

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Código de la Tabla de Valoración (CACM):	TV – 109
Código del Estudio de Identificación y Valoración (CACM):	EIV – 2025/0008
Código del Estudio de Identificación y Valoración (proponente):	EHE – JAC/2025/0001

I. IDENTIFICACIÓN

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA SERIE

Código de la serie	Orgánico:	
	Funcional:	

Denominación vigente	Expedientes de arbitraje en materia de consumo		
Denominaciones anteriores / Otras denominaciones	Expedientes de reclamación		
Fecha inicial	1993	Fecha final	

2. PROCEDENCIA Y FECHAS DE CREACIÓN Y EXTINCIÓN

Organismo	Unidad Administrativa	Función	Fecha de creación	Fecha de extinción	Disposición(es) legal(es)
JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO/ÓRGANO ARBITRAL (UNIPERSONAL O COLEGIADO)	-	Resolver los conflictos entre consumidores y empresarios o profesionales mediante un procedimiento extrajudicial	25/02/1993	04/11/1997	<ul style="list-style-type: none">➤ Acuerdo de 25 de febrero de 1993, entre la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid y el Instituto Nacional de Consumo, por la que se crea la Junta Arbitral Regional de Consumo¹.➤ Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo².
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID/ÓRGANO ARBITRAL (UNIPERSONAL O COLEGIADO)	-	Resolver los conflictos entre consumidores y empresarios o profesionales mediante un procedimiento extrajudicial	05/11/1997	Actualidad	<ul style="list-style-type: none">➤ Resolución de 14 de enero de 1998, de la Subsecretaría, por la que se da publicidad al Acuerdo entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Economía y Empleo, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica³.

¹ No consta referencia de su publicación.

² Boletín Oficial del Estado núm. 121, de 21 de mayo de 1993.

³ Boletín Oficial del Estado núm. 38, de 13 de febrero de 1998.

					<ul style="list-style-type: none"> ➤ Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo⁴. ➤ Resolución de 19 de febrero de 2021, de la Dirección General de Consumo, por la que se publica el Convenio con la Comunidad de Madrid, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid⁵.
--	--	--	--	--	---

3. OBSERVACIONES

La competencia para la admisión a trámite de las solicitudes de arbitraje corresponde al presidente de la **Junta Arbitral de Consumo**, el cual dicta acuerdo de inicio del procedimiento una vez se reciba en la Junta la contestación de aceptación del arbitraje por el reclamado (en el caso de no existir convenio arbitral previo). Si constase la existencia de un convenio arbitral válido, el presidente dictaría directamente acuerdo de inicio del procedimiento ordenando la notificación a ambas partes. En la notificación al reclamante de admisión de la solicitud y del inicio del procedimiento, se invita a las partes a una mediación previa, siempre que éstas no se opongan a la misma. El secretario de la Junta dejará constancia de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como de su resultado.

Corresponden, además, entre otras, a la Junta Arbitral de Consumo las siguientes funciones:

- Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales.
- Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales, manualmente o a través de aplicaciones informáticas.
- Gestionar el registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.
- Poner a disposición de los consumidores y de las empresas o profesionales los formularios de solicitud de arbitraje.

Iniciado el procedimiento arbitral, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo designa al **órgano arbitral (unipersonal o colegiado)** que tramitará y resolverá el procedimiento, notificando a las partes su designación, la cual puede realizarse también en la resolución de inicio del procedimiento. El secretario de la Junta, o el designado por el presidente, ejercerá de secretario del órgano arbitral con las siguientes funciones:

- a) Velar por el cumplimiento de todas las decisiones que adopten los órganos arbitrales en el ejercicio de su función.
- b) Dejar constancia de la realización de actos procedimentales por el órgano arbitral o ante éste y de la producción de hechos con trascendencia procedimental mediante las oportunas diligencias. Cuando se utilicen medios técnicos de grabación o reproducción, el secretario arbitral garantizará la autenticidad e integridad de lo grabado o reproducido.
- c) Asegurar el funcionamiento del registro de recepción de documentos que se incorporen a las actuaciones arbitrales, expidiendo en su caso las certificaciones que en esta materia sean solicitadas por las partes.

⁴ Boletín Oficial del Estado núm. 48, de 25 de febrero de 2008.

⁵ Boletín Oficial del Estado núm. 49, de 26 de febrero de 2021.

- d) Expedir certificaciones de las actuaciones arbitrales no reservada a las partes, con expresión de su destinatario y el fin para el cual se solicitan.
- e) Documentar y formar los expedientes del procedimiento arbitral, dejando constancia de las resoluciones que se dicten.
- f) Facilitar a las partes interesadas y a cuantos manifiesten y justifiquen un interés legítimo y directo, la información que soliciten sobre el estado de las actuaciones arbitrales no declaradas reservadas.
- g) Ordenar e impulsar el procedimiento, salvo en las actuaciones reservadas a los árbitros.
- h) Levantar acta de las audiencias.
- i) Realizar las notificaciones de las actuaciones arbitrales.

II. PROCEDIMIENTO

1. DATOS GENERALES DEL (DE LOS) PROCEDIMIENTO(S) TIPO DE LA SERIE DOCUMENTAL

Función de la serie	Resolución de discrepancias y problemas en materia de consumo entre el consumidor y el empresario-proveedor reclamado mediante un procedimiento extrajudicial de arbitraje
¿Existe más de un procedimiento?	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

Relación de procedimientos <i>(indíquese la misma en caso de existir más de un procedimiento)</i>		
Nº de procedimiento	Denominación	Descripción
1	Arbitraje en materia de consumo	Resolución de discrepancias y problemas en materia de consumo entre el consumidor y el empresario-proveedor reclamado mediante un procedimiento extrajudicial de arbitraje

2. PROCEDIMIENTO(S) DEL EXPEDIENTE TIPO

A) Datos específicos del(de los) procedimiento(s) de la serie documental:

	Nº de procedimiento	1
Denominación del procedimiento	Arbitraje en materia de consumo	
Resumen del procedimiento	<p><u>INTRODUCCIÓN</u></p> <p>Tanto la <i>Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje</i>⁶, como la <i>Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores</i>⁷, determinaron la necesidad de elaborar una reglamentación sobre el régimen jurídico del sistema arbitral, así como para la denominación, composición, carácter, forma de designación y ámbito territorial de los órganos arbitrales.</p> <p>La primera regulación de un sistema arbitral de consumo tiene lugar con el <i>Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo</i>⁸, con el propósito de garantizar, de una manera eficaz, la defensa de los consumidores y usuarios. Este Real</p>	

⁶ Boletín Oficial del Estado núm. 293, de 7 de diciembre de 1988. *Corrección de errores*: Boletín Oficial del Estado núm. 185, de 4 de agosto de 1989.

⁷ Boletín Oficial del Estado núm. 176, de 24 de julio de 1984.

⁸ Boletín Oficial del Estado núm. 121, de 21 de mayo de 1993.

	<p>Decreto es sustituido en 2008 por uno nuevo, el <i>Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo</i>⁹.</p> <p>Actualmente, el procedimiento y la organización están regulados por la <i>Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje</i>¹⁰, por la <i>Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado</i>¹¹, el <i>Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo</i>¹² y por la <i>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</i>¹³. Esta última norma, define en su artículo 1.2 dicho Sistema Arbitral como “<i>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</i>”. También es interesante mencionar en este apartado que la legislación española proviene de la adaptación de la misma a la <i>Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI)</i> sobre arbitraje comercial internacional, publicada en 1985 y enmendada en 2006 por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas mediante sus resoluciones 40/72 y 61/33¹⁴.</p> <p>El Sistema Arbitral se organiza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> — <u>Juntas Arbitrales de Consumo</u>. Órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo. Prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros. Por un lado, existe una Junta Arbitral Nacional adscrita al Instituto Nacional de Consumo y, por otro, las Juntas Arbitrales territoriales constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el INC. Son las competentes para tramitar las solicitudes individuales de arbitraje de los consumidores o usuarios y para nombrar el órgano arbitral encargado de instruir y resolver el procedimiento. Además de la Junta Arbitral de Consumo de Madrid, en la Comunidad de Madrid existen otras tres juntas, cuya documentación no se analiza en este estudio: Madrid capital, Alcobendas y Alcalá de Henares. — <u>Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo</u>. Órgano colegiado adscrito al INC para el establecimiento de criterios homogéneos en el Sistema Arbitral y para la resolución de recursos de las Juntas Arbitrales, así como la emisión de
--	---

⁹ Boletín Oficial del Estado núm. 48, de 25 de febrero de 2008.

¹⁰ Boletín Oficial del Estado núm. 309, de 26 de diciembre de 2003.

¹¹ Boletín Oficial del Estado núm. 121, de 21 de mayo de 2011.

¹² Boletín Oficial del Estado núm. 178, de 24 de julio de 2024.

¹³ Boletín Oficial del Estado núm. 268, de 4 de noviembre de 2017.

¹⁴ COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL: *Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional*, Naciones Unidas. Nueva York, 2008.

	<p>informes, dictámenes o recomendaciones a iniciativa de los presidentes de las Juntas Arbitrales, de los órganos arbitrales o de las partes participantes en el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> — <u>Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.</u> Órgano colegiado de representación y participación en materia de arbitraje de consumo adscrito al INC. Aprueba la memoria anual del Sistema Arbitral de Consumo, propone convenios marco de constitución de las Juntas Arbitrales territoriales, aprueba programas de formación de árbitros, editan y divulgan los informes técnicos, dictámenes y recomendaciones de la Comisión, etc. — <u>Órganos arbitrales.</u> Pueden ser unipersonales o colegiados (tres árbitros). Son los competentes para decidir sobre la solución de los conflictos. La designación del órgano arbitral corresponde al presidente de la Junta Arbitral de Consumo, una vez admitida la solicitud de arbitraje. Sus integrantes son propuestos al presidente de la Junta por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios, las organizaciones empresariales o profesionales y, en su caso, las Cámaras de Comercio. Las personas propuestas deben solicitar del presidente su acreditación como árbitros. <p>El órgano arbitral está asistido por un secretario que será el secretario de la Junta Arbitral o el designado por su presidente.</p> <p>Cuando se trate de un órgano colegiado, salvo en algún caso, el presidente del mismo será el competente para la resolución de los actos de ordenación, tramitación e impulso del procedimiento. El laudo arbitral y demás resoluciones o acuerdos, se adoptarán por mayoría. Si ésta no se produjese, decidiría el presidente.</p> <p style="text-align: center;"><u>LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO</u></p> <p>El 25 de febrero de 1993, el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía suscribieron un convenio de colaboración¹⁵ para la constitución de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, de vigencia anual. En fecha de 5 de noviembre de 1997 ambas partes volvieron a firmar un nuevo acuerdo¹⁶, esta vez con vigencia indefinida, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica. Ya en el año 2021, en cumplimiento de la nueva regulación de los convenios establecida en la <i>Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público</i>¹⁷, se suscribió el nuevo convenio¹⁸ para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, con una vigencia de cuatro</p>
--	--

¹⁵ Acuerdo de 25 de febrero de 1993, entre la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid y el Instituto Nacional de Consumo, por la que se crea la Junta Arbitral Regional de Consumo.

¹⁶ Resolución de 14 de enero de 1998, de la Subsecretaría, por la que se da publicidad al Acuerdo entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Economía y Empleo, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica. Boletín Oficial del Estado núm. 38, de 13 de febrero de 1998.

¹⁷ Boletín Oficial del Estado núm. 236, de 2 de octubre de 2015.

¹⁸ Resolución de 19 de febrero de 2021, de la Dirección General de Consumo, por la que se publica el Convenio con la Comunidad de Madrid, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial del Estado núm. 49, de 26 de febrero de 2021.

	<p>años prorrogables.</p> <p>En el año 2001 se crea el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo¹⁹, adscrito en ese momento a la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, con el objetivo de apoyar y tutelar a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, fomentar su actividad, gestionar el sistema arbitral de consumo en su ámbito territorial, y asumir funciones de cooperación y coordinación con otras Administraciones, realizar acciones de formación, de información, de difusión, etc.</p> <p>El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo (IRAC) dispone, además, de cinco colegios territoriales, no permanentes, cuyo objetivo es celebrar las audiencias arbitrales en la sede de los Ayuntamientos de Collado Villalba, Fuenlabrada, Móstoles, Rivas Vaciamadrid y Tres Cantos. Se someten a la resolución de estos colegios las solicitudes de arbitraje correspondientes a consumidores que residan en el municipio respectivo.</p> <p>También existen colegios arbitrales especificados: Colegio Arbitral de Telecomunicaciones y el Colegio Arbitral de Turismo, que resuelve litigios entre consumidores y establecimientos hosteleros y servicios de restauración, entre otros.</p> <p><u>EVOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</u></p> <p><u>PRIMER PROCEDIMIENTO (1993-2008)</u></p> <p>El primer procedimiento, como se ha explicado anteriormente, surge en aplicación de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, y el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo. En este procedimiento se desarrollan las siguientes fases:</p> <p>INICIACIÓN</p> <p>La iniciación del procedimiento, siempre a instancia de parte ante la Junta Arbitral de Consumo, comenzará sólo si el reclamado ha formalizado una oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo.</p> <p>Cuando el reclamado ha realizado oferta pública de sometimiento, el convenio arbitral queda formalizado con la solicitud del consumidor o usuario, y puede proseguir el procedimiento. La solicitud de arbitraje debe ser aceptada expresamente por el reclamado en un plazo de quince días hábiles.</p> <p>En el caso contrario, la Junta Arbitral de Consumo notifica la solicitud de arbitraje al reclamado, que debe contestar en el plazo de quince días hábiles a contar desde la notificación. Si no contesta, se archivan las actuaciones y se notifica al interesado.</p> <p>Por otro lado, no se aceptan las siguientes solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cuestiones sobre las que haya una resolución judicial firme.- Materias unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición.- Cuestiones en que deba intervenir el Ministerio Fiscal.
--	---

¹⁹ Decreto 246/2001, de 18 de octubre, por el que se crea el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid **núm.** 258, de 30 de octubre de 2001.

- Cuestiones en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios razonables de delito.

Cuando se produzca esta no aceptación por parte de la Junta Arbitral, se notificará a los interesados, quedando libre la vía judicial.

INSTRUCCIÓN

Cuando la Junta Arbitral de Consumo admite la solicitud y se acepta el arbitraje por el reclamado, ésta designa el colegio arbitral. El Presidente puede ser designado por la Junta Arbitral, aunque puede ser solicitado de mutuo acuerdo por las partes; el representante de los consumidores, por las asociaciones de consumidores, bien por ellas mismas, bien de oficio por la Junta Arbitral entre quienes ellas designen; el representante de los sectores empresariales, por las organizaciones empresariales, bien por ellas mismas, bien de oficio por la Junta Arbitral entre quienes ellas designen.

Una vez constituido el colegio arbitral, se da audiencia a los interesados en el plazo máximo de tres meses. Se podrá intentar, en este trámite, la conciliación entre las partes y siempre quedará levantada acta por parte del Secretario de la Junta Arbitral.

Se realizarán las pruebas pertinentes que acuerde el colegio arbitral, citando a las partes y costeando la Administración las acordadas de oficio. En el caso de pruebas solicitadas a instancia de parte, las costeará el solicitante, y las mutuas, por mitades. Tras las pruebas, el colegio arbitral puede oír nuevamente a las partes.

FINALIZACIÓN

El laudo se dicta en el plazo máximo de cuatro meses desde la designación del colegio arbitral, plazo que se puede prorrogar por acuerdo expreso de las partes, que han de notificarlo al colegio. El laudo se decide por la mayoría de los votos, ejerciendo el voto de calidad el Presidente.

En el laudo se recogerán los siguientes datos: lugar y fecha en que se dicta, identificación de los árbitros y de las partes, los puntos objeto de arbitraje, las alegaciones, las pruebas, la decisión sobre cada uno de los puntos controvertidos, el plazo de ejecución, el voto de la mayoría y los votos particulares y la firma de los árbitros.

SEGUNDO PROCEDIMIENTO (2008-2024)

INICIACIÓN

La solicitud debe ir dirigida a la Junta Arbitral de Consumo. Las solicitudes de arbitraje pueden ser obtenidas del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en la Dirección General competente en la materia, Juntas Arbitrales, Colegios Arbitrales, Oficinas Regionales de Información al Consumidor o en la página web corporativa de la Comunidad de Madrid. Pueden presentarse en los registros de los organismos donde se ha obtenido la solicitud o en cualquiera de los lugares y formas contemplados por el artículo 16.4 de la *Ley 39/2015*,

de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas²⁰.

La solicitud de arbitraje debe entregarse debidamente cumplimentada, por duplicado hasta 2024, y acompañada de la documentación que se considerase oportuna como prueba. Si la solicitud no está bien cumplimentada, se requeriría al reclamante su subsanación en un plazo que no podría exceder de quince días, con la advertencia de que de no subsanarse en el plazo concedido se le tendría por desistido de la solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones.

La solicitud puede presentarse por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad. Debe incluir, al menos, los siguientes datos:

- Nombre y apellidos, dirección y nacionalidad del solicitante.
- DNI/NIE/Pasaporte/Documento de viaje.
- Nombre y apellidos o razón social, y dirección del reclamado.
- Breve descripción de los hechos objeto de la controversia y pretensiones del reclamante.
- En su caso, copia del convenio arbitral.
- Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

En primer lugar, se dirime la competencia territorial por el presidente de la Junta de Arbitraje de Consumo, procediéndose, en su caso, al traslado a la Junta territorial competente en el plazo de quince días hasta 2024, y diez días hábiles desde esta fecha. Determinada la competencia, el presidente acuerda la admisión o inadmisión de la solicitud (resolución que pone fin a la vía administrativa, salvo interposición de recurso), que debe quedar resuelta, en caso de inadmisión, en un plazo máximo de veintiún días, a partir de 2017, o 30 días, antes de dicha fecha, desde el día siguiente a la recepción en la Junta competente de la solicitud o de su subsanación.

Las solicitudes de arbitraje pueden no admitirse por las siguientes causas:

- Los conflictos sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en los que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios derivada de dichos conflictos.
- Las que resulten infundadas y aquellas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

INSTRUCCIÓN

Si se acordase la inadmisión, el presidente de la Junta Arbitral ordenaría su notificación al reclamante. Si la solicitud fuese admitida, y si no constase la existencia de un convenio arbitral previo, se daría traslado de la misma al reclamado, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estimase oportunas, y en su caso, presentar los documentos o proponer las pruebas que considerase pertinentes. Transcurrido el plazo sin que constase la aceptación del arbitraje por

²⁰ Boletín Oficial del Estado núm. 236, de 2 de octubre de 2015.

el reclamado, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenaría el archivo de la solicitud, notificándoselo a las partes. En la notificación al reclamante se haría constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje.

Admitida la solicitud, si existiese convenio arbitral el presidente de la Junta Arbitral acordaría el inicio del procedimiento arbitral y ordenaría la notificación a las partes, invitándolas a alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa, trasladándose la solicitud de arbitraje al reclamado para que en el plazo de quince días formulase sus alegaciones. En el caso de que no constase un convenio arbitral previo y válido, si el reclamado contestase, mediante escrito de aceptación de arbitraje, se consideraría iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo, debiendo dictar su presidente acuerdo expreso de inicio del procedimiento y, entendiéndose, desde 2024, formalizado el convenio. En la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación del procedimiento, se haría constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no constase realizado este trámite.

Siempre que la solicitud hubiese sido admitida, se intentaría poner fin al conflicto a través de una mediación previa al arbitraje, salvo que alguna de las partes se opusiese expresamente a ello. Si tuviese lugar, el secretario de la Junta Arbitral de Consumo dejaría constancia en el procedimiento arbitral la fecha de inicio y de fin de la mediación, así como de su resultado.

Si la mediación no se produjese, o si ésta no se tradujese en ningún acuerdo, a continuación, se procedería a la designación del árbitro o árbitros por parte del presidente de la Junta Arbitral de Consumo, y a la posterior notificación a las partes. A partir de ese momento, el órgano arbitral se encargará de dirigir y resolver el procedimiento, ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo podría acordar la acumulación de las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado en las que concurriese idéntica causa, para que fuesen conocidas en un único procedimiento por el órgano arbitral designado al efecto.

La audiencia a las partes puede ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes. Las partes son citadas a las audiencias con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimasen necesarias para hacer valer sus derechos. De la audiencia se levanta acta que es firmada por el secretario del órgano arbitral.

En cualquier momento, antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrían modificar o ampliar la solicitud, así como plantear reconvencción frente a la parte reclamante. Si se admitiese la reconvencción, se otorgaría al reclamante un plazo de quince días para presentar alegaciones o proponer pruebas.

	<p>Son admitidos como prueba los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento. El acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba es notificado a las partes.</p> <p>Con carácter general, la no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impediría que se dictase el laudo, ni le privaría de eficacia, siempre que el órgano arbitral pudiese decidir la controversia con los hechos y documentos que constasen en la demanda y contestación, si ésta se hubiese producido.</p> <p>FINALIZACIÓN</p> <p>El arbitraje termina al dictarse el laudo por el órgano arbitral correspondiente. La forma y contenido del laudo, que en todo caso será motivado, se rige por lo dispuesto en la <i>Ley 60/2003, de 23 de diciembre</i>²¹, de Arbitraje y por el <i>Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo</i>²².</p> <p>El órgano arbitral también daría por terminadas sus actuaciones y dictaría laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto (Artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero):</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Cuando el reclamante no hubiese concretado la pretensión o aportado los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto. b) Cuando las partes hubiesen acordado dar por terminadas las actuaciones. c) Cuando el órgano arbitral hubiese comprobado que la prosecución de las actuaciones resulta imposible. <p>Si durante las actuaciones arbitrales las partes llegasen a un acuerdo que pusiese fin, total o parcialmente, al conflicto, el órgano arbitral daría por terminadas dichas actuaciones con respecto a los puntos acordados, incorporando el acuerdo adoptado al laudo, salvo que se apreciase motivos para oponerse (Artículo 48.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero).</p> <p>Hasta el año 2017 el plazo para dictar un laudo estaba en seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes por un período no superior a dos meses. Si las partes lograsen un acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del conflicto, una vez iniciadas las actuaciones arbitrales, el plazo para dictar el laudo conciliatorio sería de quince días desde la adopción del acuerdo (Artículo 49 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero). Tras la entrada en vigor de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, el plazo para dictar el laudo se redujo a noventa días, no pudiendo superar la prórroga el tiempo previsto para la resolución</p>
--	---

²¹ Boletín Oficial del Estado núm. 309, de 26 de diciembre de 2003.

²² Boletín Oficial del Estado núm. 48, de 25 de febrero de 2008.

	<p>del litigio (Disposición Final sexta), manteniéndose el plazo de quince días si existiese acuerdo entre las partes.</p> <p>En caso de que el órgano arbitral estuviese compuesto por tres árbitros, el laudo arbitral, o cualquier acuerdo o resolución diferentes de la mera ordenación e impulso de las actuaciones arbitrales, se adoptaría por mayoría. Si no existiese acuerdo de la mayoría, decidiría el presidente (Artículo 47 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero). El órgano de arbitraje es unipersonal para casos de menor cuantía (menos de trescientos euros) (Artículo 19 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero).</p> <p>La notificación de las actuaciones arbitrales, incluido el laudo, se realiza, a falta de acuerdo de las partes, conforme a la práctica de la Junta Arbitral de Consumo, según lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre (Artículo 50 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero).</p> <p>Dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, salvo que se hubiese acordado otro plazo, cualquiera de las partes podría solicitar correcciones, aclaraciones, complementos o rectificaciones del laudo, que deberían resolverse en diez o veinte días según el caso de que se tratase (Artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre).</p> <p>Los árbitros notifican el laudo a las partes en la forma y en el plazo que éstas hubiesen acordado o, en su defecto, mediante la entrega a cada una de ellas de un ejemplar firmado y dentro de los plazos establecidos. El laudo puede ser protocolizado notarialmente (Artículo 37 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre). También se puede ordenar la terminación de las actuaciones cuando (Artículo 38 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre):</p> <ul style="list-style-type: none"> - El demandante desista de la demanda - Las partes así lo acuerden - La prosecución de las actuaciones resulte innecesaria o imposible <p>Transcurridos los plazos acordados por las partes o, en su defecto, dos meses desde la terminación de las actuaciones, cesaría la obligación de los árbitros de conservar la documentación del procedimiento. Dentro de ese plazo, cualquiera de las partes podría solicitar la remisión de los documentos presentados, siempre que no se atentase contra el secreto en las deliberaciones y que el solicitante asumiese los gastos del envío (Artículo 38 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre).</p> <p>El laudo tiene los mismos efectos que una sentencia judicial firme. Tras él o contra él sólo podrán ejercitarse ante los tribunales de justicia las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Ejecución forzosa del laudo</u> ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente (Artículos 538 a 555 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil²³). - <u>Anulación</u>, ante el Tribunal Superior de Justicia de Madrid (Artículos 40 a 42 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre). - <u>Recurso de Revisión</u>, ante el Tribunal Superior de Justicia de Madrid o ante la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo
--	---

²³ Boletín Oficial del Estado núm. 7, de 8 de enero de 2000. Corrección de errores: Boletín Oficial del Estado núm. 90 de 14 de abril de 2000.

(Artículos 509 a 516 de la Ley 1/2000, de 7 de enero).

PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO ELECTRÓNICO

Según lo dispuesto en el artículo 51.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, *“el arbitraje de consumo electrónico es aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales”*.

Las Juntas Arbitrales de Consumo se pueden adscribir al procedimiento electrónico mediante la utilización de los sistemas electrónicos y aplicaciones tecnológicas que dichas Juntas habiliten, las cuales deben garantizar la compatibilidad y el intercambio de información dentro del Sistema Arbitral de Consumo. No obstante, el Ministerio competente en materia de consumo pone a disposición de las Juntas Arbitrales de Consumo que lo soliciten, una aplicación electrónica para la gestión del arbitraje. Desde el año 2003, el Ministerio cuenta con el programa SITAR (Sistema de Información y Tramitación del Arbitraje), que permite la tramitación a través de internet de la integridad del procedimiento arbitral.

RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL (DESDE 2024)

El procedimiento viene regulado en el *Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo*²⁴. El nuevo Reglamento incorpora la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, según lo ya establecido en la Ley 7/ 2017, de 2 de noviembre²⁵.

Como novedad importante en el procedimiento, desaparece el acto de mediación previa por parte de la Junta Arbitral. La disposición final séptima de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, suprimió la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Ahora, en el acto de inicio del procedimiento se podrá invitar al empresario a proponer una solución consensuada para poner fin al litigio y, en caso de acuerdo entre las partes, el órgano arbitral dictaría un laudo conciliatorio.

En resumen, el procedimiento arbitral consta de las siguientes fases:

- Inicio: Presentación de solicitud de arbitraje por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad. El presidente de la Junta Arbitral, o de la Comisión, según el caso, dictará resolución acordando la admisión o inadmisión de la solicitud. Contra dicha resolución puede interponerse recurso administrativo ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Instrucción: En los casos en los que no constase convenio arbitral válido, admitida la solicitud, se daría traslado de la misma al reclamado, concediéndole un plazo de diez días

²⁴ Boletín Oficial del Estado núm. 178, de 24 de julio de 2024.

²⁵ 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. Boletín Oficial del Estado núm. 268, de 4 de noviembre de 2017.

	<p>hábiles para la aceptación o rechazo de la solicitud, así como para contestar y presentar los documentos o proponer las pruebas que considerase pertinentes. Si el reclamado contestase aceptando el arbitraje de consumo, se consideraría formalizado el convenio arbitral. Si el empresario propusiese una solución consensuada y esta es aceptada por el consumidor, dicha propuesta quedaría elevada a laudo conciliatorio.</p> <p>En caso de no aceptación por el empresario de la invitación a resolver el litigio, se procedería al archivo de la solicitud dejando abierta la vía judicial y trasladando al consumidor cualquier propuesta del empresario para alcanzar una solución consensuada.</p> <p>Si hubiese un convenio arbitral formalizado y válido, la persona titular de la Junta Arbitral daría inicio al procedimiento, notificándose a las partes la resolución o resoluciones en las que se acuerden las siguientes actuaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) La admisión a trámite de la solicitud. b) El inicio del procedimiento arbitral. c) La designación del órgano arbitral. <p>En la notificación también se dará traslado al empresario la solicitud de arbitraje, dándole un plazo de diez días para contestar aportando la documentación y la propuesta de pruebas, o formular la reconvencción a la pretensión. En el mismo acto se podrá invitar al empresario a proponer una solución consensuada que ponga fin al litigio. En caso de acuerdo ente las partes, siempre que exista convenio arbitral válido, el órgano arbitral dictará laudo conciliatorio poniéndose fin al litigio.</p> <p>- Finalización: El órgano arbitral dicta laudo dando por terminadas sus actuaciones. Si durante las actuaciones arbitrales las partes llegan a un acuerdo que pusiese fin, total o parcialmente, al conflicto, el órgano arbitral daría por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados, incorporándose el acuerdo adoptado al laudo, salvo que se hubiesen apreciado motivos para oponerse.</p> <p>El laudo produce efectos de cosa juzgada, al igual que una sentencia judicial. Frente a él sólo podrán ejercerse las acciones de anulación o de revisión ante los tribunales de justicia.</p> <p>Como con las sentencias judiciales, se podrá proceder a la ejecución forzosa de los laudos arbitrales.</p>
Observaciones sobre el procedimiento	

Actividades del procedimiento		
Nº de actividad	Denominación	Descripción
1	Inicio	Cuando un usuario o consumidor considere que un empresario ha vulnerado sus derechos legales o contractuales, podrá presentar solicitud de arbitraje en el registro de la Junta Arbitral

		<p>o en cualquiera de los establecidos en la Ley 39/2015. Estas solicitudes deben contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Identificación y dirección (física y electrónica, en su caso) del consumidor. b) Identificación y acreditación, en su caso, del representante. c) DNI del solicitante y, en su caso, del representante. d) Medio elegido para la notificación. e) Identificación y domicilio del empresario. f) Hechos que motivan la solicitud. g) Respuesta del empresario a la reclamación o intento de comunicación con él. h) Copia del convenio arbitral, en su caso. i) Firma del solicitante y, en su caso, del representante, así como lugar y fecha. <p>Cuando la Junta Arbitral ante la que se ha presentado la solicitud no tenga competencia por razón del territorio, el titular de ella debe trasladar la solicitud a la Junta Arbitral correspondiente, en el plazo de diez días hábiles desde que se presente la solicitud²⁶.</p> <p>La Junta Arbitral, después, comprobará que se cumplen los requisitos exigidos en la solicitud, y si no, abrirá un plazo de subsanación de diez días hábiles. Si no se subsanase, el interesado se entendería desistido de su solicitud y se archivarían las actuaciones.</p>
2	Instrucción	<p>En primer término, la Junta Arbitral debe decidir sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje. Las causas de inadmisión son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controversias que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellas en las que haya indicios racionales de delito. - Controversias referidas a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales de las Administraciones. - Reclamaciones infundadas o que no se aprecie en ellas afectación de derechos de los consumidores. - Litigios planteados o resueltos ante un órgano jurisdiccional. - Litigios inadmitidos por cualquier Junta Arbitral. - Controversias en las que el consumidor no se ha puesto en contacto con el empresario o en las que éste no acredite haber intentado la comunicación con éste. - Solicitudes presentadas más de un año después de la interposición de la reclamación. - Reclamaciones con contenido vejatorio. <p>La inadmisión se ha de notificar, por parte de la Junta Arbitral, en el plazo de veintidós días desde el día siguiente a la recepción de la solicitud completa. En el caso de las dos primeras causas de inadmisión, la resolución no pondría fin a la vía administrativa; pero sí en el resto. Cuando cabe recurso, éste se presentará ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo o ante el</p>

²⁶ Artículo 33

	<p>presidente de la Junta Arbitral. En este último caso, el Presidente debe dar traslado a la Comisión, en el plazo de quince días hábiles. El recurso debe ser resuelto en los tres meses siguientes a su interposición, poniendo fin a la vía administrativa.</p> <p>Cuando se admite la solicitud, se comprueba si hay convenio arbitral válido. Si no lo hay, se da traslado de la solicitud de arbitraje al empresario y se le otorga un plazo de diez días hábiles para aceptar o rechazar la solicitud. Si la aceptase, debe adjuntar la contestación, los documentos y las pruebas oportunas de las que pretenda valerse. Además, la Junta Arbitral puede proponer al reclamado que ofrezca una solución que pusiese fin al conflicto.</p> <p>Aceptado el arbitraje, queda formalizado el convenio y, tras comprobar que la documentación está completa, el Presidente de la Junta Arbitral acuerda el inicio del procedimiento arbitral. Éste puede decidir que dos o más solicitudes se acumulen cuando provienen de más de un usuario con la misma pretensión y siempre que el empresario sea el mismo.</p> <p>Tras esto, se designa el órgano arbitral y se notifica la resolución al/los usuario/s indicando la admisión a trámite, el inicio del procedimiento arbitral y la designación del órgano arbitral. En este momento, el empresario puede impugnar la resolución de admisión directamente ante el órgano arbitral designado, que será el que decida sobre su propia competencia.</p> <p>Pero el curso normal del procedimiento es que el empresario conteste a la solicitud de arbitraje, alegando lo que considerase oportuno y aportando la documentación y pruebas de las que pretenda valerse. Todo esto se une al procedimiento arbitral, dando traslado al usuario de todas ellas. De igual manera, cuando el usuario aporte documentación, se trasladará al empresario. Lo mismo ocurre con dictámenes periciales o pruebas encargadas por el órgano arbitral, que en cualquier momento puede instar a las partes a alcanzar un acuerdo consensuado.</p> <p>En el momento en el que el empresario conteste a la solicitud de arbitraje puede proponer la reconvención a la solicitud, que será admitida si hay conexión con la pretensión del consumidor. El consumidor podrá contestar, en caso de haber sido aceptada dicha reconvención por el órgano arbitral, en el plazo de siete días hábiles.</p> <p>El consumidor o usuario también podría modificar sus pretensiones, momento tras el cual el empresario dispondría de siete días hábiles para contestar, reconvenir o alegar lo que considerase oportuno, siempre atendiendo al principio de audiencia y de contradicción. Si la modificación de la pretensión no se concede, ésta se recogerá en el laudo.</p> <p>El órgano arbitral dará audiencia a las partes de forma oral o escrita. En esta audiencia, las partes pueden proponer pruebas y</p>
--	---

MODELO CACM/1/2019. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 4 de junio de 2019

		<p>efectuar alegaciones que no hubieran sido propuestas con anterioridad. De todo esto se levantará acta firmada por el secretario del órgano arbitral.</p> <p>En lo que se refiere a las pruebas, éstas se deben aportar en la solicitud de arbitraje o contestación a ella y se realizarían, si el órgano arbitral así lo resolviese, en el acto de celebración de la audiencia. Si no fuera posible hacerla en este acto, se notificaría a las partes el día, hora y lugar de la celebración. Las pruebas las costearía quien las haya solicitado o la Junta Arbitral si lo decidiese de oficio. Incluso, el órgano arbitral podría distribuir los gastos si apreciase mala fe o temeridad en las pruebas propuestas por alguna de las partes.</p>
3	Finalización	<p>La primera forma de finalización es la solución consensuada propuesta por el empresario, que puede proponerla al principio del procedimiento. En el caso de que se aceptase la propuesta del empresario por parte del consumidor, ésta se elevaría a laudo conciliatorio y finalizaría el expediente sin más trámites. El laudo conciliatorio se debe dictar en un mes a contar desde el día siguiente a la notificación del inicio del procedimiento, o cuando el órgano arbitral tuviera conocimiento del acuerdo. Aunque, en el mismo momento, el empresario podría negarse a aceptar el arbitraje, dictándose resolución de archivo de la solicitud y quedando expedita la vía judicial.</p> <p>Pero la forma normal de terminación es el laudo arbitral, según lo establecido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre. El laudo debe entrar en el fondo del asunto salvo en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se disponga de elementos suficientes para solucionar el litigio. - Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones. - Cuando la prosecución de acciones sea imposible o innecesaria. - Cuando el usuario o consumidor desista de su solicitud, a menos que el empresario se oponga a ello alegando un interés legítimo en obtener solución definitiva. <p>La no comparecencia de las partes en las pruebas y audiencias daría lugar, igualmente, a la emisión del laudo, haciéndose constar este extremo. La incomparecencia y el silencio de las partes no tendrían la consideración de allanamiento o admisión de la pretensión de los hechos alegados por la otra parte.</p> <p>Con todo ello, el laudo se dictará y notificará a las partes en un plazo de noventa días naturales desde el inicio del procedimiento. El plazo se podría prorrogar otros noventa días si el órgano arbitral, motivadamente, observase complejidad en el litigio, ampliación que habría de ser comunicada a las partes.</p>

B) Documentos que conforman el(los) procedimiento(s) de la serie documental:

Nº de procedimiento 1

Denominación del procedimiento Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Nº de actividad 1
Denominación de la actividad Inicio

Nº de orden del documento	
Documento	Solicitud de arbitraje
Tradicción documental	Original
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <p style="text-align: center;">Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i></p> </div> <div style="width: 35%;"> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Documentación que se entrega con la solicitud (actualmente, <i>modelo 206F1</i>) (copias): <ul style="list-style-type: none"> ○ Pruebas (facturas, contratos, publicidad, justificantes de gastos, pruebas periciales, fotografías, etc.). ○ Justificantes de gastos. ○ Copia del convenio arbitral. ○ DNI (si no se autoriza consulta de oficio). ➤ Comunicación y solicitud de aceptación de que el empresario sólo acepta decisión en derecho. ➤ Oficio de traslado a la Junta Arbitral de Consumo competente. ➤ Requerimiento de subsanación. ➤ Otorgamiento de representación (según modelo 206FA1). </div> </div>
Unidad o persona responsable	Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid
Trámite u operación que realiza	<ul style="list-style-type: none"> - Admisión o inadmisión de la solicitud - Acuerdo de inicio del procedimiento
Plazo (si hay)	<p>El Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo establece, únicamente, que el plazo máximo para presentar la solicitud es de un año desde la interposición de la reclamación al empresario; pero si el empresario no responde, se puede solicitar el arbitraje desde un mes después al intento de comunicación²⁷.</p> <p>Otros plazos importantes son los que siguen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subsanación de errores: <ul style="list-style-type: none"> ○ De 1993 a 2008: 10 días²⁸. ○ De 2008 a 2024: 15 días²⁹. ○ Desde 2024: 10 días hábiles³⁰. - Cuando la Junta Arbitral no es competente por razón del territorio, el traslado a la Junta competente se ha de realizar en (sólo desde 2008): <ul style="list-style-type: none"> ○ De 2008 a 2024: 15 días³¹. ○ Desde 2024: 10 días³². - Para dictar resolución de inadmisión: <ul style="list-style-type: none"> ○ De 2008 a 2017: 30 días³³. ○ De 2017 a 2024: 21 días naturales³⁴. ○ Desde 2024: 21 días naturales³⁵.

²⁷ Artículo 35.2.d del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

²⁸ Artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

²⁹ Artículo 34.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

³⁰ Artículo 34.2 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

³¹ Artículo 37.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

³² Artículo 33 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

³³ Artículo 37.4 (redacción original) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

³⁴ Artículo 18.3 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

³⁵ Artículo 35.3 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	Formato	➤ A4
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Otros <input type="checkbox"/>		
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>			
<hr/>			
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		➤ Folletos, anuncios, muestras, publicaciones (salvo que sean pruebas aportadas por el usuario o el empresario).

Nº de procedimiento 1

Denominación del procedimiento Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Nº de actividad 2

Denominación de la actividad Instrucción

		Nº de orden del documento	1
Documento	Resolución de inicio del procedimiento: inadmisión o admisión a trámite.		
Tradición documental	Original		
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdo de designación de órgano unipersonal. ➤ Comunicación de oposición a la designación de órgano unipersonal. ➤ Solicitud de recusación de uno o varios miembros del órgano arbitral. ➤ Aceptación o rechazo de la recusación. ➤ Resolución y notificaciones de la recusación. ➤ Recurso de inadmisión. ➤ Traslado del recurso a la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo. ➤ Resolución del recurso. ➤ Comunicación de traslado de solicitud de arbitraje al reclamado (minuta). ➤ Notificación al reclamado de la solicitud de arbitraje (copia) ➤ Notificación a las partes (si existe convenio arbitral previo válido)(copia)
Unidad o persona responsable	Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid		
Trámite u operación que realiza	Inicio el procedimiento arbitral y traslado la solicitud de arbitraje al reclamado		
Plazo (si hay)	- Presentación de recursos contra la inadmisión de conflicto que versen		

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

	<p>sobre cuestiones que no pongan fin a la vía administrativa: intoxicación, lesión o muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito (desde 2008) y las que se refieran a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las Administraciones Públicas (desde 2024). Tendrá los siguientes plazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De 1993 a 2008 se estaba a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil. ○ De 2008 a 2024: 15 días para la interposición del recurso y otros 15 para dar traslado del recurso desde la Junta Arbitral a la Comisión de Juntas Arbitrales; 3 meses para dictar resolución³⁶. ○ Desde 2024: un mes para interponer el recurso, 15 días para trasladar el expediente desde la Junta Arbitral a la Comisión de Juntas Arbitrales; y 3 meses para dictar resolución³⁷: <p>- Plazos de recusación de los árbitros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De 2008 a 2024: 10 días desde la fecha de notificación de designación³⁸. ○ Desde 2024: 5 días hábiles desde el día siguiente a la notificación de la designación³⁹. <p>- Plazo para iniciar el procedimiento. Únicamente en el reglamento de 2008 se indica un plazo de 30 días para iniciar resolver el procedimiento en caso de que haya convenio arbitral válido tanto para admitir como para inadmitirlo⁴⁰, plazo que desaparece en la legislación posterior. En 2017 se modifica el artículo 37.4 del Real Decreto, indicando sólo un plazo de veintidós días para resolver la <u>inadmisión</u>⁴¹, pero no la admisión. Dicho plazo se mantiene en la legislación posterior⁴² y no se especifica en la anterior.</p> <p>- Con respecto al traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado si no hay convenio arbitral válido, la legislación establecía en 2008 que se trasladase antes de un mes⁴³, que se modificó en 2017 a «el plazo más breve posible»⁴⁴. En los períodos anterior y posterior, no hay plazo para este trámite.</p>		
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/> Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Formato	➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros": _____			
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

Nº de procedimiento 1

³⁶ Artículo 36 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

³⁷ Artículo 35 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

³⁸ Artículo 22.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

³⁹ Artículo 15.2 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

⁴⁰ Artículo 37.4 (redacción original) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

⁴¹ Artículo 37.4 (consolidado) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

⁴² Artículo 35.3 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

⁴³ Artículo 36.3.b) (redacción original) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

⁴⁴ Disposición final sexta del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Denominación del procedimiento Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Nº de actividad 2

Denominación de la actividad Instrucción

		Nº de orden del documento	2
Documento	Acuerdo de designación del órgano arbitral.		
Tradición documental	Original		
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdo de designación de órgano unipersonal. ➤ Comunicación de oposición a la designación de órgano unipersonal. ➤ Solicitud de recusación de uno o varios miembros del órgano arbitral. ➤ Aceptación o rechazo de la recusación. ➤ Resolución y notificaciones de la recusación. ➤ Recurso de inadmisión. ➤ Traslado del recurso a la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo. ➤ Resolución del recurso. ➤ Comunicación de traslado de solicitud de arbitraje al reclamado (minuta). ➤ Notificación al reclamado de la solicitud de arbitraje (copia) ➤ Notificación a las partes (si existe convenio arbitral previo válido) (copia) 	
Unidad o persona responsable	Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid		
Trámite u operación que realiza	Inicio el procedimiento arbitral y traslado la solicitud de arbitraje al reclamado		
Plazo (si hay)	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de recursos contra la inadmisión de conflicto que versen sobre cuestiones que no pongan fin a la vía administrativa: intoxicación, lesión o muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito (desde 2008) y las que se refieran a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las Administraciones Públicas (desde 2024). Tendrá los siguientes plazos: <ul style="list-style-type: none"> ○ De 1993 a 2008 se estaba a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil. ○ De 2008 a 2024: 15 días para la interposición del recurso y otros 15 para dar traslado del recurso desde la Junta Arbitral a la Comisión de Juntas Arbitrales; 3 meses para dictar resolución⁴⁵. ○ Desde 2024: un mes para interponer el recurso, 15 días para trasladar el expediente desde la Junta Arbitral a la Comisión de Juntas Arbitrales; y 3 meses para dictar resolución⁴⁶: - Plazos de recusación de los árbitros: <ul style="list-style-type: none"> ○ De 2008 a 2024: 10 días desde la fecha de notificación de 		

⁴⁵ Artículo 36 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

⁴⁶ Artículo 35 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

	designación ⁴⁷ . ○ Desde 2024: 5 días hábiles desde el día siguiente a la notificación de la designación ⁴⁸ . - Plazo para iniciar el procedimiento. Únicamente en el reglamento de 2008 se indica un plazo de 30 días para iniciar resolver el procedimiento en caso de que haya convenio arbitral válido tanto para admitir como para inadmitirlo ⁴⁹ , plazo que desaparece en la legislación posterior. En 2017 se modifica el artículo 37.4 del Real Decreto, indicando sólo un plazo de veintiún días para resolver la <u>inadmisión</u> ⁵⁰ , pero no la admisión. Dicho plazo se mantiene en la legislación posterior ⁵¹ y no se especifica en la anterior. - Con respecto al traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado si no hay convenio arbitral válido, la legislación establecía en 2008 que se trasladase antes de un mes ⁵² , que se modificó en 2017 a «el plazo más breve posible» ⁵³ . En los períodos anterior y posterior, no hay plazo para este trámite.		
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/> Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Formato	➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>			
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

Nº de procedimiento 1

Denominación del procedimiento Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Nº de actividad 2

Denominación de la actividad Instrucción

		Nº de orden del documento	3
Documento	Escrito de aceptación de arbitraje por el reclamado		
Tradición documental	Original		
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquese los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	➤ Notificación al reclamado de inicio del procedimiento (copia). ➤ Propuesta de solución consensuada. ➤ Aceptación o rechazo de la solución	

⁴⁷ Artículo 22.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

⁴⁸ Artículo 15.2 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

⁴⁹ Artículo 37.4 (redacción original) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

⁵⁰ Artículo 37.4 (consolidado) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

⁵¹ Artículo 35.3 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

⁵² Artículo 36.3.b) (redacción original) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

⁵³ Disposición final sexta del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

		consensuada. ➤ Alegaciones del reclamante. ➤ Resolución de archivo de la solicitud por negativa del reclamado o silencio. ➤ Traslado de documentación a las partes.
Unidad o persona responsable	Órgano Arbitral	
Trámite u operación que realiza	- Recepción de los escritos de aceptación de arbitraje, alegaciones a las pretensiones indicadas por el reclamado y proposición de solución consensuada. - Traslado, en su caso, de la proposición de solución consensuada al reclamante. - Archivo de la solicitud porque el reclamado no contesta o contesta negativamente. - Traslado de la documentación que presenta una parte a la otra y viceversa.	
Plazo (si hay)	- Aceptación o rechazo de la solicitud: <ul style="list-style-type: none"> ○ Entre 1993 y 2008, si no existe convenio arbitral, se archiva la solicitud y no se prosigue el procedimiento⁵⁴. ○ Entre 2008 y 2024, el reclamado tiene que contestar en el plazo de quince días⁵⁵. ○ A partir de 2024, el plazo se reduce a diez días⁵⁶. - El resto de los trámites no tiene ni ha tenido plazos establecidos.	
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/> Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Formato ➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros": _____	
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite (indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")	
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo (indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")	

Nº de procedimiento 1

Denominación del procedimiento Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Nº de actividad 2

Denominación de la actividad Instrucción

		Nº de orden del documento	4
Documento	Solicitud de reconvención		
Tradición documental	Original		
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos	➤ Notificación de la reconvención al	

⁵⁴ Artículo 9.1 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo.

⁵⁵ Artículo 36.3.b) (redacción original) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

⁵⁶ Artículo 36.2 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

	<i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	reclamante ➤ Escrito de alegaciones a la reconvencción. ➤ Resolución y notificación de reconvencción.
Unidad o persona responsable	Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid (Presidente)	
Trámite u operación que realiza	Demanda que al contestar entabla el demandado contra quien promovió el juicio ⁵⁷ .	
Plazo (si hay)	- Plazo para contestar a la reconvencción (alegaciones del reclamante): <ul style="list-style-type: none"> ○ En el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, no aparece este trámite. ○ De 2008 a 2024: quince días⁵⁸. ○ Desde 2024: siete días hábiles⁵⁹. - Plazo para aceptar la modificación de la pretensión por parte del empresario (desde 2024): siete días hábiles desde la notificación de la modificación de la pretensión por parte del reclamado ⁶⁰ . Anteriormente, cabía esa posibilidad pero no se expresaba plazo para realizarlo ⁶¹ .	
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/> Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Formato ➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>	
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de procedimiento 1

Denominación del procedimiento Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Nº de actividad 2

Denominación de la actividad Instrucción

Nº de orden del documento		5
Documento	Actas del trámite de audiencia	
Tradición documental	Original	
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	➤ Citaciones al trámite de audiencia. ➤ Alegaciones al trámite de audiencia. ➤ Propuesta de pruebas. ➤ Proposición de nuevas pruebas. ➤ Resolución de admisión o

⁵⁷ Diccionario de la Real Academia Española.

⁵⁸ Artículo 43.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

⁵⁹ Artículo 40.2 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

⁶⁰ Artículo 40.4 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

⁶¹ Artículo 43 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

		inadmisión de nuevas pruebas. ➤ Acuerdo de realización de pruebas fuera del trámite de audiencia y notificación. ➤ Acuerdo de distribución de gastos.
Unidad o persona responsable	Órgano Arbitral	
Trámite u operación que realiza	Valorar y tomar constancia de las pruebas realizadas en el trámite de audiencia	
Plazo (si hay)	No se indica plazo en ninguna de las reglamentaciones.	
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	Formato ➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i> _____	
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
		- Documentos de prueba no tenidos en cuenta. - Facturas de realizaciones de pruebas.

Nº de procedimiento 1

Denominación del procedimiento Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Nº de actividad 3

Denominación de la actividad Finalización

		Nº de orden del documento
Documento	Laudo arbitral o conciliatorio	
Tradición documental	Original	
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
		➤ Solicitud de corrección, aclaración, complemento o rectificación del laudo (original) ➤ Notificación del dictamen del laudo. ➤ Acuerdo de ampliación del plazo para la emisión del laudo. ➤ Recurso de revisión en vía jurisdiccional (original).
Unidad o persona responsable	Órgano Arbitral	
Trámite u operación que realiza	Resolución que pone fin al arbitraje	
Plazo (si hay)	- Plazo para dictar y notificar el laudo arbitral: <ul style="list-style-type: none"> ○ De 1993 a 2008: máximo de cuatro meses desde la designación del colegio arbitral⁶². ○ Hasta 2017: máximo de 6 meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral para dictar Laudo, ampliable a 2 meses más previa motivación⁶³. 	

⁶² Artículo 15 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo.

⁶³ Artículo 49 (redacción original) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

	<ul style="list-style-type: none"> ○ A partir de 2017: máximo de 90 días desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral para dictar Laudo, ampliable por un tiempo no superior al previsto para la resolución del litigio⁶⁴. ○ Desde 2024: máximo de 90 días naturales contados desde el acuerdo de inicio del procedimiento, ampliable otros 90 días en casos de especial complejidad⁶⁵. <ul style="list-style-type: none"> - Plazo para emisión de laudo conciliatorio desde la adopción del acuerdo: <ul style="list-style-type: none"> ○ De 2008⁶⁶ a 2024: 15 días⁶⁷. ○ Desde 2024: un mes⁶⁸. - Plazo de 10 días para solicitar corrección, aclaración, complemento o extralimitación del laudo⁶⁹. - Plazo de 2 meses (presentación de alegaciones) y 20 días (contestación del demandado) para el acto de anulación del Laudo⁷⁰. - Plazo de 5 años para la ejecución forzosa del laudo - Plazo de 5 años, desde la publicación del laudo, para interponer recurso de revisión⁷¹. 		
SopORTE	Papel <input checked="" type="checkbox"/> Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Formato	➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros": _____			
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>			
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>			

3. LEGISLACIÓN

A) General:

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. err.	Nº
Ley	Ley de 22 de diciembre de 1953 por la que se regulan los arbitrajes de derecho privado	22/12/1953	24/12/1953	BOE	358		
Ley	Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores	19/07/1984	24/07/1984	BOE	176		
Ley Orgánica	Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal	23/11/1995	24/11/1995	BOE	281	02/03/1996	54

⁶⁴ Disposición Adicional Sexta de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre

⁶⁵ Artículo 45 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

⁶⁶ En el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, no estaba recogida esta posibilidad.

⁶⁷ Artículo 49.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

⁶⁸ Artículo 45.3 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

⁶⁹ Artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre.

⁷⁰ Artículos 41 y 42 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre.

⁷¹ Artículo 518 de la Ley 1/2000, de 7 de enero.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

Ley	Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección a los consumidores de la Comunidad de Madrid	09/07/1998	16/07/1998	BOCM	141	29/07/1998	178
						16/12/1998	298
Decreto	Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio de protección a los consumidores de la Comunidad de Madrid	13/09/1998	03/10/2001	BOCM	235		
Ley	Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil	07/01/2000	07/01/2000	BOE	7	14/04/2000	90
Decreto	Decreto 246/2001, de 18 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se crea el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo	18/10/2001	30/10/2001	BOCM	258	15/04/2002	88
Real Decreto Legislativo	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	16/11/2007	30/11/2007	BOE	287	13/02/2008	38
Decreto	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 a los consumidores de la Comunidad de Madrid	14/01/2010	21/01/2010	BOCM	17		
Resolución	Resolución de 14 de julio de 2014, de la Gerencia del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, por la que se publica el formulario "Sistema Arbitral de Consumo. Oferta pública de adhesión"	14/07/2014	30/07/2014	BOCM	179		

B) Específica:

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. err.	Nº
Ley	Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de arbitraje	05/12/1988	07/12/1988	BOE	293	04/08/1989	185
Acuerdo	Acuerdo de 25 de febrero de 1993, entre la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid y el Instituto Nacional de Consumo, por la que se crea	25/03/1993	-	-	-		

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

	la Junta Arbitral Regional de Consumo ⁷²						
Real Decreto	Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo	03/05/1993	21/05/1993	BOE	121		
Resolución	Resolución de 14 de enero de 1998, de la Subsecretaría, por la que se da publicidad al Acuerdo entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Economía y Empleo, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica	14/01/1998	13/02/1998	BOE	38		
Ley	Ley 60/2003, 23 de diciembre, de arbitraje	23/12/2003	26/12/2003	BOE	309		
Resolución	Resolución de 11 de octubre de 2011, de la Gerencia del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, del impreso correspondiente al procedimiento "Solicitud de arbitraje"	11/10/2007	07/11/2011	BOCM	264		
Real Decreto	Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo	15/02/2008	25/02/2008	BOE	48		
Resolución	Resolución de 9 de febrero de 2009, de la Dirección General de Consumo, por la que se aprueban los impresos normalizados para la formulación de reclamaciones, denuncia de consumo y solicitud de arbitraje de consumo	09/02/2009	04/03/2009	BOCM	53		
Real Decreto	Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo	14/05/2009	25/05/2009	BOE	126		
Resolución	Resolución de 28 de diciembre de 2009, de la Dirección General de Consumo, por la que se habilita el Registro Telemático de la Consejería de Economía y Hacienda para la realización de trámites telemáticos durante la tramitación de diversos procedimientos	28/12/2009	02/02/2010	BOCM	27		
Ley	Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en	20/05/2011	21/05/2011	BOE	121		

⁷² No consta su publicación.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

	la Administración General del Estado						
Ley	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	02/11/2017	04/11/2017	BOE	268		
Resolución	Resolución de 19 de febrero de 2021, de la Dirección General de Consumo, por la que se publica el Convenio con la Comunidad de Madrid, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid ⁷³ .	19/02/2021	26/02/2021	BOE	49	27/02/2021	50
Real Decreto	Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.	23/07/2024	24/07/2024	BOE	178		

III. DATOS ARCHIVÍSTICOS

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA SERIE

Serie abierta	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Serie descrita	Sí (totalmente) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Sí (parcialmente) <input checked="" type="checkbox"/>
Tipología de la serie	Serie común <input type="checkbox"/>	Serie específica <input checked="" type="checkbox"/>

2. ORDENACIÓN

Ordenación numérica
 Ordenación cronológica
 Ordenación alfabética: Onomástica Por Materias Geográfica
 Otra: _____

Observaciones: El número de expediente va precedido del código ARBC.

3. NIVEL DE DESCRIPCIÓN

Por unidad de instalación Por unidad documental

Observaciones: _____

4. VOLUMEN Y CRECIMIENTO

⁷³ Este convenio tiene validez de cuatro años, prorrogables otros cuatro años mediante adenda al propio convenio.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

	Nº unidades de instalación	Metros lineales	Fechas extremas	Volumen de transferencias anuales
ARCHIVO DE OFICINA				
ARCHIVO CENTRAL				
ARCHIVO INTERMEDIO				
ARCHIVO HISTÓRICO				

	Nº unidades de instalación	Metros lineales
CRECIMIENTO ANUAL		

5. FRECUENCIA ANUAL DE USO

	Oficina	Ciudadano	Investigación
ARCHIVO DE OFICINA			
ARCHIVO CENTRAL			
ARCHIVO INTERMEDIO			
ARCHIVO HISTÓRICO			

6. SOPORTE

Papel Electrónico

Características físicas y lógicas (formatos): A4; ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma

7. SERIES Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADAS

A) Series relacionadas:

Nombre de la Serie	Organismo	Unidad Administrativa	Observaciones
<i>Expedientes de reclamaciones en materia de consumo</i>	Consejería competente en materia de Economía	Dirección General competente en materia de Consumo	Las reclamaciones en materia de consumo pueden resolverse mediante el arbitraje de consumo
<i>Recursos administrativos</i>	Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo		
<i>Demandas de anulación/revisión de laudos arbitrales</i>	Tribunal Superior de Justicia de Madrid/Sala de lo Civil del Tribunal Supremo		
<i>Demandas de ejecución forzosa de laudos arbitrales</i>	Juzgados de Primera Instancia		
<i>Registro de procedimientos arbitrales</i>	Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid		
<i>Registro de laudos arbitrales</i>	Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid		

B) Documentación relacionada:

Denominación	Organismo	Unidad Administrativa	Observaciones
<i>Memoria anual de actividades del Instituto Regional de Arbitraje de</i>	<i>Consejería competente en materia de Economía.</i>		<i>Incluye un capítulo con el total de solicitudes de arbitraje presentadas</i>

Consumo ⁷⁴	Instituto Regional de Arbitraje de Consumo		anualmente ante la Junta de Arbitraje Regional, el número de arbitrajes resueltos, el número de empresas asociadas al Sistema de Arbitraje y colaboración territorial
Recopilación de laudos de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid ⁷⁵	Consejería competente en materia de Economía. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo		
Registro y buscador de laudos emitidos ⁷⁵	Consejería competente en materia de Economía. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo		
Aplicación ARBC	Consejería competente en materia de Economía. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo		Aplicación informática utilizada para la tramitación de los expedientes.
Aplicación ARBI ⁷⁶	Consejería competente en materia de Economía. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo		Aplicación informática utilizada para la tramitación de las adhesiones públicas de las empresas al sistema arbitral de consumo.

C) Series o documentación relacionadas que recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información contenida en la serie documental objeto de estudio:

¿Recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información?		Tipo		Nombre o denominación
Sí	No	Serie	Documentación relacionada	
X			X	Memoria anual de actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
X			X	Recopilación de laudos de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid
X			X	Aplicación ARBC

IV. VALORACIÓN

1. VALORES

A) Valores primarios

	Sí/No	Plazo	Justificación/Legislación
Administrativo:	Si	5 años	La fase administrativa de la serie se inicia una vez registrada la solicitud de arbitraje, y finaliza cuando esta se archiva por resolución administrativa o se emite un laudo arbitral, o al caducar el plazo de ejecución forzosa del laudo arbitral y al

⁷⁴ https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/consumo/irac_memoria_de_actividades_2023_1.pdf

⁷⁵ <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/registro-laudos-emitidos>

⁷⁶ Desde 2023, migrada a Atlantix.

		<p>agotarse el tiempo establecido para la interposición de un recurso de revisión.</p> <p>Desde la presentación de la solicitud se han de tener en cuenta los siguientes plazos máximos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Plazo de subsanación de las solicitudes.</u> Quince días hasta 2024, diez días hábiles desde entonces. - <u>Plazo para resolver los acuerdos de inadmisión de solicitudes.</u> Hasta 2017, treinta días y, después, veintiún días naturales desde el día siguiente a la recepción en la Junta de la solicitud o la subsanación. - <u>Recursos contra la admisión o inadmisión de las solicitudes</u> Quince días para la presentación (un mes desde 2024), quince días para el traslado a la Junta Arbitral o a la Comisión de las Juntas Arbitrales en su caso, tres meses para la resolución. - <u>Inicio del procedimiento arbitral.</u> Si existe convenio arbitral se inicia por acuerdo del presidente de la Junta Arbitral y se da un plazo de quince días para la presentación de alegaciones por el reclamado. Si no hay convenio arbitral se da un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje por el reclamado, la mediación previa y formulación de alegaciones. El procedimiento se inicia en la fecha de entrada de la aceptación de arbitraje del reclamado en la Junta Arbitral. <p>El plazo que marca la legislación para dictar y notificar el laudo arbitral es de noventa días (seis meses antes del año 2007) desde la resolución de acuerdo de inicio del procedimiento, pudiéndose prorrogar por un tiempo no superior al previsto para la resolución del litigio. No obstante, el procedimiento puede quedar en suspenso por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Recusación de los árbitros.</u> Mientras se resuelve la recusación. Además, el nuevo árbitro podría ordenar la repetición de las actuaciones, acordándose una prórroga de tiempo no superior a dos meses. - <u>Si se plantea recusación, plazo de dos días para que el árbitro decida si renuncia o no.</u> Si decide no renunciar, plazo de dos días para que el presidente de la Junta Arbitral resuelva la recusación. - <u>Intento de mediación previa.</u> Siempre que no existan causas de inadmisión. El período de suspensión no debe ser superior a un mes desde el inicio del procedimiento. <p>Durante los diez días posteriores a la notificación del laudo, las partes podrían solicitar la corrección de errores (a resolver en diez días), aclaraciones de algún punto o parte del laudo (a resolver en diez días), complementos en relación a peticiones no resueltas (a resolver en veinte días) o rectificaciones parciales (a resolver en veinte días). Una vez resueltas estas cuestiones, el laudo tendría los mismos efectos que una sentencia judicial firme y sólo ante los tribunales de justicia podrían emprenderse acciones contra él.</p> <p>Por tanto, agotando todos los plazos máximos, la tramitación administrativa del expediente de arbitraje de consumo tendría que quedar resuelta en un plazo no superior a un año.</p> <p>No obstante, una vez dictado el laudo arbitral, la vigencia administrativa de la serie se prolongaría por más tiempo hasta</p>
--	--	---

			<p>agotar los plazos para la interposición de las acciones correspondientes ante los tribunales de justicia:</p> <ul style="list-style-type: none"> — <u>Cinco años</u>. El tiempo máximo otorgado para la interposición de una demanda de ejecución forzosa (cuando alguna de las partes no cumple lo acordado), cumplido el cual caducaría la acción ejecutiva de dicho laudo. — <u>Cinco años</u>. El tiempo máximo otorgado para la interposición de un recurso de revisión. — <u>Dos meses</u>. El tiempo máximo otorgado desde la notificación del laudo, para ejercitar la acción de anulación en los tribunales. <p>Por todo ello, se propone un plazo de ampliación del valor administrativo de cinco años para la serie a contabilizar desde la firmeza del laudo arbitral o desde la emisión de la resolución administrativa de archivo, cuando no existe laudo arbitral.</p>
Contable:	No		
Fiscal:	No		
Jurídico:	Si	Indeterminado (expedientes con laudos arbitrales) 5 años (resto de expedientes)	<p>La serie posee valor jurídico desde el registro de la solicitud en la Junta Arbitral de Consumo, continuaría al dictarse el laudo arbitral y al ejercitarse las posteriores acciones de ejecución forzosa ante el Juzgado de Primera Instancia, anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, o al interponerse recurso de revisión ante ese mismo tribunal o ante el Tribunal Supremo.</p> <p>Los expedientes cuya resolución definitiva quedase en manos de los tribunales de justicia, por haberse emprendido algunas de las acciones antes citadas, se cerrarían definitivamente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Se resolviese la inadmisión de la solicitud y, en caso de interposición de recurso, con la resolución del mismo en ese sentido. — Se archivase el expediente por la no aceptación de arbitraje por el reclamado. — Se dictase el laudo arbitral y se agotasen los plazos para la interposición de acciones contra él. — Una vez interpuesta alguna acción contra el laudo, se dictasen las correspondientes sentencias. <p>El poder ejecutivo del laudo arbitral perdura durante un periodo de cinco años, y caducaría si al transcurrir ese plazo no se hubiese interpuesto demanda ejecutiva de ejecución forzosa en el Juzgado de Primera Instancia, según queda establecido en el artículo 518 de la <i>Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil</i>⁷⁷.</p> <p>La acción de anulación del laudo (Artículos 40 a 42 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre) la ejerce una de las partes y debe estar fundada en una serie de alegaciones y pruebas que tienen que presentarse dentro de los dos meses siguientes a la notificación. Una vez presentada la demanda de anulación, el Secretario Judicial la traslada al demandado para que conteste en un plazo de veinte días, contestación que, a su vez, es trasladada al demandante para que haga lo propio y aporte cuantos documentos estimase oportunos, o proponga la práctica de prueba. Contestada la demanda o agotados los plazos, el Secretario Judicial cita a la vista si así hubiese sido</p>

⁷⁷ Boletín Oficial del Estado núm. 7, de 8 de enero de 2000.

			<p>solicitado por alguna de las partes y, en caso contrario, el Tribunal podría directamente dictar sentencia en base a la documentación aportada. Frente a dicha sentencia no cabe recurso alguno.</p> <p>Contra la resolución del laudo arbitral cabría también recurso de revisión (Artículo 43 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre), ya que produce efectos de cosa juzgada y está equiparado con una sentencia judicial firme. Dicho recurso, según se establece el artículo 510 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, podría ser interpuesto siempre que se diese alguno de los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Tras recobrase u obtener documentos decisivos, una vez pronunciada la demanda, que estuvieran en poder del ganador del litigio. — Si la demanda se hubiera dictado en virtud de documentos declarados falsos penalmente. — Si la resolución del litigio se basase en pruebas aportadas por testigos o delitos condenados como falsos. — Si el laudo diera una solución basada en cohecho, violencia o maquinación fraudulenta. <p>La demanda de revisión no puede interponerse después de transcurridos cinco años desde la fecha de publicación del laudo. Una vez presentada y admitida, el tribunal solicita que se le remitan todas las actuaciones, emplazando a los interesados para que contesten a la demanda en un plazo de veinte días. Contestada ésta o transcurrido el plazo sin haberlo hecho, las actuaciones se tramitarían de acuerdo con lo establecido para los juicios verbales, culminándose el proceso con la sentencia definitiva, y contra la que no podría interponerse nuevos recursos.</p> <p>Como consecuencia de todos los trámites que fija la legislación, el periodo de vigencia jurídica de un expediente de arbitraje de consumo abarcaría las siguientes fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Fase administrativa</u>. Desde el registro de la solicitud hasta el laudo arbitral o hasta la resolución de archivo. Si se emprenden acciones judiciales tras el laudo o contra la resolución de archivo, hasta el inicio de las mismas. Si no, hasta el plazo máximo para interponerlas. 2. <u>Fase judicial</u>. El expediente entra en vía judicial cuando se recurre el laudo o la resolución de archivo el laudo se emprendiesen algunas de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Ejecución forzosa</u> (caduca esta posibilidad a los cinco años desde el laudo). ▪ <u>Anulación</u> (dos meses y veinte días más el tiempo en que tarde la sentencia). ▪ <u>Recurso de Revisión</u> (cinco años para interponerlo desde la fecha de publicación de la sentencia, más el tiempo que transcurra hasta la sentencia definitiva). ▪ <u>Recurso contencioso- administrativo</u>. Cuando no exista laudo arbitral, se podrán recurrir las resoluciones administrativas. <p>Un expediente cuya resolución (laudo) fuese recurrida mediante la interposición de un recurso de revisión, antes de la conclusión del plazo de cinco años que establece la ley, no se cerraría definitivamente hasta la sentencia definitiva del recurso. En caso de anulación ocurriría igual. También ocurriría si, tras el laudo, se solicitara su ejecución forzosa antes de los</p>
--	--	--	---

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

		<p>cinco años en los que caducaría su acción ejecutiva.</p> <p>La equiparación del laudo con una sentencia judicial firme le confiere a éste un valor que hace aconsejable su selección para ser conservado de manera permanente. Puesto que los expedientes que llegan a los tribunales de justicia contienen laudos arbitrales, todos ellos deberían conservarse.</p>
--	--	---

B) Valores secundarios

	Sí/No	Justificación/Legislación												
Informativo:	Sí (laudos arbitrales)	<p><input type="checkbox"/> La información que recogen los documentos de la serie documental es única y/o no se puede encontrar en otras series documentales o documentación relacionada</p> <p>El arbitraje de consumo tiene por objeto atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo los conflictos que se produzcan entre empresarios o profesionales y consumidores, en relación con los derechos legalmente reconocidos a dichos consumidores y respecto a los productos, bienes y servicios puestos a disposición en el mercado por esos empresarios o profesionales, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delitos, tal y como se establece en la legislación en vigor.</p> <p>La información contenida en los laudos arbitrales, en los que se recogen los motivos de las controversias suscitadas entre las partes y las soluciones propuestas por el órgano arbitral, se considera relevante para el conocimiento de la relación entre consumidores y empresas a lo largo del tiempo, la tipología de los conflictos, así como las distintas formas de resolución de los mismos.</p> <p>Los laudos arbitrales pasan a formar parte de un registro público gestionado por la Junta Arbitral de Consumo.</p> <p>A través de internet puede consultarse el registro de laudos en formato PDF, agrupados por años, mediante un buscador habilitado al efecto. También, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo realiza recopilaciones anuales, en forma de memorias, con una selección de extractos de laudos agrupados por los distintos sectores (automóviles, electrodomésticos, muebles, telefonía, etc.). En ellos, se recoge el asunto, el objeto de la reclamación y las alegaciones del reclamante, la solicitud, la contestación y las alegaciones del reclamado, y el laudo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Otra (indíquese):</p>												
Histórico:	No	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 60%;">INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL</th> <th style="width: 30%;">JUSTIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Origen y evolución de la institución</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Procesos de elaboración de normativa</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL	JUSTIFICACIÓN	<input type="checkbox"/>	Origen y evolución de la institución		<input type="checkbox"/>	Procesos de elaboración de normativa		<input type="checkbox"/>	Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución	
	INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL	JUSTIFICACIÓN												
<input type="checkbox"/>	Origen y evolución de la institución													
<input type="checkbox"/>	Procesos de elaboración de normativa													
<input type="checkbox"/>	Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución													

MODELO CACM/1/2019. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 4 de junio de 2019

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

		<input type="checkbox"/>	Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares	
		<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre ciencias y técnicas	
		<input type="checkbox"/>	Datos para el análisis estadístico	
		<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre acontecimientos relevantes	
		<input type="checkbox"/>	Completa información de otras series de conservación permanente	
		<input type="checkbox"/>	Otra (<i>indíquese</i>)	Sólo se confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación permanente.

V. ACCESO Y SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS Y DE LA INFORMACIÓN

1. CONDICIONES GENERALES DE ACCESO A LA SERIE DOCUMENTAL

- La serie es de acceso libre
- La serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso)

Plazo en el que la serie será de acceso libre (<i>en años o meses</i>)	30 años ⁷⁸
--	-----------------------

2. EL ACCESO A LA SERIE DOCUMENTAL ESTÁ AFECTADO O REGULADO POR NORMATIVA ESPECÍFICA

RÉGIMEN	NORMA REGULADORA
<input type="checkbox"/> Información ambiental	Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE)
<input type="checkbox"/> Información catastral	Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario
<input type="checkbox"/> Secreto censal	Ley Orgánica 5/1985, de 19 junio, del Régimen Electoral General
<input type="checkbox"/> Secreto fiscal o tributario	Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria
<input type="checkbox"/> Secreto estadístico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública ▪ Ley 12/1995, de 21 de abril, de Estadística de la Comunidad de Madrid
<input type="checkbox"/> Secreto sanitario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad ▪ Ley 41/2002, de 14 noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica
<input type="checkbox"/> Otro (<i>indíquese</i>)	
<input type="checkbox"/> Materias clasificadas	Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre Secretos Oficiales
	Órgano que efectuó la clasificación
	Referencia del acto de clasificación
	Documentos, informaciones o datos objeto de clasificación y grado o categoría de clasificación

3. CONTENIDOS SUJETOS A UN RÉGIMEN ESPECIAL DE PUBLICIDAD

⁷⁸ Artículo 64.4 de la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 86 de 12 de abril de 2023.

CONTENIDOS AFECTADOS	REFERENCIA NORMATIVA
----------------------	----------------------

4. CONTENIDOS SUSCEPTIBLES DE PROTECCIÓN

CONTENIDOS AFECTADOS	REFERENCIA NORMATIVA
<p>Información con limitaciones de acceso (P)</p>	
<p>Datos de carácter personal (DP)</p>	<p>DP3: Otros datos de carácter personal susceptibles de protección.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificativos. - Económicos. - Información comercial.
	<p>Artículos 5 y 25 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).</p> <p>Artículos 15.2 y 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.</p> <p>Artículos 35.2 y 35.3 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.</p>

5. MEDIDAS DE ACCESO PARCIAL A LA INFORMACIÓN

DENOMINACIÓN	MEDIDAS
Anonimización	Tratamiento de datos personales consistente en un proceso de desvinculación de aquellos datos personales que permiten identificar, directa o indirectamente, a una persona, haciendo imposible que a través de esos datos anonimizados se pueda identificar o reidentificar a la misma.
Seudonimización	<p>Considerando 26 y artículos 6.4. e), 5.1 y 32.1.a) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).</p> <p>Artículos 28.2 a) y 72.1. p) y Disposición Adicional Decimoséptima de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos y Garantía de Derechos Digitales.</p> <p>Artículo 15.4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.</p> <p>Artículo 34 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.</p>
Exclusión de documentos	

6. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD REQUERIDAS POR LA SERIE DOCUMENTAL

MEDIDA PROPUESTA	REFERENCIA NORMATIVA
------------------	----------------------

--	--

VI. SELECCIÓN

1. SELECCIÓN

a) Selección de la serie:

- Conservación Permanente (CP):
- Eliminación Parcial (EP):
- Eliminación Total (ET):

b) Metodología de la selección y tipo de muestra:

Metodología de la selección:

- 1º. Se conservarán con carácter permanente todos los expedientes que contengan **laudos arbitrales**, o sólo éstos si dichos laudos se organizaran formando colecciones separadas del resto de documentos del expediente.
- 2º. Se eliminarán el resto de los expedientes con más de **cinco años de antigüedad**, salvo que hayan sido objeto de acciones judiciales.
- 3º. Se conservará una **muestra del 1% por cada año**.
- 4º. Los expedientes, cuyos laudos hayan sido objeto de las **acciones judiciales** previstas en la legislación que regula el procedimiento arbitral, se conservarán hasta su resolución definitiva en los **tribunales correspondientes**.
- 5º. Esta selección se aplicará tanto a la documentación generada en papel como en soporte electrónico.

Tipo de muestra:

Muestreo cronológico (Mu – C) y Muestreo Probabilístico/Aleatorio (Mu - P/A).

- Alfabético (Mu – A)
- Cronológico (Mu –C)
- Numérico (Mu –N)
- Probabilístico / Aleatorio (Mu – P/A)
- Ejemplar (Mu – E)
- Otro (Mu – O)

Observaciones:

La elección de las unidades documentales a conservar por cada año de fin se efectuará de modo aleatorio.

c) Plazos de eliminación:

	Plazo
EN ARCHIVO DE GESTIÓN	5 años (salvo los expedientes con laudos arbitrales o que estén inmersos en un procedimiento judicial)
EN ARCHIVO CENTRAL	
EN ARCHIVO INTERMEDIO	

d) Soporte de sustitución:

Sí No

Tipo de soporte	Fecha	Procedimiento

Se ha conservado la documentación original: Sí No

e) Plazos de permanencia:

	Plazo	Justificación
EN ARCHIVO DE GESTIÓN	5 años	<ul style="list-style-type: none"> — Artículo 9.2 de la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid. — Artículo 51.2 a), de la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid.
EN ARCHIVO CENTRAL		
EN ARCHIVO INTERMEDIO		

f) Observaciones:

VII. RECOMENDACIONES AL GESTOR

1. RECOMENDACIONES DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SERIE

Se solicita al gestor documental no denominar a los *Expedientes de arbitraje en materia de consumo* con el nombre genérico de *Reclamaciones*. Se deberá velar también por la unidad e integridad del expediente administrativo, así como por la correcta ordenación de los documentos en función de lo establecido para cada uno de los trámites del procedimiento.

VIII. INFORME RESUMEN TÉCNICO – EJECUTIVO DE LA PROPUESTA DE VALORACIÓN

1. INFORME – Fundamentos históricos y/o técnico – jurídicos

Tanto la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, como la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores, determinaron la necesidad de elaborar una reglamentación sobre el régimen jurídico del sistema arbitral, así como para la denominación, composición, carácter, forma de designación y ámbito territorial de los órganos arbitrales.

La primera regulación de un sistema arbitral de consumo tiene lugar con el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con el propósito de garantizar, de una manera eficaz, la defensa de los consumidores y usuarios. Este Real Decreto es sustituido en 2008 por uno nuevo, el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Actualmente, el procedimiento y la organización están regulados por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, por la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo y por 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. Esta última norma,

define en su artículo 1.2 dicho Sistema Arbitral como “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”. También es interesante mencionar en este apartado que la legislación española proviene de la adaptación de la misma a la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) sobre arbitraje comercial internacional, publicada en 1985 y enmendada en 2006 por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas mediante sus resoluciones 40/72 y 61/33.

El Sistema Arbitral se organiza de la siguiente manera:

- Juntas Arbitrales de Consumo. Órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo. Prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros. Por un lado, existe una Junta Arbitral Nacional adscrita al Instituto Nacional de Consumo y, por otro, las Juntas Arbitrales territoriales constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el INC.

Son las competentes para tramitar las solicitudes individuales de arbitraje de los consumidores o usuarios y para nombrar el órgano arbitral encargado de instruir y resolver el procedimiento.

Además de la Junta Arbitral de Consumo de Madrid, en la Comunidad de Madrid existen otras tres juntas, cuya documentación no se analiza en este estudio: Madrid capital, Alcobendas y Alcalá de Henares.

- Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo. Órgano colegiado adscrito al INC para el establecimiento de criterios homogéneos en el Sistema Arbitral y para la resolución de recursos de las Juntas Arbitrales, así como la emisión de informes, dictámenes o recomendaciones a iniciativa de los presidentes de las Juntas Arbitrales, de los órganos arbitrales o de las partes participantes en el procedimiento.
- Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. Órgano colegiado de representación y participación en materia de arbitraje de consumo adscrito al INC. Aprueba la memoria anual del Sistema Arbitral de Consumo, propone convenios marco de constitución de las Juntas Arbitrales territoriales, aprueba programas de formación de árbitros, editan y divulgan los informes técnicos, dictámenes y recomendaciones de la Comisión, etc.
- Órganos arbitrales. Pueden ser unipersonales o colegiados (tres árbitros). Son los competentes para decidir sobre la solución de los conflictos. La designación del órgano arbitral corresponde al presidente de la Junta Arbitral de Consumo, una vez admitida la solicitud de arbitraje. Sus integrantes son propuestos al presidente de la Junta por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios, las organizaciones empresariales o profesionales y, en su caso, las Cámaras de Comercio. Las personas propuestas deben solicitar del presidente su acreditación como árbitros.

El órgano arbitral está asistido por un secretario que será el secretario de la Junta Arbitral o el designado por su presidente. Cuando se trate de un órgano colegiado, salvo en algún caso, el presidente del mismo será el competente para la resolución de los actos de ordenación, tramitación e impulso del procedimiento. El laudo arbitral y demás resoluciones o acuerdos se adoptarán por mayoría. Si ésta no se produjese, decidiría el presidente.

LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

El 25 de febrero de 1993, el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía suscribieron un convenio de colaboración para la constitución de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, de vigencia anual. En fecha de 5 de noviembre de 1997 ambas partes volvieron a firmar un nuevo acuerdo, esta vez con vigencia indefinida, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica. Ya en el año 2021, en cumplimiento de la nueva regulación de los convenios establecida en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se suscribió el nuevo convenio para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, con una vigencia de cuatro años prorrogables.

En el año 2001 se crea el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, adscrito en ese momento a la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, con el objetivo de apoyar y tutelar a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, fomentar su actividad, gestionar el sistema arbitral de consumo en su ámbito territorial, y asumir funciones de cooperación y coordinación con otras Administraciones, realizar acciones de formación, de información, de difusión, etc.

El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo (IRAC) dispone, además, de cinco colegios territoriales, no permanentes, cuyo objetivo es celebrar las audiencias arbitrales en la sede de los Ayuntamientos de Collado Villalba, Fuenlabrada, Móstoles, Rivas Vaciamadrid y Tres Cantos. Se someten a la resolución de estos colegios las solicitudes de arbitraje correspondientes a consumidores que residan en el municipio respectivo.

También existen colegios arbitrales especificados: Colegio Arbitral de Telecomunicaciones y el Colegio Arbitral de Turismo, que resuelve litigios entre consumidores y establecimientos hosteleros y servicios de restauración, entre otros.

EVOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PRIMER PROCEDIMIENTO (1993-2008)

El primer procedimiento, como se ha explicado anteriormente, surge en aplicación de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, y el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo. En este procedimiento se desarrollan las siguientes fases:

Iniciación

La iniciación del procedimiento, siempre a instancia de parte ante la Junta Arbitral de Consumo, comenzará sólo si el reclamado ha formalizado una oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo.

Cuando el reclamado ha realizado oferta pública de sometimiento, el convenio arbitral queda formalizado con la solicitud del consumidor o usuario, y puede proseguir el procedimiento. La solicitud de arbitraje debe ser aceptada expresamente por el reclamado en un plazo de quince días hábiles.

En el caso contrario, la Junta Arbitral de Consumo notifica la solicitud de arbitraje al reclamado, que debe contestar en el plazo de quince días hábiles a contar desde la notificación. Si no contesta, se archivan las actuaciones y se notifica al interesado.

Por otro lado, no se aceptan las siguientes solicitudes:

- Cuestiones sobre las que haya una resolución judicial firme.
- Materias unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición.
- Cuestiones en que deba intervenir el Ministerio Fiscal.
- Cuestiones en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

Cuando se produzca esta no aceptación por parte de la Junta Arbitral, se notificará a los interesados, quedando libre la vía judicial.

Instrucción

Cuando la Junta Arbitral de Consumo admite la solicitud y se acepta el arbitraje por el reclamado, ésta designa el colegio arbitral. El Presidente puede ser designado el Presidente por la Junta Arbitral, aunque puede ser solicitado de mutuo acuerdo por las partes; el representante de los consumidores, por las asociaciones de consumidores, bien por ellas mismas, bien de oficio por la Junta Arbitral entre quienes ellas designen; el representante de los sectores empresariales, por las organizaciones empresariales, bien por ellas mismas, bien de oficio por la Junta Arbitral entre quienes ellas designen.

Una vez constituido el colegio arbitral, se da audiencia a los interesados en el plazo máximo de tres meses. Se podrá intentar, en este trámite, la conciliación entre las partes y siempre quedará levantada acta por parte del Secretario de la Junta Arbitral.

Se realizarán las pruebas pertinentes que acuerde el colegio arbitral, citando a las partes y costeando la Administración las acordadas de oficio. En el caso de pruebas solicitadas a instancia de parte, las costeará el solicitante, y las mutuas, por mitades. Tras las pruebas, el colegio arbitral puede oír nuevamente a las partes.

Finalización

El laudo se dicta en el plazo máximo de cuatro meses desde la designación del colegio arbitral, plazo que se puede prorrogar por acuerdo expreso de las partes, que han de notificarlo al colegio. El laudo se decide por la mayoría de los votos, ejerciendo el voto de calidad el Presidente.

En el laudo se recogerán los siguientes datos: lugar y fecha en que se dicta, identificación de los árbitros y de las partes, los puntos objeto de arbitraje, las alegaciones, las pruebas, la decisión sobre cada uno de los puntos controvertidos, el plazo de ejecución, el voto de la mayoría y los votos particulares y la firma de los árbitros.

SEGUNDO PROCEDIMIENTO (2008-2024)

Iniciación

La solicitud debe ir dirigida a la Junta Arbitral de Consumo. Las solicitudes de arbitraje pueden ser obtenidas del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en la Dirección General competente en la materia, Juntas Arbitrales, Colegios Arbitrales, Oficinas Regionales de Información al Consumidor o en la página web corporativa de la Comunidad de Madrid. Pueden presentarse en los registros de los organismos donde se ha obtenido la solicitud o en cualquiera de los lugares y formas contemplados por el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La solicitud de arbitraje debe entregarse debidamente cumplimentada, por duplicado hasta 2024, y acompañada de la documentación que se considerase oportuna como prueba. Si la solicitud no está bien cumplimentada, se requeriría al reclamante su subsanación en un plazo que no podría exceder de quince días, con la advertencia de que de no subsanarse en el plazo concedido se le tendría por desistido de la solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones.

La solicitud puede presentarse por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad. Debe incluir, al menos, los siguientes datos:

- Nombre y apellidos, dirección y nacionalidad del solicitante.
- DNI/NIE/Pasaporte/Documento de viaje.
- Nombre y apellidos o razón social, y dirección del reclamado.
- Breve descripción de los hechos objeto de la controversia y pretensiones del reclamante.
- En su caso, copia del convenio arbitral.
- Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

En primer lugar, se dirime la competencia territorial por el presidente de la Junta de Arbitraje de Consumo, procediéndose, en su caso, al traslado a la Junta territorial competente en el plazo de quince

días hasta 2024, y diez días hábiles desde esta fecha. Determinada la competencia, el presidente acuerda la admisión o inadmisión de la solicitud (resolución que pone fin a la vía administrativa, salvo interposición de recurso), que debe quedar resuelta, en caso de inadmisión, en un plazo máximo de veintiún días, a partir de 2017, o 30 días, antes de dicha fecha, desde el día siguiente a la recepción en la Junta competente de la solicitud o de su subsanación.

Las solicitudes de arbitraje pueden no admitirse por las siguientes causas:

- Los conflictos sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en los que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios derivada de dichos conflictos.
- Las que resulten infundadas y aquellas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

Instrucción

Si se acordase la inadmisión, el presidente de la Junta Arbitral ordenaría su notificación al reclamante. Si la solicitud fuese admitida, y si no constase la existencia de un convenio arbitral previo, se daría traslado de la misma al reclamado, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estimase oportunas, y en su caso, presentar los documentos o proponer las pruebas que considerase pertinentes. Transcurrido el plazo sin que constase la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenaría el archivo de la solicitud, notificándose a las partes. En la notificación al reclamante se haría constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje.

Admitida la solicitud, si existiese convenio arbitral el presidente de la Junta Arbitral acordaría el inicio del procedimiento arbitral y ordenaría la notificación a las partes, invitándolas a alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa, trasladándose la solicitud de arbitraje al reclamado para que en el plazo de quince días formulase sus alegaciones. En el caso de que no constase un convenio arbitral previo y válido, si el reclamado contestase, mediante escrito de aceptación de arbitraje, se consideraría iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo, debiendo dictar su presidente acuerdo expreso de inicio del procedimiento y, entendiéndose, desde 2024, formalizado el convenio. En la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación del procedimiento, se haría constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no constase realizado este trámite.

Siempre que la solicitud hubiese sido admitida, se intentaría poner fin al conflicto a través de una mediación previa al arbitraje, salvo que alguna de las partes se opusiese expresamente a ello. Si tuviese lugar, el secretario de la Junta Arbitral de Consumo dejaría constancia en el procedimiento arbitral la fecha de inicio y de fin de la mediación, así como de su resultado.

Si la mediación no se produjese, o si ésta no se tradujese en ningún acuerdo, a continuación, se procedería a la designación del árbitro o árbitros por parte del presidente de la Junta Arbitral de Consumo, y a la posterior notificación a las partes. A partir de ese momento, el órgano arbitral se encargará de dirigir y resolver el procedimiento, ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo podría acordar la acumulación de las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado en las que concurriese idéntica causa, para que fuesen conocidas en un único procedimiento por el órgano arbitral designado al efecto.

La audiencia a las partes puede ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes. Las partes son citadas a las audiencias con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimasen necesarias para hacer valer sus derechos. De la audiencia se levanta acta que es firmada por el secretario del órgano arbitral.

En cualquier momento, antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrían modificar o ampliar la solicitud, así como plantear reconvenición frente a la parte reclamante. Si se admitiese la reconvenición, se otorgaría al reclamante un plazo de quince días para presentar alegaciones o proponer pruebas.

Son admitidos como prueba los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento. El acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba es notificado a las partes.

Con carácter general, la no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impediría que se dictase el laudo, ni le privaría de eficacia, siempre que el órgano arbitral pudiese decidir la controversia con los hechos y documentos que constasen en la demanda y contestación, si ésta se hubiese producido.

Finalización

El arbitraje termina al dictarse el laudo por el órgano arbitral correspondiente. La forma y contenido del laudo, que en todo caso será motivado, se rige por lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

El órgano arbitral también daría por terminadas sus actuaciones y dictaría laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto (Artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero):

- a) Cuando el reclamante no hubiese concretado la pretensión o aportado los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.
- b) Cuando las partes hubiesen acordado dar por terminadas las actuaciones.
- c) Cuando el órgano arbitral hubiese comprobado que la prosecución de las actuaciones resulta imposible.

Si durante las actuaciones arbitrales las partes llegasen a un acuerdo que pusiese fin, total o parcialmente, al conflicto, el órgano arbitral daría por terminadas dichas actuaciones con respecto a los puntos acordados, incorporando el acuerdo adoptado al laudo, salvo que se apreciase motivos para oponerse (Artículo 48.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero).

Hasta el año 2017 el plazo para dictar un laudo estaba en seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes por un período no superior a dos meses. Si las partes lograsen un acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del conflicto, una vez iniciadas las actuaciones arbitrales, el plazo para dictar el laudo conciliatorio sería de quince días desde la adopción del acuerdo (Artículo 49 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero). Tras la entrada en vigor de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, el plazo para dictar el laudo se redujo a noventa días, no pudiendo superar la prórroga el tiempo previsto para la resolución del litigio (Disposición Final sexta), manteniéndose el plazo de quince días si existiese acuerdo entre las partes.

En caso de que el órgano arbitral estuviese compuesto por tres árbitros, el laudo arbitral, o cualquier acuerdo o resolución diferentes de la mera ordenación e impulso de las actuaciones arbitrales, se adoptaría por mayoría. Si no existiese acuerdo de la mayoría, decidiría el presidente (Artículo 47 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero). El órgano de arbitraje es unipersonal para casos de menor cuantía (menos de trescientos euros) (Artículo 19 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero).

La notificación de las actuaciones arbitrales, incluido el laudo, se realiza, a falta de acuerdo de las partes, conforme a la práctica de la Junta Arbitral de Consumo, según lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre (Artículo 50 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero).

Dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, salvo que se hubiese acordado otro plazo, cualquiera de las partes podría solicitar correcciones, aclaraciones, complementos o rectificaciones del laudo, que deberían resolverse en diez o veinte días según el caso de que se tratase (Artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre).

Los árbitros notifican el laudo a las partes en la forma y en el plazo que éstas hubiesen acordado o, en su defecto, mediante la entrega a cada una de ellas de un ejemplar firmado y dentro de los plazos establecidos. El laudo puede ser protocolizado notarialmente (Artículo 37 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre). También se puede ordenar la terminación de las actuaciones cuando (Artículo 38 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre):

- El demandante desista de la demanda
- Las partes así lo acuerden
- La prosecución de las actuaciones resulte innecesaria o imposible

Transcurridos los plazos acordados por las partes o, en su defecto, dos meses desde la terminación de las actuaciones, cesaría la obligación de los árbitros de conservar la documentación del procedimiento. Dentro de ese plazo, cualquiera de las partes podría solicitar la remisión de los documentos presentados, siempre que no se atentase contra el secreto en las deliberaciones y que el solicitante asumiese los gastos del envío (Artículo 38 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre).

El laudo tiene los mismos efectos que una sentencia judicial firme. Tras él o contra él sólo podrán ejercitarse ante los tribunales de justicia las siguientes acciones:

- Ejecución forzosa del laudo ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente (Artículos 538 a 555 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil).
- Anulación, ante el Tribunal Superior de Justicia de Madrid (Artículos 40 a 42 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre).
- Recurso de Revisión, ante el Tribunal Superior de Justicia de Madrid o ante la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo (Artículos 509 a 516 de la Ley 1/2000, de 7 de enero).

PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO ELECTRÓNICO

Según lo dispuesto en el artículo 51.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, “el arbitraje de consumo electrónico es aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales”.

Las Juntas Arbitrales de Consumo se pueden adscribir al procedimiento electrónico mediante la utilización de los sistemas electrónicos y aplicaciones tecnológicas que dichas Juntas habiliten, las cuales deben garantizar la compatibilidad y el intercambio de información dentro del Sistema Arbitral de Consumo. No obstante, el Ministerio competente en materia de consumo pone a disposición de las Juntas Arbitrales de Consumo que lo soliciten, una aplicación electrónica para la gestión del arbitraje. Desde el año 2003, el Ministerio cuenta con el programa SITAR (Sistema de Información y Tramitación del Arbitraje), que permite la tramitación a través de internet de la integridad del procedimiento arbitral.

RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL (DESDE 2024)

El procedimiento viene regulado en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo. El nuevo Reglamento incorpora la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, según lo ya establecido en la Ley 7/2007, de 2 de noviembre.

Como novedad importante en el procedimiento, desaparece el acto de mediación previa por parte de la Junta Arbitral. La disposición final séptima de la Ley 7/2007, de 2 de noviembre, suprimió la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Ahora, en el acto de inicio del procedimiento se podrá invitar al

empresario a proponer una solución consensuada para poner fin al litigio y, en caso de acuerdo entre las partes, el órgano arbitral dictaría un laudo conciliatorio.

En resumen, el procedimiento arbitral consta de las siguientes fases:

- **Inicio:** Presentación de solicitud de arbitraje por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad. El presidente de la Junta Arbitral o de la Comisión, según el caso, dictará resolución acordando la admisión o inadmisión de la solicitud. Contra dicha resolución puede interponerse recurso administrativo ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- **Instrucción:** En los casos en los que no constase convenio arbitral válido, admitida la solicitud, se daría traslado de la misma al reclamado, concediéndole un plazo de diez días hábiles para la aceptación o rechazo de la solicitud, así como para contestar y presentar los documentos o proponer las pruebas que considerase pertinentes. Si el reclamado contestase aceptando el arbitraje de consumo, se consideraría formalizado el convenio arbitral. Si el empresario propusiese una solución consensuada y esta es aceptada por el consumidor, dicha propuesta quedaría elevada a laudo conciliatorio.

En caso de no aceptación por el empresario de la invitación a resolver el litigio, se procedería al archivo de la solicitud dejando abierta la vía judicial y trasladando al consumidor cualquier propuesta del empresario para alcanzar una solución consensuada.

Si hubiese un convenio arbitral formalizado y válido, la persona titular de la Junta Arbitral daría inicio al procedimiento, notificándose a las partes la resolución o resoluciones en las que se acuerden las siguientes actuaciones:

- a) La admisión a trámite de la solicitud.
- b) El inicio del procedimiento arbitral.
- c) La designación del órgano arbitral.

En la notificación también se dará traslado al empresario la solicitud de arbitraje, dándole un plazo de diez días para contestar aportando la documentación y la propuesta de pruebas, o formular la reconvencción a la pretensión. En el mismo acto se podrá invitar al empresario a proponer una solución consensuada que ponga fin al litigio. En caso de acuerdo ente las partes, siempre que exista convenio arbitral válido, el órgano arbitral dictará laudo conciliatorio poniéndose fin al litigio.

- **Finalización:** el órgano arbitral dicta laudo dando por terminadas sus actuaciones. Si durante las actuaciones arbitrales las partes llegan a un acuerdo que pusiese fin, total o parcialmente, al conflicto, el órgano arbitral daría por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados, incorporándose el acuerdo adoptado al laudo, salvo que se hubiesen apreciado motivos para oponerse.

El laudo produce efectos de cosa juzgada, al igual que una sentencia judicial. Frente a él sólo podrán ejercerse las acciones de anulación o de revisión ante los tribunales de justicia.

Como con las sentencias judiciales, se podrá proceder a la ejecución forzosa de los laudos arbitrales.

IX. DICTAMEN APROBADO POR EL CONSEJO DE ARCHIVOS

DICTAMEN DEL CONSEJO DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

DENOMINACIÓN DE LA SERIE:	Expedientes de arbitraje en materia de consumo
TIPOLOGÍA DE LA SERIE:	Específica
TITULARIDAD:	Pública
FECHAS EXTREMAS DEL PERÍODO ESTUDIADO:	1993 – Actualidad
CÓDIGO E.I.V. PROPONENTE:	EHE-JAC/2025/0001
CÓDIGO E.I.V. CACM:	EIV – 2025/0008
CÓDIGO T.V.:	TV – 110

1. Valoración

a) Valores primarios:

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	PLAZOS (años)	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN
Administrativo	Sí	5	<p>La fase administrativa de la serie se inicia una vez registrada la solicitud de arbitraje, y finaliza cuando esta se archiva por resolución administrativa o se emite un laudo arbitral, o al caducar el plazo de ejecución forzosa del laudo arbitral y al agotarse el tiempo establecido para la interposición de un recurso de revisión.</p> <p>Desde la presentación de la solicitud se han de tener en cuenta los siguientes plazos máximos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Plazo de subsanación de las solicitudes.</u> Quince días hasta 2024, diez días hábiles desde entonces. - <u>Plazo para resolver los acuerdos de inadmisión de solicitudes.</u> Hasta 2017, treinta días y, después, veintinueve días naturales desde el día siguiente a la recepción en la Junta de la solicitud o la subsanación. - <u>Recursos contra la admisión o inadmisión de las solicitudes</u> Quince días para la presentación (un mes desde 2024), quince días para el traslado a la Junta Arbitral o a la Comisión de las Juntas Arbitrales en su caso, tres meses para la resolución. - <u>Inicio del procedimiento arbitral.</u> Si existe convenio arbitral se inicia por acuerdo del presidente de la Junta Arbitral y se da un plazo de quince días para la presentación de alegaciones por el reclamado. Si no hay convenio arbitral se da un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje por el reclamado, la mediación previa y formulación de alegaciones. El procedimiento se inicia en la fecha de entrada de la aceptación de arbitraje del reclamado en la Junta Arbitral. <p>El plazo que marca la legislación para dictar y notificar el laudo arbitral es de noventa días (seis meses antes del año 2007) desde la resolución de acuerdo de inicio del procedimiento, pudiéndose prorrogar por un tiempo no superior al previsto para la resolución del litigio. No obstante, el procedimiento puede quedar en suspenso por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Recusación de los árbitros.</u> Mientras se resuelve la recusación. Además, el nuevo árbitro podría ordenar la repetición de las actuaciones, acordándose una prórroga de tiempo no superior a dos meses. - <u>Si se plantea recusación, plazo de dos días para que el árbitro decida si renuncia o no.</u> Si decide no renunciar, plazo de dos días para que el presidente de la Junta Arbitral resuelva la recusación. - <u>Intento de mediación previa.</u> Siempre que no existan causas de inadmisión. El período de suspensión no debe ser superior a un mes desde el inicio del procedimiento. <p>Durante los diez días posteriores a la notificación del laudo, las partes podrían solicitar la corrección de errores (a resolver en diez días), aclaraciones de algún punto o parte del laudo (a resolver en diez días), complementos en relación a peticiones no resueltas (a resolver en veinte días) o rectificaciones parciales (a resolver en veinte días). Una vez resueltas estas cuestiones, el laudo tendría los mismos</p>

MODELO CACM/1/2019. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 4 de junio de 2019

			<p>efectos que una sentencia judicial firme y sólo ante los tribunales de justicia podrían emprenderse acciones contra él.</p> <p>Por tanto, agotando todos los plazos máximos, la tramitación administrativa del expediente de arbitraje de consumo tendría que quedar resuelta en un plazo no superior a un año.</p> <p>No obstante, una vez dictado el laudo arbitral, la vigencia administrativa de la serie se prolongaría por más tiempo hasta agotar los plazos para la interposición de las acciones correspondientes ante los tribunales de justicia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Cinco años</u>. El tiempo máximo otorgado para la interposición de una demanda de ejecución forzosa (cuando alguna de las partes no cumple lo acordado), cumplido el cual caducaría la acción ejecutiva de dicho laudo. - <u>Cinco años</u>. El tiempo máximo otorgado para la interposición de un recurso de revisión. - <u>Dos meses</u>. El tiempo máximo otorgado desde la notificación del laudo, para ejercitar la acción de anulación en los tribunales. <p>Por todo ello, se propone un plazo de ampliación del valor administrativo de cinco años para la serie a contabilizar desde la firmeza del laudo arbitral o desde la emisión de la resolución administrativa de archivo, cuando no existe laudo arbitral.</p>
Contable	No		
Fiscal	No		
Jurídico	Sí	Indeterminado (expedientes con laudos arbitrales) 5 años (resto de expedientes)	<p>La serie posee valor jurídico desde el registro de la solicitud en la Junta Arbitral de Consumo, continuaría al dictarse el laudo arbitral y al ejercitarse las posteriores acciones de ejecución forzosa ante el Juzgado de Primera Instancia, anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, o al interponerse recurso de revisión ante ese mismo tribunal o ante el Tribunal Supremo.</p> <p>Los expedientes cuya resolución definitiva quedase en manos de los tribunales de justicia, por haberse emprendido algunas de las acciones antes citadas, se cerrarían definitivamente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se resolviese la inadmisión de la solicitud y, en caso de interposición de recurso, con la resolución del mismo en ese sentido. - Se archivase el expediente por la no aceptación de arbitraje por el reclamado. - Se dictase el laudo arbitral y se agotasen los plazos para la interposición de acciones contra él. - Una vez interpuesta alguna acción contra el laudo, se dictasen las correspondientes sentencias. <p>El poder ejecutivo del laudo arbitral perdura durante un periodo de cinco años, y caducaría si al transcurrir ese plazo no se hubiese interpuesto demanda ejecutiva de ejecución forzosa en el Juzgado de Primera Instancia, según queda</p>

			<p>establecido en el artículo 518 de la <i>Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil</i>⁷⁹.</p> <p>La acción de anulación del laudo (Artículos 40 a 42 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre) la ejerce una de las partes y debe estar fundada en una serie de alegaciones y pruebas que tienen que presentarse dentro de los dos meses siguientes a la notificación. Una vez presentada la demanda de anulación, el Secretario Judicial la traslada al demandado para que conteste en un plazo de veinte días, contestación que, a su vez, es trasladada al demandante para que haga lo propio y aporte cuantos documentos estimase oportunos, o proponga la práctica de prueba. Contestada la demanda o agotados los plazos, el Secretario Judicial cita a la vista si así hubiese sido solicitado por alguna de las partes y, en caso contrario, el Tribunal podría directamente dictar sentencia en base a la documentación aportada. Frente a dicha sentencia no cabe recurso alguno.</p> <p>Contra la resolución del laudo arbitral cabría también recurso de revisión (Artículo 43 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre), ya que produce efectos de cosa juzgada y está equiparado con una sentencia judicial firme. Dicho recurso, según se establece el artículo 510 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, podría ser interpuesto siempre que se diese alguno de los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tras recobrase u obtener documentos decisivos, una vez pronunciada la demanda, que estuvieran en poder del ganador del litigio. - Si la demanda se hubiera dictado en virtud de documentos declarados falsos penalmente. - Si la resolución del litigio se basase en pruebas aportadas por testigos o delitos condenados como falsos. - Si el laudo diera una solución basada en cohecho, violencia o maquinación fraudulenta. <p>La demanda de revisión no puede interponerse después de transcurridos cinco años desde la fecha de publicación del laudo. Una vez presentada y admitida, el tribunal solicita que se le remitan todas las actuaciones, emplazando a los interesados para que contesten a la demanda en un plazo de veinte días. Contestada ésta o transcurrido el plazo sin haberlo hecho, las actuaciones se tramitarían de acuerdo con lo establecido para los juicios verbales, culminándose el proceso con la sentencia definitiva, y contra la que no podría interponerse nuevos recursos.</p> <p>Como consecuencia de todos los trámites que fija la legislación, el periodo de vigencia jurídica de un expediente de arbitraje de consumo abarcaría las siguientes fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Fase administrativa</u>. Desde el registro de la solicitud hasta el laudo arbitral o hasta la resolución de archivo. Si se emprenden acciones judiciales tras el laudo o contra la resolución de archivo, hasta el inicio de las mismas. Si no, hasta el plazo máximo para interponerlas. 2. <u>Fase judicial</u>. El expediente entra en vía judicial cuando se recurre el laudo o la resolución de archivo el laudo se
--	--	--	---

⁷⁹ Boletín Oficial del Estado núm. 7, de 8 de enero de 2000.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

			<p>empresiesen algunas de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Ejecución forzosa</u> (caduca esta posibilidad a los cinco años desde el laudo). ▪ <u>Anulación</u> (dos meses y veinte días más el tiempo en que tarde la sentencia). ▪ <u>Recurso de Revisión</u> (cinco años para interponerlo desde la fecha de publicación de la sentencia, más el tiempo que transcurra hasta la sentencia definitiva). ▪ <u>Recurso contencioso- administrativo</u>. Cuando no exista laudo arbitral, se podrán recurrir las resoluciones administrativas. <p>Un expediente cuya resolución (laudo) fuese recurrida mediante la interposición de un recurso de revisión, antes de la conclusión del plazo de cinco años que establece la ley, no se cerraría definitivamente hasta la sentencia definitiva del recurso. En caso de anulación ocurriría igual. También ocurriría si, tras el laudo, se solicitara su ejecución forzosa antes de los cinco años en los que caducaría su acción ejecutiva.</p> <p>La equiparación del laudo con una sentencia judicial firme le confiere a éste un valor que hace aconsejable su selección para ser conservado de manera permanente. Puesto que los expedientes que llegan a los tribunales de justicia contienen laudos arbitrales, todos ellos deberían conservarse.</p>
--	--	--	---

b) Valores secundarios:

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN
Informativo	Sí (laudos arbitrales)	<p><input type="checkbox"/> La información que recogen los documentos de la serie documental es única y/o no se puede encontrar en otras series documentales o documentación relacionadas.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Otra (indíquese):</p> <p>El arbitraje de consumo tiene por objeto atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo los conflictos que se produzcan entre empresarios o profesionales y consumidores, en relación con los derechos legalmente reconocidos a dichos consumidores y respecto a los productos, bienes y servicios puestos a disposición en el mercado por esos empresarios o profesionales, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delitos, tal y como se establece en la legislación en vigor.</p> <p>La información contenida en los laudos arbitrales, en los que se recogen los motivos de las controversias suscitadas entre las partes y las soluciones propuestas por el órgano arbitral, se considera relevante para el conocimiento de la relación entre consumidores y empresas a lo largo del tiempo, la tipología de los conflictos, así como las distintas formas de resolución de los mismos.</p> <p>Los laudos arbitrales pasan a formar parte de un registro público gestionado por la Junta Arbitral de Consumo.</p> <p>A través de internet puede consultarse el registro de laudos en formato PDF, agrupados por años, mediante un buscador habilitado al efecto. También, el Instituto Regional de</p>

		Arbitraje de Consumo realiza recopilaciones anuales, en forma de memorias, con una selección de extractos de laudos agrupados por los distintos sectores (automóviles, electrodomésticos, muebles, telefonía, etc.). En ellos, se recoge el asunto, el objeto de la reclamación y las alegaciones del reclamante, la solicitud, la contestación y las alegaciones del reclamado, y el laudo.	
Histórico	No	INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL	
		<input type="checkbox"/>	Origen y evolución de la institución
		<input type="checkbox"/>	Procesos de elaboración de normativa
		<input type="checkbox"/>	Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución
		<input type="checkbox"/>	Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares
		<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre ciencias y técnicas
		<input type="checkbox"/>	Datos para el análisis estadístico
		<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre acontecimientos relevantes
		<input type="checkbox"/>	Completa información de otras series de conservación permanente
		<input checked="" type="checkbox"/>	Otra (indíquese)

2. Acceso y seguridad de los documentos y de la información

- a) **Condiciones generales de acceso a la serie documental:** la serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso).
- b) **Plazo en el que la serie será de acceso libre:** A los 30 años de finalizar su trámite, como se establece en la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid (Art. 64.4).
- c) **El acceso a la serie documental está regulado o afectado por normativa específica:** No.
- d) **Contenidos sujetos a un régimen especial de publicidad:** No.
- e) **Contenidos susceptibles de protección:** Sí.

CONTENIDOS AFECTADOS	REFERENCIA NORMATIVA
Datos de carácter personal (DP)	DP3: Otros datos de carácter personal susceptibles de protección. <ul style="list-style-type: none"> - Identificativos. - Económicos. - Información comercial.
	Artículos 5 y 25 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

		<p>Artículos 15.2 y 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.</p> <p>Artículos 35.2 y 35.3 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.</p>
--	--	--

- f) **Medidas propuestas para favorecer el acceso a expedientes de acceso restringido (posibilidad y modalidad de disociación de datos o acceso parcial):** Sí.

DENOMINACIÓN	MEDIDAS
Anonimización	Tratamiento de datos personales consistente en un proceso de desvinculación de aquellos datos personales que permiten identificar, directa o indirectamente, a una persona, haciendo imposible que a través de esos datos anonimizados se pueda identificar o reidentificar a la misma.
Seudonimización	Tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.
Exclusión de documentos	

- g) **Medidas específicas de seguridad requeridas por la serie documental:** No.

3. Selección

- a) **Selección de la serie:** Eliminación Parcial (EP).
- b) **Metodología de la selección:**
- 1º. Se conservarán con carácter permanente todos los expedientes que contengan laudos arbitrales, o sólo éstos si dichos laudos se organizaran formando colecciones separadas del resto de documentos del expediente.
 - 2º. Se eliminarán el resto de los expedientes con más de cinco años de antigüedad, salvo que hayan sido objeto de acciones judiciales.
 - 3º. Se conservará una **muestra del 1% por cada año**.
 - 4º. Los expedientes, cuyos laudos hayan sido objeto de las acciones judiciales previstas en la legislación que regula el procedimiento arbitral, se conservarán hasta su resolución definitiva en los tribunales correspondientes.
 - 5º. Esta selección se aplicará tanto a la documentación generada en papel como en soporte electrónico.
- c) **Tipo de muestra:** Muestreo cronológico (Mu – C) y Muestreo Probabilístico/Aleatorio (Mu - P/A).
- d) **Plazos de eliminación:**
- i. **EN ARCHIVO DE GESTIÓN:** 5 años (salvo los expedientes con laudos arbitrales o que estén inmersos en un procedimiento judicial).
 - ii. **EN ARCHIVO CENTRAL:** No procede
 - iii. **EN ARCHIVO INTERMEDIO:** No procede
- e) **Soporte de sustitución:** No.
- f) **Conservación de la documentación original en caso de sustitución de soporte:** No procede.
- g) **Plazos de permanencia:**

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 110
EIV – 2025/0008

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo
Expedientes de arbitraje en materia de consumo

	PLAZO (años)	JUSTIFICACIÓN
EN ARCHIVO DE GESTIÓN	5	— Artículo 9.2 de la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid. — Artículo 51.2 a), de la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid.
EN ARCHIVO CENTRAL		
EN ARCHIVO INTERMEDIO		

h) **Observaciones:** No proceden.

4. Recomendaciones al gestor

Se solicita al gestor documental no denominar a los Expedientes de arbitraje en materia de consumo con el nombre genérico de Reclamaciones. Se deberá velar también por la unidad e integridad del expediente administrativo, así como por la correcta ordenación de los documentos en función de lo establecido para cada uno de los trámites del procedimiento.

X. CONTROL

1. DATOS GENERALES DE CONTROL

Órgano proponente del Estudio de Identificación y Valoración:	Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.
Responsable del Estudio de Identificación y Valoración:	Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.
Archivo/s donde se ha llevado a cabo el trabajo de campo:	Consejería de Cultura, Turismo y Deporte. Dirección General de Patrimonio Cultural y Oficina del Español. Subdirección General de Archivos y Gestión Documental. Servicio de Acceso y Valoración de Documentos.
Fechas extremas del período estudiado (aaaa – aaaa):	1993 -
Fecha de realización (dd/mm/aaaa):	24/03/2025
Fecha de revisión (dd/mm/aaaa) (CACM):	

2. OBSERVACIONES

--