

MEMORIA DE ACTIVIDADES INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO 2022

**CONSEJERÍA DE
ECONOMÍA, HACIENDA Y
EMPLEO**



MEMORIA DE ACTIVIDADES

2022

INSTITUTO REGIONAL

DE ARBITRAJE DE CONSUMO

ÍNDICE

I. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO	4
I.1. MISIÓN	4
I.2. VISIÓN	4
I.3. VALORES	4
II. FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	5
II.1. FUNCIONES	6
II.2. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	7
II.2.1. Órganos de Gobierno	7
II.2.2. Secretaría General	9
II.2.3. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid	10
III. ACTUACIONES EN EL EJERCICIO 2022	11
III.1. TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE	11
III.1.1. Solicitudes de arbitraje presentadas	11
III.1.2. Solicitudes de arbitraje. Medio de presentación	14
III.1.3. Solicitudes de arbitraje tramitadas	14
III.1.4. Recursos contra inadmisiones	16
III.1.5. Recursos de reposición	21
III.1.6. Laudos dictados	22
III.2. ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	23
III.3. CONVENIOS DE COLABORACIÓN	25
III.3.1. Convenios para garantizar el funcionamiento de la Junta Arbitral	25
III.3.2. Convenios de cooperación, difusión y participación con diferentes Ayuntamientos	26
III.3.3. Convenio constitutivo de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid	27
III.3.4. Convenios constitutivos de las Juntas Arbitrales de Consumo de carácter local de la Comunidad de Madrid	27
IV. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL	28
V. RECURSOS HUMANOS	29
VI. ACTUALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA	30
VII. FORMACIÓN	31
VIII. CONTRATACIÓN	31
IX. RÉGIMEN JURÍDICO	32

INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Gráfico 1. Origen de las solicitudes	14
Gráfico 2. Gráfico 2. Solicitudes de arbitraje resueltas	15
Gráfico 3. Solicitudes de arbitraje tramitadas	16
Gráfico 4. Recursos de reposición.....	22
Gráfico 5. Efectivos según categorías profesionales	30
Tabla 1. Sectores más demandados.....	13
Tabla 2. Motivos más frecuentes.....	13
Tabla 3. Solicitudes de arbitraje según medio de presentación	14
Tabla 4. Laudos dictados	23
Tabla 5. Adhesiones al sistema arbitral de consumo	24
Tabla 6. Efectivos según categorías profesionales	29

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, 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

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 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.

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.

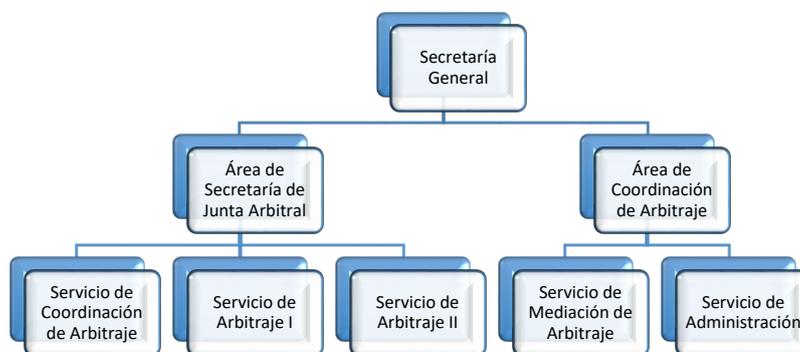
Dispone el artículo 52 de la Ley 1/1984, de 19 de enero, que en los Consejos de Administración de los Órganos de Gestión dependientes de la Comunidad, existirá un Secretario, que tendrá las siguientes funciones:

¹ 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.

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:



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 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.

² Estructura de la Secretaría General a 31 de diciembre de 2022.

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). 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 2022

III.1. TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE

III.1.1. Solicitudes de arbitraje presentadas.

Durante 2022 se han presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid un total de 14.696 solicitudes de arbitraje de consumo, frente a las 12.323 formuladas en 2021, lo que supone un incremento de un 19,25%.

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.

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 una 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 2022 los sectores en los que se presentaron solicitudes de arbitraje han sido los siguientes:

- Alimentación: 68.
- Bienes: 3.056.
- Reformas del hogar: 294.
- Servicios: 5.893.
- Suministros: 5.122.
- Vivienda: 238.
- Otros: 25.

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 39,62% y en segundo término los suministros con un 34,85%, siendo el subsector electricidad, con un 14,17% el más reclamado de la totalidad de los sectores.

El alza de los suministros de electricidad modifica la tendencia de 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 por 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 14.696
Suministros		5.122	34,85 %
	Telecomunicaciones	1.783	12,13 %
	Electricidad	2083	14,17%
	Gas	937	6,38%
Servicios		5.823	39,62%

	Talleres reparación	510	3,47%
	Bares/Cafeterías/Restaurantes.	300	2,04%
	Agencias de Viajes	375	2,55%
	Transporte Aéreo	3	0,02%
	Alojamientos Turísticos	224	1,52%
	Alquiler vehículos	176	1,20%
Bienes		3.056	20,79%
	Muebles	479	3,26%
	Tel. Móvil/Tarjetas	202	1,37%
	Informática/Accesorios	240	1,63%
	Automóvil usado	166	1,13%
Reformas del Hogar		294	2,00%
Vivienda		238	1,62%
Alimentación		68	0,46%
Alertas		22	0,15%

Tabla 1. Sectores más demandados

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

Motivos más frecuentes	Solicitudes	Total solicitudes.	
		14696	
Telecomunicaciones	1226	8,34%	
Facturación incorrecta	403	2,74%	
Incumplimiento de contrato	182	1,24%	
Portabilidad	60	0,41%	
Problemas con la baja	194	1,32%	
Productos y Servicios	5896	40,12%	
Servicio defectuoso	3501	23,82%	
Varios productos/servicios	328	2,23%	
Venta de objeto defectuoso	781	5,31%	
Contratos	1185	8,06%	
Precio superior al informado	475	3%	
Problemas con medios de pago	364	2%	
Precios	2764	18,81%	
Facturación incorrecta	2052	13,96%	
Condiciones de venta	2777	18,90%	
Cambio/devolución	1883	12,81%	
No atención en garantía	346	2,35%	
Publicidad	217	1,48%	
Publicidad engañosa	122	0,83%	
VARIOS	504	3,43%	
Falta de información contractual	11	0,07%	

Tabla 2. Motivos más frecuentes

III.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	9497	65%
ORVE	2563	17%
Correo postal	1017	7%
En persona	463	3%
Inhibición ORVE	470	3%
Hojas reclamación	303	2%
Otros organismos	90	1%
Email	14	0%
SEDO	279	2%
TOTAL	14696	100%

Tabla 3. Solicitudes de arbitraje según medio de presentación

En 2022 se ha producido un nuevo aumento del porcentaje de presentación de solicitudes de arbitraje a través de Internet - 49,60% respecto a 2021 -, mediante la utilización de los formularios en línea existentes en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid.

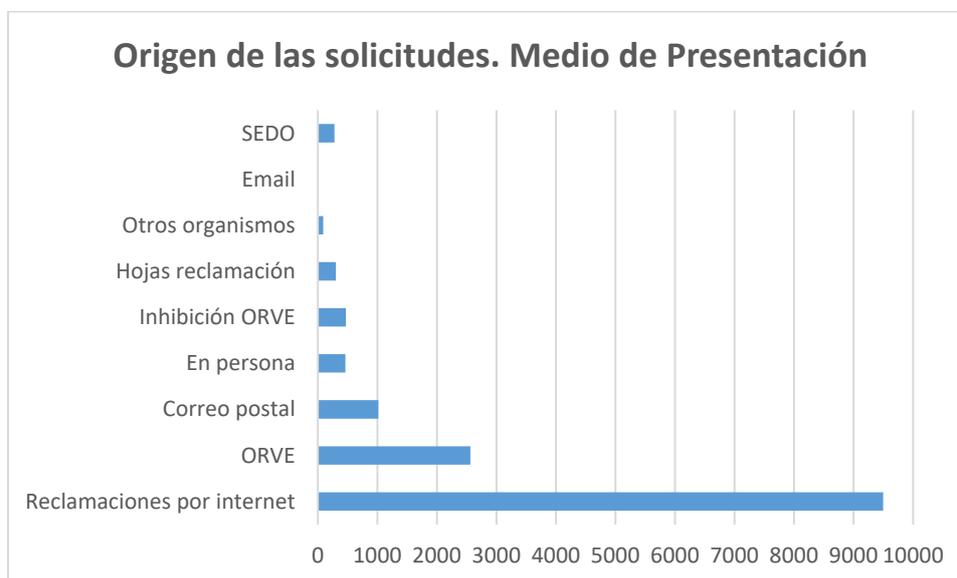


Gráfico 1. Origen de las solicitudes

III.1.3. Solicitudes de arbitraje tramitadas.

En 2022 se han tramitado un total de 13.079 solicitudes de arbitraje, de las que 3.747 procedían de expedientes en tramitación de años anteriores.

Durante este periodo se han resuelto 2.395 solicitudes de arbitraje, de las que 954 fueron a través de mediación y 1.441 por laudo arbitral.

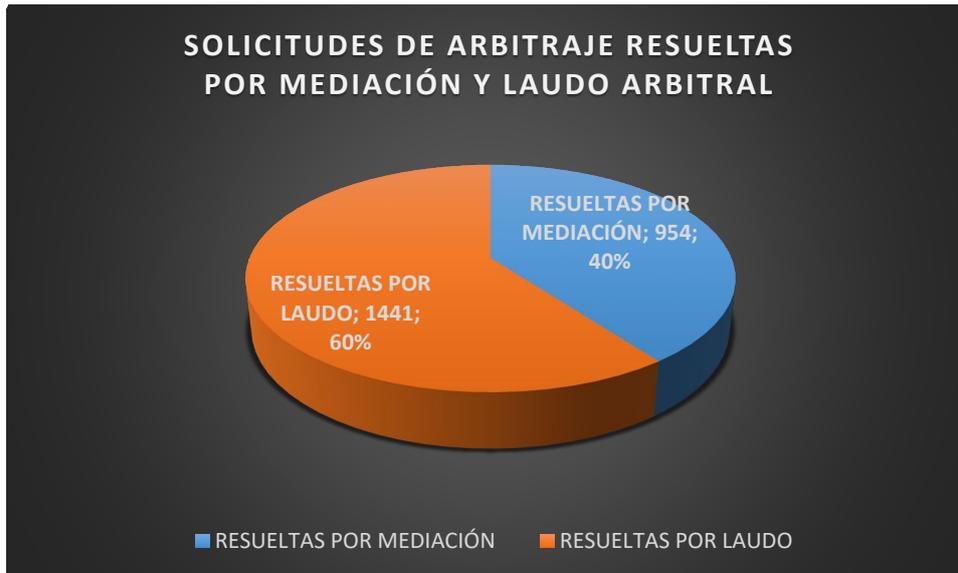


Gráfico 2. Solicitudes de arbitraje resueltas

En cuanto al trámite seguido en las 13.079 solicitudes de arbitraje:

- 11.899 fueron admitidas a trámite.
- 1.180 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 (11.899), a finalización del ejercicio, a fecha 31 de diciembre de 2022, se encontraban:

- Archivadas: 9.506:
 - Por desistimiento: 2.015
 - Por no aceptación del arbitraje: 6.071
 - Por otras causas: 504

- Traslado a otras Juntas Arbitrales: 916
- Finalizadas en mediación: 954
- Finalizadas por laudo arbitral: 1.441



Gráfico 3. Solicitudes de arbitraje tramitadas

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 2022, se han presentado doce 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 2022, se habían recibido dos resoluciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo resolviendo sendos recursos interpuestos en 2021, desestimando la pretensión de los recurrentes.

A continuación se extractan los fundamentos de derecho más relevantes de ambas resoluciones, en tanto que establecen criterios interpretativos sobre el procedimiento arbitral:

- Expediente: CJA 21/2021:

“El 5 de octubre de 2021 el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid resuelve la inadmisión a trámite de la solicitud de arbitraje, por considerar que el objeto de su pretensión no es una materia que corresponda a la libre disposición de las partes conforme a derecho, de conformidad con lo previsto en el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Todo ello teniendo en cuenta que el artículo 144 del Reglamento 952/2013 por el que se aprueba el Código Aduanero de la Unión Europea determina que “Las mercancías no pertenecientes a la Unión se mantendrán en depósito temporal a partir del momento de su presentación en aduana” y que el artículo 148.1 de la misma norma establece que: “Para la explotación de los almacenes de depósito temporal se requerirá la autorización de las autoridades aduaneras”.

La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos obtuvo dicha autorización de la Agencia Tributaria en el año 2009, amparándose en ella su actuación y siendo pública la relación

de precios de explotación aplicados por este concepto, sin que por tanto se posible el pronunciamiento de los órganos arbitrales por tratarse de una cuestión de derecho necesario e indisponible para las partes.

Dentro del plazo fijado, el interesado presenta escrito de recurso, que es recibido en esta Comisión de Juntas Arbitrales, junto al resto del expediente, el 26 de octubre de 2021. Se alega por su parte que no ha solicitado ni contratado servicio alguno a Correos ni a la ADT de Correos, para tener conocimiento ni buscar ni solicitar las tarifas oficiales de Correos. Se ha limitado a informar a Correos de su intención de presentar el Autodespacho ante la Agencia Tributaria, algo a lo que tiene derecho y así lo reconoce tanto el Código Aduanero de la Unión Europea, en especial en los Reglamentos CE 1186/2009 y el UE 952/2013, así como en el código del DUA de Aduanas e Impuestos Especiales Agencia Tributaria, como del Real Decreto 335/2010.

El 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 dispone en su artículo 57.1 que el Sistema Arbitral de Consumo es el sistema de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, concepto recogido también en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en su artículo 1.2, en el que refiere que “El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor”.

El mismo Real Decreto 231/2008, establece en su artículo 2.1 que “Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho”. A la vista de este precepto se concluye que no son objeto posible del arbitraje de consumo aquellas materias excluidas de la libre disposición de las partes, esto es, en las que los particulares no pueden llevar a cabo actos en el ejercicio de su autonomía de voluntad creando, modificando o extinguiendo situaciones jurídicas.

En el caso ahora presentado se produce la contratación del servicio de entrega de un paquete por parte de la sociedad Correos y Telégrafos S.A. No obstante, el paquete, al proceder de un país tercero ajeno a la Unión Europea, debe ser objeto de los derechos de aduana correspondientes. La tramitación de los derechos aduaneros puede realizarla el interesado de manera directa, como así ha sucedido, dado que la reclamada no ha llevado a cabo las actuaciones correspondientes (en nombre del reclamante) ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Sin embargo, el hecho de que el reclamante haya efectuado las gestiones ante la Agencia Tributaria, no implica que el paquete no haya estado retenido en el almacén temporal correspondiente durante la tramitación de las gestiones.

En cuanto a dicha prestación y las consecuencias económicas que para el interesado suponen, de conformidad con los artículos 144 y 145 del Reglamento (UE) nº 952/2013 del Parlamento europeo y del Consejo de 9 de octubre de 2013 por el que se establece el Código Aduanero de la Unión (refundición), el depósito temporal es la situación aduanera en la que se encuentran las mercancías no pertenecientes a la Unión desde el momento de su presentación en aduana.

Estas mercancías deberán ser objeto de una declaración de depósito temporal, presentada a más tardar en el momento de su presentación en aduana, salvo que las mercancías hubieran sido trasladadas en régimen de tránsito.

Por su parte, un almacén de depósito temporal (ADT) es un lugar autorizado por las autoridades aduaneras para almacenar las mercancías no pertenecientes a la Unión que se encuentren en situación de depósito temporal (art. 147 del Reglamento (UE) nº 952/2013). A mayor abundamiento, el citado artículo 147 dispone que las mercancías que se encuentren en depósito temporal se almacenarán únicamente en almacenes de depósito temporal de conformidad con el artículo 148 o, en casos justificados, en otros lugares designados o autorizados por las autoridades aduaneras.

Ello implica que el almacenamiento de mercancías que se encuentren en almacenes de depósito temporal (ADT) deviene de una obligación legal prevista en el Reglamento (UE) nº 952/2013 y, por tanto, inherente a la propia actividad aduanera.

De conformidad con el artículo 148 del referido Reglamento, dichos almacenes de depósito temporal podrán ser explotados por personas previamente autorizadas por las autoridades aduaneras que cumplan determinados requisitos:

- a) estar establecidas en el territorio aduanero de la Unión;*
- b) ofrecer la seguridad necesaria en lo que respecta a la buena ejecución de las operaciones; se considerará que los operadores económicos autorizados de simplificaciones aduaneras reúnen esa condición en la medida en que, en la autorización contemplada en el artículo 38, apartado 2, letra a), se haya tenido en cuenta la explotación de almacenes de depósito temporal;*
- c) constituir una garantía de conformidad con el artículo 89.*

Todo ello lleva a concluir que la normativa aduanera ha establecido determinadas obligaciones, que son inherentes a los trámites propios de la importación de productos en relación a países terceros, que conllevan asociados gastos de obligado cumplimiento; es decir, la prestación correspondiente al almacén de depósito temporal (ADT) resulta una obligación impuesta por las normas aduaneras comunitarias (y por ello no es cuestionable su existencia), que se presta específicamente por determinadas entidades (que deben cumplir los requisitos establecidos para ello) y que no tiene, en el caso analizado, carácter gratuito (puesto que la empresa reclamada exige una contraprestación).

En consecuencia, por imposición de la normativa vigente en esta materia, las partes, a diferencia de las relaciones civiles de derecho privado, no tienen posibilidad de pactar las condiciones que consideren más idóneas (siempre que respeten la Ley, la moral y el orden público), al tratarse de materia no sujeta a libre disposición de las partes conforme a derecho y no siendo disponible para ninguna de las partes hacer concesiones sobre lo establecido en la regulación aplicable. Por esta misma circunstancia, la imposibilidad de transigir o modificar el objeto del conflicto o las condiciones de contratación del mismo, tampoco puede someterse el problema planteado al Sistema Arbitral de Consumo, puesto que sólo aquellos conflictos que se refieran a materias de libre disposición pueden ser objeto de arbitraje de consumo. La existencia de un régimen jurídico específico que se impone con carácter obligatorio a ambas partes imposibilita su conocimiento por los árbitros a través del procedimiento arbitral, dada la existencia de incuestionables normas de derecho imperativo reguladoras de esta situación jurídica.”

- Expediente: CJA 22/2021:

“El 30 de septiembre de 2021 el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid resuelve la inadmisión a trámite de la solicitud de arbitraje, por considerar que el objeto de su pretensión no es una materia que corresponda a la libre disposición de las partes conforme a derecho, de conformidad con lo previsto en el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de

Consumo. Todo ello teniendo en cuenta que las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía son las responsables de la gestión y el pago del Bono Social Térmico 2020 (artículo 10.2 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre).

Las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía deberán comunicar a los beneficiarios la información sobre la ayuda, en la forma que estimen conveniente, de acuerdo a sus procedimientos, organización y el colectivo de beneficiarios, no siendo, por tanto, materia susceptible de análisis por parte de los órganos arbitrales. Así mismo, las cuestiones planteadas en relación a determinados problemas de carácter organizativo de la empresa y/o relacionados con la atención comercial de la comercializadora, no expresan una concreta pretensión de carácter económico ni son, por tanto, susceptibles de resolución por parte de un colegio arbitral.

Dentro del plazo fijado, el interesado presenta escrito de recurso, que es recibido en esta Comisión de Juntas Arbitrales, junto al resto del expediente, el 1 de febrero de 2022. Se alega por su parte que en aplicación de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (art. 64, infracciones muy graves), la normativa de protección a los consumidores, 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 (art. 8 Derechos básicos de los consumidores y usuarios, art. 49 Infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, (art. 8 Beneficiarios), se establece que, a efectos legales, cada 31 de diciembre las Comercializadores de Referencia deben enviar un listado al Ministerio de Transición Ecológica, con los beneficiarios del bono social eléctrico. Este listado formará los beneficiarios del bono social térmico, que el Ministerio tramitará en coordinación (y asignando presupuestariamente) con las Comunidades Autónomas, en este caso la Comunidad Autónoma de Madrid-Consejería de Servicios Sociales. Esto era desconocido o no fue tenido en cuenta por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid al resolver la inadmisión. Alude además que el Bono Social Térmico no es competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas, sino que el artículo 64 punto 51 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establece, en el primer paso del procedimiento de concesión del bono social térmico, la obligación de las empresas comercializadoras de luz (y la sanción muy grave en caso de no cumplirla), de informar y reportar la lista de beneficiarios del bono social eléctrico a la Dirección General de Política Energética del Ministerio de Transición Ecológica, a 31 de diciembre de cada año, para que éstos sean incluidos automáticamente en la lista de beneficiarios del bono social térmico.

Por lo tanto, la compañía no ha cumplido ni con el deber de informar ni con el deber de enviar este listado, en el caso del reclamante, así como el deber de información a los consumidores sobre el bono social térmico.

El 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 dispone en su artículo 57.1 que el Sistema Arbitral de Consumo es el sistema de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, concepto recogido también en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en su artículo 1.2, en el que refiere que "El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor".

El mismo Real Decreto 231/2008, establece en su artículo 2.1 que “Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho”. A la vista de este precepto se concluye que no son objeto posible del arbitraje de consumo aquellas materias excluidas de la libre disposición de las partes, esto es, en las que los particulares no pueden llevar a cabo actos en el ejercicio de su autonomía de voluntad creando, modificando o extinguiendo situaciones jurídicas.

En el caso ahora presentado en la solicitud de arbitraje presentada se incluye como pretensión: Que XXXXXX informe de mi condición de beneficiario del bono social eléctrico consumidor vulnerable severo desde julio 2020 con retroactividad, a la Comunidad de Madrid para acceder a ser beneficiario del bono social térmico.

Es decir, el objeto del procedimiento arbitral consiste en solventar la falta de información o respuesta por parte de la empresa reclamada en relación a la aplicación del bono social térmico, tras el reconocimiento al reclamante del bono social eléctrico.

No obstante, el reclamante solicita que la comercializadora eléctrica traslade la información a la Comunidad de Madrid, si bien la tramitación del bono social térmico debe seguir lo preceptuado en el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores establece.

Dicho procedimiento determina que, antes del 15 de enero de cada año, los Comercializadores de Referencia deben remitir a la Dirección General de Política Energética y Minas un listado de aquellos de sus clientes que sean beneficiarios del Bono Social Eléctrico a 31 de diciembre del año anterior, con el fin de determinar el importe de la ayuda del Bono Social Térmico y proceder a su pago (artículo 11 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre).

A partir de la información anterior, el Ministerio para la Transición Ecológica calcula la distribución territorial del presupuesto disponible en el ejercicio para este fin y transfiere los importes a las Administraciones competentes para su pago, junto con la información de los beneficiarios y los importes que les corresponden de acuerdo con lo previsto en los apartados anteriores (artículo 10.2 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre).

La gestión y el pago de las ayudas corresponderá a las Comunidades Autónomas y a las Ciudades con Estatuto de Autonomía (artículo 10.2 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre). Las Comunidades Autónomas y a las Ciudades con Estatuto de Autonomía deberán comunicar a los beneficiarios la información sobre la ayuda, en la forma que estimen conveniente, de acuerdo a sus procedimientos, organización y el colectivo de beneficiarios, garantizando en todo caso la posibilidad de renuncia a la ayuda por parte de los beneficiarios que así lo soliciten.

A la vista de lo expuesto, se verifica que, para la tramitación del bono social térmico, las compañías comercializadoras deben trasladar los datos, no a las Comunidades Autónomas (como pretende el reclamante en la solicitud de arbitraje), sino al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, Dirección General de Política Energética y Minas. Posteriormente este Ministerio es el que distribuye el presupuesto y transfiere el importe a las Comunidades Autónomas, que son quienes gestionan y abonan las ayudas.

La resolución de la controversia se encuentra vinculada a la actuación de tres actores, uno particular (la compañía eléctrica comercializadora) y dos Administraciones Públicas, estatal y autonómica, en relación a una materia que no se configura como de libre disposición de las partes, como es la determinación del derecho al bono social térmico al reclamante en las condiciones señaladas anteriormente (procedimiento, fases, obligaciones y derechos)

puesto que se encuentra regulada y no permite al reclamante ni a la reclamada transigir ni negociar sobre ella.

Más allá de que los hechos acontecidos pudieran suponer una actuación irregular por parte de la empresa comercializadora de energía que pudiera ser causa de infracción administrativa, (cuestión ésta al margen de la actividad de los órganos arbitrales de consumo, que no llevan a cabo actuaciones en el ámbito del procedimiento sancionador, debiendo acudir a las instancias competentes), el objeto de la solicitud resulta indisponible, puesto que la compañía reclamada no puede trasladar los datos del reclamante más que siguiendo el procedimiento establecido, que no conlleva el traslado a la Comunidad Autónoma, pretendido por el reclamante, sino al Ministerio correspondiente, por imperativo de las normas reguladoras, y que la Comunidad Autónoma tampoco puede tramitar por su cuenta, ni aunque conozca los datos adecuados para ello”.

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 2022, contra las resoluciones de archivo e inadmisión del presidente de la Junta Arbitral que agotan la vía administrativa, se han interpuesto ochenta y cuatro recursos de reposición, habiéndose resuelto con las siguientes decisiones adoptadas:

- Estimatorios: 16.
- Extemporáneos: 6.
- Desestimatorios: 62.

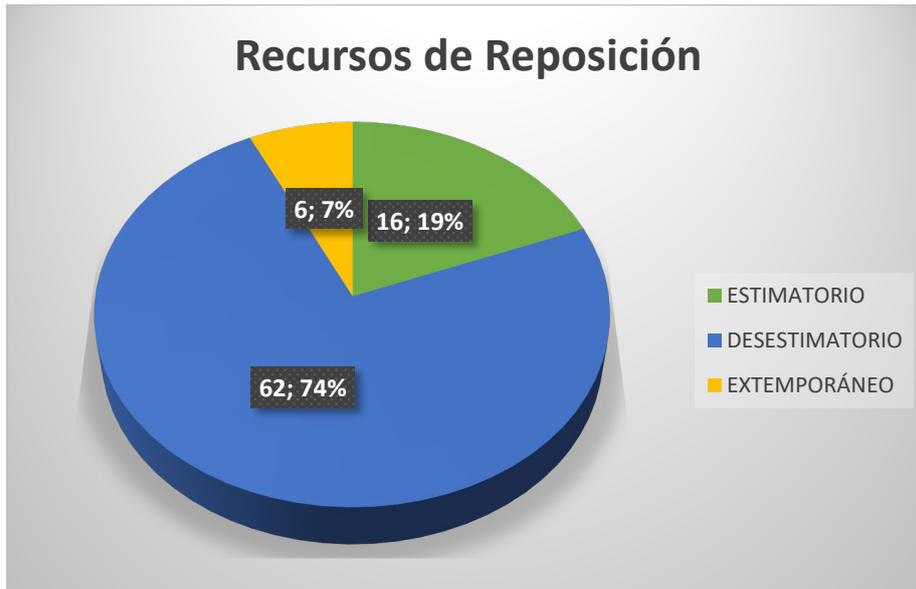


Gráfico 4. Recursos de reposición

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 2022 se han dictado 1.441 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 2022, los laudos dictados se han adoptado:

En Equidad	1.285
En Derecho	156

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 2022 dichas resoluciones han sido las siguientes:

- Estimatorios: 699.

- Parcial: 495.
- Total: 204.
- Desestimatorios: 385.
- No entrar a conocer: 232.
- Conciliatorios: 125.

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

Unanimidad	978
Mayoría	10
Mayoría con voto	1
Arbitro Único	428
Conciliación	24

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	1285	Estimatorio	638	Unanimidad	454
				Mayoría	4 ³
				Arbitro Único	180
En Derecho	156	Desestimatorio	340	Unanimidad	233
				Mayoría	6
				Arbitro Único	101
		No entrar a conocer	192	Unanimidad	143
				Arbitro Único	49
		Conciliatorio	115	Unanimidad	33
				Arbitro Único	60
				Conciliación	22
		Estimatorio	61	Unanimidad	55
				Arbitro Único	6
		Desestimatorio	45	Unanimidad	30
				Mayoría	1
				Arbitro Único	14
		No entrar a conocer	40	Unanimidad	23
				Arbitro Único	17
		Conciliatorio	10	Unanimidad	7
				Arbitro Único	1
				Conciliación	2

Tabla 4. Laudos dictados

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

³ Un expediente con mayoría y voto dirimente.

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 2022 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 2022, se han adherido al sistema arbitral de consumo 39 empresas, con 27 establecimientos asociados.

	Empresas	Establecimientos	Total
Altas en 2022	39	27	66
Bajas en 2022	8	3	11
Total altas hasta 2022	13.878	3.413	17.291
Total bajas hasta 2022	2.760	286	3.046

Tabla 5. Adhesiones al sistema arbitral de consumo

Así también, en 2022, 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 2022 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 142.000 €, 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: 77.800 €. 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 2022 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 2022.

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 2022.

IV. SUBVENCIÓN ESTATAL A LA JUNTA ARBITRAL

Mediante Orden del Ministro de Consumo, de fecha 14 de junio de 2022, se convocaron subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo para el ejercicio 2022, 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”*⁴.

La cuantía del crédito destinado a la convocatoria del ejercicio 2022 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 2021, 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 20 de octubre de 2022, 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 2022, se reconoce la condición de beneficiaria a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, con un importe de 182.479,68 euros, situándose como la primera de las Comunidades Autónomas por importe de concesión, por delante de la Junta Arbitral de Galicia, en segundo lugar con 150.031,90 euros y de Cataluña, la tercera, con 144.731,45 euros.

La cuantía de la subvención concedida 2022, mejora sustancialmente la posición reconocida en 2021, en el que la Comunidad de Madrid se encontraba en tercer lugar en relación al resto de Comunidades Autónomas, por detrás de Cataluña y Galicia, con un importe de concesión de 86.203,61 euros, si bien la cuantía del crédito de aquella

⁴ Derogado por Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

convocatoria era notablemente inferior, 820.120 euros, frente a los 1.230.180,00 euros de 2022.

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 2022, 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.

Durante 2022 se han acometido diferentes medidas con la finalidad de paliar los déficits estructurales existentes:

1. Reordenación de la unidad orgánica Secretaría General, con adscripción del personal adscrito en función de la labor desarrollada en las Áreas existentes: Área de Secretaría General y Área de Coordinación de Arbitraje.
2. Creación del Servicio de Administración.
3. Creación de la Subsección de Administración.
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.

Los siguientes gráficos recogen los efectivos del IRAC a 31 de diciembre de 2022 y la distribución por subgrupos de dicho personal.

Categoría	Puestos Ocupados	Vacantes
Subgrupo A1	6	0
Subgrupo A2	4	1
Subgrupo C1	3	1
Subgrupo C2	8	3
Titulados Superiores. Personal laboral.	6	0
Titulado Medio. Personal laboral.	1	0
Total	28	5

Tabla 6. Efectivos según categorías profesionales

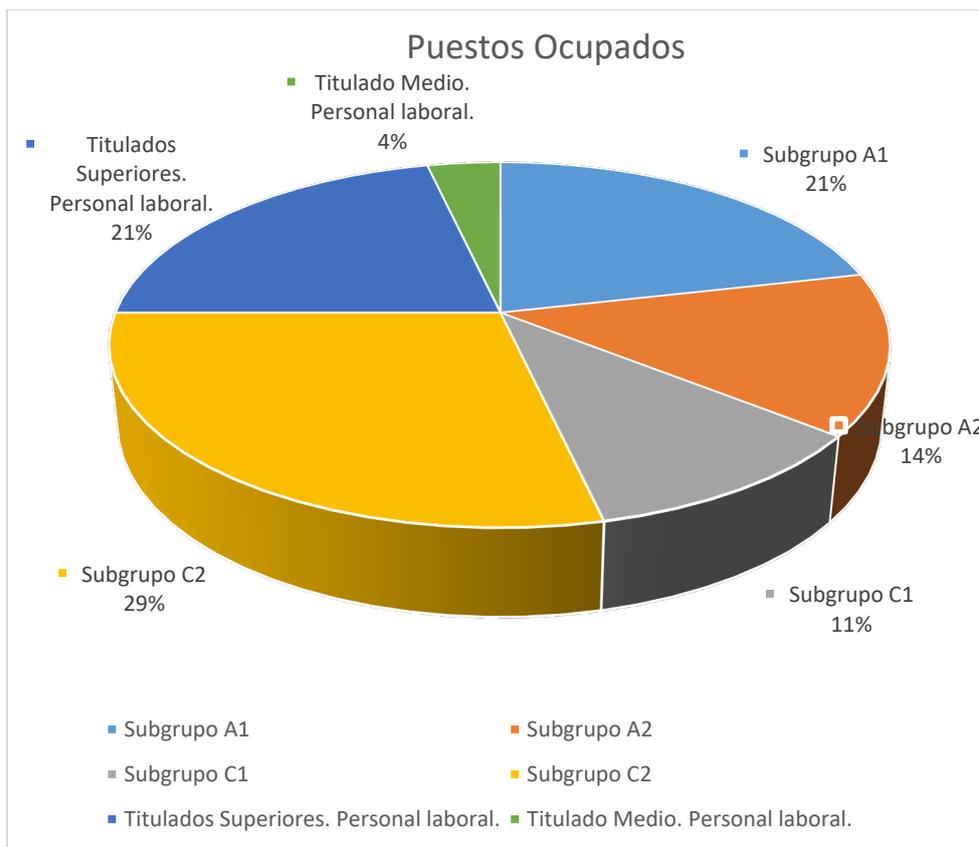


Gráfico 5. Efectivos según categorías profesionales

En 2022 el porcentaje de puestos vacantes fue del 17,9%, frente al 9,67% de 2021. Dicho aumento obedece a las vacantes producidas por jubilaciones, ceses voluntarios de personal y creación de dos nuevos puestos de trabajo pendientes de cobertura.

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 encuentra en fase avanzada un modelo de reingeniería consiste en 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 2022, ha realizado las siguientes actuaciones formativas:

- Curso de 10 horas de duración, mediante videoconferencia, denominado “Resolución de reclamaciones sobre suministros energéticos por el Sistema Arbitral de Consumo”, celebrado los días 23 y 24 de junio de 2022, con 32 asistentes.

Así también, en colaboración con la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, en 2022, el IRAC ha realizado las siguientes actuaciones formativas:

- Jornada de 2 horas de duración, mediante videoconferencia, denominada "Reclamaciones transfronterizas. El papel de los Centros Europeos del Consumidor en la resolución alternativa de litigios de consumo", de 2 horas de duración, que tuvo lugar el día 10 de noviembre de 2022, con 34 asistentes.
- Seminario teórico-práctico, presencial, de 3 horas de duración, denominado "Ejecución de laudos arbitrales de consumo", que tuvo lugar el día 23 de noviembre de 2022, con 30 asistentes.

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 2022, 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 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 122,57 días de servicio (1.716 horas), en jornadas de 7 horas (35 semanales), se ha prestado efectivamente entre los días 4 de abril y 26 de octubre de 2022.

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 91 días en jornadas de 7 horas (35 semanales), se ha prestado efectivamente entre los días 7 de marzo y 10 de agosto de 2022.

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 del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo, de fecha de 26 de mayo de 2022, se ha procedido al nombramiento, 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, de la Catedrática de Derecho Civil de la Universidad Complutense de Madrid, doña María Teresa Álvarez Moreno.

La intervención de la interesada se inserta en la colaboración entre Administraciones Públicas y cuenta con autorización del Rector de la Universidad Complutense de Madrid.

2. Orden del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo por la que se regulan las indemnizaciones a Presidentes de Colegios Arbitrales, por asistencias a las audiencias en los procedimientos arbitrales en los que hayan sido designados por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

El régimen establecido para el nombramiento de árbitros a propuesta de la Administración, cuya característica principal es que sean licenciados en derecho, ha justificado la búsqueda de soluciones, admitidas por la normativa, ante la carencia de personal propio con dicha

formación, que han posibilitado el nombramiento de Presidentes de Colegios Arbitrales de la Administración, no pertenecientes a la Comunidad de Madrid.

Establecida la necesidad de acreditación de árbitros no pertenecientes a la Administración de la Comunidad de Madrid, se justifica que las asistencias de los árbitros designados a las audiencias a las que sean citados por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, sean indemnizadas por su participación en los Colegios Arbitrales.

Antecedentes análogos se encuentran en diferente normativa de la Comunidad de Madrid: Orden de 12 de febrero de 2010, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se regulan las indemnizaciones a los vocales por las asistencias a las vistas orales convocadas por las Juntas Arbitrales del Transporte de Madrid, Orden de 19 de julio de 2010, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se regula el abono de las indemnizaciones a los miembros del Consejo Arbitral para el alquiler en la Comunidad de Madrid, así como en la Orden de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se autorizan las cuantías máximas que procederá abonar por la asistencia a reuniones de dirección y asesoramiento de Órganos Colegiados y Órganos de Administración de Organismos Públicos de la Comunidad de Madrid, durante los ejercicios 2022 y 2023.

La Orden tiene por objeto determinar las cantidades a percibir por los Presidentes de Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, que no sean personal de la Comunidad de Madrid, por sus asistencias a las audiencias en los procedimientos arbitrales en los que hayan sido designados por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

La Orden, de 12 de diciembre de 2022, se ha publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 299, de 16 de diciembre de 2022.