



## INFORME DE LA COMISIÓN DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO.-

**EXPEDIENTE: CJA 11-2026**

**SOLICITANTE: JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE GRANADA.**

Con fecha 23 de abril de 2026 ha tenido entrada en la Comisión de Juntas Arbitrales escrito presentado por el Presidente de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Granada solicitando un informe técnico a la Comisión de Juntas Arbitrales, de acuerdo con el artículo 18.1.b) del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

En el escrito solicita la emisión de informe o recomendación relativa a la interpretación y aplicación del artículo 35.2, apartado d), del Reglamento mencionado, que establece literalmente que: "(...) la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral acordará la inadmisión de las solicitudes de arbitraje en los siguientes supuestos (...): d) si el consumidor presenta la solicitud de arbitraje transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación al efecto ante el empresario reclamado."

La Junta Arbitral solicitante mantiene dudas interpretativas respecto a la aplicación del mencionado artículo, derivadas fundamentalmente de su tenor literal. En particular, se plantea si la norma permite entender que el plazo de un año pueda verse afectado por la presentación de sucesivas reclamaciones por parte del consumidor frente al empresario, o si, por el contrario, el legislador ha querido establecer un plazo cerrado y no susceptible de suspensión.

A este respecto, se formulan las siguientes cuestiones:

- Si resulta procedente considerar que el plazo de un año puede quedar suspendido mediante la presentación de nuevas reclamaciones por parte del consumidor, formuladas con anterioridad a la solicitud de arbitraje.
- O, por el contrario, si debe interpretarse que el cómputo del plazo anual se inicia con la primera reclamación presentada por el consumidor ante el empresario, sin que quepa apreciar suspensión alguna. Esta interpretación se vería reforzada por la literalidad del precepto, que no contempla expresamente la posibilidad de suspensión o interrupción del plazo. De entenderse que el legislador hubiera querido habilitar dicha suspensión, cabría esperar que lo hubiera previsto de forma explícita en el texto normativo, lo que no sucede.

CORREO ELECTRÓNICO:

junta-nacional@consumo.gob.es

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54  
28006 MADRID

CSV : GEN-3ed1-6bf6-2175-ee88-45bd-9acf-406f-afec

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 29/04/2026 09:47 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 29/04/2026 09:47





En el análisis de estos hechos, procede a informar conforme a las siguientes

## CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera:** El artículo 18 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, se refiere a la *“Funciones de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.”*, y establece, en su apartado 1 b) que es competencia de la Comisión *“b) La emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los órganos arbitrales en el ejercicio de sus funciones, en particular en los supuestos de laudos que contengan pronunciamientos dispares ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales”*.

La Comisión de Juntas Arbitrales tiene a bien dar su opinión sobre la cuestión planteada, con el fin de servir de apoyo a los órganos arbitrales, recordando que según el artículo 18.3 del Reglamento *“Los informes, dictámenes o recomendaciones emitidos por la Comisión de Juntas Arbitrales no tendrán carácter vinculante, pudiendo los órganos arbitrales apartarse de su contenido de forma motivada.”*

**Segunda:** Por lo que se refiere a la cuestión planteada, el artículo 35.2 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, establece lo siguiente:

*Artículo 35. Admisión e inadmisión de las solicitudes de arbitraje.*

1. (...)

2. *Además de por las causas previstas en el artículo 2, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral acordará la inadmisión de las solicitudes de arbitraje en los siguientes supuestos:*

(...)

d) *Si el consumidor presenta la solicitud de arbitraje transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación al efecto ante el empresario reclamado.*

(...)

Esta causa de inadmisión tiene su origen en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo).

La incorporación de esta circunstancia como causa de inadmisión se justifica para garantizar que las entidades de resolución alternativa puedan funcionar de manera eficaz, y por ello se les atribuye la posibilidad de mantener o introducir, de acuerdo con las leyes del Estado miembro en que estén establecidas, normas de procedimiento que les permitan negarse a tramitar litigios en determinadas circunstancias, siempre que no supongan un impedimento significativo para el acceso de los consumidores a los procedimientos de resolución alternativa. (Directiva 2013/11/UE, Considerando 25). Así, el artículo 5, apartado 4 de esta Directiva permite que la entidad de resolución alternativa de litigios que esté





conociendo la controversia pueda negarse a ello si el consumidor no presenta la reclamación ante dicha entidad dentro de un plazo preestablecido, que no será inferior a un año desde la fecha en que el consumidor haya presentado su reclamación al comerciante

Esta previsión fue recogida por la norma nacional de transposición de la Directiva, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en el ámbito de las posibles causas de inadmisión a trámite de una reclamación (artículo 18.1 e) e incorporada al Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, en el ya mencionado artículo 35.2 d).

*Ley 7/2017, de 2 de noviembre*

*Artículo 18. Inadmisión a trámite de una reclamación.*

*1. Las entidades deberán establecer en su estatuto o reglamento las causas por las que se puede inadmitir a trámite una reclamación, no siendo posible la inadmisión por un motivo distinto a los que se señalan a continuación:*

*(...)*

*e) Si el consumidor presentara ante la entidad de resolución alternativa la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario reclamado o su servicio de atención al cliente.*

En cuanto a la interpretación de la causa de inadmisión:

*Si el consumidor presentara ante la entidad de resolución alternativa la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario reclamado o su servicio de atención al cliente,*

Debe entenderse que se trata de un supuesto de caducidad y no de prescripción, no afecto a las causas generales de suspensión de plazos establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ni tampoco a causas específicas que no se han incorporado en el texto del Reglamento regulador del Sistema Arbitral de Consumo. El objetivo de dicho precepto es que las partes en conflicto traten de resolver el problema de manera bilateral y amistosa entre ellas, antes de presentar una reclamación ante una entidad de resolución alternativa de conflictos como en este caso es la Junta Arbitral de Consumo, que debe conocer con certeza el momento en que se inicia el cómputo del plazo de un año desde la presentación de la reclamación ante el empresario.

De admitirse la posibilidad de que el plazo de un año para la presentación de la solicitud de arbitraje empezará a contar tras cada reclamación dirigida por el consumidor al empresario, el plazo citado de un año no se daría por concluido hasta que el consumidor dejara de presentar reclamaciones). Es decir, se dejaría en manos del consumidor el inicio de ese plazo y con ello la posibilidad de que el empresario no tuviera certeza sobre el





plazo para recibir una solicitud de resolución del conflicto, pudiendo ser sorprendido en cualquier momento por una solicitud de arbitraje.

Por ello, la causa de inadmisión debe entenderse como un acto único; es decir, una vez presentada la reclamación ante el empresario se inicia el cómputo del tiempo, sin que pueda suspenderse por la presentación de nuevas reclamaciones. Estas nuevas reclamaciones, de referirse al mismo objeto que la reclamación inicial, serían recurrentes, y sus pretensiones y justificación deberían haberse incluido en la primera reclamación, siendo responsable de esto el consumidor reclamante (podrían considerarse, en su caso, complemento de la reclamación, pero no una nueva reclamación, y no alterarían el plazo fijado). En el caso de que se tratara de una reclamación nueva cuyo objeto fuera diferente y no guardara conexión con la primera de las reclamaciones, correspondería, obviamente, a otro procedimiento e iniciaría un nuevo plazo.

Por ello, no puede considerarse que se pueda suspender el plazo ni su cómputo, circunstancia que no puede quedar al arbitrio del consumidor reclamante, que impediría con su actuación la finalización sine die de este plazo a través de la presentación constante de reclamaciones al empresario. En realidad, la pregunta planteada por la Junta Arbitral solicitante no debería centrarse tanto en posible suspensión del plazo, sino en el momento en que empieza a contar el plazo de un año para la presentación y sucesiva admisión de la solicitud de arbitraje, que ha de comenzar necesariamente desde la fecha de la primera reclamación al empresario.

Es todo cuanto se ha de aclarar sobre la consulta planteada, salvo mejor criterio al respecto.

Madrid,

La Presidenta  
Alicia Menéndez González

