

# **MEMORIA DE ACTIVIDADES INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO 2023**

## **CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO**





Instituto Regional de Arbitraje  
de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA  
Y EMPLEO



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

# **MEMORIA DE ACTIVIDADES**

**2023**

**INSTITUTO REGIONAL  
DE ARBITRAJE DE CONSUMO**

## ÍNDICE

<b>I. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO .....</b>	<b>4</b>
<b>I.1. MISIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>I.2. VISIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>I.3. VALORES.....</b>	<b>4</b>
<b>II. FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>5</b>
<b>II.1. FUNCIONES.....</b>	<b>6</b>
<b>II.2. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....</b>	<b>7</b>
<b>II.2.1. Órganos de Gobierno.....</b>	<b>7</b>
<b>II.2.2. Secretaría General. ....</b>	<b>9</b>
<b>II.2.3. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.....</b>	<b>10</b>
<b>III. ACTUACIONES EN EL EJERCICIO 2023.....</b>	<b>11</b>
<b>III.1. TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE.....</b>	<b>11</b>
<b>III.1.1. Solicitudes de arbitraje presentadas.....</b>	<b>11</b>
<b>III.1.2. Solicitudes de arbitraje. Medio de presentación.....</b>	<b>14</b>
<b>III.1.3. Solicitudes de arbitraje tramitadas. ....</b>	<b>14</b>
<b>III.1.4. Recursos contra inadmisiónes.....</b>	<b>16</b>
<b>III.1.5. Recursos de reposición.....</b>	<b>17</b>
<b>III.1.6. Laudos dictados. ....</b>	<b>17</b>
<b>III.2. ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....</b>	<b>18</b>
<b>III.3. CONVENIOS DE COLABORACIÓN.....</b>	<b>200</b>
<b>III.3.1. Convenios para garantizar el funcionamiento de la Junta Arbitral. ....</b>	<b>200</b>
<b>III.3.2. Convenios de cooperación, difusión y participación con diferentes Ayuntamientos. ....</b>	<b>211</b>
<b>III.3.3. Convenio constitutivo de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.....</b>	<b>222</b>
<b>III.3.4. Convenios constitutivos de las Juntas Arbitrales de Consumo de carácter local de la Comunidad de Madrid. ....</b>	<b>222</b>
<b>IV. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL .....</b>	<b>233</b>
<b>V. RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>244</b>
<b>VI. ACTUALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA.....</b>	<b>25</b>
<b>VII. FORMACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>VIII. CONTRATACIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>IX. RÉGIMEN JURÍDICO .....</b>	<b>27</b>

## **INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS**

<b>Gráfico 1. Origen de las solicitudes .....</b>	<b>14</b>
<b>Gráfico 2. Solicitudes de arbitraje resueltas .....</b>	<b>15</b>
<b>Gráfico 3. Solicitudes de arbitraje finalizadas.....</b>	<b>16</b>
<b>Gráfico 4. Recursos de reposición .....</b>	<b>17</b>
<b>Gráfico 5 Ratio Solicitudes presentadas/tramitadas/número de empleados activos .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 1. Sectores más demandados .....</b>	<b>13</b>
<b>Tabla 2. Motivos más frecuentes .....</b>	<b>13</b>
<b>Tabla 3. Solicitudes de arbitraje según medio de presentación .....</b>	<b>14</b>
<b>Tabla 4 Efectivos según categorías profesionales.....</b>	<b>24</b>

## I. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

### I.1. MISIÓN

La misión del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en adelante IRAC, en el ejercicio de sus funciones de apoyo y tutela de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, así como de fomento de su actividad, es gestionar el sistema arbitral de consumo en el ámbito competencial de la Junta Arbitral y asumir funciones esenciales en la materia como, entre otras, la coordinación y la cooperación con otras Administraciones competentes, el fomento del sistema arbitral de consumo y la ejecución de acciones de formación, información y extensión del sistema entre Administraciones, consumidores, empresas, profesionales y las organizaciones que los representan.

### I.2. VISIÓN

Ser un órgano de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, que busca la mejora continua, la eficacia, la eficiencia, la transparencia, cooperador con las Juntas Arbitrales autonómicas, locales y nacional, a través de un equipo humano profesional, motivado y comprometido con altos valores éticos, promoviendo el uso efectivo de la vía arbitral como medio alternativo a los Juzgados y Tribunales ordinarios y a los departamentos mediadores y sancionadores de las Administraciones competentes en materia de consumo.

### I.3. VALORES

El IRAC se apoya en cinco principios básicos:

1. Independencia: Independencia de los árbitros en la adopción de los laudos emitidos, actuando con plena autonomía y competencia.
2. Imparcialidad: Objetividad en la valoración de los hechos, de una manera neutral frente a las partes en el proceso.
3. Transparencia: Transparencia en la gestión y en la organización del IRAC, asumiendo el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, y en 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.
4. Eficacia: Capacidad para lograr los objetivos propuestos. Objetivación en la consecución de las metas y los objetivos.
5. Equidad: Valoración de las circunstancias de las partes en los arbitrajes en el proceso de deliberación previa a la emisión de los laudos.

Estos cinco principios desarrollan a su vez otros valores, como son:

- Integridad: Responsabilidad y congruencia en la realización del trabajo profesional.
- Innovación: actitud de iniciativa, creatividad, disposición al cambio y a asumir nuevos retos, identificando y aprovechando las oportunidades.

- Compromiso: actitud pro-activa, identificada con la misión y visión.
- Eficiencia: conseguir los objetivos al mínimo coste.
- Competencia profesional: obligación de desarrollo del trabajo con conocimiento, especialización y compromiso de mejora continua y formación permanente.
- Motivación: ambiente que propicie compartir las metas y aspiraciones, en un marco de credibilidad, confianza, respeto y tolerancia.

## II. FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Corresponde al IRAC el desarrollo de las competencias que se atribuyen a la Comunidad de Madrid en materia de arbitraje de consumo, a través del apoyo y tutela de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, así como el fomento de su actividad.

Mediante Decreto 246/2001, de 18 de octubre, se creó el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, como órgano de gestión sin personalidad jurídica en los términos dispuestos en el Título II de la Ley 1/1984, de 19 de enero, Reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid.

En fecha 25 de febrero de 1993, el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid, suscribieron un Acuerdo para la constitución de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, al amparo de lo previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), y de la anteriormente vigente Ley 36/1988, de Arbitraje. El convenio se estableció con una vigencia anual, prorrogándose tácitamente por el mismo periodo.

Posteriormente, mediante Acuerdo, de fecha 5 de noviembre de 1997, se suscribió nuevo convenio de colaboración entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica, con una vigencia de carácter indefinido.

Finalmente, con fecha 15 de febrero de 2021, el Ministerio de Consumo y la Comunidad de Madrid, suscribieron un convenio para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid (BOE nº 49, de 26 de febrero de 2021), en cumplimiento de la regulación de los convenios contenida en el Capítulo VI, del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y de su disposición adicional octava. El convenio tiene una vigencia de cuatro años, prorrogables, por mutuo acuerdo de las partes, antes de su finalización por un período de hasta cuatro años adicionales.

El IRAC se encuentra adscrito a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.5.c) del Decreto 76/2023, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y en la disposición adicional primera. a) del Decreto 230/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

El régimen jurídico del IRAC se sujeta a lo dispuesto en la Ley 1/1984, de 19 de enero, Reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid, en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de

las Administraciones Públicas, y demás normativa aplicable a la Administración de la Comunidad de Madrid de la que depende, con las especificaciones previstas en el Decreto 246/2001, de 18 de octubre.

## **II.1. FUNCIONES**

El IRAC tiene atribuido el ejercicio de las funciones y competencias siguientes:

- El apoyo y tutela de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, así como el fomento de su actividad, que ejercerá las funciones que le atribuye el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y en los términos dispuestos en el Acuerdo entre el Ministerio de Consumo y la Comunidad de Madrid, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo autonómica.
- La realización de acciones de fomento y promoción del sistema arbitral de consumo entre empresarios, profesionales y consumidores.
- Promover la realización de estudios, trabajos y publicaciones en materia de arbitraje de consumo.
- Realizar acciones de formación de los miembros de los Colegios Arbitrales de Consumo de la Junta Arbitral Regional de Consumo y de las Juntas Arbitrales de carácter local existentes en la Comunidad de Madrid.
- Favorecer la colaboración de las Organizaciones de Consumidores y Empresarios implantadas en la Comunidad de Madrid en el fomento y promoción del sistema arbitral y garantizar la participación de dichas organizaciones en los Colegios Arbitrales de Consumo, a través de los Convenios, Acuerdos u otros instrumentos que puedan utilizarse al efecto.
- Ejercer de órgano de coordinación de la actuación de la Junta Arbitral Regional de Consumo con la de las Juntas Arbitrales de carácter local existentes en la Comunidad de Madrid y con otras Juntas Arbitrales de otros ámbitos territoriales.
- Impulsar y desarrollar el sistema arbitral de consumo en el ámbito local.
- Promover e impulsar la adhesión de empresas, profesionales, organizaciones de consumidores y de empresarios al sistema arbitral de consumo y propiciar, en los términos previstos en la normativa autonómica, la adhesión de organismos o entidades públicas de la Comunidad de Madrid y de las Corporaciones Locales que presten servicios u ofrezcan bienes en régimen de derecho privado.
- Ejercer de órgano de coordinación de la actuación de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid con la de los servicios de consumo de la Comunidad de Madrid y de otras Administraciones.
- Ejercer de órgano de coordinación de las actuaciones de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid con la de los órganos jurisdiccionales del orden civil, penal o contencioso-administrativo, con el Ministerio Fiscal y con los órganos constitucionales.
- Promover la adopción por empresarios, profesionales o asociaciones de Códigos de Buenas Prácticas en materia de protección al consumidor en los que se favorezca la adhesión al sistema arbitral de consumo.

- Impulsar la creación de Colegios Arbitrales especializados en sectores concretos en los que participen los órganos administrativos autonómicos competentes por razón de la materia.
- Facilitar la labor de los Colegios Arbitrales dotándolos de los medios precisos para el ejercicio de sus funciones.
- Impulsar la realización de acciones de mediación y conciliación con carácter previo a la iniciación de los procedimientos arbitrales.

Modernizar e incorporar nuevas tecnologías al sistema arbitral de manera que se favorezca la rapidez y agilidad del arbitraje de consumo y la coordinación con otros organismos u organizaciones.

- Cualesquiera otras funciones que le sean propias y aquellas otras que le encomienden otros órganos administrativos.

## **II.2. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

### **II.2.1. Órganos de Gobierno.**

Según establece el artículo 6 del Decreto 246/2001, de 18 de octubre, son Órganos de Gobierno del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo:

- a) El Consejo de Administración.
- b) El Presidente del Consejo de Administración.
- c) El Gerente.



#### Atribuciones del Consejo de Administración:

- a) La aprobación del programa de actuación anual.
- b) La aprobación de la Memoria anual de las actividades desarrolladas para someterla al Consejo de Gobierno.
- c) El control de la actuación del Gerente.
- d) La planificación de la organización y funcionamiento de los establecimientos que dependan del órgano de gestión.
- e) La facultad disciplinaria de acuerdo con lo señalado en el artículo 55 de la Ley 1/1984, de 19 de enero, reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid.
- f) El ejercicio de la vigilancia de todas las unidades y servicios del órgano de gestión.

- g) La ordenación del gasto dentro de los límites presupuestarios.

Atribuciones del Presidente:

El cargo de Presidente le corresponde al titular de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, quién ejerce las siguientes funciones:

- a) Ostentar la representación del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.
- b) Acordar la convocatoria de las reuniones del Consejo, señalando el lugar, día y hora para su celebración.
- c) Fijar el orden del día de cada sesión.
- d) Presidir las reuniones del Consejo y dirigir las deliberaciones.
- e) Dirimir con su voto los empates que se produzcan en las votaciones que realice el Consejo para la toma de decisiones.
- f) Visar las actas y certificaciones de los acuerdos del Consejo.
- g) Cualquier otra función inherente a su condición de Presidente, que le sea delegada por el Consejo o le sea conferida reglamentariamente.

Atribuciones del Gerente:

El cargo de Gerente le corresponde al titular de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, quién ejerce las siguientes funciones:

- a) El ejercicio de las funciones que le delegue el Consejo de Administración.
- b) La dirección técnica y administrativa del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo bajo la autoridad del Consejo de Administración.
- c) Ejercer la dirección del personal y controlar e inspeccionar las dependencias, instalaciones y servicios.
- d) El resto de las funciones que se le atribuyen en el artículo 51.3 de la Ley 1/1984, de 19 de enero:
  - a. Elaborar y proponer al Consejo de Administración la aprobación del programa de actuación anual.
  - b. Elaborar la Memoria de las actividades desarrolladas y facilitar al Consejo la información que requiera sobre el desarrollo de las mismas.
  - c. Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos del Consejo de Administración.
  - d. Formular propuestas de resolución, así como de actuación al Consejo de Administración en asuntos cuya aprobación le competía.
  - e. Dirigir e inspeccionar los servicios.
  - f. Asistir a las sesiones del Consejo, con voz y sin voto.

### Miembros del Consejo de Administración<sup>1</sup>:

- a) Presidente: La persona titular de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.
- b) Vicepresidente: La persona titular de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.
- c) Vocales:
  - a. La persona titular de la Dirección General de Turismo y Hostelería.
  - b. La persona titular de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.
  - c. La persona titular de la Dirección General de Promoción Económica e Industrial.
  - d. La persona titular de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia.
  - e. La persona titular de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid.
  - f. La persona titular de la Dirección General de Transportes y Movilidad.
  - g. Un representante de las Organizaciones de consumidores más representativas que participen en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid: Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (CICM).
  - h. Un representante de las Organizaciones empresariales más representativas que participen en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid: Confederación Empresarial de Madrid-CEOEM (CEIM).
  - i. Un representante de las Juntas Arbitrales de ámbito inferior al autonómico designado por la Federación de Municipios de Madrid: Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.
- d) Secretario: El Secretario General del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.

Asistirá a las sesiones del Consejo de Administración con voz pero sin voto el Gerente del Instituto así como aquellos expertos designados por el Presidente en función del orden del día de la sesión.

#### **II.2.2. Secretaría General.**

En su condición de Secretario del Consejo de Administración, al Secretario General del IRAC se le atribuyen el ejercicio de las funciones enunciadas en el artículo 52 de la Ley 1/1984, de 19 de enero, de Administración Institucional de la Comunidad de Madrid, y en lo no previsto, las reguladas en el artículo 16 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

---

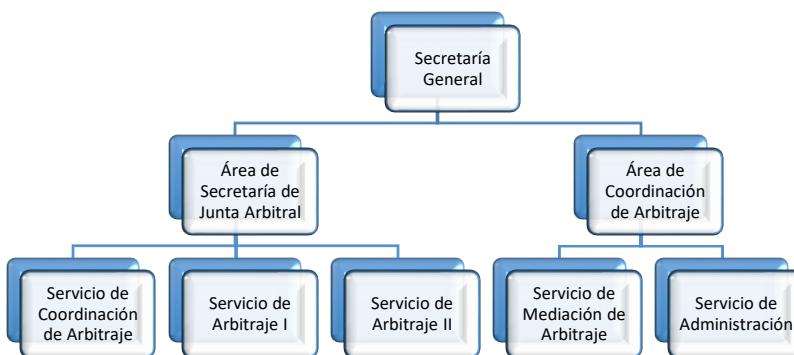
<sup>1</sup> Actualizado, de conformidad con el Decreto 76/2023, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.

Dispone el artículo 52 de la Ley 1/1984, de 19 de enero, que en los Consejos de Administración de los Órganos de Gestión dependientes de la Comunidad, existirá un Secretario, que tendrá las siguientes funciones:

1. Asistir al Consejo, con voz y sin voto, y levantar el acta de las reuniones.
2. Certificar todos los actos emanados de las distintas autoridades del Órgano de Gestión.
3. Formalizar los expedientes, cuya resolución competía al Consejo de Administración y a su Presidente, así como cumplimentar ulteriormente a los interesados los acuerdos adoptados por dichos órganos.
4. Formalizar los expedientes, cuya resolución competía al Consejo de Gobierno de la Comunidad, a través de la Secretaría General Técnica de la Consejería a que esté adscrito el Órgano de Gestión, así como la ulterior cumplimentación a los interesados de los Decretos y Acuerdos aprobados por el Consejo.
5. Asesorar y asistir a los órganos ejecutivos en materia jurídica y administrativa.
6. Podrá recibir, por delegación, atribuciones específicas de la Secretaría General Técnica de la Consejería en que se integre el Órgano de Gestión, así como las demás que le sean conferidas por el Consejo de Administración del citado órgano.

Por su parte, el artículo 16.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público dispone que “Corresponderá al Secretario velar por la legalidad formal y material de las actuaciones del órgano colegiado, certificar las actuaciones del mismo y garantizar que los procedimientos y reglas de constitución y adopción de acuerdos son respetadas”.

La estructura de la unidad orgánica Secretaría General del IRAC<sup>2</sup> se establece como a continuación se detalla:



### II.2.3. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

El artículo 5.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, dispone que las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros.

Mediante Acuerdo de fecha 25 de febrero de 1993, suscrito entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid, se constituyó la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, al amparo de lo previsto en el

<sup>2</sup> Estructura de la Secretaría General a 31 de diciembre de 2023.



artículo 31 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), y de la anteriormente vigente Ley 36/1988, de Arbitraje. El convenio se estableció con una vigencia anual, prorrogándose tácitamente por el mismo periodo.

Posteriormente, mediante Acuerdo, de fecha 5 de noviembre de 1997, se suscribió nuevo convenio de colaboración entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica, con una vigencia de carácter indefinido.

Finalmente, con fecha 15 de febrero de 2021, el Ministerio de Consumo y la Comunidad de Madrid, suscribieron un convenio para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid (BOE nº 49, de 26 de febrero de 2021). El convenio tiene una vigencia de cuatro años, prorrogables, por mutuo acuerdo de las partes, antes de su finalización por un período de hasta cuatro años adicionales.

El Decreto 246/2001, de 18 de octubre, por el que se crea el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, atribuye a este órgano, en sus artículos 3 y 5, el desarrollo de las competencias que corresponden a la Comunidad de Madrid en materia de arbitraje de consumo, así como el apoyo, tutela y fomento de la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Esta última tiene entre sus funciones la gestión y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad de Madrid y, por ende, la competencia para conocer de las solicitudes de arbitraje que se presenten ante ella. Asimismo, también le compete la designación de los órganos arbitrales a los que se encomienda la resolución de los conflictos que le pudieran corresponder y que podrán ser unipersonales o colegiados, dependiendo siempre del acuerdo entre las partes y/o de la complejidad o cuantía del asunto.

Según dispone el artículo 7 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, las Juntas Arbitrales de Consumo están integradas por su presidente y el secretario, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las Administraciones públicas, y por el personal de apoyo adscrito a dicho órgano.

El presidente y el secretario de la Junta Arbitral de Consumo serán designados por la Administración de la que dependa la Junta, publicándose su nombramiento en el diario oficial que corresponda al ámbito territorial de la Junta Arbitral de Consumo.

Mediante Orden de 21 de noviembre de 2023, de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, se nombran Presidente y Secretario de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y se designan sus suplentes.

### III. ACTUACIONES EN EL EJERCICIO 2023

#### III.1. TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE

##### **III.1.1. Solicitudes de arbitraje presentadas.**

Durante 2023 se han presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid un total de 17.315 solicitudes de arbitraje de consumo, frente a las 14.696 formuladas en 2022, lo que supone un incremento de un 17,82%.

Este aumento en el número de solicitudes recibidas por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, debe hacer reflexionar sobre la sostenibilidad del propio sistema arbitral, en relación a los recursos humanos disponibles para gestionar la tramitación de las solicitudes de arbitraje en los plazos establecidos normativamente.

La respuesta al progresivo incremento en el número de solicitudes de arbitraje responde, sin duda, al cambio de modelo de hojas de reclamaciones en la Comunidad de Madrid, establecido en el año 2017, mediante Orden de 3 de febrero, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se aprueba el nuevo modelo de hojas de reclamaciones de consumo para empresarios y profesionales de la Comunidad de Madrid y a la implementación de sistemas de presentación telemática de reclamaciones y solicitudes de arbitraje.

El modelo de hoja de reclamaciones se enmarca en el Sistema Unificado de Reclamaciones de la Comunidad de Madrid y constituye una singularidad dentro del derecho autonómico comparado, que posibilita al consumidor/reclamante la presentación, alternativamente, de una reclamación o de una solicitud de arbitraje, con las diferentes consecuencias jurídicas que ello implica.

Mientras que la reclamación no está sometida a un procedimiento expresamente regulado, en tanto que se encuentra en los límites difusos de lo que se ha venido a denominar intermediación voluntaria, el Sistema Arbitral de Consumo tiene un regulación definida normativamente, con una tramitación circunscrita a plazos y notificación a las partes en el proceso y con unas consecuencias derivadas de las decisiones adoptadas, laudos, al tratarse de resoluciones extrajudiciales, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.

Por lo que respecta a la agrupación por sectores de las solicitudes de arbitraje, en 2023 los sectores en los que se presentaron solicitudes de arbitraje han sido los siguientes:

- Alimentación: 71.
- Bienes: 3.481.
- Reformas del hogar: 252.
- Servicios: 7.130.
- Suministros: 5.841.
- Vivienda: 312.
- Otros: 228.

En cuanto a los sectores más reclamados, los servicios se sitúan con la más alta incidencia del porcentaje total de las solicitudes presentadas con un 41,18% y en segundo término los suministros con un 33.73%, siendo el subsector gas, con un 10.83% (que casi dobla el número de solicitudes respecto a 2022) el más reclamado de la totalidad de subsectores.

El alza de los suministros de gas y electricidad (10,52% del total), consolida la tendencia observada el anterior ejercicio. A diferencia de lo sucedido en años anteriores, en los que la telefonía ocupaba el primer puesto entre los sectores más reclamados. La inversión de la tendencia se enmarca en el impacto del aumento de los precios del gas, en gran parte como consecuencia de la volatilidad del mercado tras el estallido de la guerra en Ucrania.

Los sectores reclamados con más relevancia son los siguientes:

<u>Sectores más reclamados</u>	Solicitudes	% del Total solicitudes
<b>Suministros</b>	<b>5.841</b>	<b>33.73 %</b>
Telecomunicaciones	1.436	8,29 %
Electricidad	1.821	10,52 %

	Gas	1.875	10,83 %
<b>Servicios</b>		<b>7.130</b>	<b>41,18 %</b>
	Talleres reparación	457	2,63 %
	Bares/Cafeterías/Restaurantes.	376	2,17 %
	Agencias de Viajes	407	2,35 %
	Transporte Aéreo	479	2,77 %
	Alojamientos Turísticos	202	1,17 %
	Alquiler vehículos	296	1,71 %
<b>Bienes</b>		<b>3.481</b>	<b>20,10 %</b>
	Muebles	498	2,88 %
	Tel. Móvil/Tarjetas	173	1 %
	Informática/Accesorios	265	1,53 %
	Automóvil usado	184	1,06 %
<b>Reformas del Hogar</b>		<b>252</b>	<b>1,46 %</b>
<b>Vivienda</b>		<b>312</b>	<b>1,80 %</b>
<b>Alimentación</b>		<b>71</b>	<b>0,41 %</b>
<b>Otros</b>		<b>228</b>	<b>1,32 %</b>

Tabla 1. Sectores más demandados

Los motivos más frecuentes de las solicitudes de arbitraje se describen en el cuadro:

<b>Motivos más frecuentes</b>	<b>Solicitudes</b>	Total solicitudes.
		<b>17315</b>
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>940</b>	<b>5,42 %</b>
Facturación incorrecta	316	1,82 %
Incumplimiento de contrato	160	0,92 %
Varios	138	0,80 %
Problemas con la baja	129	0,75 %
<b>Productos y Servicios</b>	<b>6235</b>	<b>36,01 %</b>
Servicio defectuoso	3901	22,53 %
Negativa a prestación o venta	457	2,64 %
Venta de objeto defectuoso	802	4,63 %
<b>Contratos</b>	<b>1673</b>	<b>9,66 %</b>
Anulación/rescisión	314	1,81 %
Incumplimiento de contrato	882	5,09 %
<b>Precios</b>	<b>4108</b>	<b>23,73 %</b>
Facturación incorrecta	3234	18,68 %
<b>Condiciones de venta</b>	<b>3645</b>	<b>21,05 %</b>
Cambio/devolución	2534	14,63 %
No atención en garantía	330	1,91 %
<b>Publicidad</b>	<b>139</b>	<b>0,80 %</b>
Publicidad engañosa	79	0,46 %
<b>VARIOS</b>	<b>575</b>	<b>3,32 %</b>

Tabla 2. Motivos más frecuentes

### III.1.2. Solicituds de arbitraje. Medio de presentación.

En el siguiente gráfico se muestran las solicitudes de arbitraje, de acuerdo al medio de presentación.

ORIGEN DE LAS SOLICITUDES: Medio de presentación		
	Nº de solicitudes	%
Reclamaciones por internet	<b>11.743</b>	<b>67,82 %</b>
ORVE	1.511	8,73 %
Correo postal	692	4 %
En persona	1.142	6,6 %
Inhibición ORVE	1.772	10,23 %
Hojas reclamación	256	1,48 %
Otros organismos	75	0,43 %
Email	7	0,03 %
SEDO	117	0,68 %
<b>TOTAL</b>	<b>17.315</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Solicituds de arbitraje según medio de presentación

En 2023 se ha producido un nuevo aumento del porcentaje de presentación de solicitudes de arbitraje a través de Internet – 3,20% respecto a 2022 (año en el que alcanzaron un 64,62%) -, mediante la utilización de los formularios en línea existentes en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid.

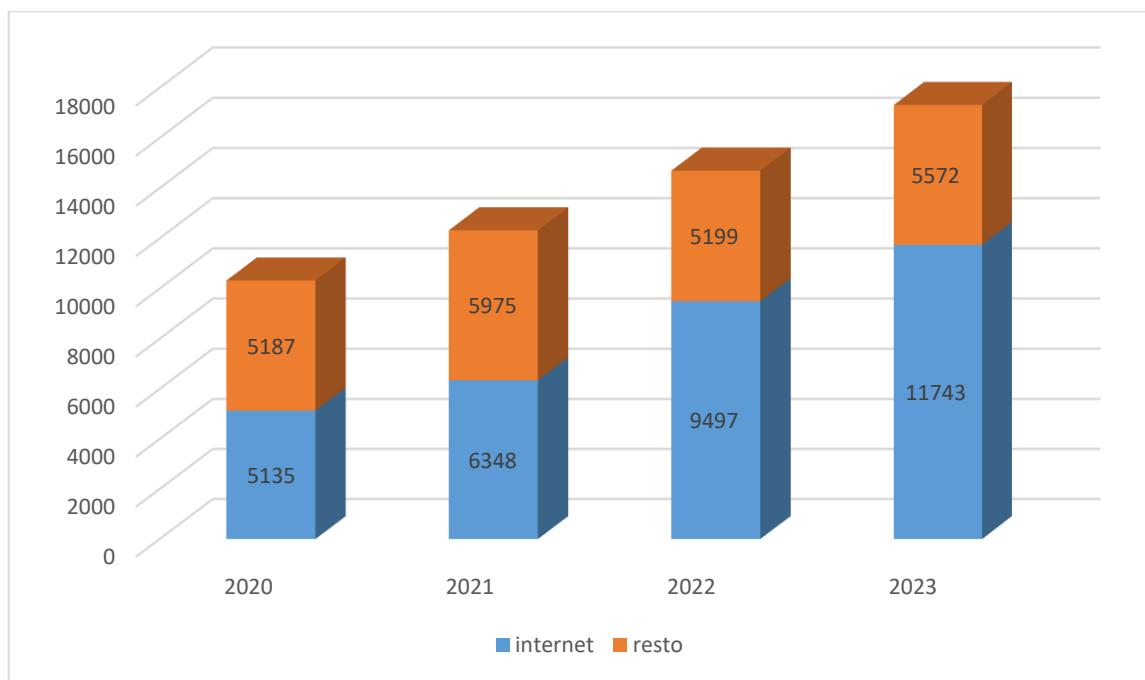


Gráfico 1. Origen de las solicitudes

### III.1.3. Solicituds de arbitraje tramitadas.

En 2023 se han realizado trámites en un total de 21.170 solicitudes de arbitraje, de las que 3.855 procedían de expedientes en tramitación de años anteriores.

Durante este periodo se han resuelto 2.864 solicitudes de arbitraje, de las que 1.202 fueron a través de mediación y 1.662 por laudo arbitral.

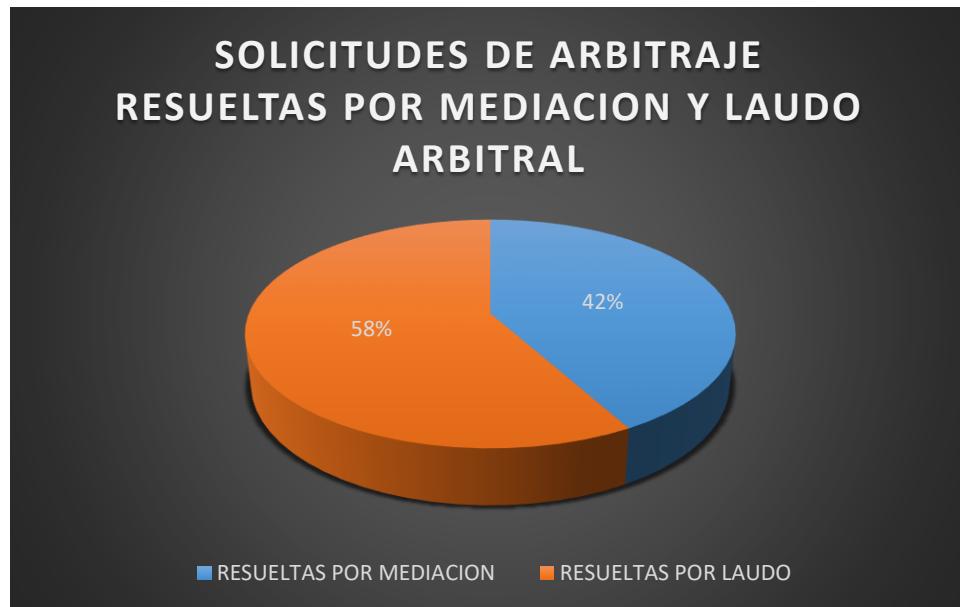


Gráfico 2. *Solicitudes de arbitraje resueltas*

En cuanto al trámite seguido en las 21.170 solicitudes de arbitraje tramitadas en 2023:

- 19.903 fueron admitidas a trámite (de 2023 y de ejercicios anteriores).
- 1.267 no fueron admitidas a trámite.

Por lo que respecta a las causas de inadmisión, la tipología de las mismas se encuentra prevista en los artículos 2 y 35 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo:

- Conflictos que se produzcan entre empresarios y personas que no se consideren consumidores a los efectos previstos en el artículo 3 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, “*(...) son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial*”.
- Conflictos que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.
- Conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.
- Solicituds de arbitraje que resulten infundadas.
- Solicituds de arbitraje en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

Respecto a las 12.737 solicitudes de arbitraje que han sido finalizadas durante el periodo 2023, su situación es:

- Archivadas: 7.317
  - Por desistimiento: 848
  - Por no aceptación del arbitraje: 6.344
  - Por otras causas: 125.
- Trasladadas a otras Juntas Arbitrales: 1.289.
- Resueltas en mediación: 1.202.
- Resueltas por laudo arbitral: 1.662

Continúaban en trámite a 31/12/2023

- 8.433.



Gráfico 3. Solicituds de arbitraje finalizadas.

### III.1.4. Recursos contra inadmisiones.

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo tiene atribuida la resolución de los recursos frente a la admisión o inadmisión de solicitudes de arbitraje con causa en la materia objeto de arbitraje, es decir, frente a las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo en los supuestos previstos en el artículo 36 del citado reglamento.

En 2023, se han presentado veintiocho recursos contra resoluciones de inadmisión de la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid (más del doble que el año anterior).

A fecha 31 de diciembre de 2023, se habían recibido dos resoluciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo resolviendo sendos recursos interpuestos en 2022 y 2023, desestimatorio y estimatorio, respectivamente de las pretensiones de los recurrentes.

### III.1.5. Recursos de reposición.

El artículo 7.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece que, salvo lo dispuesto en el artículo 36 (recursos contra la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje), las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo podrán fin a la vía administrativa.

El artículo 35 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, dispone que el presidente de la Junta Arbitral podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas y aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios; salvo lo previsto en el artículo siguiente, dicha resolución pone fin a la vía administrativa.

Por su parte, el artículo 112.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que *“Contra las resoluciones y los actos de trámite, si estos últimos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos, podrán interponerse por los interesados los recursos de alzada y potestativo de reposición, que cabrá fundar en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 47 y 48 de esta Ley”*.

En relación a lo previsto en la normativa señalada, en 2023, contra las resoluciones de archivo e inadmisión del presidente de la Junta Arbitral que agotan la vía administrativa, se han interpuesto ciento treinta y cinco recursos de reposición, habiéndose resuelto con las siguientes decisiones adoptadas:

- Estimatorios: 29.
- Extemporáneos: 10.
- Desestimatorios: 94.
- Revocación de la resolución: 2



Gráfico 4. Recursos de reposición

### III.1.6. Laudos dictados.

Si bien nos encontramos ante un concepto ampliamente debatido, porque la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, no ha establecido la definición de laudo, podemos concluir que se trata de una decisión arbitral que decide sobre (i) el fondo de la controversia en su

totalidad, resolviendo el arbitraje, o (ii) alguna parte de la controversia u otras cuestiones relevantes que afecten a la resolución por arbitraje (laudos parciales).

En 2023 se han dictado 1.662 laudos arbitrales. De conformidad con lo establecido en el artículo 19 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, se ha emitido un número determinado de laudos por árbitro único (órganos arbitrales unipersonales). Se trata de supuestos en los que ha habido un acuerdo previo entre las partes en tal sentido, o por acuerdo del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, cuando la cuantía de la controversia es inferior a 300 euros o cuando la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

En relación con la decisión adoptada, los laudos se pueden dictar en derecho o en equidad. A tenor de lo previsto en el artículo 33.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, el arbitraje de consumo se decidirá en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho. Si, conforme a lo previsto en el artículo 25.1, la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se hubiera realizado al arbitraje en derecho y salvo que el consumidor o usuario haya aceptado expresamente dicho arbitraje en su solicitud, se comunicará este hecho al reclamante para que manifieste su conformidad con la decisión en derecho. En caso de no estar de acuerdo, se tratará la solicitud como si fuera dirigida a una empresa no adherida.

En 2023, los laudos dictados se han adoptado:

En Equidad	1.213
En Derecho	449

Por lo que respecta a su contenido, éstos se pueden diferenciar en función de la tipología de las resoluciones adoptadas. A saber: estimatorias, desestimatorias, de no entrar a conocer y conciliatorias. En 2023 dichas resoluciones han sido las siguientes:

- Estimatorios: 889.
- Desestimatorios: 432.
- No entrar a conocer: 177.
- Conciliatorios: 164.

En cuanto a las decisiones adoptadas por el órgano arbitral, el resultado de los laudos ha sido el siguiente:

Unanimidad	1048
Mayoría	14
Arbitro Único	436
Conciliación	164

### III.2. ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El artículo 4 del Decreto 246/2001, de 18 de octubre, por el que se crea el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, establece que el IRAC, en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas cumplirá, entre otros fines, fomentar las adhesiones de empresarios y profesionales al sistema arbitral de consumo. En razón de éste fin, se le atribuye (artículo 5) las siguientes funciones:

- Promover e impulsar la adhesión de empresas, profesionales, organizaciones de consumidores y de empresarios al sistema arbitral de consumo y propiciar, en los

términos previstos en la normativa autonómica, la adhesión de organismos o entidades públicas de la Comunidad de Madrid y de las Corporaciones Locales que presten servicios u ofrezcan bienes en régimen de derecho privado.

- Promover la adopción por empresarios, profesionales o asociaciones de Códigos de Buenas Prácticas en materia de protección al consumidor en los que se favorezca la adhesión al sistema arbitral de consumo.

Son muchas las empresas que hoy en día siguen desconociendo el arbitraje de consumo como forma de resolución extrajudicial de conflictos con los consumidores, por ello, es muy importante desarrollar una constante labor de promoción, información y adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Con el fin de dar a conocer el sistema de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo con resultado vinculante para las partes, los convenios de colaboración vigentes en 2023 con Asociaciones Empresariales y Colegios Profesionales, incorporan un apartado dentro de las obligaciones previstas mediante el que se comprometen a difundir el sistema arbitral entre sus asociados y colegiados con el fin de lograr su adhesión, informando al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de las medidas adoptadas a tales efectos. Se prevé que esta experiencia de colaboración en la promoción del arbitraje de consumo, redunde en un aumento de las empresas y profesionales adheridos al sistema arbitral de consumo.

En 2023, se han adherido al sistema arbitral de consumo 38 empresas.

	Empresas
Altas en 2023	38
Total altas hasta 2023	17.321

Así también, en 2023, se ha mantenido una actuación que se viene repitiendo en los últimos años en colaboración con el Área de Inspección de Comercio de la Dirección General de Comercio y Consumo. En concreto, en las visitas de carácter informativo realizadas a los establecimientos comerciales de la Comunidad de Madrid se informa de las características del Sistema Arbitral de Consumo, así como de las posibilidades de adhesión y de las ventajas que dicho recurso supone como vía alternativa a la resolución de conflictos.

Finalmente, con una periodicidad trimestral, se publican en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, resoluciones de la presidencia de la Junta Arbitral con las empresas a las que se ha concedido y retirado el distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, en atención a lo previsto en el artículo 28.5 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

### **III.3. CONVENIOS DE COLABORACIÓN**

#### **III.3.1. Convenios para garantizar el funcionamiento de la Junta Arbitral.**

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid encomienda, en su artículo 62.2.i), a los órganos autonómicos competentes en materia de consumo, fomentar y desarrollar, en colaboración con la Administración del Estado, el Sistema Arbitral de Consumo. Con esta finalidad, la Comunidad de Madrid puede suscribir Convenios de colaboración (artículo 31.2 de la precitada Ley).

En desarrollo de dichas competencias, la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, con la finalidad de garantizar el efectivo funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, mediante la participación de las organizaciones representativas de los intereses de los empresarios y profesionales, y de los usuarios y consumidores, en los órganos arbitrales encargados de la resolución de los conflictos planteados por los consumidores, ha venido suscribiendo convenios de colaboración con diferentes entidades.

En 2023 se encontraban vigentes treinta y ocho (38) convenios de colaboración, con un periodo de vigencia plurianual, desde el día 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2024, prorrogable por un periodo máximo de hasta cuatro años adicionales.

#### **Convenios suscritos con Asociaciones de Consumidores: 12:**

1. Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de la Comunidad de Madrid “Ascensión Sedeño” (AACCU).
2. Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE).
3. Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (AUSCOMA).
4. Asociación para la Protección de los Datos Personales de los Consumidores en la Comunidad de Madrid (CONSUDATO-MADRID).
5. Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (EUROCONSUMO COMUNIDAD DE MADRID).
6. Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Madrid-FACUA Madrid.
7. Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM).
8. Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (CICM).
9. Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).
10. Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE).
11. Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid (UNAE).
12. Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid (UNCUMA).

#### **Colegios Profesionales: 6:**

1. Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación (COIT).
2. Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Madrid (COAAT).
3. Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid.
4. Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de la Primera Región.
5. Primera Delegación Regional del Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas.
6. Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid.

#### **Asociaciones Empresariales: 20:**

1. Asociación de Comerciantes de Calzado de Madrid (ACC).

2. Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos, Muebles de Cocina y Autónomos (ACEMA).
3. Asociación de Empresas de Transporte de la Región Centro CETM Madrid “ATRADICE-CETM MADRID”.
4. Asociación Empresarial del Comercio Textil, Complementos y Piel (ACOTEX).
5. Asociación Nacional de Distribuidores e Importadores de Neumáticos (ADINE).
6. Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIA).
7. AMACFOR-CECAPMADRID “Asociación Madrileña de Empresas y Centros de Formación y Agencias de Colocación”.
8. Asociación Madrileña de Empresas Inmobiliarias (AMADEI).
9. Asociación Nacional de Centros de e-Learning y Distancia (ANCED).
10. ARBITEL.
11. Asociación de Empresarios de Talleres de Reparación de Automóviles de Madrid (ASETRA).
12. Asociación Profesional de Tintorerías y Lavanderías de la Comunidad de Madrid (ASTYLCAM).
13. Asociación de Técnicos de Electrodomésticos (ATE).
14. Confederación Empresarial de Madrid CEOE (CEIM).
15. Asociación Confianza Online.
16. Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español (COPYME).
17. Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios (GANVAM).
18. Gremio de Joyeros Plateros y Relojeros de Madrid.
19. Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid.
20. Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos de Madrid (UNIPYME).

**El importe económico** de estos treinta y ocho convenios asciende a 145.750 €, con el siguiente desglose:

- Asociaciones de Consumidores: 64.200 €. El gasto máximo de cada convenio se ha aplicado al subconcepto 22802 “Convenios con instituciones sin fines de lucro” del programa 492B Arbitraje de Consumo.
- Asociaciones Empresariales y Colegios Profesionales: 81.550 €. El gasto máximo de cada convenio se ha aplicado al subconcepto 22809 “Otros Convenios, Conciertos o Acuerdos” del Programa 492B Arbitraje de Consumo.

### **III.3.2. Convenios de cooperación, difusión y participación con diferentes Ayuntamientos.**

A lo largo de los últimos años, la Comunidad de Madrid y diferentes Ayuntamientos han venido suscribiendo convenios de colaboración, con el objeto de la asistencia y cooperación con la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, con la finalidad de celebrar audiencias arbitrales de consumo en los respectivos municipios, en relación a las solicitudes presentadas por los consumidores residentes en los mismos.

En 2023 se encontraban vigentes cinco convenios, suscritos durante 2021, con los Ayuntamientos de Collado Villalba, Fuenlabrada, Móstoles, Rivas-Vaciamadrid y Tres Cantos, siendo su finalidad constituir Colegios Arbitrales para conocer y resolver los procedimientos arbitrales de consumo que se inicien a instancia de los consumidores residentes en dichos municipios.

Se trata, en definitiva, de evitar desplazamientos innecesarios a los ciudadanos residentes en los municipios conveniados, cumpliendo, por otra parte, con uno de los principios esenciales que debe inspirar la política general de la Administración Pública, que es el acercamiento de los servicios públicos a los ciudadanos.

Los Colegios Arbitrales están presididos por un empleado público al servicio del referido Ayuntamiento, licenciado en derecho. Las audiencias se llevan a cabo en la sede del Ayuntamiento, siendo necesario que el consumidor opte, expresamente, por ello en la solicitud de arbitraje y coincida con el ámbito de la oferta de adhesión de la empresa al sistema arbitral, o bien que exista acuerdo expreso de las partes si la empresa no estuviera adherida a dicho sistema arbitral.

### **III.3.3. Convenio constitutivo de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.**

Mediante Acuerdo de fecha 25 de febrero de 1993, suscrito entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid, se constituyó la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, al amparo de lo previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), y de la anteriormente vigente Ley 36/1988, de Arbitraje. El convenio se estableció con una vigencia anual, prorrogándose tácitamente por el mismo periodo.

Posteriormente, mediante Acuerdo, de fecha 5 de noviembre de 1997, se suscribió nuevo convenio de colaboración entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica, con una vigencia de carácter indefinido.

Con fecha 15 de febrero de 2021, el Ministerio de Consumo y la Comunidad de Madrid, suscribieron un nuevo convenio para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, en cumplimiento de la nueva regulación de los convenios contenida en el Capítulo VI, del Título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y de su disposición adicional octava. El Convenio tiene una vigencia de cuatro años, prorrogables, por mutuo acuerdo de las partes, antes de su finalización por un período de hasta cuatro años adicionales, encontrándose, por tanto, vigente en 2023.

### **III.3.4. Convenios constitutivos de las Juntas Arbitrales de Consumo de carácter local de la Comunidad de Madrid.**

Durante 2021 se suscribieron convenios constitutivos de las Juntas Arbitrales correspondientes a las siguientes entidades locales de la Comunidad de Madrid, conjuntamente con el Ministerio de Consumo y los respectivos ayuntamientos:

1. Ayuntamiento de Alcalá de Henares
2. Ayuntamiento de Alcobendas.
3. Ayuntamiento de Madrid.

Los convenios tienen una vigencia de cuatro años, prorrogables, por mutuo acuerdo de las partes, antes de su finalización por un período de hasta cuatro años adicionales, encontrándose vigentes en 2023.

## IV. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL

Mediante Orden del Ministro de Consumo, de fecha 19 de abril de 2023 se convocaron subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo para el ejercicio 2023, de acuerdo con las bases reguladoras aprobadas por Orden SCO/3703/2005, de 25 de noviembre, y modificadas por la Orden SCO/2237/2006, de 26 de junio.

Según dispone el artículo 2 de la Orden SCO/3703/2005, de 25 de noviembre, las ayudas económicas se destinarán a *“las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas de acuerdo con lo previsto en el artículo 3.2 del Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, siempre que el Acuerdo firmado se encuentre en vigor y se encuentren en condiciones de acreditar el desempeño de las funciones arbitrales y los resultados de esa actividad”*<sup>3</sup>.

La cuantía del crédito destinado a la convocatoria del ejercicio 2023 para las ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales adscritas a las Administraciones autonómicas y ciudades autónomas asciende a la cantidad de 1.230.180,00 euros.

Según lo estipulado en el artículo 5 de la Orden de bases reguladoras y en el artículo 5 de la Orden de convocatoria, un cuarenta por ciento de los créditos afectados se repartirán de forma lineal entre las Juntas Arbitrales de Consumo declaradas beneficiarias y el sesenta por ciento, que se configura como parte variable, se adjudicará atendiendo a los criterios de valoración recogidos en los artículos 6 de la Orden de bases y en el artículo 5 de la Orden de convocatoria.

Para el reparto variable de los correspondientes créditos presupuestarios, la Comisión de Valoración tuvo en cuenta la actividad arbitral que las Juntas llevaron a cabo en el ejercicio previsto en el ejercicio 2022, atendiendo a la ponderación establecida en el artículo 6 de la Orden de bases y en el citado artículo 5 de la Orden de convocatoria:

- Número de solicitudes de arbitraje recibidas: 30%.
- Número de laudos emitidos: 30%.
- Número de mediaciones efectuadas, previa solicitud de arbitraje: 15%.
- Ofertas públicas de sometimiento en vigor, efectuadas a través de esa Junta Arbitral: 15%.
- Cantidades abonadas a miembros de colegios arbitrales que hayan intervenido en los procedimientos seguidos: 10%.

Por Orden del Ministro de Consumo, de fecha 4 de agosto de 2023, de concesión de subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo adscritas a las Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas, en el ejercicio 2023, se reconoce la condición de beneficiaria a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, con un importe de 194.416,38 euros, situándose (por segundo año consecutivo) como la primera de las Comunidades Autónomas por importe de concesión, por delante de la Junta Arbitral de Galicia, en segundo lugar con 186.663,21 euros y de Cataluña, la tercera, con 151.233,67 euros.

La cuantía de la subvención concedida 2023, aun cuando el crédito total destinado a la subvención ha permanecido invariable, mejora la cuantía de la reconocida en 2022, en el que la Comunidad de Madrid obtuvo un importe de concesión de 182.479,68 euros.

<sup>3</sup> Derogado por Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

## V. RECURSOS HUMANOS

Las necesidades de personal de cualquier organización vienen determinadas por la confluencia de diferentes factores, entre otros, el cumplimiento de objetivos definidos y el volumen de trabajo.

En 2023, se ha vuelto a repetir, en materia de personal, la misma tipología de problemas manifestados en años precedentes: eventualidad de los puestos de trabajo de niveles base, falta de cobertura de puestos de funcionarios y aumento de actividad ordinaria como consecuencia del incremento progresivo en el número de solicitudes de arbitraje presentadas en los últimos años.

### RECURSOS HUMANOS

	FRIO. A1		FRIO. A2		FRIO. C1		FRIO C.2		LAB. TIT. SUP.		LAB. TIT. MEDIO		LAB.OF. ADVO		TOTAL OCUP.
	OCUP.	VAC.	OCUP.	VAC.	OCUP.	VAC.	OCUP.	VAC.	OCUP.	VAC.	OCUP.	VAC.	OCUP.	VAC.	
2020	2	4	3	0	3	3	7	3	6	0	1	0	0	1	22
2021	6	0	3	1	2	1	10	1	6	0	1	0	0	0	28
2022	6	0	4	1	3	1	8	3	6	0	1	0	0	0	28
2023	5	1	4	1	5	2	9	2	6	0	1	0	0	0	30

Tabla 4 Efectivos según categorías profesionales

En el periodo recogido en el gráfico se ha mantenido, pese al incremento casi exponencial en el número de reclamaciones, el número de empleados públicos activos al servicio del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo con ligeras variaciones.

La sobrecarga de trabajo derivada de ésta situación se ha intentado contener mediante la celebración de contratos menores para realizar determinadas tareas asociadas a las del instituto. Eso ha permitido la incorporación momentánea de algunos empleados externos (nunca más de dos administrativos y dos técnicos superiores) que han permitido dedicar al grueso de la plantilla a las tareas propias de la Junta Arbitral.

Por otro lado, desde el año 2022 se inició una línea de actuación que permite la designación de empleados públicos que no pertenecen a la plantilla de la Comunidad de Madrid (**catedráticas y profesoras titulares de universidades públicas**) como **presidentes de los colegios arbitrales** designados por nuestra junta. Durante el año 2023 se ha producido el nombramiento de dos nuevas profesoras universitarias que se unen a la catedrática nombrada en 2022. Esta línea de trabajo va a permitir a la Junta la ampliación del número de árbitros externos a seis en el año 2025 permitiendo la intensificación de su misión principal, que no es otra que la resolución de los conflictos de consumo en los que exista convenio arbitral.

En 2023 el porcentaje de puestos vacantes fue del 16.7 %, frente al 17.79 % de 2022. Se trata de una disminución porcentual mínima, sin mayor trascendencia en la actividad de la Junta Arbitral.

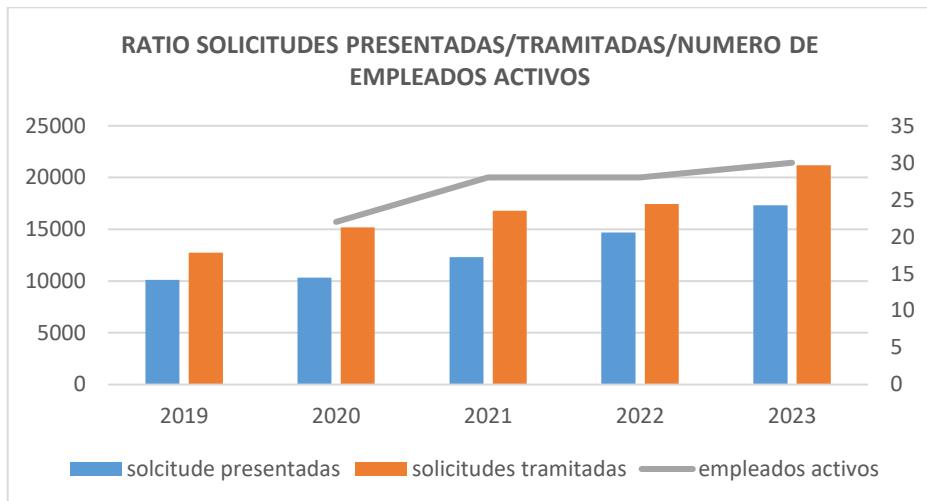


Gráfico 5 Ratio Solitudes presentadas/tramitadas/número de empleados activos

Del cruce de datos relativos a las solicitudes de arbitraje presentadas/tramitadas y el número de empleados activos del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, se deduce que probablemente se haya alcanzado el límite máximo de eficiencia, que no podrá garantizarse si no se produce un aumento de la plantilla paralelo al incremento de solicitudes presentadas.

## VI. ACTUALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA

Desde mediados de 2020 se viene realizando un proceso continuo de revisión interna de los procedimientos y procesos de tramitación de la Junta Arbitral, con la finalidad de dotar de una mayor eficacia y eficiencia a la gestión del sistema arbitral de consumo en la Comunidad de Madrid.

Con esta revisión se pretende establecer el pleno cumplimiento de la normativa aplicable en materia de procedimiento administrativo y del sistema arbitral de consumo, facilitar y simplificar la gestión de las solicitudes de arbitraje, eliminando trámites superfluos, así como formar el establecimiento de criterios comunes de tramitación ante supuestos en los que se acredite una identidad sustancial en los hechos que motivan la solicitud.

Dentro de las actuaciones realizadas, desde el mes de julio de 2022, se encuentra operativo para todos los árbitros externos de la Comunidad de Madrid un sistema (módulo INTER) que posibilita el acceso al expediente electrónico dentro de la aplicación ARBC. Mediante este acceso se agiliza en gran medida el procedimiento arbitral, al disponer los árbitros de acceso permanente al expediente electrónico, al margen de mejorar la eficacia de los recursos de personal disponibles.

La realización de los procesos informáticos necesarios se implementa por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en tanto que el desarrollo de cualquier modificación operativa del procedimiento pasa por la necesaria adaptación de las aplicaciones informáticas ARBC y ARBI, a través de las cuales se gestionan las distintas fases del procedimiento arbitral.

Por otra parte, respecto de la aplicación ARBI (adhesión de empresas al Sistema Arbitral de Consumo y acreditación de árbitros ante la Junta Arbitral) se ha implementado durante



2023 la migración de dicha aplicación al programa ATLANTIX, así como la adaptación de los modelos de solicitud para su tramitación telemática en la web de la Comunidad de Madrid.

## VII. FORMACIÓN

El artículo 4 del Decreto 246/2001, de 18 de octubre, por el que se crea el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, dispone que, en el ejercicio de las competencias atribuidas, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo cumplirá los siguientes fines:

“f) Garantizar la formación de los miembros de los Colegios arbitrales”.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 246/2001, de 18 de octubre, establece que el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo tendrá atribuidas, con los fines previstos en el artículo anterior, las siguientes funciones:

“d) Realizar acciones de formación de los miembros de los Colegios Arbitrales de Consumo de la Junta Arbitral Regional de Consumo y de las Juntas Arbitrales de carácter local existentes en la Comunidad de Madrid”.

El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas en materia de formación, en el año 2023 ha programado la siguiente actuación formativa:

“ Seminario práctico sobre resolución de reclamaciones sobre suministros de electricidad y gas mediante el arbitraje de consumo” que contó con 16 asistentes entre el personal del IRAC

Asimismo y dentro del programa de actividades formativas para técnicos que realiza la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid, en 2023, el personal de IRAC ha participado en las siguientes actuaciones formativas:

“Habilidades sociales en la mediación, intermediación y arbitraje de consumo, que contó con 6 asistentes entre el personal del IRAC.

“Gestión y tramitación de reclamaciones de los consumidores y usuarios” que contó con 8 asistentes entre el personal del IRAC.

“Suministros de electricidad y gas” que contó con 3 asistentes entre el personal del IRAC.

## VIII. CONTRATACIÓN

Con el fin de paliar el aumento de solicitudes de arbitraje y la grave situación estructural en materia de personal del IRAC, durante 2023, se ha procedido a la contratación externa, mediante contratos menores, conforme a lo previsto en el artículo 118 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, de las siguientes actividades:

1. Realización de tareas de apoyo administrativo para la gestión de las solicitudes de arbitraje de consumo presentadas ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se solicitaron presupuestos a tres empresas, resultando la oferta más económica la presentada por la empresa BETAN, S.A. El plazo de ejecución del contrato por 105.35 días de servicio (1.475 horas), en jornadas de 7 horas (35

semanales), se ha prestado efectivamente entre los días 27 de febrero y 28 de agosto de 2023.

2. Gestión de expedientes de solicitudes de arbitraje de consumo presentadas ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se solicitaron presupuestos a tres empresas, resultando la oferta más económica la presentada por la empresa BETAN, S.A. El plazo previsto de ejecución del contrato para la realización del servicio, por 8,46 meses (20 días por mes) y 169,28 días de servicio, en jornadas de 7 horas (35 semanales) se ha prestado efectivamente entre el día 1 de febrero y el final del mes de julio.
3. Anonimización de laudos arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se solicitó presupuesto, de acuerdo a las necesidades que pretendía cubrir el contrato, a la empresa Medlab Media Group S.L. La ejecución se realizó, en las oficinas de la empresa, entre los días 6 de octubre y 4 de diciembre de 2023.

## IX. RÉGIMEN JURÍDICO

1. Nombramiento de Presidentes de Colegios Arbitrales pertenecientes a las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.

El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo está llevando a cabo un proceso de transformación con la finalidad de adaptar los procedimientos de gestión y sus recursos a las necesidades reales que la tramitación de las solicitudes de arbitraje presentadas por los ciudadanos requieren.

En desarrollo de este proceso, se ha considerado la incorporación de docentes de prestigio del ámbito universitario como parte activa de los Colegios Arbitrales designados para la resolución de las controversias que puedan surgir entre consumidores y empresarios.

Mediante Orden de 8 de junio de 2023, del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo, se ha nombrado como Presidenta de los Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, incluidos los Colegios Arbitrales de Telecomunicaciones y de Turismo, a doña Alicia Agüero Ortiz, profesora de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid.

Mediante Orden de 17 de octubre de 2023, del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo, se ha nombrado como Presidenta de los Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, incluidos los Colegios Arbitrales de Telecomunicaciones y de Turismo, a doña María Teresa de Vico Carranco Herrero., catedrática destinada en la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid.

2. Orden de 21 de noviembre de 2023, de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se nombran Presidente y Secretario de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y se designan sus suplentes.

Como consecuencia de la designación del nuevo Secretario General de IRAC, se ha procedido a la remodelación de los presidentes y secretarios titulares y suplentes de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.