

2021

Memoria de Actividades. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

COMUNIDAD DE MADRID



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



MEMORIA DE ACTIVIDADES

2021

INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

ÍNDICE

I. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO.....	4
II. FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	7
II.1. Funciones	8
II.2. Organización administrativa	10
2.2.1. Órganos de Gobierno	10
2.2.2. Secretaría General.....	12
2.2.3. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.....	13
III. ACTUACIONES EN EL EJERCICIO 2021	15
III.1. Tramitación de solicitudes de arbitraje.....	16
3.1.1. Solicitudes de arbitraje presentadas.....	16
3.1.2. Solicitudes de arbitraje. Medio de presentación.....	19
3.1.3. Solicitudes de arbitraje tramitadas.....	20
3.1.4. Recursos contra inadmisiones.....	22
3.1.5. Recursos de reposición.....	24
3.1.6. Laudos dictados.....	25
III.2. Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.....	27
III.3. Convenios de colaboración.....	28
3.3.1. Convenios para garantizar el funcionamiento de la Junta Arbitral.....	28
3.3.2. Convenios de cooperación, difusión y participación con diferentes Ayuntamientos.....	30
3.3.3. Convenio constitutivo de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.....	31
3.3.4. Convenios constitutivos de las Juntas Arbitrales de Consumo de carácter local de la Comunidad de Madrid.....	32
IV. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL.....	34
V. RECURSOS HUMANOS	37
VI. ACTUALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA	40
VII. FORMACIÓN.....	42
VIII. CONTRATACIÓN.....	44



ANEXO I. Informe bases reguladoras de subvenciones: fomento de la adhesión de empresas al sistema arbitral de consumo	46
ANEXO II. Ejecución Presupuestaria.....	50



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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

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

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.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

II. FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

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 Autónoma, con una vigencia de carácter indefinido.

Finalmente, con fecha 15 de febrero de 2021, el Ministerio de Consumo y la Comunidad de Madrid, han suscrito 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 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.

El IRAC se encuentra adscrito a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, de conformidad con lo previsto en el artículo 4.15.b) del Decreto 88/2021, de 30 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y en la disposición adicional primera. a) del Decreto 234/2021, de 10 de noviembre, 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

2.2.1. 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 y Consumo, 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 compete.
 - e. Dirigir e inspeccionar los servicios.

- f. Asistir a las sesiones del Consejo, con voz y sin voto.

Miembros del Consejo de Administración¹:

- a) Presidente: El titular de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.
- b) Vicepresidente: El titular de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.
- c) Vocales:
- a. El titular de la Dirección General de Turismo.
 - b. El titular de la Dirección General de Comercio y Consumo.
 - c. El titular de la Dirección General de Promoción Económica e Industrial.
 - d. El titular de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia.
 - e. El titular de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid.
 - f. El 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-CEOE (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.

2.2.2. 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

¹ Actualizado, de conformidad con el Decreto 88/2021, de 30 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.

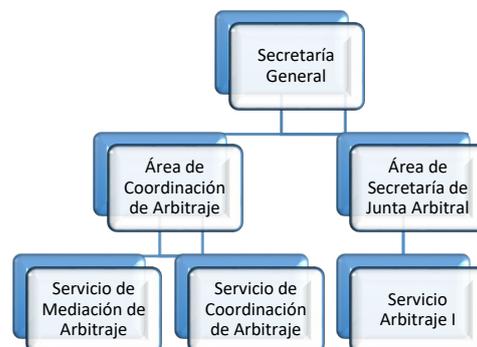
en lo no previsto, las reguladas en el artículo 16 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

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 compete 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 compete 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 IRAC² se establece como a continuación se detalla:



2.2.3. 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

² Estructura de la Secretaría General a 31 de diciembre de 2021.

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 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, han suscrito 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 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.

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 31 de marzo de 2021, del Consejero de Economía, Empleo y Competitividad, se nombran Presidente y Secretario de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y se designan sus suplentes, y se nombran Presidentes de los Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y Presidentes del Colegio Arbitral de Turismo.



III. ACTUACIONES EN EL EJERCICIO 2021

III.1 TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE

Desde su creación en el año 1993, la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid ha venido incrementando su actividad como consecuencia del aumento de las solicitudes de arbitraje presentadas por los ciudadanos y del número de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

Pese a la crisis de salud pública provocada por la pandemia del virus SARS-COVID-19, en el año 2021 se han vuelto a superar las solicitudes de arbitraje presentadas en 2020, con un incremento del 19,39%. Este hecho, que merecería un estudio independiente, se enmarca dentro de la singularidad del Sistema Unificado de Reclamaciones de la Comunidad de Madrid dentro del derecho comparado autonómico, que posibilita en un solo documento, la hoja de reclamaciones, que las personas consumidoras puedan optar por presentar una solicitud de arbitraje alternativamente a la presentación de una reclamación.

Las consecuencias, en cuanto a la tramitación de ambos modelos, difieren desde un punto de vista jurídico; mientras que las reclamaciones siguen un procedimiento de intermediación sin regulación específica, las solicitudes de arbitraje se tramitan de conformidad con el procedimiento establecido en el RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con la gestión y garantías jurídicas que en él se establecen.

Por otra parte, con el inicio de la mejora de la situación sanitaria provocada por la pandemia, durante el segundo semestre de 2021 se ha regularizado la presencialidad del personal del IRAC con su incorporación a las oficinas administrativas, impulsando el teletrabajo como medio de normalización de la gestión de la actividad, a través de planes individuales de teletrabajo, en acrónimo PIT, que permiten la conciliación de la vida familiar sin detrimento de la calidad de la gestión.

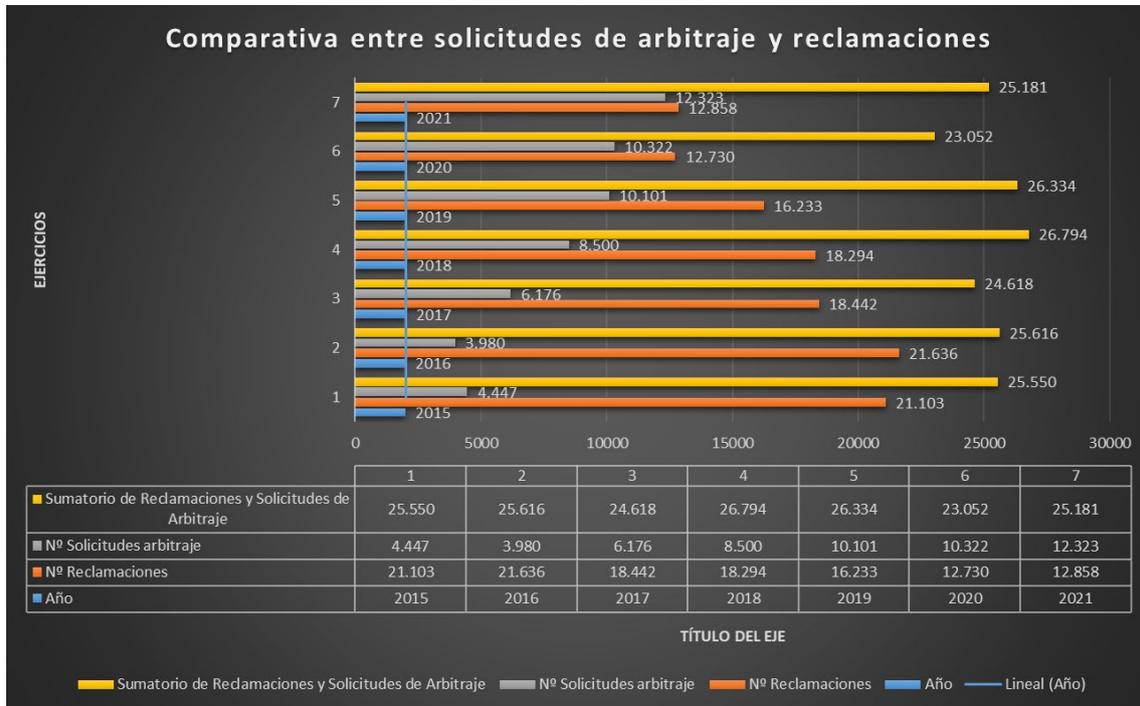
3.1.1. Solicitudes de arbitraje presentadas.

Durante 2021 se han presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid un total de 12.323 solicitudes de arbitraje de consumo, frente a las 10.321 formuladas en 2020, lo que supone un incremento de un 19,39%.

Este aumento en el número de solicitudes recibidas por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid nos debe hacer reflexionar sobre el sostenimiento del propio sistema arbitral en relación a los recursos humanos disponibles para gestionar tan ingente número de reclamaciones.

A este respecto, es significativo el incremento en la presentación de solicitudes de arbitraje que se viene produciendo en los últimos años, según se acredita en el siguiente cuadro, en el que se establece una comparativa con las reclamaciones³ presentadas ante la Dirección General de Comercio y Consumo en las mismas fechas. Como se puede observar en el gráfico adjunto, la línea de aumento es proporcional al decremento de reclamaciones, manteniéndose constante, con ligeras variaciones, el número total del sumatorio de ambas magnitudes.

³ Información facilitada por la Subdirección General de Orientación y Gestión de Reclamaciones de Consumo de la Dirección General de Comercio y Consumo.



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.

La hoja de reclamaciones aprobada constituye en el marco normativo autonómico una singularidad respecto de los modelos de hojas de reclamaciones de la práctica totalidad de Comunidades Autónomas, al posibilitar 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 2021 los sectores en los que se presentaron solicitudes de arbitraje han sido los siguientes:

- Alertas: 2.
- Alimentación: 48.
- Bienes: 3.253.
- Reformas del hogar: 272.
- Servicios: 4.748.
- Suministros: 3.761.

- Vivienda: 239.

En cuanto a los sectores más reclamados, el sector de suministros/telecomunicaciones se sitúa con la más alta incidencia del porcentaje total de las solicitudes presentadas con un 18,14%.

Los sectores reclamados con más relevancia son los siguientes:

<u>Sectores más reclamados</u>		Solicitudes	% del Total solicitudes 12.323
Suministros		3.761	30,52%
	Telecomunicaciones	2.236	18,14%
Servicios		4.748	38,53%
	Talleres reparación	345	2,80%
	Bares/Cafeterías/Restaurantes.	171	1,39%
	Agencias de Viajes	408	3,31%
	Transporte Aéreo	458	3,72%
	Alojamientos Turísticos	153	1,24%
	Alquiler vehículos	136	1,10%
Bienes		3.253	26,40%
	Muebles	513	4,16%
	Tel. Móvil/Tarjetas	394	3,20%
	Informática/Accesorios	291	2,36%
	Automóvil usado	133	1,08%
Reformas del Hogar		272	2,21%
Vivienda		239	1,94%
Alimentación		48	0,39%
Alertas		2	0,02%
		12323	100,00%

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

<u>Motivos más frecuentes</u>	Solicitudes	Total solicitudes.
		12.323
Telecomunicaciones	2.051	16,64%
Facturación incorrecta	1.005	8,16%
Incumplimiento de contrato	366	2,97%
Portabilidad	37	0,30%
Problemas con la baja	259	2,10%
Varios telecomunicaciones	119	0,97%
Pendiente de codificar	21	0,17%

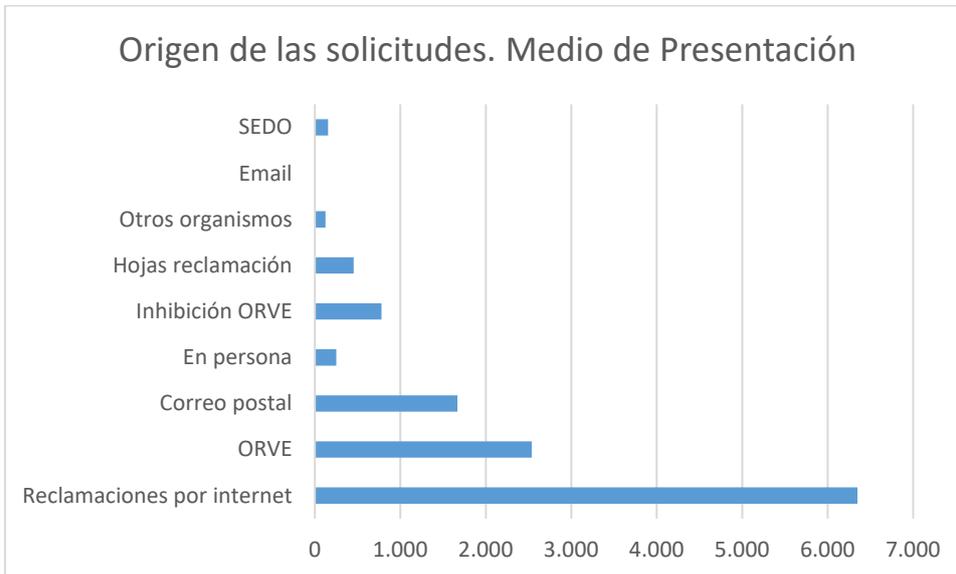
Productos y Servicios	4.146	33,64%
Servicio defectuoso	1.994	16,18%
Varios productos/servicios	693	5,62%
Venta de objeto defectuoso	646	5,24%
Contratos	1.716	13,93%
Incumplimiento de contrato	690	5,60%
Anulación/rescisión contrato	787	6,39%
Precios	1.406	11,41%
Facturación incorrecta	1.125	9,13%
Condiciones de venta	2.539	20,60%
Cambio/devolución	1.707	13,85%
No atención en garantía	364	2,95%
Publicidad	155	1,26%
Publicidad engañosa	109	0,88%
VARIOS	280	2,27%
Privacidad y Protección Datos	11	0,09%
Información General	3	0,02%
Operador de Producto	3	0,02%
Seguridad	3	0,02%

3.1.2. Solicitudes 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	6.348	51,51%
ORVE	2.537	20,59%
Correo postal	1.667	13,53%
En persona	251	2,04%
Inhibición ORVE	780	6,33%
Hojas reclamación	453	3,68%
Otros organismos	125	1,01%
Email	8	0,06%
SEDO	154	1,25%
TOTAL	12.323	

En 2021 se ha producido un nuevo aumento del porcentaje de presentación de solicitudes de arbitraje a través de Internet, aumentando un 1,74% respecto al 2020, siendo el medio preferido por los ciudadanos para relacionarse con la Junta Arbitral.



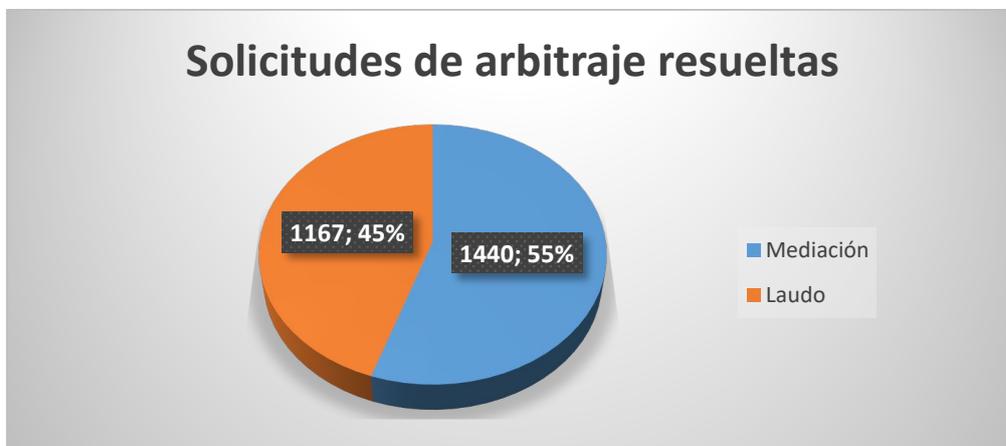
3.1.3. Solicitudes de arbitraje tramitadas.

En 2021 se han tramitado un total de 16.801⁴ solicitudes de arbitraje frente a las 15.181 de 2020, con un aumento del 10,67%.

Durante este periodo se han resuelto 2.607 solicitudes de arbitraje, de las que 1.440 fueron a través de mediación y 1.167 por laudo arbitral.

En 2021 se ha producido un incremento relevante de las solicitudes de arbitraje resueltas respecto a 2020, con un incremento global del 62,93% y parcial del 67,24% de las resueltas por mediación y del 57,91% a través de laudo arbitral.

Este aumento significativo responde, sin duda, al principio de la vuelta a la normalidad, tras la renovación de la actividad una vez finalizadas las medidas restrictivas anti COVID, así como al impulso en materia de personal adoptado por el IRAC para dotar los recursos humanos necesarios para la gestión del procedimiento arbitral: técnicos y árbitros acreditados a propuesta de la Administración.



En cuanto al trámite seguido en las 16.801 solicitudes de arbitraje:

⁴ 4.369 pendientes de tramitación de años anteriores.

- 15.317 fueron admitidas a trámite.
- 1.484 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.
- Solicitudes de arbitraje que resulten infundadas.
- Solicitudes de arbitraje en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

En relación a las solicitudes de arbitraje admitidas a trámite (15.317), a finalización del ejercicio, a fecha 31 de diciembre de 2021, se encontraban:

- Archivadas: 12.686:
 - Por desistimiento: 1.430.
 - Por no aceptación del arbitraje: 10.701
 - Por otras causas: 555.
- Traslado a otras Juntas Arbitrales: 24.
- Finalizadas en mediación: 1.440.
- Finalizadas por laudo arbitral: 1.167.



3.1.4. 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 2021, se han presentado cuatro recursos contra resoluciones de inadmisión de la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. A fecha 31 de diciembre de 2021 se había recibido una única resolución de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, confirmando la resolución recurrida y desestimando el recurso interpuesto.

Igualmente, en el ejercicio de 2021, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo ha resultado un recurso presentado en 2020 desestimando la pretensión del recurrente.

A continuación se extractan los fundamentos de derecho más relevantes de ambas resoluciones, en tanto que establecen criterios de tramitación de los expedientes:

- Expediente: CJA 33/2020:

“El 21 de octubre de 2020 el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid resuelve la inadmisión a trámite de la solicitud de arbitraje, al apreciar que existen indicios racionales de delito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y dado que la solicitud de arbitraje presentada tiene por objeto cargos bancarios mediante fraude informático.

Dentro del plazo fijado, la interesada presenta escrito de Recurso ante la Comisión de Juntas Arbitrales. Se reiteran los mismos hechos ya relatados en el escrito de solicitud de arbitraje y se alega por su parte que los cargos indebidos son fruto de un fraude informático y por tanto un delito, le corresponde el esclarecimiento de los mismos a la policía. No obstante, lo que se reclama es la negativa por parte de VISA de proceder a la devolución de los cargos indebidos, alegando que la reclamación ante la entidad bancaria se encontraba fuera de plazo, cuando con motivo de la situación de confinamiento derivada del estado de alarma sanitaria motivado por el Covid-19 fue imposible interponer denuncia policial con anterioridad y siendo requisito indispensable la citada denuncia para que el banco pudiera realizar reclamación a VISA, y encontrándose los plazos suspendidos.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece en su artículo 2.2 que “...no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.”

A la vista de este precepto se concluye que no son objeto posible del arbitraje de consumo aquellas situaciones de las que racionalmente pueda deducirse la existencia

de una presunta conducta delictiva. En el caso que nos ocupa, la propia recurrente aporta denuncia ante la policía referida a los hechos que sustentan la solicitud de arbitraje, que suponen la presunción de que tras ellos existe una posible conducta delictiva (indicios racionales de fraude o estafa, al haberse presuntamente clonado la tarjeta de débito y usada por terceros en distintos establecimientos para efectuar compras con cargo fraudulento a la misma. La imposibilidad de acudir al arbitraje de consumo en estos casos cubre tanto la existencia de indicios racionales de delito en sentido estricto, es decir, la propia conducta delictiva (en este caso la clonación de la tarjeta y su utilización fraudulenta en compras por un tercero no autorizado por el titular), cuanto la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de éstos (la responsabilidad que asume la entidad financiera o el emisor de la tarjeta, que se comprometen a resolver la reclamación del titular legítimo y, en su caso, a la devolución del importe de las compras fraudulentas).

Por tanto, cuando la recurrente alega que el objeto reclamado en su solicitud de arbitraje no es el delito en sí mismo, sino la negativa por parte de VISA de devolver los cargos indebidos, alegando que la reclamación ante la entidad bancaria se encontraba fuera de plazo, por imposición de las medidas establecidas bajo el estado de alarma sanitaria (sin pretender entrar en detalles que implicarían el conocimiento del fondo del asunto, como es el hecho de que, de conformidad con la denuncia presentada, las compras fueron realizadas entre el 25 de febrero y el 11 de marzo, fechas anteriores a la entrada en vigor de las medidas incluidas en el estado de alarma, y que la denuncia podría haberse interpuesto en el plazo establecido para efectuar la reclamación), se está refiriendo a este segundo aspecto (la responsabilidad por daños y perjuicios –el coste económico del cobro de las compras–, directamente derivada del delito –al haberse realizado con la tarjeta fraudulentamente clonada).”

- Expediente: CJA 03/2021:

“Con fecha 11 de febrero de 2020 la Presidenta Suplente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, mediante Resolución debidamente notificada a la interesada, resuelve la inadmisión a trámite de la solicitud de arbitraje, habida cuenta de que la solicitud presentada versaba sobre lesiones y, en consecuencia, tratarse de materia excluida del arbitraje, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2 d) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, y el artículo 18.1.f) de 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, expresándose de manera literal en los siguientes términos el artículo 2.2:

“Por versar los hechos reclamados sobre intoxicación, lesión, muerte o indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo señalado en el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y el artículo 57 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”.

Dentro del plazo señalado al efecto, se interpone por parte de la reclamante recurso contra la resolución de inadmisión a trámite de la Presidenta Suplente de la Junta Arbitral de Consumo anteriormente citada. En este recurso, la interesada expone que esta inadmisión lesiona su derecho a una pronta y eficaz solución, con lo que no se

sostiene la causa de inadmisión de su solicitud de arbitraje, por lo que solicita dejar sin efecto la resolución recurrida y acceder al arbitraje solicitado.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece en su artículo 2.2 que “...no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.”

A la vista de este precepto se concluye que no son objeto posible del arbitraje de consumo aquellas situaciones de las que racionalmente pueda deducirse la existencia de una conducta que presuntamente atente contra la salud (intoxicación, lesión, muerte) o pueda constituir delito, incluyendo la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de estas actuaciones. En este caso, la propia recurrente aporta documentación justificativa de tratamiento médico –informes de asistencia médica in situ a través de los servicios de atención urgente e informe de servicio hospitalario de urgencias–, que deriva de la situación ocasionada inicialmente que sustenta la reclamación. Los hechos denunciados pueden incluirse dentro del supuesto de lesiones derivadas de la caída producida en el supermercado. Esta acción ha sido la causante de las lesiones producidas, solicitando la reclamante una indemnización por los gastos y daños causados, responsabilidad por estos costes que también excluye el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.”

3.1.5. 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.

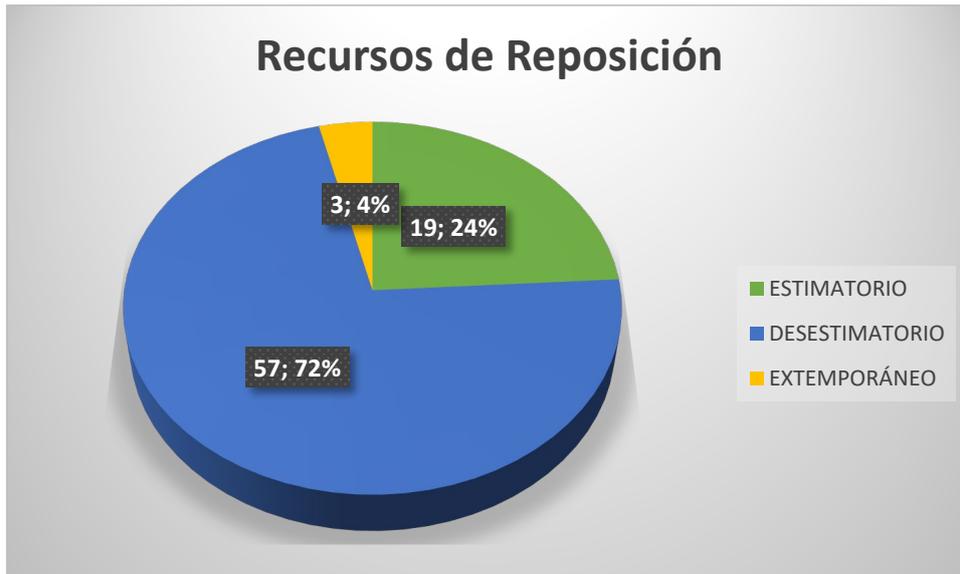
El artículo 35 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, dispone que el presidente de la Junta Arbitral podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas y aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores 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 2021, contra las resoluciones de archivo e inadmisión del presidente de la Junta Arbitral que agotan la vía administrativa,

se han interpuesto setenta y nueve (79) recursos de reposición, habiéndose resuelto con las siguientes decisiones adoptadas:

- Estimatorios: 19.
- Desestimatorios: 57.
- Extemporáneos: 3.



3.1.6. 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 2021 se han dictado 1.167 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 2021, los laudos dictados se han adoptado:

En Equidad	1147
En Derecho	20

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 2021 dichas resoluciones han sido las siguientes:

- Estimatorios: 567.
 - Parcial: 380.
 - Total: 187.
- Desestimatorios: 289.
- No entrar a conocer: 231.
- Conciliatorios: 80.

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

Unanimidad	837
Mayoría	11
Arbitro Único	310
Conciliación	9

A continuación se reseña indicación de las decisiones adoptadas, en relación al contenido del fallo y a la decisión de los órganos arbitrales intervinientes:

En Equidad	1147	Estimatorio	559	Unanimidad	418
				Mayoría	6
				Arbitro Único	135
				Conciliatorio	0
		Desestimatorio	285	Unanimidad	221
				Mayoría	3
				Arbitro Único	61
				Conciliación	0
		No entrar a conocer	226	Unanimidad	145
				Mayoría	1
				Arbitro Único	80
				Conciliación	0
Conciliatorio	77	Unanimidad	37		
		Mayoría	1		
		Arbitro Único	31		
		Conciliación	8		
En Derecho	20	Estimatorio	8	Unanimidad	8
				Mayoría	0
				Arbitro Único	0
				Conciliatorio	0

	Desestimatorio	4	Unanimidad	4
			Mayoría	0
			Arbitro Único	0
			Conciliación	0
	No entrar a conocer	5	Unanimidad	2
			Mayoría	0
			Arbitro Único	3
			Conciliación	0
	Conciliatorio	3	Unanimidad	2
			Mayoría	0
			Arbitro Único	0
			Conciliación	1

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 suscritos en 2021 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 2021, se han adherido al sistema arbitral de consumo 42 empresas, con 26 establecimientos asociados.

	Empresas	Establecimientos	Total
Altas en 2021	42	26	68
Bajas en 2021	9	7	16
TOTAL ALTAS HASTA 2021	13.843	3.395	17.238
TOTAL BAJAS HASTA 2021	2.468	280	2.748

En relación a la previsión normativa establecida por el artículo 42 del Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, se ha procedido a la elaboración de un informe en relación a la inclusión en las bases reguladoras de las subvenciones y ayudas públicas que conceda la Comunidad de Madrid dirigidas a las personas físicas y jurídicas a que se refiere el artículo 29 del citado Reglamento, de criterios de concesión sobre la adhesión del solicitante al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral Regional de Consumo o a cualquier otro sistema arbitral administrativo especializado gestionado por la Comunidad de Madrid, siempre que el objeto de la actividad subvencionada así lo aconseje (se adjunta como anexo I a la presente memoria).

Con la implementación de esta medida, se da cumplimiento a lo acordado por el Consejo de Administración del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en sesión ordinaria celebrada el 16 de diciembre de 2020, respecto de los proyectos del Instituto en 2021, en relación a incentivar la adhesión de empresas a través de la aplicación del artículo 42 del Decreto 1/2010, de 14 de enero.

Con fecha 29 de enero de 2021, la Secretaría General Técnica de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad dio traslado a todas las Direcciones Generales de la Consejería, así como a la Administración Institucional adscrita a la misma del mencionado informe.

Así también, en 2021, 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 se informa de la existencia 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, como novedad frente a lo realizado en ejercicios anteriores, desde el inicio de 2021 se publican en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, con una periodicidad trimestral, la relación de 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.

3.3.1. 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, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, 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 suscrito 40 convenios de colaboración con diferentes entidades, con un periodo de vigencia de un año, desde el día 1 de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021, prorrogable por un periodo máximo de cuatro años.

Dichos convenios provienen, en su mayor parte, de la formalización efectuada durante el último cuatrimestre de 2020 de nuevos convenios en sustitución de los vigentes en 2020. Mediante su suscripción se garantiza el funcionamiento, en 2021, de la Junta Arbitral, así como se procede a la adaptación de los nuevos textos a las previsiones en esta materia efectuadas por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Convenios suscritos con Asociaciones de Consumidores: 13:

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. Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Madrid (CECU Madrid).
5. Asociación para la Protección de los Datos Personales de los Consumidores en la Comunidad de Madrid (CONSUDATO-MADRID).
6. Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (EUROCONSUMO COMUNIDAD DE MADRID).
7. Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Madrid-FACUA Madrid.
8. Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM).
9. Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (CICM).
10. Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).
11. Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE).
12. Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid (UNAE).
13. 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: 21:

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. FUR Madrid-Asociación de Peletería de la Comunidad de Madrid.
18. Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios (GANVAM).
19. Gremio de Joyeros Plateros y Relojeros de Madrid.
20. Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid.
21. Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos de Madrid (UNIPYME).

El importe económico de estos 40 convenios asciende a 140.850 €, con el siguiente desglose:

- Asociaciones de Consumidores: 69.550 €. 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: 49.150 €. El gasto máximo de cada convenio se ha aplicado al subconcepto 22809 "Otros Convenios, Conciertos o Acuerdos" del Programa 492B Arbitraje de Consumo.
- Colegios Profesionales: 22.150 €. El gasto máximo de cada convenio se ha aplicado al subconcepto 22809 "Otros Convenios, Conciertos o Acuerdos" del Programa 492B Arbitraje de Consumo.

3.3.2. 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.

Como consecuencia de la pérdida de vigencia de los convenios suscritos en años precedentes con diferentes Ayuntamientos, por aplicación de la disposición adicional octava.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, desde inicio de 2021 se ha procedido a la tramitación de la suscripción de nuevos convenios con el objeto de constituir Colegios Arbitrales para conocer y resolver los procedimientos arbitrales de consumo que se inicien a instancia de un consumidor domiciliado en un concreto término municipal.

Se trata, en definitiva, de evitar desplazamientos innecesarios a los ciudadanos residentes en el 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 la empresa adherida al sistema arbitral, o bien que exista acuerdo expreso de las partes si la empresa no estuviera adherida.

En este sentido, durante 2021, se han suscrito convenios con los Ayuntamientos de Collado Villalba, Fuenlabrada, Móstoles, Rivas-Vaciamadrid y Tres Cantos en las siguientes fechas:

- Collado Villalba: 19 de mayo de 2021 (BOCM 1 de junio de 2021).
- Fuenlabrada: 20 de mayo de 2021 (BOCM 1 de junio de 2021).
- Móstoles: 16 de agosto de 2021 (BOCM 4 de septiembre de 2021).
- Rivas-Vaciamadrid: 4 de junio de 2021 (BOCM 19 de junio de 2021).
- Tres Cantos: 4 de junio de 2021 (BOCM 19 de junio de 2021).

3.3.3. 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.

La disposición adicional octava.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, prevé en su segundo párrafo, que el plazo de vigencia de los convenios que no tuvieran determinado un plazo de vigencia o, existiendo, tuvieran establecida una prórroga tácita por tiempo indefinido en el momento de la entrada en vigor de la Ley, será de cuatro años a contar desde la entrada en vigor de dicha Ley.

Finalizado, por tanto, el plazo previsto en la disposición adicional octava de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, respecto a los convenios de vigencia indefinida, el convenio de fecha 5 de noviembre de 1997, se habría extinguido en fecha 2 de octubre de 2020.

Por tal motivo, desde la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, se solicitó la inclusión de un punto en el orden del día de la reunión nº 114 (22/09/2020) de la Sección de Normativa de la Comisión de Cooperación de Consumo, “6.- Renovación de los Convenios de Constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo y otros temas relacionados con el arbitraje”, dada la afectación generalizada del vencimiento de los convenios de esta naturaleza entre el Ministerio de Consumo, el resto de CCAA, Ayuntamientos y Entidades Locales con Juntas Arbitrales de Consumo.

Impulsada la tramitación del convenio constitutivo de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, con fecha 15 de febrero de 2021, el Ministerio de Consumo y la Comunidad de Madrid, han suscrito un 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.

El convenio se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado y en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, respectivamente, en fechas 26 de febrero y 2 de marzo de 2021.

3.3.4. Convenios constitutivos de las Juntas Arbitrales de Consumo de carácter local de la Comunidad de Madrid.

Constituidas al amparo del artículo 5 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y de la anteriormente vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a comienzos de 2020 se encontraban vigentes los convenios constitutivos de las Juntas Arbitrales correspondientes a las siguientes entidades locales de la Comunidad de Madrid:

1. Ayuntamiento de Alcalá de Henares
2. Ayuntamiento de Alcobendas.
3. Ayuntamiento de Getafe.
4. Ayuntamiento de Madrid.
5. Mancomunidad de Consumo Henares/Jarama.
6. Zona Noroeste de la Comunidad de Madrid.

Encontrándose, igualmente, afectados los convenios constitutivos de las citadas Juntas Arbitrales, por las mismas causas de extinción que para la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, durante 2021 se han realizado los trámites necesarios para la firma de nuevos convenios, con el siguiente resultado:

1. Ayuntamiento de Alcalá de Henares:

Convenio suscrito en fecha 4 de junio de 2021, entre el Ministerio de Consumo, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, con 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 convenio se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado y en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, respectivamente, en fechas 17 de junio y 16 de junio de 2021.

2. Ayuntamiento de Alcobendas:

Convenio suscrito en fecha 4 de junio de 2021, entre el Ministerio de Consumo, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Alcobendas, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas, con 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 convenio se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado y en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, en fecha 16 de junio de 2021.

3. Ayuntamiento de Getafe: Convenio no renovado por falta de actividad de la Junta Arbitral de Consumo.

4. Ayuntamiento de Madrid:

Convenio suscrito en fecha 4 de junio de 2021, entre el Ministerio de Consumo, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, con 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 convenio se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado y en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, en fecha 16 de junio de 2021.

5. Mancomunidad de Consumo Henares/Jarama: Convenio no renovado por falta de actividad de la Junta Arbitral de Consumo.

6. Zona Noroeste de la Comunidad de Madrid: Convenio no renovado por falta de actividad de la Junta Arbitral de Consumo.



IV. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL

IV. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL

Mediante Resolución del Ministro de Consumo, de fecha 1 de septiembre de 2021, se convocaron subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo para el ejercicio 2021, de acuerdo con las bases reguladoras aprobadas por Orden SCO/3703/2005, de 25 de noviembre (BOE 7 de septiembre de 2021).

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”*⁵.

Mediante Resolución, de 3/12/2021, del Ministro de Consumo, de concesión de subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo adscritas a las Administraciones Autonómicas para el ejercicio 2021, se notifica a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, la concesión de una subvención por importe de 86.203,61 euros. Al cierre del ejercicio 2021, se encontraba pendiente la transferencia del crédito de la subvención al presupuesto del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, con la finalidad de desarrollar nuevas actuaciones.

La previsión es que el importe de la subvención se destine, mediante contratación externa, a apoyar determinadas áreas de gestión del procedimiento arbitral que, por insuficiencia de medios, se encuentran en la actualidad con graves problemas de tramitación. Con esta finalidad, se ha previsto en principio reforzar las siguientes actividades, sin perjuicio de las que puedan considerarse durante el ejercicio de 2022:

1. Anonimización de laudos arbitrales dictados por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, para su posterior publicación en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.
2. Realización de tareas administrativas de las solicitudes de arbitraje de consumo presentadas ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Las tareas administrativas a realizar, definidas por su localización interna en la aplicación ARBC, se identifican, principalmente, con los siguientes trámites:
 - Localización PMAA: Realización de comunicaciones a empresas no adheridas al Sistema Arbitral de Consumo:
 - Propuesta de aceptación de arbitraje.
 - Comunicación de inicio del procedimiento al reclamante.
 - Localización PADM: Realización de comunicaciones a empresas adheridas:
 - Admisión a trámite de la solicitud de arbitraje.
 - Comunicación de inicio del procedimiento al reclamante.
 - Localización PMNF: Realización de comunicaciones a los reclamantes, relativas al archivo por no aceptación de las empresas reclamadas de la propuesta de aceptación de arbitraje con inclusión de las alegaciones efectuadas.
 - Localización PMNA: Realización de comunicaciones a los reclamantes, relativas al archivo por no aceptación de las empresas reclamadas de la propuesta de aceptación de arbitraje sin inclusión de alegaciones.

⁵ Derogado por Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

- Localización PTA: Realización del traslado de las alegaciones efectuadas por la empresa reclamada al reclamante.
 - Localización PREQ: Realización de requerimientos de subsanación de las solicitudes de arbitraje presentadas por los consumidores.
3. Gestión de expedientes de solicitudes de arbitraje de consumo presentadas ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, mediante la realización del trámite de intermediación previa al arbitraje de consumo, con una doble finalidad, en primer lugar completar los expedientes presentados por los ciudadanos y, en segundo término, como actividad principal, intentar alcanzar una transacción negociada entre las partes que resuelva los conflictos entre consumidores y empresas sin que se llegue a perfeccionar un convenio arbitral.



V. RECURSOS HUMANOS

V. RECURSOS HUMANOS

A comienzos de 2021, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo se encontraba en una grave situación de personal, que afectaba a los niveles, tanto de técnico superior como de administrativo y, muy especialmente, a los árbitros encargados de la presidencia de los Colegios Arbitrales que de acuerdo a la normativa aplicable en la materia, deben ser licenciados en derecho.

Las causas de tal situación obedecen a diversas circunstancias, bajas laborales de larga duración, traslado de personal, jubilaciones sin posibilidad de cobertura, etc., las cuales hay que poner en relación con el aumento de actividad ordinaria como consecuencia del incremento progresivo en el número de solicitudes de arbitraje presentadas en los últimos años -en 2021 se produjo un aumento del 19,39%, en relación a 2020.

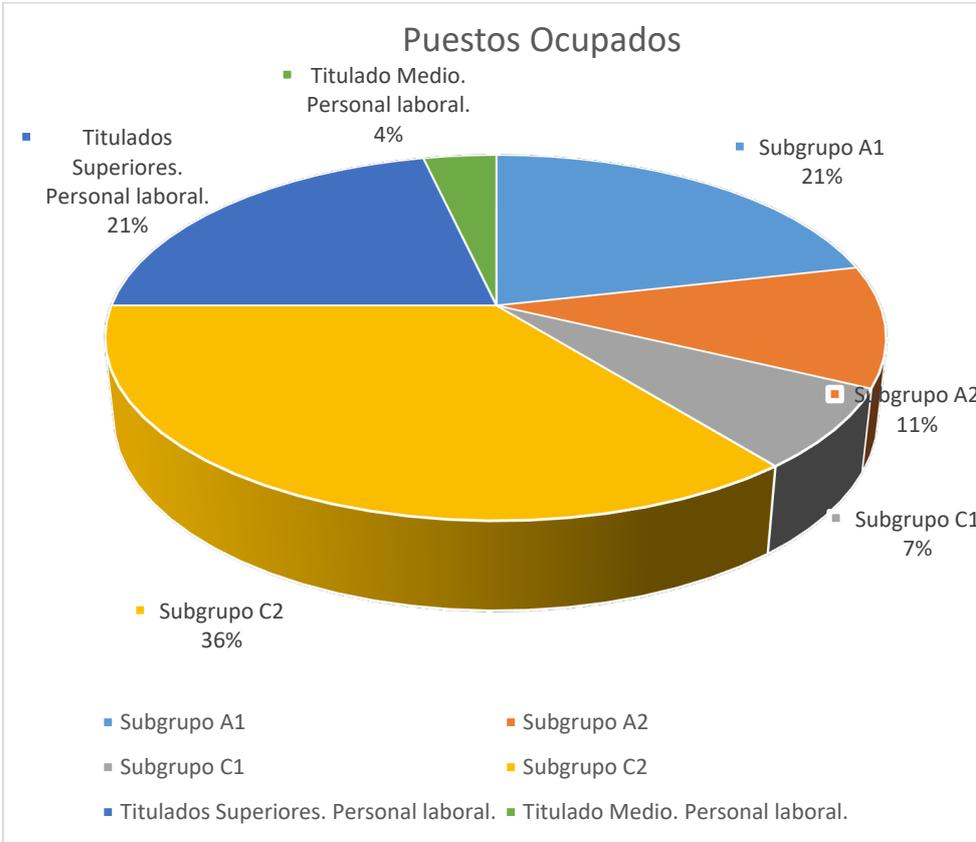
Durante el primer semestre de 2021 se han acometido diferentes medidas con la finalidad de paliar los déficits estructurales existentes:

1. Creación de un Área para la Secretaría de la Junta Arbitral de NCD 29, por transformación de un puesto Técnico de Apoyo de NCD 28.
2. Creación de tres puestos de Titulado Superior, NCD 25, del Cuerpo Técnicos Superiores de Administración General, mediante amortización de plazas vacantes.
3. Creación de un puesto de Técnico de Apoyo de NCD 26, mediante amortización de plazas vacantes..
4. Convocatoria de plazas vacantes, a través de los correspondientes procedimientos de concurso de méritos y libre designación.
5. Cobertura de puestos vacantes a través de interinaje.
6. Cobertura de plazas de interinaje para personal C2, a través del procedimiento de acumulación de tareas, por un periodo de seis meses.

Las modificaciones efectuadas se han realizado partiendo de créditos propios del IRAC, a través de la amortización y modificación de plazas existentes y, por tanto, sin ningún coste económico adicional.

Los siguientes gráficos recogen los efectivos del IRAC a 31 de diciembre de 2021 y la distribución por subgrupos de dicho personal.

Categoría	Puestos Ocupados	Vacantes
Subgrupo A1	6	0
Subgrupo A2	3	1
Subgrupo C1	2	1
Subgrupo C2	10	1
Titulados Superiores. Personal laboral.	6	0
Titulado Medio. Personal laboral.	1	0
Total	28	3



Mientras que en 2020 el porcentaje de puestos vacantes era del 31%, en 2021 dicho porcentaje se ha visto reducido hasta un 9,67% en 2021, lo que da muestra de la relevancia que la dirección del IRAC ha considerado a efectos de poder disponer de los máximos recursos personales, en aras de implementar las medidas necesarias que permitan agilizar los procedimientos arbitrales tramitados por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.



VI. ACTUALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA

VI. ACTUALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA.

Desde mediados de 2020 y con más intensidad en 2021, se ha iniciado el proceso de revisión interna de los modelos de tramitación de la Junta Arbitral, con la finalidad de simplificar y actualizar el contenido de los distintos oficios utilizados en el procedimiento de gestión del sistema arbitral, de conformidad con el principio de eficacia que debe presidir la actuación de las Administraciones Públicas.

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.

La implementación de éstas medidas requiere de la necesaria intervención de 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 diferentes fases del procedimiento arbitral.

En concreto, se han iniciado los trámites de modificación de las resoluciones de archivo e inadmisión, estableciendo un modelo común con referencia a los antecedentes de hecho, fundamentos de derechos y recursos que proceden contra dichas resoluciones, a efectos de estandarizar un modelo común para la Junta Arbitral.

Igualmente, y fruto de la revisión que se está llevando a cabo, se ha procedido a la eliminación de aquellos oficios sin utilidad práctica, ya bien por obsolescencia o por falta de utilización en el procedimiento arbitral.



VII. FORMACIÓN

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 2021 ha realizado las siguientes actuaciones formativas:

- Sesión de docencia de 2.5 horas de duración, celebrada el día 15 de junio de 2021, en el curso “Libre disposición de las partes en el arbitraje de consumo”, mediante videoconferencia a través de un aula virtual en la plataforma campus virtual de consumo, dirigido a los miembros de los Colegios Arbitrales, presidentes (empleados públicos) y árbitros de asociaciones empresariales y de consumidores y otros empleados públicos pertenecientes al Instituto Regional. Contó con la participación de 44 alumnos en directo y 15 en formato auto contenido.
- Sesión de docencia de 2.5 horas de duración, celebrada el día 23 de junio de 2021, en el curso “Recursos contra los laudos arbitrales”, mediante videoconferencia a través de un aula virtual en la plataforma campus virtual de consumo, dirigido a los miembros de los Colegios Arbitrales, presidentes (empleados públicos) y árbitros de asociaciones empresariales y de consumidores y otros empleados públicos pertenecientes al Instituto Regional. Contó con la participación de 43 alumnos en directo y 10 en auto contenido.
- Sesión de docencia de 1.5 horas de duración, celebrada el día 15 de septiembre de 2021, en el curso “Tramitación Rápida y Eficaz de una Solicitud de Arbitraje”, mediante videoconferencia a través de un aula virtual en la plataforma campus virtual de consumo. Contó con la participación de 21 alumnos en directo y 14 en auto contenido.
- Curso de 10,60 horas de duración, denominado “Resolución Alternativa de conflictos y Arbitraje de Consumo”, celebrado los días 20 y 21 de octubre de 2021, en modalidad de formación presencial mediante videoconferencia a través de un aula virtual en la plataforma TEAMS. Los destinatarios fueron empleados públicos de las Administraciones Autonómicas y Locales que realizan actividades en materia de consumo, especialmente los que prestan servicios en Juntas Arbitrales de consumo. Contó con la participación de 29 alumnos.



VIII. CONTRATACIÓN

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 2021, 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 los siguientes servicios:

1. Realización de tareas administrativas de las solicitudes de arbitraje 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 ILUNION CEE Contact Center S.A.U, con las siguientes magnitudes: precio hora sin IVA: 12,75 euros; total de horas: 1.176 horas; IVA 21%: 3.184,74 euros; precio total IVA incluido: 18.142,74 euros.

La ejecución del contrato se ha realizado por un periodo de 4,10 meses, prestándose efectivamente entre los días 19 de abril y 3 de septiembre de 2021.

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, por un total de 1.492 horas y un precio unitario de 10,05 euros/hora (sin IVA), con el siguiente desglose: Base imponible: 14.994,06 euros; IVA (21 %): 3.148,87 euros; precio total IVA incluido: 18.143,47 euros (IVA incluido).

La ejecución del contrato se ha realizado por un periodo de 4,66 meses, prestándose efectivamente entre los días 6 de junio y 23 de noviembre de 2021.

3. Anonimización de los laudos arbitrales dictados por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se solicitaron presupuestos a tres empresas, para la anonimización de los laudos arbitrales dictados en los años 2018 y 2019 y su estructuración en sectores y motivos, para su posterior publicación en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, resultando la oferta más económica la presentada por la empresa ILUNION CEE Contact Center S.A.U, con las siguientes magnitudes: 2.956 laudos anonimizados, con un precio unitario de 1,70 euros, con el siguiente desglose: Base imponible: 5.018,40 euros; IVA (21 %): 1.053,86 euros; total factura: 6.072,26 euros (IVA incluido).

La ejecución del contrato se ha realizado entre los días 6 de septiembre y 25 de octubre de 2021.



ANEXO I. INFORME BASES REGULADORAS DE SUBVENCIONES: FOMENTO DE LA ADHESIÓN DE EMPRESAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

ANEXO I. Informe bases reguladoras de subvenciones: fomento de la adhesión de empresas al sistema arbitral de consumo.

“Informe en relación al fomento de la adhesión de empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

I

Según dispone el artículo 57.1 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, el Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

El artículo 32.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, dispone las Administraciones públicas podrán establecer incentivos en el ámbito de sus competencias para las empresas o profesionales, que faciliten el acceso a la justicia de consumidores y usuarios, mediante la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Por su parte, el artículo 31.1 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, dispone que los poderes públicos de la Comunidad de Madrid fomentarán, en el ámbito de sus competencias, el desarrollo del sistema arbitral de consumo.

El Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, establece, en su artículo 42, que “(...) las bases reguladoras de las subvenciones y ayudas públicas que conceda la Comunidad de Madrid dirigidas a las personas físicas y jurídicas a que se refiere el artículo 29 del presente Reglamento, contendrán entre los criterios de concesión la adhesión del solicitante al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral Regional de Consumo o a cualquier otro sistema arbitral administrativo especializado gestionado por la Comunidad de Madrid, siempre que el objeto de la actividad subvencionada así lo aconseje”.

II

De acuerdo con el objetivo de extender la utilización del sistema arbitral de consumo, a efectos de permitir la resolución de los conflictos entre los empresarios y los consumidores y usuarios de una forma ágil y gratuita, sin necesidad de recurrir a los tribunales, así como de potenciar los procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos y, en particular, la actividad de la Junta Arbitral Regional de Consumo, se considera necesario establecer los mecanismos que posibiliten la adhesión de las empresas al arbitraje de consumo.

Si bien periódicamente el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, a través de medios propios o en colaboración con organizaciones empresariales y asociaciones de consumidores, ha venido desarrollando campañas de adhesión de empresas al sistema arbitral de consumo, se considera la oportunidad de promover la aplicación del artículo 42 del Decreto 1/2010, de 14 de enero, en el ámbito de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, empezando por la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

Con la incorporación como criterio de concesión, en las bases reguladoras de las subvenciones y ayudas públicas que conceda la Comunidad de Madrid, dirigidas a empresas, de la adhesión del solicitante al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral Regional de Consumo o a cualquier otro sistema arbitral administrativo especializado gestionado por la Comunidad de Madrid, se consigue un triple objetivo:

- 1. Fomentar el sistema arbitral de consumo, como medio de resolución extrajudicial de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios, coadyuvando, en consecuencia, al incremento de la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.*
- 2. Descongestionar la actividad de los juzgados y tribunales en los conflictos que puedan presentar los consumidores y usuarios frente a los empresarios.*
- 3. Fomentar la fidelización de las empresas respecto de un sistema ágil y gratuito para la resolución de las controversias que puedan presentar los consumidores y usuarios.*

Por otra parte, con la implementación de esta medida, se da cumplimiento a lo acordado por el Consejo de Administración del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en sesión ordinaria celebrada el pasado 16 de diciembre de 2020, respecto de los proyectos del Instituto en 2021, en relación a incentivar la adhesión de empresas a través de la aplicación del artículo 42 del Decreto 1/2010, de 14 de enero.

III

La inclusión como criterio de concesión en las bases reguladoras de subvenciones, de la adhesión de empresas al sistema arbitral de consumo, debe ser entendida como un criterio de valoración no excluyente, es decir, como un criterio más de los puntuables para la valoración de los expedientes de subvenciones.

IV

Finalmente, indicar que para la puesta en práctica de la presente propuesta, se requiere la colaboración de la Secretaría General Técnica, a efectos de que traslade a los diferentes órganos administrativos adscritos a la Consejería, la necesidad de que procedan a la modificación de las bases reguladoras de subvenciones para la inclusión del citado criterio de concesión.



En una segunda fase, una vez logrado el objetivo en la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, se podría valorar la extensión de la medida entre el resto de Consejerías, con especial relevancia en la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas, dada su competencia en el ámbito de la administración de justicia y en la implementación de procedimientos que eviten la saturación de causas ante los juzgados”.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

ANEXO II. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.

ANEXO II. Ejecución Presupuestaria.

EJECUCIÓN PRESUPUESTO 2021 PROGRAMA 492B "ARBITRAJE DE CONSUMO" (30 DICIEMBRE 2021)												
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO - PROGRAMA 492B - INSTITUTO DE ARBITRAJE												
SUBCONCEPTO	CRÉDITO INICIAL	MOD. CRÉDITO	%	CRÉDITO ACTUAL	AUTORIZADO	% EJECUCIÓN	DISPOSICIONES RECONOCIDAS	% EJECUCIÓN	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	% EJECUCIÓN	PAGADO	%
21500 REP.Y CONSERV.MOBILIARIO Y ENSERES	2.000,00	4.000,00	200	6.000,00	5.698,38	94,97	5.698,38	94,97	5.698,38	94,97	5.698,38	100
22000 MATERIAL OFICINA ORDINARIO	9.000,00	0,00	0	9.000,00	3.689,05	40,99	3.689,05	40,99	3.689,05	40,99	3.689,05	100
22002 PRENSA Y REVISTAS	460,00	0,00	0	460,00	441,96	96,08	441,96	96,08	441,96	96,08	441,96	100
22003 LIBROS Y OTRAS PUBLICACIONES	150,00	0,00	0	150,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
22004 MATERIAL INFORMÁTICO	5.000,00	0,00	0	5.000,00	3.246,10	64,92	3.246,10	64,92	3.246,10	64,92	3.246,10	100
22109 OTROS SUMINISTROS	250,00	0,00	0	250,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
22201 SERVICIOS POSTALES Y TELEGRÁFICOS	30.000,00	36.000,00	120	66.000,00	58.332,88	88,38	58.332,88	88,38	58.332,88	88,38	58.332,88	100
22209 OTRAS COMUNICACIONES	300,00	0,00	0	300,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
22602 DIVULGACIÓN Y PUBLICACIONES	6.000,00	0,00	0	6.000,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
22702 TRAB.R.EMPR.VAL.PERIT.	500,00	0,00	0	500,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
22709 OTROS TRABAJOS CON EL EXTERIOR	9.000,00	62.646,08	696,07	71.646,08	42.584,94	59,44	42.584,94	59,44	42.584,94	59,44	42.584,94	100
22802 CONV.INST.S/F LUCRO	91.000,00	-20.000,00	-21,98	71.000,00	42.397,56	59,71	42.397,56	59,71	42.397,56	59,71	42.397,56	100
22809 OTROS CONVENIOS,CONCIERTOS O ACUERDOS	91.000,00	-18.000,00	-19,78	73.000,00	42.747,92	58,56	42.747,92	58,56	42.747,59	58,56	42.747,59	100
23001 DIETAS PERSONAL	750,00	0,00	0	750,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
23100 LOCOMOCIÓN Y TRASLADO DEL PERSONAL	750,00	0,00	0	750,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
26009 OTRAS ACCIONES EN MATERIA DE FORMACIÓN	14.500,00	0,00	0	14.500,00	1.815,00	12,52	1.815,00	12,52	1.815,00	12,52	1.815,00	100
28001 PROM.ECON,CULT,EDUC.	43.003,00	-15.000,00	-34,88	28.003,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
TOTAL CAPÍTULO 2	303.663,00	49.646,08	16,35	353.309,08	200.953,79	56,88	200.953,79	56,88	200.953,46	56,88	200.953,46	100,00