliure disposició de les parts conforme a dret.

En el capítol II, que s'estructura en tres seccions, els articles 3 a 20 estableixen l'organització del Sistema Arbitral de Consum i opten per mantenir la mateixa organització existent fins ara: les juntes arbitrals de consum, que són els òrgans de naturalesa administrativa que gestionen i administren l'arbitratge de consum; els òrgans arbitrals integrats per les persones encarregades de resoldre el litigi; i els òrgans consultius o de participació, és a dir la Comissió de Juntes Arbitrals de Consum i el Consell del Sistema Arbitral de Consum.

La secció 1a es denomina Juntes arbitrals de consum i estableix la seva naturalesa administrativa, composició, funcions i àmbit competencial.

El procediment perquè les juntes arbitrals de consum resolguin conflictes té algunes especialitats, donat el caràcter administratiu de les juntes arbitrals i la naturalesa administrativa de les seves actuacions i la naturalesa arbitral de les actuacions dels àrbitres, que són els òrgans decisors del conflicte. Els terminis establerts s'han fixat en dies hàbils, a excepció dels que deriven de la regulació especial en matèria de resolució extrajudicial de conflictes de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, que incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, de manera que es garanteix, en els articles 35.3 i 45.1 i 2 d'aquest Reglament, el respecte als terminis màxims que fixa en dies naturals l'esmentada Llei 7/2017, de 2 de novembre.

La secció 2a, articles 8 a 15, regula els òrgans arbitrals, la seva naturalesa, la forma de proposar-ne el nomenament, el procediment de la seva acreditació i retirada d'aquesta i la seva designació per actuar com a decisors en els procediments arbitrals com a òrgan unipersonal o col·legiat. S'ha de designar un òrgan unipersonal fonamentalment si la quantia de la pretensió és inferior a 600 euros, encara que amb excepcions, com és el cas d'afers d'absència de complexitat, apreciada per la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral. L'opció de designar un òrgan arbitral unipersonal en aquests casos respon a la necessitat d'agilitzar la resolució dels litigis, considerant l'experiència positiva de la intervenció dels òrgans arbitrals unipersonals, i tenint en compte que la rapidesa en la resolució del litigi és un element indispensable en l'accés de les parts a la justícia. Per assegurar la seva independència i imparcialitat, l'article 15 en regula l'abstenció i la recusació.

La secció 3a, articles 16 a 18, es dedica a la Comissió de Juntes Arbitrals de Consum, òrgan col·legiat de naturalesa administrativa, adscrit al ministeri amb competències en matèria de consum. La Comissió ha de conèixer dels recursos interposats per les parts contra les resolucions d'admissió o inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge que es fonamentin en alguna de les causes que preveu l'article 2. A més, ha d'emetre els informes per aclarir dubtes o interpretacions de normes en la resolució dels litigis plantejats als òrgans decisors dels litigis de consum, amb la finalitat d'harmonitzar els criteris de decisió d'aquells i assegurar la independència i imparcialitat dels òrgans arbitrals. En coherència amb la naturalesa d'òrgans administratius de les juntes arbitrals, les resolucions d'admissió i inadmissió dictades per la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral, que no siguin susceptibles de recurs davant la Comissió de Juntes Arbitrals, poden ser objecte de la interposició del recurs potestatiu de reposició en via administrativa.

La secció 4a, articles 19 a 22, està dedicada al Consell del Sistema Arbitral de Consum, òrgan col·legiat de representació i participació en aquesta matèria que redueix la seva composició i funcions, i es manté la representació de les diferents administracions de consum a les quals estan adscrites les juntes arbitrals de consum, de les associacions de consumidors i usuaris, de les organitzacions empresarials i de l'entitat més representativa de les entitats locals.

El capítol III, articles 23 a 30, es refereix al conveni arbitral, a les ofertes d'adhesió dels empresaris al Sistema Arbitral de Consum i a la seva denúncia, a la resolució sobre l'admissió o inadmissió d'aquestes ofertes, la competència de les quals s'atribueix al

titular de la presidència de la Junta Arbitral, així com a les bases de dades d'empreses adherides i el foment d'aquesta adhesió. S'incorporen també a l'article 23.6 les exigències d'informació a les parts que la Llei 7/2017, de 2 de novembre, imposa als procediments de resolució de litigis de caràcter vinculant. Una de les modificacions de més importància d'aquest Reglament és la desaparició, a l'article 24, de la possibilitat d'incloure limitacions de qualsevol tipus en les ofertes públiques d'adhesió formulades pels empresaris.

El distintiu d'empresari adherit al Sistema Arbitral de Consum passa a ser únic, ja que desapareixen les ofertes d'adhesió limitades, i a partir d'ara, segons estableix l'article 26, és d'utilització i exhibició obligatòria en qualsevol suport que permeti al consumidor tenir-ne coneixement: portal d'internet, condicions generals de contractes, fulls informatius, cartells o qualsevol altra comunicació comercial. Això ha de permetre que els consumidors i usuaris puguin conèixer, en el moment de la contractació d'un bé o servei, l'existència d'una oferta d'adhesió que els permeti resoldre els seus litigis mitjançant el Sistema Arbitral, de manera que aquest coneixement contribueixi a incrementar la seva confiança i seguretat en la contractació que es disposin a efectuar.

Igualment, es garanteix l'accés dels ciutadans a les ofertes públiques d'adhesió dels empresaris a través de la creació de bases de dades de caràcter electrònic, que recull l'article 27, independentment de l'obligació per a les juntes arbitral de posar a disposició dels consumidors les llistes d'empresaris adherits en qualsevol altre format accessible. Cada Junta Arbitral de Consum ha de donar publicitat a les ofertes d'adhesió que rebí i comunicar-les al ministeri amb competències en matèria de consum perquè les incorpori a la llista nacional d'empresaris adherits, i la informació esmentada ha d'estar actualitzada en tot moment. A més, com recull l'article 29, s'ha de produir la baixa en el registre públic d'ofertes d'adhesió d'empresaris al Sistema Arbitral en cas de denúncia o retirada d'aquelles, extinció de la seva vigència o en el supòsit d'incompliment reiterat de les normes de protecció dels consumidors per part dels empresaris adherits.

El capítol IV, articles 31 a 45, es dedica al procediment arbitral i a les actuacions administratives prèvies.

L'article 31 enumera els principis generals aplicables als procediments: el caràcter unidireccional, l'audiència, la contradicció, la igualtat de les parts, la gratuïtat, la confidencialitat i l'accessibilitat universal.

Els articles 32 i 34 es refereixen a la presentació de la sol·licitud d'arbitratge i a la seva esmena en cas que la Junta Arbitral hagi comprovat que no contenen les dades o la documentació necessària. L'article 33 estableix la comprovació de la competència de la Junta Arbitral que ha rebut la sol·licitud, prèvia a l'emissió de la resolució d'admissió i inadmissió de les sol·licituds, la qual cosa es preveu a l'article 35, en el qual s'estableixen les causes taxades d'inadmissió de sol·licituds.

La comprovació de l'existència d'un conveni arbitral vàlid està recollida a l'article 36. En cas d'inexistència de conveni s'ha de traslladar la sol·licitud a l'empresari reclamat perquè l'accepti o la rebutgi, donat el caràcter voluntari del procediment. Els articles 37 a 42 recullen el procediment arbitral: inici, trasllat de la documentació, audiència i proves. També es recull a l'article 40 la possibilitat de modificació de la pretensió per part del consumidor i la reconvençió de l'empresari.

L'article 43 es refereix a la falta de compareixença o inactivitat de les parts, i assenyala que no priven d'eficàcia el procediment, no tenen consideració d'aplanament ni impedeixen que es dicti un laude que posi fi al litigi.

El laude o la resolució que posa fi al procediment està recollit en els articles 44 i 45. Respecte al contingut i la forma del laude, que ha de ser motivat, l'article 44 esmentat es remet al que disposa la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge. Es manté la possibilitat que les parts arribin a un acord consensuat que posi fi al litigi entre elles, ja sigui abans de l'inici del procediment o durant aquest, i, en cas d'existència de conveni arbitral, poden elevar l'acord a laude conciliatori, llevat que l'acord ja s'hagi complert o les parts rebutgin aquesta possibilitat, cosa que està recollida a l'article 38.

Quant al termini per dictar el laude, es fixa en noranta dies naturals a comptar de l'endemà de la notificació de l'inici del procediment arbitral, excepte en els casos que es tracti d'elevat a laude un acord consensuat entre les parts, en els quals el termini es redueix a un mes. Es possibilita la pròrroga del termini de noranta dies naturals per decidir el litigi, en supòsits de complexitat especial.

Aquesta iniciativa de modificació normativa compleix els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència que estableix l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, que constitueixen els principis de bona regulació.

La seva necessitat i eficàcia es justifiquen tant pel compliment de l'obligació de desplegament reglamentari derivada de l'article 57.2 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries com pels seus efectes de dotar de més seguretat jurídica el Sistema Arbitral de Consum, fet que redunda en una protecció més gran de les persones consumidores i en una millora del seu accés a la justícia.

La proporcionalitat de la iniciativa es justifica també en el contingut de l'article 57.2 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que indica que el Govern ha de desplegar per reglament els requisits d'organització, gestió i administració del Sistema Arbitral de Consum i el procediment de resolució dels litigis.

La norma s'adequa al principi d'eficiència, perquè contribueix a la gestió racional dels recursos públics existents i limita les càrregues administratives a les imprescindibles per assolir els seus fins.

Finalment, quant al principi de transparència, s'ha donat compliment als tràmits de consulta pública prèvia i d'audiència i informació pública, de conformitat amb les exigències de l'article 26 de la Llei 50/1997, de 27 de novembre, del Govern, i s'han consultat, a més, les associacions de consumidors i usuaris més representatives, les comunitats autònomes i les entitats locals. Així mateix, s'ha sol·licitat l'informe del Consell General del Poder Judicial.

Aquest Reial decret es dicta a l'empara del que disposa l'article 149.1, 5a i 6a, de la Constitució espanyola, que atribueix a l'Estat les competències exclusives en matèria d'administració de justícia i de legislació processal, respectivament, de manera que compleix el que disposa la disposició final segona del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, que habilita el Govern per dictar, en matèria de la seva competència, les disposicions precises per aplicar la norma esmentada. S'ha comptat amb el parer de les comunitats autònomes a través de la Conferència Sectorial de Consum, amb l'audiència del Consell de Consumidors i Usuaris i altres associacions de consumidors i usuaris, així com de les organitzacions empresarials, inscrites en els registres o dipòsits corresponents en cada cas.

En virtut d'això, a proposta del ministre de Drets Socials, Consum i Agenda 2030, amb l'aprovació prèvia del ministre per a la Transformació Digital i de la Funció Pública, d'acord amb el Consell d'Estat, i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres a la reunió del dia 23 de juliol de 2024,

DISPOSO:

Article únic. *Aprovació del Reglament.*

S'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum, el text del qual s'inclou a continuació.

Disposició addicional única. *Protecció de dades de caràcter personal.*

1. El tractament de les dades personals en virtut d'aquesta norma s'efectua en compliment d'una missió d'interès públic de conformitat amb el que disposa l'article 6.1, apartat e), del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27

d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

2. Correspon a la Direcció General de Consum actuar com a òrgan responsable del tractament. Per al tractament de les dades personals s'apliquen les mesures de gestió que preveu el Reglament general de protecció de dades. Aquestes mesures inclouen la recollida de les dades d'acord amb el principi de minimització, la conservació d'aquestes durant el temps estrictament necessari per assolir les finalitats per a les quals es van recollir i l'adequació als requisits de l'Esquema Nacional de Seguretat.

Disposició transitòria única. Procediments arbitral i d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum iniciats abans de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret.

1. Les sol·licituds d'arbitratges presentades en una junta arbitral abans de l'entrada en vigor d'aquesta norma han de prosseguir la seva tramitació de conformitat amb el que preveu la normativa vigent en la data de la presentació esmentada.

2. Les ofertes d'adhesió dels empresaris al Sistema Arbitral de Consum que estiguin en tràmit, en la data d'entrada en vigor d'aquesta norma, s'han de substanciar d'acord amb el que estableix aquest Reial decret.

3. Les ofertes limitades d'adhesió que estiguin en vigor en la data d'entrada en vigor d'aquesta norma s'han d'adequar a aquesta norma en el termini de sis mesos des de l'endemà de la seva entrada en vigor. Transcorregut aquest termini, s'han de considerar no posades les limitacions de l'oferta d'adhesió, llevat de denúncia expressa d'aquesta per part de l'empresari.

Disposició derogatòria única. Derogació normativa.

Queda derogat el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, així com totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin, contradiguin o siguin incompatibles amb el que disposa el present Reial decret.

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 espanyola, que atribueix a l'Estat les competències exclusives en matèria d'administració de justícia i de legislació processal, respectivament.

Disposició final segona. Aplicació supletòria.

1. El procediment arbitral de consum i totes les actuacions portades a terme pels òrgans arbitral es regeixen pel que disposa aquesta norma i, en allò que no s'hi preveu, per la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge, i pel que disposen la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

2. L'activitat de les juntes arbitral es regeix, en allò que no preveu expressament aquesta norma, pel que disposen la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i la resta de normes de dret administratiu.

Disposició final tercera. Habilitació per al desplegament normatiu.

S'habilita la persona titular del ministeri amb competències en matèria de consum per dictar les disposicions necessàries per aplicar aquesta norma.

Disposició final quarta. *Entrada en vigor.*

Aquest Reial decret entra en vigor al cap de vint dies de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Palma, 23 de juliol de 2024.

FELIPE R.

El ministre de Drets Socials, Consum i Agenda 2030,
PABLO BUSTINDUY AMADOR

REGLAMENT QUE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. *Objecte.*

1. Aquest Reglament té per objecte regular l'organització i els procediments del Sistema Arbitral de Consum.

2. Mitjançant l'arbitratge de consum els òrgans arbitral resolten de manera extrajudicial, amb caràcter vinculant i executiu per a les parts, els litigis, nacionals o transfronterers, dirigits a empresaris i que són sotmesos a la seva decisió per consumidors o usuaris residents a la Unió Europea perquè consideren que existeix una vulneració dels seus drets reconeguts legalment o contractualment.

3. La submissió a l'arbitratge de consum té naturalesa voluntària per a les parts que mantenen la controvèrsia.

Article 2. *Àmbit d'aplicació.*

1. Únicament poden ser objecte d'arbitratge de consum les controvèrsies sorgides entre consumidors o usuaris i empresaris als quals 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 les controvèrsies:

a) Que versin sobre intoxicació, lesió, mort o aquelles en què hi hagi indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis que se'n derivin directament, de conformitat amb el que preveu l'article 57.1 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

b) Que es refereixin a serveis públics d'interès general, no econòmics o prestacionals, facilitats per les administracions públiques.

CAPÍTOL II

Organització del Sistema Arbitral de Consum

Article 3. *Composició del Sistema Arbitral de Consum.*

El Sistema Arbitral de Consum està integrat per les juntes arbitral de consum, els òrgans arbitral que decideixen els litigis, la Comissió de Juntes Arbitral de Consum i el Consell del Sistema Arbitral de Consum.

Secció 1a Juntes arbitral de consum

Article 4. *Naturalesa de les juntes arbitral de consum.*

1. Les juntes arbitral de consum tenen la naturalesa d'òrgans administratius.
2. Són juntes arbitral de consum:

a) La Junta Arbitral Nacional, adscrita al ministeri amb competències en matèria de consum.

b) Les juntes arbitral territorials, d'àmbit autonòmic o local, constituïdes mitjançant la subscripció d'un conveni entre les administracions públiques territorials i el ministeri amb competències en matèria de consum.

Article 5. *Composició de les juntes arbitral de consum.*

1. Les juntes arbitral estàn integrades per les persones titulars i suplents de la seva presidència i secretaria i pel personal que serveix de suport a l'exercici de les seves funcions.

Els nomenaments de les persones que exerceixen la presidència i la secretaria de la Junta, siguin titulars o suplents, han de recaure en personal al servei de les administracions públiques i ser designats per l'Administració a la qual estigui adscrita la Junta Arbitral, i el seu nomenament s'ha de publicar en el diari oficial que correspongui al seu àmbit territorial. En cas de vacant, absència, malaltia, abstenció o recusació, les persones titulars dels càrrecs esmentats han de ser substituïdes per les designades com a suplents.

La composició de les juntes arbitral de consum ha de tenir en compte el principi de presència equilibrada de dones i homes, excepte per raons fundades i objectives, degudament motivades.

2. Les resolucions dictades per les persones titulars de la presidència de les juntes arbitral, a excepció de les que preveu l'article 18.1.a), posen fi a la via administrativa, i contra aquestes es pot interposar un recurs potestatiu de reposició.

3. Les notificacions dels actes administratius dictats per la Junta Arbitral de Consum s'han d'efectuar de conformitat amb el que disposen els articles 40 i següents de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. En el supòsit que l'acte que s'hagi de notificar no tingui caràcter administratiu, la notificació s'ha de portar a terme conforme a la pràctica de cada Junta Arbitral.

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

Les juntes arbitral gestionen l'arbitratge institucional de consum en l'àmbit territorial propi de l'Administració pública a la qual estan adscrites, i exerceixen les funcions següents:

a) Fomentar l'arbitratge de consum entre consumidors i empresaris i les associacions o organitzacions de tots dos, i procurar l'adhesió de les empreses al Sistema Arbitral de Consum.

b) Conèixer de les ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum sobre les quals siguin competents, de conformitat amb el que estableix l'article 25, així com concedir i retirar el distintiu d'empresari adherit.

c) Gestionar i mantenir actualitzats, en el seu àmbit d'actuació, les dades dels empresaris que hagin efectuat ofertes públiques d'adhesió, mentre aquestes estiguin en vigor.

d) Comunicar al ministeri amb competències en matèria de consum les dades actualitzades dels empresaris que hagin fet ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

e) Elaborar i actualitzar la llista de les persones acreditades com a àrbitres.

f) Facilitar una solució consensuada entre el consumidor o l'usuari que presenta una sol·licitud d'arbitratge i l'empresari reclamat sempre que es consideri objectivament possible, amb la finalitat d'evitar l'inici del procediment arbitral.

g) Admetre o inadmetre i, si s'escau, arxivar les sol·licituds d'arbitratge rebudes, així com impulsar i gestionar els procediments arbitral de consum.

h) Proveir de mitjans i dur a terme les actuacions necessàries per al millor exercici de les funcions dels òrgans arbitral.

i) Publicar en el seu portal d'internet informació anual sobre l'activitat desenvolupada de conformitat amb el que preveu l'article 38 de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

j) Publicar els laudes emesos, el contingut dels quals, respectant la privacitat de les parts, ha de ser públic.

k) Posar a disposició dels consumidors i empresaris formularis de sol·licitud d'arbitratge, de contestació i d'acceptació d'aquesta, així com d'ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

l) Qualsevol altra activitat relacionada amb l'exercici de les funcions que li són pròpies.

Article 7. Àmbit competencial de les juntes arbitral de consum.

1. És competent per conèixer de les sol·licituds d'arbitratge la Junta Arbitral en l'àmbit territorial de la qual tingui el seu domicili el consumidor que presenta la sol·licitud d'arbitratge o en l'àmbit territorial de la qual tingui el seu domicili l'empresari en cas que el consumidor resideixi en un altre Estat membre de la Unió Europea.

2. Si, conforme al criteri que preveu l'apartat anterior, hi ha diverses juntes arbitral territorials competents per raó de l'àmbit territorial en què l'empresari exerceixi la seva activitat, ha de conèixer l'afer la Junta d'àmbit territorial inferior.

3. Una Junta Arbitral de Consum diferent de la que sigui competent segons els apartats anteriors ha de resoldre el litigi quan el consumidor hagi manifestat en el conveni arbitral o manifesti en qualsevol altre moment la seva voluntat de sotmetre la decisió de la controvèrsia a la Junta Arbitral d'àmbit autonòmic o local a la qual estigui adherit l'empresari. Aquesta elecció tan sols és eficaç si la seu de la Junta Arbitral és a la mateixa comunitat autònoma en la qual el consumidor té el seu domicili en el moment de presentar la seva sol·licitud.

Secció 2a Òrgans arbitral

Article 8. Naturalesa dels òrgans arbitral.

1. Correspon als òrgans arbitral la decisió o resolució dels litigis plantejats davant les juntes arbitral.

2. Els òrgans arbitral poden ser de caràcter unipersonal o de caràcter col·legiat, integrats en aquest cas per tres àrbitres, proposats en la forma que determina l'article 13.

3. Els òrgans arbitral són assistits, i actua amb veu però sense vot, per la persona titular de la secretaria de la Junta Arbitral o per qualsevol altra que sigui designada per la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral de Consum, que pot determinar que aquesta funció sigui assumida per l'òrgan arbitral unipersonal o per la persona titular de la presidència de l'òrgan arbitral col·legiat.

4. La persona que assumeixi la secretaria dels òrgans arbitral ha de portar a terme les funcions següents:

a) Certificar les actuacions de l'òrgan arbitral i garantir que els procediments i les regles de constitució i adopció d'acords són respectades.

b) Estendre acta de les audiències i, si s'escau, custodiar les gravacions d'audiències telemàtiques, així com qualsevol documentació aportada en aquelles, i donar fe de la seva autenticitat.

c) Fer les notificacions de les actuacions dels òrgans arbitral.

d) Facilitar a les parts interessades la informació que sol·licitin sobre l'estat de les actuacions arbitral, que té caràcter confidencial.

Article 9. Proposta i llista d'àrbitres acreditats.

1. L'Administració pública a la qual estigui adscrita la Junta Arbitral, les associacions de consumidors i les organitzacions empresarials que participin en la gestió del Sistema Arbitral de Consum estan obligades a formular la proposta dels àrbitres que

hagin d'intervenir en els procediments que es portin a terme en cada Junta Arbitral. Les propostes s'han de dirigir a la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral.

2. Les administracions públiques només poden proposar com a àrbitres personal al seu servei o al servei de qualsevol altra Administració pública o del sector públic institucional.

3. Les associacions de consumidors i les organitzacions empresarials només poden proposar àrbitres si prèviament estan inscrites en els registres estatal o autonòmics corresponents a l'àmbit territorial de la Junta.

4. En les propostes referides en els apartats anteriors s'ha d'indicar si s'efectuen per intervenir de forma general en tots els procediments o en aquells que estiguin relacionats amb reclamacions d'algun sector econòmic concret.

Article 10. *Acreditació dels àrbitres.*

1. Les persones proposades per actuar com a àrbitres han de sol·licitar la seva acreditació a la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral de Consum en els procediments de la qual hagin d'intervenir. La sol·licitud d'acreditació implica l'acceptació de l'exercici de les funcions que li són pròpies i la seva inclusió en la llista elaborada per la Junta Arbitral esmentada. L'acreditació dels membres integrants dels òrgans arbitral s'ha de dur a terme la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral de Consum, atenent els requisits d'honorabilitat i qualificació.

La persona titular de la presidència de la Junta Arbitral de Consum s'entén acreditada com a àrbitre sempre que reuneixi el requisit d'estar en possessió de la llicenciatura o grau en dret, tant si decideix l'arbitratge en dret com en equitat.

2. En cas que la proposta sigui duta a terme per les administracions públiques, és un requisit necessari per a la seva acreditació, independentment que es tracti d'un arbitratge resolt en dret o en equitat, estar en possessió de la llicenciatura o grau en dret.

No obstant això, en els casos en què el titular de la presidència de la Junta Arbitral apreciï absència de complexitat en la reclamació i l'arbitratge sigui resolt en equitat, pot acreditar a qui estigui en condicions de justificar un coneixement general suficient del dret, a més de formació específica o experiència professional en dret de consum, durant un període superior a dos anys.

3. En els arbitratges que s'hagin de decidir en dret, els àrbitres designats a proposta de les associacions de consumidors i usuaris i de les organitzacions empresarials o professionals han d'estar en possessió de grau o llicenciatura en dret.

4. Concedida l'acreditació, s'ha de notificar als interessats per mitjans electrònics, i s'han d'incloure en la llista pública d'àrbitres de la Junta Arbitral de Consum, que s'ha d'actualitzar permanentment.

Article 11. *Retirada de l'acreditació dels àrbitres i baixa en la llista corresponent.*

1. La persona titular de la presidència de la Junta Arbitral que hagi concedit l'acreditació d'un àrbitre és competent per procedir a la seva retirada i a la baixa corresponent en la llista d'àrbitres acreditats en els supòsits següents:

- a) Per renúncia expressa del mateix àrbitre.
- b) Quan l'àrbitre deixi de reunir els requisits o la qualificació que s'exigeixen per a la seva acreditació.
- c) Per incompliment o desistiment de les seves funcions o quan hi hagi un rebuig reiterat i injustificat a intervenir en els procediments.
- d) Quan ho sol·liciti i justifiqui adequadament l'entitat, associació o organització que va efectuar la proposta.
- e) Quan l'entitat, associació o organització que va efectuar la proposta desaparegui, deixi de reunir els requisits per efectuar la proposta o cessi en la participació o col·laboració amb la Junta Arbitral.

f) Quan l'àrbitre estigui exercint un càrrec que pugui comprometre la seva independència o aparença d'imparcialitat i, en conseqüència, la confiança de les parts.

2. El procediment de retirada de l'acreditació, que en cap cas té caràcter sancionador ni disciplinari, s'inicia d'ofici o a instància de part, i es garanteixen els principis d'audiència i contradicció als interessats, així com a l'entitat, associació o organització que hagin efectuat la proposta.

3. La retirada de l'acreditació s'entén sense perjudici de la falta o impossibilitat d'exercici de les funcions arbitrals en el curs d'un procediment arbitral, a la qual es refereix l'article 19 de la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge, cas en què la pretensió de remoció s'ha de substanciar segons el que disposa l'apartat precedent.

Article 12. *Òrgans arbitrals unipersonals.*

1. Ha de conèixer dels afers un òrgan arbitral unipersonal, acreditat a proposta de l'Administració pública:

- a) Quan les parts en litigi així ho acordin.
- b) Quan l'import de la pretensió de la controvèrsia sigui inferior a 600 euros, llevat que la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral de Consum decideixi designar un òrgan col·legiat, de forma motivada, i a la vista de la complexitat de l'afer.
- c) Quan s'elevi a laude conciliatori l'acord consensuat assolit per les parts, llevat que en el moment que s'assoleixi l'acord ja s'hagi designat un òrgan arbitral col·legiat, cas en què conserva la seva competència.
- d) Quan la persona titular de la presidència aprecii absència de complexitat en el litigi, encara que la quantia de la pretensió sigui superior a 600 euros, i en aquest cas s'ha d'indicar expressament tal circumstància en el moment de la designació de l'òrgan arbitral unipersonal.

2. Les parts, de comú acord, es poden oposar, de forma expressa i motivadament, a la designació d'un òrgan arbitral unipersonal, i correspon a la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral resoldre sobre l'oposició, una vegada avaluats els motius d'oposició, i, si s'escau, designar un òrgan arbitral col·legiat. La decisió adoptada sobre l'oposició no pot ser objecte d'impugnació.

Article 13. *Òrgans arbitrals col·legiats.*

1. En els supòsits que no preveu l'article 12, ha de conèixer dels afers un òrgan arbitral col·legiat, integrat per tres àrbitres acreditats, proposats cada un, respectivament, per l'Administració pública, per les associacions de consumidors i usuaris i per les organitzacions empresarials.

2. La presidència dels òrgans arbitrals col·legiats ha de ser assumida per l'àrbitre proposat per l'Administració pública.

Article 14. *Designació dels òrgans arbitrals.*

1. La designació dels òrgans arbitrals que intervinguin en els procediments, com a titulars o suplents, correspon a la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral.

La designació d'àrbitres s'efectua per torn, entre els que figurin a la llista d'àrbitres acreditats davant la Junta Arbitral de Consum. 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.

2. En cas que transcorrin deu dies hàbils sense que els àrbitres objecte de la crida per torn hagin pogut ser nomenats, la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral pot designar-los de manera directa.

3. Si l'arbitratge es decideix en dret, tots els integrants de l'òrgan arbitral col·legiat han d'acreditar estar en possessió del grau o llicenciatura en dret.

Article 15. *Abstenció i recusació dels òrgans arbitral.*

1. Els òrgans arbitral han d'actuar en l'exercici de les seves funcions amb la deguda independència i imparcialitat, i estan obligats a abstenir-se si concorre qualsevol circumstància que pugui donar lloc a dubtes sobre aquestes obligacions o a l'existència d'un conflicte d'interessos, i han de guardar confidencialitat sobre els afers que coneixin.

Els qui hagin intervingut, amb caràcter previ, en qualsevol intent d'assoliment d'una solució consensuada entre les parts, ja sigui en el mateix afer o en qualsevol altre que tingui relació estreta amb aquell, no poden ser designats àrbitres, i s'han d'abstenir en cas que en el moment de la designació es desconegui la circumstància esmentada.

2. Si concorren circumstàncies que donin lloc a dubtes justificats sobre la seva independència i imparcialitat, les parts poden sol·licitar la recusació en el termini de cinc dies hàbils des de l'endemà que s'hagi notificat la seva designació per decidir el litigi, o des de la data en què en tinguin coneixement.

3. El recusat ha de decidir si accepta la seva recusació en el termini de cinc dies hàbils, excepte quan es tracti de la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral, cas en què es considerarà acceptada i sense possibilitat de ser rebutjada.

Si la recusació és rebutjada, ha de resoldre la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral, amb l'audiència prèvia del recusat, en el termini de tres dies hàbils.

4. La resolució de la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral sobre la recusació ha de ser motivada i s'ha de notificar a l'interessat i a les parts que intervenen en el litigi.

5. Acceptada la recusació, l'àrbitre suplent ha de continuar coneixent del procediment arbitral fins a la seva terminació, i pot ordenar, de forma motivada, la repetició d'algunes actuacions. En cas que no hagi estat designat suplent, s'ha de procedir a una nova designació.

6. Si no prospera la recusació plantejada, la part que la va instar pot fer valer la recusació en la impugnació judicial del laude.

7. El procediment arbitral queda en suspens mentre no es decideixi sobre la recusació, i s'amplia el termini per dictar laude que preveu l'article 45 per un període igual al de la suspensió esmentada.

Secció 3a *Comissió de Junes Arbitral de Consum***Article 16. *Naturalesa de la Comissió de Junes Arbitral de Consum.***

La Comissió de les Junes Arbitral és un òrgan col·legiat de naturalesa administrativa, adscrit funcionalment al ministeri amb competències en matèria de consum.

Article 17. *Composició i funcionament de la Comissió de Junes Arbitral de Consum.*

1. La Comissió de Junes Arbitral està integrada per la persona titular de la Presidència de la Junta Arbitral Nacional, que n'exerceix al seu torn la presidència, i per dos vocals, un de designat per la Comissió Sectorial de Consum i l'altre per l'associació de més implantació en l'àmbit estatal representativa de les entitats locals que tinguin la presidència d'una junta arbitral territorial.

La secretaria de la Comissió de les Junes Arbitral l'ha d'exercir la persona titular de la secretaria de la Junta Arbitral Nacional, que assisteix a les reunions amb veu, però sense vot.

La durada del mandat dels vocals de la Comissió de les Junes Arbitral és de quatre anys, i cessen en el càrrec per renúncia, incapacitat o finalització del mandat, i en aquest últim cas continuen en funcions fins que es procedeixi a la nova designació.

2. En cas de vacant, absència o malaltia dels membres de la Comissió, es designen els seus substituïts de la manera següent:

a) La persona titular de la presidència ha de ser substituïda pel seu suplent, si n'hi ha, o per la persona titular de la Subdirecció General de Regulació i Drets de les Persones Consumidores de la Direcció General de Consum o un altre representant de la Direcció General de Consum del ministeri amb competències en matèria de consum, amb rang de subdirector o subdirectora.

b) La persona titular de la secretaria de la Comissió de Junes Arbitrals ha de ser substituïda pel seu suplent o, si no n'hi ha, s'ha de designar entre personal al servei de la Subdirecció General de Regulació i Drets de les Persones Consumidores.

3. En cas de vacant, absència o malaltia dels vocals, la persona titular de la presidència de la Comissió ha de sol·licitar als mateixos òrgans que van designar els vocals titulars que designin els substituïts.

4. Els vocals de la Comissió de Junes Arbitrals poden ser reelegits per un màxim de dos mandats, i les vacants que es produeixin s'han de cobrir mitjançant una nova designació feta en la mateixa forma que la inicial.

5. La Comissió de les Junes Arbitrals pot sol·licitar, per a l'exercici de les seves funcions, l'assistència i el suport de persones acreditades com a àrbitres en qualsevol Junta Arbitral de Consum, i ha de requerir a aquestes la seva designació, amb caràcter general per a qualsevol afer o per a alguns en concret, amb l'únic requisit que acreditin una àmplia experiència sobre la matèria de què es tracti.

6. Els acords de la Comissió de Junes Arbitrals s'han d'adoptar per majoria, i s'entenen adoptats vàlidament si en la votació concorren, almenys, dos dels seus membres, cas en què l'adopció de l'acord requereix unanimitat.

Article 18. *Funcions de la Comissió de Junes Arbitrals de Consum.*

1. Correspon a la Comissió de Junes Arbitrals:

a) La resolució dels recursos interposats contra les resolucions d'admissió o inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge, que es fonamentin en la vulneració de l'article 2.

b) L'emissió d'informes tècnics, dictàmens o recomanacions que serveixin de suport als òrgans arbitrals en l'exercici de les seves funcions, en particular en els supòsits de laudes que continguin pronunciaments diferents davant de fets, fonaments i pretensions substancialment iguals.

2. Els informes, dictàmens o recomanacions s'han d'emetre a sol·licitud de les persones titulars de les presidències de les juntes arbitrals o dels òrgans arbitrals en el termini màxim d'un mes, a comptar de l'endemà que la Secretaria de la Comissió de les Junes Arbitrals rebi la sol·licitud, i es pot requerir als sol·licitants tota la documentació i informació que es consideri oportuna.

3. Els informes, dictàmens o recomanacions emesos per la Comissió de Junes Arbitrals no tenen caràcter vinculant, i els òrgans arbitrals es poden apartar del seu contingut de forma motivada.

4. Tots els informes, dictàmens o recomanacions emesos per la Comissió han de ser publicats en el portal d'internet del ministeri amb competències en matèria de consum.

Secció 4a Consell del Sistema Arbitral de Consum

Article 19. *Naturalesa del Consell del Sistema Arbitral de Consum.*

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

Article 20. *Composició del Consell del Sistema Arbitral de Consum.*

1. El Consell del Sistema Arbitral de Consum està integrat per les persones titulars de la seva presidència i vicepresidència, així com pels consellers.
2. La presidència correspon a la persona titular de la Direcció General de Consum.
3. La vicepresidència l'ha d'exercir la persona titular de la presidència de la secció d'Arbitratge i Reclamacions de la Comissió Sectorial de Consum.
4. Són consellers del Sistema Arbitral de Consum:

- a) La persona titular de la presidència de la Junta Arbitral Nacional.
- b) Quatre persones titulars de les presidències de juntes arbitrals territorials, dues de designades per la Comissió Sectorial de Consum i dues per l'associació de més implantació en l'àmbit estatal representativa de les entitats locals.
- c) Dos representants de les autoritats de consum de les comunitats autònomes i de les ciutats de Ceuta i Melilla, designats per la Comissió Sectorial de Consum.
- d) Un representant de l'associació d'entitats locals amb més implantació en l'àmbit estatal, designat per l'associació esmentada.
- e) Un representant del Consell de Consumidors i Usuaris, designat per aquest òrgan.
- f) Un representant de les organitzacions empresarials, designat per les organitzacions més representatives d'àmbit estatal.

La durada del mandat dels consellers és de quatre anys. Cessen en el càrrec per renúncia, incapacitat o venciment del terme del mandat, i en aquest cas romanen en el càrrec fins que es procedeixi a les noves designacions.

5. La secretaria del Consell del Sistema Arbitral de Consum, que té veu, però no vot, l'ha d'exercir la persona titular de la Subdirecció General de Regulació i Drets de les Persones Consumidores de la Direcció General de Consum.

Article 21. *Funcionament del Consell del Sistema Arbitral de Consum.*

1. El Consell del Sistema Arbitral de Consum s'ha de reunir almenys un cop l'any, i es considera vàlidament constituït quan concorrin el president i secretari o, si s'escau, qui els supleixin i la meitat, almenys, dels seus membres.
2. Els acords s'adopten per majoria de vots emesos. En cas d'empat, dirimeix l'afer qui presideixi.
3. El Consell del Sistema Arbitral de Consum pot ser convocat en qualsevol moment per tractar un afer que se sotmeti a la seva decisió, sempre que així ho sol·liciti un terç dels seus membres.

Article 22. *Funcions del Consell del Sistema Arbitral de Consum.*

Són funcions del Consell del Sistema Arbitral de Consum:

- a) El seguiment, el suport i les propostes de millora del Sistema Arbitral de Consum.
- b) L'elaboració de directrius generals sobre qualsevol afer d'especial interès que afecti els diversos agents que intervenen en el Sistema Arbitral de Consum i requereixi una resposta homogenia.
- c) L'establiment de criteris homogenis sobre la formació dels òrgans arbitrals.

d) L'exercici de qualsevol funció prevista legalment o reglamentàriament i, si s'escau, qualsevol altre afer que li encarregui la Comissió Sectorial de Consum.

CAPÍTOL III

Conveni arbitral i ofertes públiques d'adhesió dels empresaris

Article 23. *Formalització del 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 de l'arbitratge de consum les controvèrsies derivades d'una relació de consum.

2. El conveni arbitral ha de constar per escrit, en un document o documents signats per les parts, en format electrònic quan ho exigeixi una norma. El conveni ha de ser accessible en tot moment per a la seva consulta posterior i permetre la seva reproducció fidel durant el període de temps en què estigui en vigor.

3. Quan hi hagi una oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, en la manera que estableix l'article següent, el conveni arbitral s'entén vàlidament formalitzat per la mera presentació de la sol·licitud d'arbitratge, sempre que la pretensió estigui inclosa en l'àmbit de l'activitat de l'empresa o establiment.

4. S'entén vàlidament formalitzat el conveni arbitral per la mera presentació de la sol·licitud d'arbitratge si resulta acreditat que en aquest moment l'empresari utilitza o exhibeix el distintiu públic d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, sense que hi hagi oferta d'adhesió prèvia o havent perdut aquesta els seus efectes.

5. En cas que no consti l'existència d'un conveni arbitral en qualsevol de les formes que assenyalen els apartats precedents, la Junta Arbitral competent, una vegada admesa a tràmit una sol·licitud d'arbitratge, l'ha de traslladar al reclamant perquè l'accepti o rebutgi, de conformitat amb el que preveu l'article 36.2.

6. En el moment que les parts prestin el consentiment per resoldre el seu litigi mitjançant l'arbitratge de consum, han de ser informades, preferentment en els formularis normalitzats que posen a disposició les juntes arbitrials, que l'existència d'un conveni arbitral vàlid impedeix als tribunals conèixer dels litigis sotmesos a arbitratge, sempre que la part a qui interressi l'invoqui mitjançant declinatòria, així com que la decisió que posi fi al litigi té caràcter vinculant.

Article 24. *Oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.*

1. Els empresaris poden formular per escrit i a través de mitjans electrònics una oferta pública i unilateral d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

2. En l'oferta d'adhesió s'ha d'indicar si s'opta perquè l'arbitratge es decideixi en equitat, en dret o indistintament a elecció del consumidor, així com el termini de validesa de l'oferta. En el supòsit que no consti qualsevol d'aquests punts, l'oferta s'entén feta en equitat i per temps indefinit.

3. L'oferta pública d'adhesió és única, s'entén feta a tot el Sistema Arbitral de Consum, sense limitacions, i engloba totes les activitats que desenvolupi l'empresari sota el mateix número d'identificació fiscal, nom comercial o marca.

Els empresaris que tinguin la condició de persones físiques i desenvolupin activitats diferents de venda o prestació de serveis en diferents establiments, o mitjançant venda a distància per canals diferents, han d'identificar clarament en l'oferta d'adhesió l'activitat o activitats per a les quals efectuen l'oferta.

4. Als efectes del que disposa aquest capítol, no es considera que hi ha limitació de les ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum quan l'adhesió es faci per un període superior a un any, o s'efectuï a les juntes arbitrials corresponents al territori en què l'empresari desenvolupi principalment la seva activitat. Qualsevol altra condició inclosa en l'oferta d'adhesió és considerada com a limitació.

A aquests efectes, s'entén que l'empresari desenvolupa principalment la seva activitat en un determinat territori quan dirigeixi la seva oferta de béns i serveis als consumidors domiciliats en aquest territori, a través d'establiments oberts al públic o mitjançant tècniques de comunicació a distància.

5. L'oferta pública d'adhesió, així com la seva denúncia, l'ha d'efectuar l'empresari o representant amb poder suficient per disposar.

Article 25. Competència per resoldre sobre les ofertes públiques d'adhesió.

1. És competent, per resoldre sobre l'admissió o inadmissió de les ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, la Junta Arbitral corresponent a l'àmbit territorial en el qual l'empresari desenvolupi principalment la seva activitat.

Si en l'àmbit territorial autonòmic en què l'empresari desenvolupa principalment la seva activitat hi ha diverses juntes arbitral, és competent per resoldre sobre l'oferta d'adhesió la Junta Arbitral d'àmbit territorial superior.

Si l'empresari desenvolupa la seva activitat principal en un àmbit territorial superior a una comunitat autònoma, és competent per resoldre l'oferta d'adhesió la Junta Arbitral Nacional de Consum.

2. Si, segons el que disposa l'apartat anterior, la Junta Arbitral davant la qual s'hagi presentat l'oferta pública d'adhesió no és competent per resoldre-la, l'ha de traslladar en un termini màxim de deu dies hàbils a la Junta Arbitral competent per resoldre, i n'ha d'informar el sol·licitant.

Article 26. Resolució sobre l'oferta pública d'adhesió i concessió del distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

1. La persona titular de la presidència de la Junta Arbitral que sigui competent per conèixer de l'oferta pública d'adhesió ha de resoldre motivadament sobre la seva acceptació o rebuig i, en cas d'acceptar-la, atorgar a l'empresari el distintiu oficial que figura a l'annex.

2. Els empresaris adherits al Sistema Arbitral de Consum estan obligats a utilitzar el distintiu oficial referit anteriorment en el seu portal d'internet, que també ha de constar en les condicions generals dels contractes de compravenda o de prestació de serveis que l'empresari ofereixi al consumidor.

Si l'empresari no disposa de portal d'internet o no hi ha documentació relativa a les condicions generals, el distintiu ha de ser exhibit en qualsevol suport que permeti al consumidor conèixer-lo, en particular a través de fulls informatius propis, cartells amb la informació en un lloc accessible al consumidor o qualsevol altra comunicació comercial.

3. La utilització d'aquest distintiu oficial, per part dels empresaris adherits, s'ha d'ajustar al que disposa l'annex.

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

Article 27. Base de dades d'empresaris adherits al Sistema Arbitral de Consum.

1. El ministeri amb competències en matèria de consum ha d'elaborar una base de dades electrònica de caràcter públic i d'àmbit nacional en la qual s'incloguin la totalitat d'ofertes d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, acceptades per qualsevol Junta Arbitral.

2. Cada Junta Arbitral ha de disposar d'una base de dades pública, en format electrònic i permanentment actualitzada, en la qual s'incloguin les dades de les ofertes públiques d'adhesió vigents o denunciades sobre les quals hi hagi resolució, i s'han d'incorporar o donar de baixa en la base de dades nacional d'empresaris adherits.

3. Les juntes arbitral han de comunicar qualsevol modificació que es produeixi en la seva base de dades d'empresaris adherits, amb la finalitat que s'incorpori a la base de

dades de caràcter nacional elaborada pel ministeri amb competències en matèria de consum.

4. Les bases de dades electròniques a les quals es refereixen els apartats anteriors han de ser accessibles a través dels portals d'internet de les administracions públiques a les quals estiguin adscrites les juntes arbitral i del ministeri amb competències en matèria de consum, i han d'estar disponibles, igualment, en les seus de les juntes arbitral, en un format que garanteixi l'accessibilitat universal.

Article 28. *Denúncia de l'oferta pública d'adhesió.*

1. Les ofertes públiques d'adhesió efectuades per al Sistema Arbitral de Consum poden ser denunciades davant la Junta Arbitral competent per l'empresari o el representant amb poder suficient per disposar, ja sigui per escrit o per mitjans electrònics.

2. La denúncia té efectes un cop transcorregut un mes des de la data que es va comunicar a la Junta Arbitral, llevat que en l'oferta pública d'adhesió o en la denúncia s'estableixi un termini superior. En la resolució de la presidència de la Junta Arbitral que declari l'admissió de la denúncia ha de constar la seva data d'efectes, i la Junta Arbitral ha de procedir a la seva baixa en la llista d'empresaris adherits i donar trasllat de la baixa de l'oferta a la base de dades de caràcter nacional, gestionada pel ministeri amb competències en matèria de consum.

3. La denúncia no afecta els convenis arbitral vàlidament formalitzats amb anterioritat a la data en què la denúncia de l'oferta d'adhesió hagi de tenir efecte.

Article 29. *Baixa en les bases de dades d'empresaris adherits al Sistema Arbitral de Consum.*

1. Els empresaris adherits al Sistema Arbitral de Consum són baixa en les bases de dades d'empresaris adherits i, en conseqüència, no poden fer ús del distintiu concedit a partir de la data d'efectes d'aquella, en els supòsits següents:

a) Denúncia per part de l'empresari o extinció de l'oferta per venciment del termini de la seva vigència.

b) Utilització fraudulenta o enganyosa del distintiu d'adhesió.

c) Incompliment reiterat dels laudes arbitral dictats pels òrgans arbitral de consum.

d) Comissió d'infraccions reiterades qualificades de greus o molt greus en matèria de protecció al consumidor, que hagin estat 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, que lesionin greument els drets i interessos legítims dels consumidors, encara que no s'hagin sancionat prèviament.

f) Declaració de concurs de creditors de l'empresa.

g) Cessament de l'activitat de l'empresari, dissolució o liquidació de l'empresa i extinció de la seva personalitat.

2. La persona titular de la presidència de la Junta Arbitral que hagi concedit el distintiu oficial d'empresari adherit, amb l'audiència prèvia d'aquest, ha de dictar una resolució motivada de retirada del distintiu i, si s'escau, de la seva baixa en les bases de dades corresponents.

Article 30. *Foment d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.*

Les administracions públiques poden establir, de manera coordinada, incentius en l'àmbit de les seves competències perquè els empresaris facin ofertes d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, per tal que es faciliti l'accés a la justícia dels consumidors a través d'aquest mecanisme de resolució alternativa de litigis.

CAPÍTOL IV

Procediment arbitral i actuacions administratives prèvies

Article 31. *Principis generals del procediment.*

1. El procediment arbitral de consum té caràcter unidireccional, en el sentit que únicament els consumidors i usuaris poden presentar sol·licituds d'arbitratge amb la finalitat que els seus litigis de consum siguin resolts mitjançant aquest procediment.

2. El procediment arbitral de consum s'ha d'ajustar als principis d'audiència, contradicció, igualtat entre les parts i gratuïtat, i s'ha de garantir als consumidors un accés senzill, per mitjans electrònics o no, i independentment del lloc en què estiguin. Així mateix, s'ha de garantir l'accessibilitat universal als seus procediments, tràmits i oficines i serveis d'informació i atenció, utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis del disseny universal o, si s'escau, implementant mitjans alternatius d'adequació efectiva perquè hi accedeixin persones amb discapacitat.

3. Els òrgans arbitral, les parts en litigi i qui de qualsevol manera intervingui en els procediments estan obligats a guardar confidencialitat sobre la informació que coneguin com a conseqüència de la seva intervenció.

4. L'arbitratge de consum es decideix en equitat llevat que les parts, de comú acord, optin expressament per la decisió en dret. Si l'empresari en la seva oferta d'adhesió ha optat perquè el litigi sigui resolt exclusivament en dret i el consumidor ha optat en la seva sol·licitud de forma expressa perquè el litigi sigui resolt en equitat, s'ha de comunicar aquest fet i s'ha de sol·licitar al reclamant la seva acceptació de la decisió en dret, i la sol·licitud s'ha de tractar com si no existís adhesió prèvia en cas de falta d'acord.

5. Els òrgans arbitral col·legials han d'adoptar qualsevol decisió o laude per majoria simple de membres. En cas d'empat en l'adopció de l'acord, decideix la persona titular de la presidència. No obstant això, si l'acord té punts en què sí que hi ha majoria, s'ha de detallar en el mateix acord.

Els àrbitres que s'apartin de la decisió adoptada en un laude poden fer constar el seu vot particular en el mateix laude.

6. 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.

7. La notificació de les actuacions arbitral, inclòs el laude, s'ha de fer segons la pràctica adoptada per la Junta Arbitral o, si no n'hi ha, segons el que preveu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

Article 32. *Presentació de sol·licituds d'arbitratge.*

1. El consumidor o usuari que consideri que un empresari ha vulnerat els seus drets, reconeguts legalment o contractualment, pot presentar una sol·licitud d'arbitratge en el registre de la Junta Arbitral competent, si n'hi ha, o en qualsevol dels llocs a què es refereix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

2. En la sol·licitud d'arbitratge s'han d'incloure les dades següents:

a) Nom, cognoms, domicili i nacionalitat del consumidor, així com adreça de correu electrònic, en cas que se'n disposi.

En cas que la sol·licitud sigui formulada mitjançant un representant, aquest s'ha d'identificar, i s'ha d'aportar un document que acrediti aquesta representació.

b) Número de document nacional d'identitat, número de passaport o número d'identitat d'estranger. En cas que la sol·licitud es formuli mitjançant un representant, s'ha d'indicar el document o el número d'identitat de tots dos.

c) En cas que la Junta Arbitral notifiqui les actuacions arbitral de conformitat amb el que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, el consumidor pot triar que la pràctica de la notificació es faci per mitjans electrònics o en un lloc físic.

d) Nom, cognoms o raó social, NIF i domicili de l'empresari reclamat, així com, si es coneix, la seva adreça als efectes de notificacions. En cas que el consumidor no disposi

d'alguna d'aquestes dades, ha d'aportar qualsevol altra dada que pugui ser d'interès per a la completa identificació i localització de l'empresari reclamat.

e) Descripció dels fets que motiven la controvèrsia, exposició clara i concreta de les pretensions, en què se'n determini la quantia, si té caràcter econòmic i, si s'escau, els fonaments en què basa la pretensió. S'ha d'aportar, així mateix, tota la documentació o les proves que siguin necessàries per al coneixement i la solució del litigi.

f) La resposta de l'empresari a la reclamació interposada contra aquest o, en cas que no s'hagi atès un cop transcorregut un mes des que es va presentar, s'ha d'acreditar que s'ha intentat comunicar-s'hi.

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

h) Signatura del sol·licitant, o de la persona que actua en representació seva, i lloc i data d'aquella.

3. Les juntes arbitrals han de facilitar a les parts models normalitzats de, com a mínim, la sol·licitud d'arbitratge i de la seva acceptació en cas que no hi hagi conveni arbitral, de la contestació a la sol·licitud per part de l'empresari i de tots els documents que es consideri que puguin facilitar els tràmits del procediment arbitral.

Article 33. Determinació de la competència territorial de la Junta Arbitral de Consum.

La persona titular de la presidència de la Junta Arbitral davant la qual s'hagi presentat la sol·licitud d'arbitratge ha de conèixer sobre la competència territorial de la Junta, i l'ha de traslladar, en altre cas, a la Junta Arbitral de Consum competent en el termini de deu dies hàbils des de la data que es va presentar la sol·licitud.

Article 34. Verificació del contingut de la sol·licitud d'arbitratge.

1. La Junta Arbitral competent en virtut de l'article anterior ha de comprovar si la sol·licitud d'arbitratge reuneix els requisits mínims que exigeix l'article 32.2.

2. En cas que la sol·licitud d'arbitratge no reuneixi els requisits que indica l'apartat anterior, s'ha de requerir a la part reclamant que ho esmeni en un termini que no pot excedir els deu dies hàbils, amb l'avertència que, si no aporta la documentació requerida en el termini concedit, es considerarà que desisteix de la seva sol·licitud i s'arxivaran les actuacions.

Article 35. Admissió i inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge.

1. Una vegada examinada la sol·licitud d'arbitratge i la documentació aportada, la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral competent ha de resoldre sobre l'admissió o inadmissió de la sol·licitud d'arbitratge, i ha de notificar aquesta resolució al consumidor reclamant i a l'empresari reclamat en cas que ja hagi traslladat a aquest la sol·licitud.

2. A més de per les causes que preveu l'article 2, la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral ha d'acordar la inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge en els supòsits següents:

a) Quan es tracti de reclamacions infundades o no s'hi aprecii afectació dels drets i interessos econòmics legítims dels consumidors i usuaris.

b) Si el litigi s'ha resolt o plantejat davant un òrgan jurisdiccional o una altra entitat acreditada i notificada a la Comissió Europea de conformitat amb el que preveu la Llei 7/2017, de 2 de novembre, llevat que, en aquest últim cas, s'acrediti el desistiment del primer procediment.

En cap cas s'admet a tràmit una sol·licitud d'arbitratge prèviament no admesa per qualsevol Junta Arbitral o sobre la qual un òrgan arbitral hagi donat per acabades les seves actuacions per qualsevol de les circumstàncies que preveu l'article 44, i s'hagi deixat expedida la via judicial.

c) Si el consumidor no s'ha posat prèviament en contacte amb l'empresari per tractar de resoldre l'afer o no acrediti haver intentat comunicar-s'hi. En tot cas, la reclamació ha de ser admesa si ha transcorregut més d'un mes des que el consumidor va presentar la reclamació a l'empresari i aquest no ha comunicat la seva resolució.

d) Si el consumidor presenta la sol·licitud d'arbitratge un cop transcorregut més d'un any des que va interposar la reclamació a aquest efecte davant l'empresari reclamat.

e) Si el contingut de la reclamació és vexatori.

3. El termini màxim per notificar la inadmissió de la sol·licitud d'arbitratge és de vint-i-un dies naturals a comptar de l'endemà de la recepció a la Junta Arbitral competent de la sol·licitud completa.

4. La resolució d'admissió o inadmissió de la sol·licitud en els supòsits que preveu l'article 2 no posa fi a la via administrativa i pot ser impugnada per qualsevol de les parts davant la Comissió de Junes Arbitrals.

El recurs es pot interposar en el termini d'un mes des que es va notificar davant la Comissió de les Junes Arbitrals de Consum o davant el president de la Junta Arbitral territorial que va dictar la resolució recorreguda, cas en què s'ha de traslladar el recurs, amb el seu informe i una còpia completa i ordenada de l'expedient, a la Comissió de les Junes Arbitrals de Consum en el termini de quinze dies hàbils.

El termini màxim per dictar i notificar la resolució del recurs és de tres mesos des que es va interposar. Un cop transcorregut aquest termini sense que s'hagi dictat una resolució, el recurs es pot entendre desestimat. La resolució d'aquest recurs posa fi a la via administrativa.

5. En els altres supòsits la resolució sobre l'admissió o inadmissió de la sol·licitud posa fi a la via administrativa.

6. En cas que es tracti d'impugnar la resolució d'admissió de la sol·licitud per qualsevol causa, havent-se notificat a les parts la designació de l'òrgan arbitral, aquest és qui decideix sobre la seva pròpia competència, inclosa l'oposició a l'admissió de la sol·licitud d'arbitratge.

Article 36. Comprovació d'existència de conveni arbitral, trasllat de la sol·licitud d'arbitratge i contestació.

1. Admesa la sol·licitud d'arbitratge, la Junta Arbitral ha de notificar la resolució a les parts i comprovar l'existència d'un conveni arbitral vàlid.

2. En el supòsit que no existeixi cap conveni arbitral vàlidament formalitzat, la sol·licitud d'arbitratge s'ha de traslladar a l'empresari reclamat, a qui s'ha d'atorgar un termini de deu dies hàbils perquè accepti o rebutgi la sol·licitud, i ha d'aportar, en cas que accepti la sol·licitud esmentada, la contestació a aquesta i adjuntar els documents i la proposta de proves de què s'intenti valer en el procediment.

En el mateix acte en què es demana l'acceptació, es pot convidar l'empresari reclamat a proposar una solució que posi fi al litigi.

3. Si l'empresari accepta l'arbitratge proposat, s'entén formalitzat el conveni arbitral. En cas que l'empresari proposi una solució consensuada i aquesta sigui acceptada pel consumidor, s'ha d'eleva a laude conciliatori, a menys que existeixi constància que les parts ja han complert l'acord o aquestes, de comú acord, renunciïn a aquesta possibilitat.

4. Si l'empresari, en el termini atorgat, no accepta la invitació per resoldre el litigi, s'ha de dictar una resolució d'arxivament de la sol·licitud, deixar expedida la via judicial i donar trasllat al consumidor de qualsevol proposta de l'empresari per arribar a una solució consensuada que resolgui de manera total o parcial el litigi.

Article 37. *Inici del procediment arbitral.*

1. Un cop formalitzat un conveni arbitral vàlid i amb constància de la documentació completa i necessària per tramitar el procediment, la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral ha d'acordar l'inici del procediment arbitral.

El president de la Junta Arbitral de Consum pot acordar l'acumulació de dues o més sol·licituds d'arbitratge en un mateix procediment, sempre que es tracti del mateix empresari reclamat i idèntica pretensió, i ha de donar trasllat a les parts de la seva decisió.

2. Un cop acordat l'inici del procediment arbitral, s'ha de designar l'òrgan arbitral que ha de conèixer del litigi.

3. Han de ser notificades a les parts, de manera individual o conjunta, la resolució o resolucions en les quals s'acordin les actuacions següents:

- a) L'admissió a tràmit de la sol·licitud si no s'ha notificat amb anterioritat.
- b) L'inici del procediment arbitral.
- c) La designació de l'òrgan arbitral.

4. Igualment, i en cas que no s'hagi fet amb anterioritat, en la mateixa notificació anterior o en una altra de diferent, s'ha de donar trasllat de la sol·licitud d'arbitratge a l'empresari reclamat, la qual s'ha d'acompanyar de la resta de la documentació aportada juntament amb la sol·licitud. En aquest acte, s'ha d'atorgar a l'empresari un termini de deu dies hàbils per contestar a la sol·licitud d'arbitratge, i aportar els documents i la proposta de proves de què s'intenti valer, i formular, si s'escau, reconvenició a la pretensió.

En el mateix acte es pot convidar l'empresari a proposar una solució consensuada que posi fi al litigi.

Article 38. *Elevació a laude conciliatori de l'acord assolit entre les parts.*

Un cop assolit un acord entre les parts, i si existeix un conveni arbitral vàlid, l'òrgan arbitral designat ha de dictar sense més tràmit, llevat que consideri indispensable la pràctica d'alguna actuació, el laude conciliatori, sempre que no es doni alguna de les circumstàncies que preveu l'article 36.3.

Article 39. *Trasllat de la documentació a les parts.*

1. Les al·legacions que conté la contestació a la sol·licitud d'arbitratge per part de l'empresari reclamat, segons el que preveuen l'article 36.2, paràgraf primer, i l'article 37.4, s'han d'integrar, juntament amb la sol·licitud i la documentació aportada per les parts, en el procediment arbitral.

2. De totes les al·legacions, documents i proves que hagi aportat a l'expedient cadascuna de les parts en litigi, se n'ha de donar trasllat a l'altra. Així mateix, s'han de posar a la seva disposició tots els dictàmens pericials o proves practicades que serveixin de fonament en el laude arbitral que posi fi al procediment.

3. En qualsevol moment del procediment, abans que l'òrgan arbitral hagi dictat el laude segons el que estableix l'article 44, es pot instar les parts a arribar a un acord consensuat.

Article 40. *Reconvenició de l'empresari i modificació de la pretensió per part del consumidor o usuari.*

1. L'empresari reclamat pot proposar reconvenició a la sol·licitud d'arbitratge en el moment de contestació a aquesta.

2. La reconvenició només pot ser admesa per l'òrgan arbitral si existeix connexió amb la pretensió del consumidor. Admesa la reconvenició, s'ha d'atorgar a la persona

reclamant un termini de set dies hàbils a comptar de l'endemà de la seva notificació perquè presenti al·legacions.

3. En qualsevol moment, en el curs de les actuacions arbitrals, el consumidor pot modificar o ampliar la pretensió que recull la sol·licitud, llevat que l'òrgan arbitral ho consideri improcedent per raó de la demora amb què s'hagi efectuat.

4. L'empresari disposa d'un termini de set dies hàbils a partir de l'endemà de la notificació de la modificació o ampliació de la pretensió per donar contestació o, si s'escau, proposar una reconvenció sobre la pretensió que s'hagi modificat o ampliat, i s'ha de garantir, en tot cas, el principi d'audiència i contradicció de les parts, i fixar, si és necessari, una nova data per celebrar l'audiència, o una nova audiència en cas que ja s'hagi celebrat amb anterioritat.

5. La inadmissió de la modificació substancial de la pretensió inicial o de la reconvenció s'ha de recollir en el laude que posi fi al procediment, i ha de ser fonamentada.

Article 41. Audiència.

1. L'òrgan arbitral ha de donar audiència a les parts, en la forma que aquest determini, de forma escrita o oral, de manera presencial, a través de videoconferències o utilitzant altres mitjans tècnics que permetin identificar les parts i comunicar-s'hi.

2. Les parts han de ser citades a l'audiència amb prou antelació i amb l'advertència expressa que s'hi poden efectuar les al·legacions i proposar les proves que considerin necessàries per fer valer els seus drets i que no s'hagin proposat amb anterioritat.

3. La citació a l'audiència es pot efectuar conjuntament amb les notificacions dels actes que preveu l'article 37, apartats 3 i 4.

4. De l'audiència se n'ha d'estendre una acta que ha de signar la persona que hagi estat designada per exercir la secretaria de l'òrgan arbitral i ha de recollir la data i el lloc en què es duu a terme, la identificació dels assistents, la pretensió i, si s'escau, la reconvenció i els fets o les circumstàncies constatats durant la seva celebració, així com els acords adoptats. En el supòsit que hi hagi una gravació de l'audiència, s'ha d'adjuntar a l'acta de l'audiència, sense necessitat de fer-hi constar els fets i les circumstàncies que permetin ser reproduïts.

Article 42. Prova.

1. Les parts han d'aportar, juntament amb la sol·licitud d'arbitratge o la contestació a aquesta, les proves de què disposin en relació amb el litigi, i en poden proposar, si s'escau, d'altres que es practiquin, si és possible, en l'acte de celebració d'audiència. L'òrgan arbitral ha de resoldre sobre l'admissió o el rebuig de la pràctica de les proves esmentades, i pot determinar d'ofici altres proves complementàries quan es consideri necessari per a la solució del litigi.

En el supòsit d'impossibilitat de la pràctica de les proves en l'acte d'audiència, s'han d'adoptar les mesures necessàries per garantir els principis d'igualtat i contradicció entre les parts en el moment que les proves es portin a terme.

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

3. Les despeses ocasionades per la pràctica de les proves les ha de satisfer la part que l'hagi sol·licitat, o de forma igualitària quan les hagin proposat totes dues parts de comú acord.

4. L'òrgan arbitral pot proposar d'ofici la pràctica de proves si ho considera necessari, sempre que les disponibilitats pressupostàries ho permetin, i en aquest cas les despeses ocasionades les ha d'assumir la Junta Arbitral.

5. En el supòsit que l'òrgan arbitral aprecii mala fe o temeritat, pot distribuir les despeses ocasionades per la pràctica de les proves en una forma diferent de la prevista en els apartats anteriors, cosa que s'ha de recollir en el laude que es dicti.

Article 43. Falta de compareixença i inactivitat de les parts.

1. 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 priva aquest d'eficàcia, sempre que l'òrgan arbitral pugui decidir el litigi amb els fets i documents que constin en la sol·licitud d'arbitratge i la seva contestació.

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

Article 44. Terminació d'actuacions i emissió del laude arbitral.

1. La forma i el contingut del laude que, en tot cas, ha de ser motivat, es regeix pel que disposa la Llei 60/2003, de 23 de desembre.

2. L'òrgan arbitral designat ha de donar per acabades les seves actuacions i dictar un laude que posi fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons de l'afer, i ha de quedar expedida la via judicial, en els supòsits següents:

- a) Quan no disposi dels elements indispensables per a la solució del litigi.
- b) Quan les parts acordin donar per acabades les actuacions.
- c) Quan comprovi que la prossecució de les actuacions és impossible o innecessària.
- d) Quan la persona reclamant desisteixi de la seva sol·licitud, llevat que el reclamant s'hi oposi i l'òrgan arbitral li reconegui un interès legítim a obtenir una solució definitiva del litigi.

Article 45. Termini per a l'emissió i notificació del laude arbitral.

1. El laude s'ha de dictar i notificar a les parts en un termini de noranta dies naturals comptats des que s'acordi l'inici del procediment.

2. En casos de complexitat especial, l'òrgan arbitral pot acordar, de forma motivada, una pròrroga de fins a noranta dies naturals addicionals al termini que preveu l'apartat anterior, i aquesta ampliació s'ha de comunicar a les parts.

3. Si les parts aconsegueixen una solució consensuada sobre tots els aspectes del litigi, el termini per dictar el laude conciliatori és d'un mes a comptar de l'endemà de la notificació de l'inici del procediment, sempre que en aquest moment l'acord hagi estat conegut per l'òrgan arbitral o, si no n'hi ha, des de la data en què aquest l'hagi conegut.

ANNEX

Distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum



1. Denominació: Distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.
2. Construcció gràfica:

Amb caràcter general, consisteix en una figura vertical constituïda per quatre elements de text i imatge. Les mesures exteriors del conjunt són de 69 mm d'ample per 132 mm d'alt. El primer element, dalt, consta d'un rectangle de 69 mm d'ample per 28 mm d'alt. En línia negra de 0,5 mm. A l'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 EMPRESARIO ADHERIDO 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 sota.

El tercer element consta d'un requadre de 69 x 69 mm, en color taronja, magenta 47 % i groc 100 %. A l'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 ARBITRAJE DE CONSUMO, en dues línies, la superior ARBITRAJE i la inferior DE CONSUMO, centrat, i 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.

3. Per al seu ús en format electrònic s'estableix una mida mínima en píxels de 75 d'amplada per 138 d'alt, i ha de guardar les proporcions en mides superiors.

4. En cas que el distintiu s'incorpori en documents en suport paper o electrònic, en què per les seves dimensions o característiques no es pugui complir el que estipulen els apartats 2 o 3 per a la mida o color del distintiu, es poden adaptar respectant el contingut i les proporcions assenyalats per al distintiu oficial.