



DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

DECRETO 74/2023, de 17 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la composición, adscripción y funciones de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

El artículo 57 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, prevé al Sistema Arbitral de Consumo como un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios.

A través de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, y más específicamente, del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se desarrolla tal precepto. Entre otros aspectos, este último establece las juntas arbitrales territoriales, constituidas mediante convenio con el Estado Central, o la regulación de órganos arbitrales, procedimiento arbitral o contenido del laudo. Prevé, asimismo, el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Finalmente, 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, completa el marco legal del Arbitraje de Consumo.

De conformidad con la previsión para la constitución de juntas arbitrales territoriales, mediante Acuerdo de 15 de julio de 1994 entre el entonces Instituto Nacional de Consumo y el también entonces Departamento de Sanidad y Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón (publicado mediante Orden de 5 de agosto de 1994), se constituyó la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón, habiendo sido hoy actualizado y adaptado a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, mediante convenio entre el Ministerio de Consumo y el Gobierno de Aragón para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón de fecha 9 de abril de 2021.

No puede olvidarse al respecto el reconocimiento del derecho a la salud y a la seguridad como consumidores y usuarios establecido por el artículo 17 del Estatuto de Autonomía de Aragón, ni la competencia asumida con carácter exclusivo por el artículo 71.26ª de la misma norma.

Con carácter inmediato respecto de aquel Acuerdo de 15 de julio de 1994, se dictaba el Decreto 212/1994, de 25 de octubre, de la Diputación General de Aragón, por el que se determina la adscripción de la Junta Arbitral Autonómica de Consumo al Departamento de Sanidad y Consumo y que, dentro de la limitada competencia autonómica respecto del mismo, prácticamente acotada a lo estrictamente auto organizativo, se regulaba la misma, no únicamente su adscripción. Así, a título de ejemplo, regula la propuesta de designación de sus miembros, o la prestación de soporte administrativo por parte del Servicio de Consumo.

No obstante, el tiempo transcurrido y la ampliación de las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de consumo han supuesto un cierto desfase en buena parte de sus prescripciones, que además se dictaron de conformidad con una técnica normativa diferente a la actual. Muestra de ello, es, por ejemplo, la mentada referencia al Servicio de Consumo, entonces integrado en una dirección general de la materia sanitaria, y hoy dirección general con sustantividad propia, o el nombramiento de presidente y secretario de la Junta Arbitral a propuesta del Director General de Salud Pública, dirección general de la que hoy la materia de protección de consumidores y usuarios se halla por completo desligada; así como la adscripción al Departamento de Sanidad y Consumo, respecto de la cual hoy se utilizaría una fórmula menos rígida que permitiese una mayor seguridad jurídica tras las sucesivas reorganizaciones administrativas, tal como la adscripción a la dirección general o al departamento "competente en materia de protección de consumidores y usuarios".

Por todo ello, así como para la regulación de situaciones que la casuística a lo largo de estos 28 años de práctica administrativa ha hecho advertir, y la incorporación de prescripciones relativas a la administración electrónica (aspecto en el que incide la reciente Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa, se considera necesario iniciar la tramitación de un nuevo Decreto que, sustituyendo al anterior, proceda a regular, dentro del ámbito de competencias de la administración autonómica, la organización de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón, institución de importancia en orden a la solución extrajudicial de conflictos en el ámbito regional, y que, en aras de la seguridad jurídica, permite evitar la litigiosidad, y la pendencia de controversias durante los mayores plazos jurisdiccionales.



Así, se procede a regular objeto, finalidad, ámbito de aplicación, la estructura territorial a través de las sedes de Zaragoza, Huesca y Teruel, se determina la adscripción de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón a la dirección general competente en materia de protección de consumidores y se norman las funciones de la Junta, Presidencia y Secretaría de la misma, en línea con la normativa anterior, y a la regulación ex novo en el ámbito autonómico de los propios órganos arbitrales. También se procede a incorporar, como novedad, prescripciones tendentes al impulso de la administración electrónica, como es la creación de expedientes administrativos, en orden a la necesaria adaptación de la normativa a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Por último, de conformidad con la disposición transitoria primera de la Ley 8/2022, de 29 de diciembre, de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón para el ejercicio 2023, se procede a actualizar las indemnizaciones por razón de servicio para los integrantes de órganos arbitrales previstas hasta ahora mediante acuerdos de consejo de gobierno adoptados en los ya lejanos 2005 y 2006.

Esta norma cumple con los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y referidos en el artículo 39 del LTRLPGA, como son los de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia.

La necesidad de aprobación de este Decreto se encuentra en la adaptación de la normativa a la actualidad, pues la regulación de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón se encuentra contenida en el obsoleto Decreto 212/1994, de 25 de octubre, de la Diputación General de Aragón, por el que se determina la adscripción de la Junta Arbitral Autonómica de Consumo al Departamento de Sanidad y Consumo y que, dentro de la limitada competencia autonómica de carácter normativo respecto de esta materia, prácticamente acotada a lo estrictamente auto organizativo, se regulaba la Junta, no únicamente su adscripción. Así, a título de ejemplo, regula la propuesta de designación de sus miembros, o la prestación de soporte administrativo por parte del Servicio de Consumo.

La eficacia de la promulgación de la norma se encuentra en, por un lado, la necesaria adaptación normativa de una regulación obsoleta, datada en 1994 y desfasada en sus disposiciones y poco acorde con la distribución administrativa actual, y por otro, proceder a la adaptación de la regulación de la Junta a los requerimientos propios de una administración electrónica. Se considera, asimismo, que el Decreto del Gobierno de Aragón es el instrumento más adecuado para ello, pues por un lado el rango normativo se halla congelado en virtud de aquel citado Decreto 212/1994, de 25 de octubre, y por otro, se trata de una norma autoorganizativa, lo que constituye el núcleo de la potestad reglamentaria de la Administración, siendo la normación del proyecto demasiado escueta como para tramitar un proyecto con rango de Ley.

El principio de proporcionalidad, en este caso y dada la brevedad del proyecto normativo, apenas 10 artículos, no se vulnera. No contiene preceptos superfluos, complementando y ni siquiera reiterando a la normativa básica estatal en materia de arbitraje. Dada su naturaleza ad intra, no impone obligaciones a destinatarios externos, por lo que no puede ponderarse si existen medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos obligaciones a los destinatarios.

De conformidad con el principio de seguridad jurídica, como ya se ha venido indicando en los párrafos anteriores, el texto propuesto pretende encajar, coherentemente, con la normativa en materia de arbitraje, singularmente la dictada por el Estado Central. Así, la regulación se centra en cuestiones internas, adaptándose al Acuerdo para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón de 9 de abril de 2021, cuestiones que exceden la competencia del regulador estatal, como es la determinación de la adscripción interna de la Junta, o la propuesta de presidente y secretario por la dirección general competente en materia de protección de consumidores; así como los actos internos de ordenación e impulso del procedimiento.

Con arreglo al principio de transparencia, los sucesivos trámites en el procedimiento serán objeto de publicación a través del Portal de Transparencia del Gobierno de Aragón, así como el borrador normativo, con arreglo a las letras d) y e) del apartado 1 del artículo 15 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón. Además, se define con claridad en la parte dispositiva y en esta propia memoria los objetivos de la norma.

En lo que respecta al principio de eficiencia según la definición que del mismo ofrece la normativa básica, no se establecen cargas para el ciudadano, en razón de su vocación ad



intra ya referida, y trata de racionalizar la gestión de los recursos públicos, sustituyendo la tramitación en papel por la más económica electrónica.

En la tramitación de este Decreto se han recabado informes de impacto por razón de género y discapacidad, informe y certificado de existencia de crédito de la Secretaría General Técnica, informe del departamento competente en materia de Hacienda, informe del Consejo Aragonés de Consumo, e informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión celebrada el día 17 de mayo de 2023,

DISPONGO:

Artículo único. *Aprobación del Reglamento por el que se regula la composición, adscripción y funciones de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.*

Se aprueba el Reglamento por el que se regula la composición, adscripción y funciones de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuyo texto se inserta a continuación.

Disposición adicional única. *Indemnización por laudo dictado.*

1. Se determina en 30 euros la cuantía asignada a los árbitros de órganos colegiados y unipersonales, sean propuestos por la Administración, asociaciones de consumidores y usuarios u organizaciones empresariales o profesionales, así como los secretarios, por laudo dictado tras el acto de audiencia de las partes.

2. El régimen de indemnizaciones por razón de servicio establecido en el apartado anterior será objeto de publicación cuando así fuese legalmente exigido.

3. La cuantía referida en el apartado 1 del presente artículo podrá ser actualizada mediante acuerdo del Gobierno de Aragón.

Disposición transitoria única. *Aplicación retroactiva.*

El régimen de indemnizaciones por razón de servicio previsto en la disposición adicional única será aplicable a aquellas asistencias pendientes de abono desde la entrada en vigor del convenio entre el Ministerio de Consumo y el Gobierno de Aragón para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón de fecha 9 de abril de 2021.

Disposición derogatoria única. *Derogación del Decreto 212/1994, de 25 de octubre.*

Se deroga el Decreto 212/1994, de 25 de octubre, de la Diputación General de Aragón, por el que se determina la adscripción de la Junta Arbitral Autónoma de Consumo al Departamento de Sanidad y Consumo, así como todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este Decreto.

Disposición final primera. *Desarrollo normativo.*

Se faculta a la persona titular del departamento competente en materia de protección de consumidores y usuarios a dictar cuantas disposiciones resulten precisas para el desarrollo y ejecución del Reglamento aprobado por el este Decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Este Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 17 de mayo de 2023.

**El Presidente del Gobierno de Aragón,
JAVIER LAMBÁN MONTAÑÉS**

**La Consejera de Ciudadanía
y Derechos Sociales,
MARÍA VICTORIA BROTO COSCULLUELA**



REGLAMENTO POR EL QUE SE REGULA LA COMPOSICIÓN, ADSCRIPCIÓN Y FUNCIONES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Artículo 1. *Objeto y finalidad.*

Este Reglamento tiene por objeto la regulación, dentro del ámbito organizativo propio de la administración de la Comunidad Autónoma, de la composición, adscripción y funciones de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 2. *Estructura territorial y soporte administrativo.*

1. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón se estructura territorialmente a través de las sedes existentes en las tres capitales de provincia aragonesas.

2. La dirección general competente en materia de protección de consumidores prestará a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón el soporte administrativo necesario para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 3. *Adscripción.*

La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón se adscribe a la dirección general competente en materia de protección de consumidores y usuarios.

Artículo 4. *Funciones de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.*

Corresponderán a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón, las siguientes funciones:

- a) El fomento y la formalización de los convenios arbitrales entre consumidores y usuarios y quienes produzcan, importen, suministren o faciliten bienes y servicios.
- b) La mediación y resolución de las controversias derivadas de las reclamaciones arbitrales de consumidores y usuarios.
- c) Confeccionar y actualizar el censo público de empresas incluidas en las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, con expresión del alcance de la oferta.
- d) La elaboración y puesta a disposición de los interesados de los modelos de Convenio Arbitral, y las relaciones de materias excluidas al sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo.
- e) Desarrollar un sistema de información en coordinación con el Ministerio competente en materia de consumo y otras Juntas Arbitrales de Consumo dependientes de las distintas Administraciones Públicas.
- f) Cualesquiera otras funciones que resulten necesarias para potenciar el Sistema Arbitral de Consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 5. *Composición.*

Para el cumplimiento de sus funciones, la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón, estará compuesta de los siguientes miembros:

- a) La persona titular de la Presidencia de la Junta Arbitral, que será nombrada por la titular del Departamento competente en materia de protección de consumidores y usuarios a propuesta de la Dirección General competente en dicha materia, entre personas al servicio de las Administraciones Públicas preferentemente con formación jurídica expertas en arbitraje de consumo, con experiencia y méritos acreditados a estos efectos.
- b) La persona titular de la Secretaría de la Junta Arbitral será nombrada por la titular del Departamento competente en materia de protección de consumidores y usuarios a propuesta de la Dirección General competente en dicha materia, entre personas al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón preferentemente con formación jurídica expertas en arbitraje de consumo.

Artículo 6. *Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.*

Corresponderán específicamente a la persona titular de la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón:

- a) Admitir o inadmitir a trámite las solicitudes de arbitraje.
- b) Ejercer la Presidencia de colegios arbitrales y órganos arbitrales unipersonales dependientes de la Junta actuando con voz y voto, en las mismas condiciones y marco de funciones, responsabilidades, requisitos, deberes y derechos que el resto de árbitros



- presidentes que sean nombrados a estos efectos por la Dirección General competente en materia de consumo.
- c) Designar a los árbitros presidentes y secretarios de los órganos arbitrales de ella dependientes entre el personal al servicio de las Administraciones Públicas, licenciados o graduados en Derecho, previamente nombrados por la Dirección General competente en materia de consumo, y que podrán actuar como miembros de los colegios arbitrales que se constituyan o como órganos arbitrales unipersonales, al amparo de lo establecido en el artículo 19 del Real Decreto 231/2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en función de la cuantía de la controversia o escasa complejidad del asunto.
 - d) Designar a los representantes de los consumidores y empresarios en los Colegios Arbitrales cuando su nombramiento proceda de oficio, conforme a la legislación aplicable en materia de acreditación de árbitros.
 - e) Aceptar la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las empresas, profesionales y establecimientos.
 - f) Incluir en el censo de empresas adheridas de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón y comunicar la inscripción al Registro público de empresas adheridas gestionado por la Dirección General del Ministerio competentes en materia de consumo.
 - g) Otorgar el Distintivo de adhesión que figura en el anexo I del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, a efectos de exhibirlo en sus establecimientos y que pueden utilizar en sus comunicaciones comerciales.

Artículo 7. Secretaría de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Corresponde a la persona titular de la Secretaría de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón:

- a) Implementar el apoyo administrativo a la Junta Arbitral autonómica impulsando la tramitación de los procedimientos.
- b) Ejercer la Secretaría de colegios arbitrales y órganos arbitrales unipersonales dependientes de la Junta cuando así sea designado por la Presidencia actuando con voz y sin voto, en las mismas condiciones y marco de funciones, responsabilidades, requisitos, deberes y derechos que el resto de secretarios que sean nombrados a estos efectos por la Dirección General competente en materia de consumo.
- c) Facilitar el soporte administrativo a los colegios arbitrales y órganos arbitrales unipersonales.
- d) Notificación de los actos administrativos derivados de la actividad de la Junta.

Artículo 8. Órganos arbitrales.

1. Los órganos arbitrales serán unipersonales o colegiados, según lo dispuesto en la normativa básica estatal. En ambos casos serán asistidos por el correspondiente secretario.

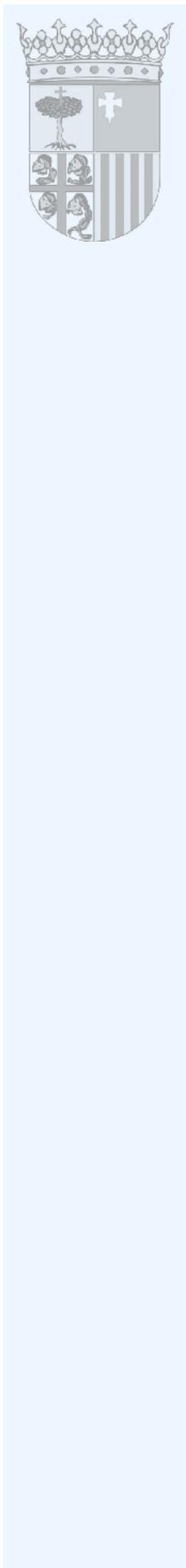
2. Corresponden a los órganos arbitrales las siguientes funciones:

- a) Actuar como árbitros en los procedimientos arbitrales que se sustancien en la Junta Arbitral de Consumo.
- b) Decidir sobre la solución de los conflictos planteados, emitiendo laudo arbitral.
- c) Impulsar los actos de ordenación necesarios para la tramitación del procedimiento.
- d) Proceder a la corrección de cualquier error de cálculo, copia, tipográfico o de naturaleza similar.
- e) Aclaración de aspectos concretos del laudo.
- f) Complementar el laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él.
- g) Rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje, si así lo solicita cualquiera de las partes, con notificación a la otra, dentro de los 10 días siguientes a la notificación del laudo, de conformidad con el artículo 39.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

3. La secretaría del órgano arbitral recaerá sobre personal al servicio de las administraciones públicas con formación jurídica y le corresponderán las funciones:

- a) Velar por la legalidad material y formal de las actuaciones del órgano arbitral.
- b) Preparar, con carácter previo al acto de audiencia, copia física o electrónica de expediente para la puesta a disposición de presidente y vocales del órgano arbitral, y la documentación necesaria para la emisión del acta de audiencia, laudo y notificaciones.

4. La presidencia del órgano arbitral recaerá, asimismo, sobre personal al servicio de la Administración Pública con formación jurídica.



5. En caso de órganos arbitrales colegiados, los dos restantes árbitros serán seleccionados de conformidad con la normativa básica estatal.

Artículo 9. Tramitación electrónica.

1. Recibida la correspondiente solicitud de arbitraje, bien a través del formulario creado al efecto o a través de hoja de reclamaciones, de oficina de registro, registro electrónico, tramitador electrónico, o por cualquiera de los medios previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se procederá a digitalizar la misma y a la creación del oportuno expediente electrónico, en el que se incorporarán los sucesivos documentos generados en el curso del procedimiento.

2. No será necesaria la creación de expediente electrónico en caso de presentación a través de tramitador electrónico, si éste lo generase automáticamente.

3. El expediente electrónico se hallará en todo momento a disposición de los diferentes integrantes del órgano arbitral.

4. Si el interesado así lo solicitase, o en razón de su naturaleza estuviese obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración, las sucesivas notificaciones se practicarán electrónicamente.

5. No se requerirá a los ciudadanos la documentación ya obrante en poder de la Administración, si aquéllos identificasen dónde se custodiaba aquella, ni se requerirá la presentación por duplicado de la documentación.