

# PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO DEL REAL DECRETO 231/2008, DE 15 DE FEBRERO, POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



consumo  
responde

¿Has hecho ya tu consulta?

---

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



Junta de Andalucía

## ÍNDICE DE CONTENIDOS.

1. [Normas que se aplican al procedimiento de solución del conflicto](#)
2. [La presentación de las solicitudes de arbitraje](#)
3. [Inicio del procedimiento arbitral](#)
4. [Mediación en el seno del procedimiento arbitral](#)
5. [Designación de las personas con función arbitral \(árbitros y árbitras\)](#)
6. [Reconvención y modificación de las pretensiones de las partes](#)
7. [Audiencia arbitral](#)
8. [Pruebas](#)
9. [Falta de comparecencia e inactividad de las partes](#)
10. [Terminación de las actuaciones y laudo arbitral](#)

### 1. Normas que se aplican al procedimiento de solución del conflicto

El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de: **audiencia**, **contradicción**, **igualdad entre las partes** y **gratuidad**, teniendo obligación los árbitros, las personas mediadoras, las partes y quienes presten servicio en las Juntas Arbitrales de Consumo a guardar **confidencialidad** de la información que conozcan en el curso del procedimiento arbitral.

- El órgano arbitral dirigirá el procedimiento de acuerdo a lo regulado en el [Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo](#), pudiendo instar a las partes a la conciliación.
- Las alegaciones presentadas por la parte reclamada tendrán la consideración de contestación a la solicitud de arbitraje y se integrarán, junto con la solicitud y la documentación aportada por las partes, en el procedimiento arbitral.
- De todas las alegaciones escritas, documentos y resto de instrumentos que una de las partes aporte a los árbitros se dará traslado a la otra parte. Se pondrán, igualmente, a disposición de las partes los documentos, dictámenes periciales y otros instrumentos probatorios en los que el órgano arbitral funde su decisión.

## 2. La presentación de las solicitudes de arbitraje.

Cuando las personas consumidoras consideren que se han vulnerado sus derechos reconocidos legal o contractualmente, podrán presentar por escrito, por vía electrónica, o por cualquier otro medio que permita tener constancia, una **solicitud de arbitraje**, que deberá reunir, al menos, los siguientes requisitos:

- Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado a efectos de notificaciones y nacionalidad de la persona solicitante, y, en su caso, de su representante; en el caso de personas españolas, se expresará el número del documento nacional de identidad y, tratándose de personas extranjeras, se expresará el número de identidad de persona extranjera o, en su defecto, el de su pasaporte o documento de viaje.

- Nombre y apellidos o razón social y domicilio de la parte reclamada, así como, si fuera conocido por la persona reclamante, el domicilio a efectos de notificaciones, o, en último caso, si la persona consumidora o usuaria no dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa de la entidad reclamada.
- Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones de la persona reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.
- En su caso, copia del convenio arbitral.
- En el caso de que existiera oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho, la persona reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.
- Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

Si la solicitud de arbitraje se formula por escrito deberá **presentarse por duplicado** junto con la documentación que la acompañe.

Si la solicitud no reuniera los requisitos mínimos exigidos, se requerirá desde la Junta Arbitral de Consumo en cuestión para que la parte reclamante **subsane en plazo que no podrá exceder de 15 días**. Se le advertirá que si no subsana en plazo se producirá el **desistimiento de la solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones**.

Será **competente para conocer de las solicitudes individuales de arbitraje** de las personas consumidoras y usuarias:

- La Junta Arbitral de Consumo a la que ambas partes, de común acuerdo, sometan la resolución del conflicto.
- En defecto de acuerdo de las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio la persona consumidora.
- Si existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial.

- Cuando exista una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si estas fueran varias, aquella por la que opte la persona consumidora.

La **resolución de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo** en el **plazo de 15 días** desde la notificación del acuerdo que se impugna:

- El recurso se podrá interponer ante la Comisión o ante la persona que ejerza la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo que dictó la resolución que se recurre (en este último caso se dará traslado del recurso con su informe y copia completa y ordenada del expediente a la Comisión en plazo de 15 días).
- El plazo máximo para dictar y notificar la resolución, que pone fin a la vía administrativa, será de 3 meses desde que se interpuso el mismo (si pasa el plazo y no recae resolución se podrá entender que el recurso se ha desestimado).

### 3. Inicio del procedimiento arbitral.

La persona que ejerza la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo que reciba la solicitud de arbitraje:

- Conocerá de la competencia territorial de dicha Junta, trasladándola, en su caso, a la Junta Arbitral de Consumo que resulte competente en plazo de 15 días desde la presentación de la solicitud (**estudio de la competencia de la Junta Arbitral**).

- Una vez que se conoce que Junta Arbitral es competente, la persona que ejerza las funciones de presidencia conocerá sobre la admisión a trámite de la misma (**estudio de admisión de la solicitud de arbitraje**).

En determinados casos la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo acordará la **inadmisión de la solicitud de arbitraje**.

Si **no existen causas de inadmisión** de la solicitud de arbitraje:

- **Cuando exista convenio arbitral válido** (mediante el cual se expresa la voluntad de las partes a resolver la controversia de consumo a través del Sistema Arbitral de Consumo), es decir, la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, la presidencia de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral y ordenará su notificación a las partes. En la resolución que acuerde el inicio del procedimiento arbitral constará expresamente:
  1. La admisión de la solicitud de arbitraje.
  2. La invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación en los casos en que proceda.
  3. El traslado a la parte reclamada de la solicitud de arbitraje para que, en el **plazo de 15 días**, formule las alegaciones que estime oportunas y presente, en su caso, los documentos que estime convenientes o proponga las pruebas de que intente valerse.
- **Cuando no conste la existencia de convenio arbitral previo o este no fuera válido**, es decir, la empresa no estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo, en el plazo más breve posible se dará traslado de la solicitud de arbitraje a la parte reclamada, dándole **plazo de 15 días**:
  1. Para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los casos en que proceda.

2. Para contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas y, en su caso, presentar los documentos que estime convenientes o proponer las pruebas de que intente valerse.
3. Pasado tal plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por la parte reclamada, la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el **archivo de la solicitud notificándolo a las partes.**
4. Si la parte reclamada contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de tal aceptación en la Junta Arbitral, dictándose por la presidencia de la misma acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral. En la notificación del acuerdo de inicio del procedimiento a la parte reclamante se hará constar expresamente la admisión a trámite y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no conste realizado este trámite.

#### 4. Mediación en el seno del procedimiento arbitral.

Cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje **se intentará mediar** para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto (salvo que cualquiera de las partes se oponga o cuando conste que se ha intentado mediación sin efecto).

Corresponderá a la persona que ejerza la Secretaría de la Junta Arbitral de Consumo dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de esta.

Quien actúe como persona mediadora en el procedimiento arbitral está sujeto a los requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad.

#### 5. Designación de las personas con función arbitral (árbitros y árbitras).

Admitida la solicitud de arbitraje y verificada que la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo **designará árbitro o árbitros que conocerán del conflicto, notificando tal designación a las partes.**

## **6. Reconvención y modificación de las pretensiones de las partes.**

En cualquier momento anterior a la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán **modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvención frente a la parte reclamante.**

Planteada la reconvención, los árbitros la inadmitirán si versa sobre una materia no susceptible de arbitraje de consumo o si no existiera conexión entre sus pretensiones y las pretensiones de la solicitud de arbitraje.

La inadmisión de la reconvención se recogerá en el laudo que ponga fin a la controversia.

Admitida la reconvención, se otorgará a la parte reclamante un **plazo de 15 días** para presentar alegaciones y, en su caso, proponer prueba, procediendo a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista.

## **7. Audiencia arbitral.**

La audiencia de las partes podrá ser **escrita**, utilizando la firma convencional o electrónica, **u oral**, ya sea **presencialmente o a través de videoconferencia**

**u otros medios técnicos** que permitan la identificación y comunicación directa entre las partes comparecientes.

Las partes serán **citadas a las audiencias con suficiente antelación** y con advertencia expresa de que **en ella podrán presentar alegaciones y pruebas** que estimen precisas.

De la audiencia **se levantará acta** que será firmada por la persona que ejerza la secretaría del órgano arbitral.

## 8. Pruebas.

El órgano arbitral **resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes**, proponiendo, en su caso, de oficio la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia.

Serán **admisibles como prueba** los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento.

El **acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba** será **notificado a las partes** con expresión de la fecha, hora y lugar de celebración, convocándolas a la práctica de aquéllas en las que sea posible su presencia.

Los **gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte** serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad.

Las **pruebas propuestas de oficio por el órgano arbitral**, serán costeadas por la Junta Arbitral de Consumo o por la Administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias.

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

En el **arbitraje electrónico** cuando se acuerde la práctica presencial de la prueba, ésta se realizará por videoconferencia o por cualquier medio técnico que permita la identificación y comunicación directa de las personas comparecientes. En el resto de los procedimientos arbitrales, podrán utilizarse igualmente tales medios, cuando así lo acuerde el órgano arbitral.

## 9. Falta de comparecencia e inactividad de las partes.

Con carácter general, la **no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impide que se dicte el laudo, ni le resta eficacia**, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación, si ésta se ha producido.

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

## 10. Terminación de las actuaciones y laudo arbitral.

Todo laudo deberá constar **por escrito** y ser **firmado por los árbitros**, quienes podrán dejar constancia de su voto a favor o en contra. Cuando haya más de un árbitro, bastarán las firmas de la mayoría de los miembros del colegio arbitral, y no existiendo acuerdo por mayoría decidirá la persona que ejerza la presidencia de la Junta Arbitral.

El laudo será **siempre motivado**, constando en el mismo la **fecha en que ha sido dictado** y el **lugar del arbitraje**.

Si durante las actuaciones arbitrales las partes **llegan a un acuerdo que ponga fin, total o parcialmente, al conflicto**, el órgano arbitral dará por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados, incorporando el acuerdo adoptado al laudo, salvo que aprecie motivos para oponerse. Si las partes logran un **acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del conflicto**, una vez iniciadas las actuaciones arbitrales, el **plazo para dictar el laudo conciliatorio será de 15 días desde la adopción del acuerdo**.

El órgano arbitral **también dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral** (y en el que se hará constar si queda expedita la vía judicial), **sin entrar en el fondo del asunto**:

- Cuando la parte reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.
- Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.
- Cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible.

El laudo **podrá ser protocolizado notarialmente**. Cualquier de las partes, a su costa, podrá instar de los árbitros, antes de la notificación, que el laudo sea protocolizado.

Sin perjuicio de la notificación del laudo y, en su caso, de la protocolización, así como de la corrección, aclaración y complemento de los mismos, las actuaciones arbitrales terminarán y los árbitros cesarán de sus funciones con el laudo definitivo.

El laudo produce **efectos de cosa juzgada** y **frente a él solo cabe ejercer la acción de anulación y, en su caso, solicitar la revisión** conforme a lo establecido en la [Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil](#) para las sentencias firmes.

**El laudo se dictará y notificará a las partes en un plazo de 90 días naturales** contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento tras haber recibido el órgano arbitral la documentación completa necesaria para su tramitación, pudiendo adoptar el órgano arbitral, **de manera motivada, y en casos de especial complejidad**, una **prórroga** no superior al plazo previsto para la resolución del litigio, comunicándolo a las partes.



# consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—  
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

[consumoresponde.es](http://consumoresponde.es)

[consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es)



Junta de Andalucía