



NFORME DE LA COMISIÓN DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO.-

EXPEDIENTE: CJA 96/2024

SOLICITANTE: JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EXTREMADURA.

Con fecha 18 de diciembre de 2024 ha tenido entrada en la Comisión de Juntas Arbitrales escrito presentado por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura 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 (en adelante Reglamento), aprobado por Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

En el escrito de petición de informe se alude a lo siguiente:

En el mes de agosto de 2024 entró en vigor el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento, será competente para conocer de las solicitudes de arbitraje la Junta Arbitral en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el consumidor que presenta la solicitud de arbitraje.

Por otro lado, el artículo 24 establece que no se considerará que existe limitación de las ofertas públicas de adhesión cuando se efectúe a las Juntas Arbitrales correspondientes al territorio en que el empresario desarrolle principalmente su actividad, por lo que en la práctica la adhesión, además de ámbito nacional, puede tener carácter municipal, provincial o autonómico.

Esto implica que un consumidor que se desplace a una comunidad autónoma distinta de la que reside y compre un bien o adquiera un servicio en un establecimiento adherido al sistema arbitral, si posteriormente tiene algún problema, y quiere recurrir al arbitraje de consumo, vea que su solicitud debe tramitarse obligatoriamente por la Junta Arbitral correspondiente a su lugar de residencia, Junta Arbitral distinta, y con distinto ámbito territorial, a la que se encuentra adherida la empresa reclamada, que puede perfectamente rechazar el arbitraje propuesto al estar su compromiso circunscrito exclusivamente al ámbito territorial de la Junta Arbitral ante la que formuló su oferta de sometimiento.

En concreto, esta Junta Arbitral ha recibido solicitudes de arbitraje de residentes en Extremadura (tanto presentadas directamente ante esta Junta como trasladadas desde otra comunidad autónoma por razones de competencia territorial) contra una empresa que se encuentra adherida a nivel local en otra comunidad autónoma.

Entendemos que, de acuerdo con la actual normativa, la tramitación de dichas solicitudes debe realizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 36 para empresas no adheridas, con la consiguiente posibilidad, como así ha sucedido, de que la empresa reclamada no acepte someterse al arbitraje propuesto por la JAC de Extremadura y deba archivarse el expediente.

Esta problemática no sólo se puede dar en este sentido, sino que cualquier reclamante de otra comunidad autónoma que, por ejemplo en una visita turística, adquiera algún producto o servicio en Extremadura, podría encontrarse con que la empresa en cuestión solo esta adherida a nivel autonómico o local al desarrollar principalmente su actividad en ese territorio y por tanto no aceptar

CORREO ELECTRÓNICO:

junta-nacional@consumo.gob.es

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54
28006 MADRID

CSV : GEN-65aa-4b58-ba34-bec7-34fe-867a-f94b-88bc

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 15/01/2025 11:43 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 15/01/2025 11:43





el eventual arbitraje propuesto por la Junta Arbitral correspondiente al domicilio del consumidor sito fuera de Extremadura.

El derogado Real Decreto 231/2008 establecía, en su artículo 8.1, que la competencia la ostentaría la Junta arbitral de Consumo a la que ambas partes, de común acuerdo, sometieran la resolución del conflicto, aplicando en defecto de acuerdo entre las partes, la competencia en base al domicilio del consumidor. Además, en su art. 8.3 se disponía que si existía una limitación territorial en la oferta pública de adhesión sería competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se hubiera adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquélla por la que optara el consumidor.

Ambas disposiciones daban margen a los consumidores para presentar la solicitud en la Junta Arbitral del ámbito territorial al que estuviera adherido la empresa, sin dejar a consideración de ésta la aceptación expresa del arbitraje, sin embargo el nuevo Reglamento (Real Decreto 713/2024) ha desdeñado estas posibilidades estableciendo que el consumidor solamente puede someter la decisión del conflicto a la Junta Arbitral a la que se encuentre adherido el empresario si esta Junta Arbitral se encuentra en la misma comunidad autónoma en la que el consumidor tiene su domicilio.

Ante esta tesitura, solicitamos a la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo que se pronuncie sobre si la interpretación realizada por esta Junta es conforme a derecho o si existe algún precepto normativo que no haya sido tenido en consideración y que permita solventar la situación de indefensión que está generando en los consumidores.

La Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo ha examinado la solicitud de informe, procediendo a efectuar 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*”.

Si bien en sentido estricto este informe no ha sido solicitado por ningún órgano arbitral en el ejercicio de sus funciones, la Comisión de Juntas Arbitrales tiene a bien dar respuesta a la cuestión planteada por la Junta Arbitral solicitante, 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 Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, en relación con la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo, establece lo siguiente:

Artículo 7. Ámbito competencial de las Juntas Arbitrales de Consumo.

- 1. Será competente para conocer de las solicitudes de arbitraje la Junta Arbitral en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el consumidor que presenta la solicitud de arbitraje o en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el empresario en caso de que el consumidor resida en otro Estado Miembro de la Unión Europea.*
- 2. Si, conforme al criterio previsto en el apartado anterior, existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes en razón del ámbito territorial en que el empresario desempeñe su actividad, conocerá el asunto la Junta de inferior ámbito territorial.*
- 3. Una Junta Arbitral de Consumo distinta de la que resulte competente según los apartados anteriores resolverá el litigio cuando el consumidor haya manifestado en el convenio arbitral o manifieste en cualquier otro momento su voluntad de someter la decisión de la controversia a la Junta Arbitral de ámbito autonómico o local a la que se encuentre adherido el empresario. Esta elección solo será eficaz si la sede de la Junta Arbitral se encuentra en la misma comunidad autónoma en la que el consumidor tiene su domicilio en el momento de presentar su solicitud.*

Ello supone que la competencia territorial de una Junta Arbitral de Consumo viene determinada en el artículo 7 del reglamento no existiendo la posibilidad de que las partes tengan libre elección sino que se atribuye a aquella Junta en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el consumidor (o, en su caso, el empresario, si se trata de un consumidor rediente en otro estado de la Unión Europea), y de existir varias, la de inferior ámbito territorial. Únicamente se permite al consumidor optar por que el procedimiento sea llevado a cabo por una Junta Arbitral distinta, siempre que el empresario mantenga convenio con esa otra Junta Arbitral y ésta se encuentre en la misma comunidad autónoma en la que el consumidor tenga su domicilio, ampliando así las opciones del consumidor.

Por otra parte, el artículo 24 del mismo Reglamento regulador del Sistema Arbitral de Consumo se refiere a las ofertas de adhesión del empresario; en concreto, los apartados 3 y 4 establecen lo siguiente:

*Artículo 24. Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
(...)*

3. La oferta pública de adhesión será única, se entenderá realizada a todo el Sistema Arbitral de Consumo, sin limitaciones, y abarcará todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca.

Los empresarios que tengan la condición de personas físicas y desarrollen actividades diferentes de venta o prestación de servicios en distintos establecimientos, o mediante venta a distancia por canales diferentes, deberán identificar claramente en la oferta de adhesión la actividad o actividades para las que efectúan la oferta.

4. A efectos de lo dispuesto en este capítulo, no se considerará que existe limitación de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo cuando la adhesión se realice por un período superior un año, o se efectúe a las Juntas Arbitrales correspondientes al territorio en el que el





empresario desarrolle principalmente su actividad. Cualquier otra condición incluida en la oferta de adhesión será considerada como limitación.

A estos efectos, se entiende que el empresario desarrolla principalmente su actividad en un determinado territorio cuando dirija su oferta de bienes y servicios a los consumidores domiciliados en ese territorio, a través de establecimientos abiertos al público o mediante técnicas de comunicación a distancia.

(...)

A partir de la entrada en vigor del reglamento, y salvo lo dispuesto en la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, las ofertas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo formuladas por las empresas deberán ser únicas, sometándose a todo el Sistema Arbitral de Consumo, sin limitaciones, y abarcando todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca. Ello supone una mejora para los consumidores, que desconocen realmente el alcance de las ofertas de adhesión limitadas, y que va a permitir el conocimiento pleno y sin reservas de sus conflictos ante empresas adheridas. No obstante, la realidad de la actividad de consumo es muy variada, y ello implica que puedan existir, y de hecho existan, empresarios que solamente actúan en un ámbito territorial determinado y sin interés alguno de ampliar su negocio a otros territorios. Para facilitar su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y dotar de coherencia su participación en el mismo, se ha considerado que puedan formular oferta de adhesión restringida (que no limitada) precisamente al ámbito territorial en el que desarrollan principalmente su actividad, definiéndose esta circunstancia en el propio reglamento.

En estos casos concretos, (que en muchas ocasiones se identifican con bienes o servicios de temporada o turísticos) la relación de consumo se produce por un acercamiento del consumidor al lugar donde radica el empresario, ya que el empresario no tiene vocación expansiva en relación con su negocio, proporcionando los bienes o servicios solamente a aquéllos que directamente acuden a su propio establecimiento. Precisamente esta circunstancia (la inexistencia de actividad económica y la falta de atención a posibles consumidores, al margen del espacio en el que ya la desarrolla) es la que impide que se le pueda exigir someterse a arbitraje ante cualquier Junta Arbitral de Consumo donde se encuentre el domicilio del consumidor y cuya sede se sitúe en un territorio ajeno a aquel en el que desarrolla su actividad.

En cuanto a la cuestión planteada, ésta se refiere en realidad a dos situaciones distintas, si bien relacionadas entre sí: por un lado, la cuestión relativa a la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo, regulada en el artículo 7 del Reglamento y, por otro, al convenio arbitral, regulado en los artículos 23 y siguientes del mismo Reglamento.

En cuanto a la competencia territorial, como ya se ha indicado, la nueva regulación excluye la posibilidad de que sean las partes las que “elijan” cuál sea la Junta Arbitral competente, siendo ésta la resultante de la aplicación de los criterios establecidos en el artículo 7 citado. Sobre el convenio arbitral, teniendo en cuenta que las nuevas ofertas de adhesión no incluirán limitaciones, ni siquiera relativas al sometimiento a determinadas Juntas Arbitrales de Consumo, la solicitud de arbitraje debe tratarse por la Junta Arbitral bien como referida a una empresa adherida, en caso de que exista convenio, o como empresa no adherida, si este convenio, en cualquiera de sus formas posibles, no existe.

En los casos en los que nos encontremos ante una oferta de adhesión restringida, según lo preceptuado en el artículo 24.4 del nuevo Reglamento, deberán considerarse los términos de admisión de la





misma para verificar la existencia o inexistencia del convenio. Si la restricción obedece al sometimiento a la Junta Arbitral en la que el empresario desarrolle principalmente su actividad y no se tratara de la Junta Arbitral correspondiente al domicilio del consumidor, no existiría convenio arbitral, debiendo ser tratada la solicitud como si se presentara ante una empresa no adherida al Sistema Arbitral, invitando al arbitraje ante esa Junta Arbitral de Consumo y respetando la voluntad del empresario a este respecto.

No obstante, las conclusiones recogidas que responden a la interpretación literal de la norma pueden conllevar a efectos poco favorables para los consumidores. Por ello, podría intentarse por las Juntas Arbitrales de Consumo la adopción de acuerdos para la tramitación de estas solicitudes, entre la Junta Arbitral ante la que se encuentre adherido el empresario, de conformidad con el ámbito territorial en el que desarrolla principalmente su actividad y la Junta Arbitral de Consumo que se correspondan con el domicilio del consumidor, en caso de tratarse de Juntas distintas, con la finalidad de evitar que los consumidores que hayan presentado una solicitud de arbitraje puedan resultar afectados por las consecuencias negativas descritas anteriormente

Madrid,

La Presidenta
Alicia Menéndez González

