

ANÁLISIS DEL REAL DECRETO 713/2024 SOBRE EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO*

Pascual Martínez Espín**

Catedrático de Derecho civil

Universidad de Castilla-La Mancha

Centro de Estudios de Consumo

Resumen: El documento ofrece un análisis comparativo del Real Decreto 713/2024, que moderniza y refuerza el Sistema Arbitral de Consumo. El nuevo decreto actualiza la legislación anterior (Real Decreto 231/2008) para alinearla con las recientes directivas de la Unión Europea y leyes nacionales, especialmente a la luz de la digitalización y el aumento de las transacciones transfronterizas dentro de la UE. El análisis cubre el marco legal del decreto, su contenido estructural y los cambios procedimentales que introduce, incluyendo mecanismos de resolución de conflictos más rápidos y eficientes. También se contrasta el nuevo decreto con el anterior, destacando tanto las mejoras como las áreas que aún requieren atención.

Palabras clave: Real Decreto 713/2024; Sistema Arbitral de Consumo; Resolución de Conflictos; Directivas de la UE; Cambios Procedimentales; Digitalización; Transacciones Transfronterizas; Marco Legal.

Title: Analysis of Royal Decree 713/2024 on the Consumer Arbitration System

Abstract: The document provides a comparative analysis of the Royal Decree 713/2024, which modernizes and strengthens the Consumer Arbitration System. The new decree updates the previous legislation (Royal Decree 231/2008) to align with

* Este trabajo es parte del Proyecto de I+D+i PID2021-128913NB-I00, titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances", financiado/a por MICIU/AEI/10.13039/501100011033/ y "FEDER Una manera de hacer Europa" dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato, del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 "El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final" cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 2021-2027, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García y de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado "Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible", con Ref.: 2022-GRIN- 34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4466-7128>

recent European Union directives and national laws, especially in light of the digitalization and increasing cross-border transactions within the EU. The analysis covers the decree's legal framework, its structural content, and the procedural changes it introduces, including faster and more efficient conflict resolution mechanisms. The document also contrasts the new decree with the previous one, highlighting both improvements and areas that still require attention.

Keywords: Royal Decree 713/2024; Consumer Arbitration System; Conflict Resolution; EU Directives; Procedural Changes; Digitalization; Cross-border Transactions; Legal Framework.

Tabla de contenido

1. Introducción.....	59
1.1. Contexto y Justificación del Real Decreto 713/2024.....	60
1.2. Objetivos y alcance del análisis.....	61
2. Marco Legal del Sistema Arbitral de Consumo.....	61
2.1. Antecedentes Legislativos	61
2.2. Principios generales del arbitraje de consumo.....	62
3. Estructura y Contenido del Real Decreto 713/2024	63
3.1. Disposiciones generales	64
3.1.1. Objeto y ámbito de aplicación	64
3.1.2. Principios rectores.....	64
3.1.3. Relación con otras normativas	64
3.2. Órganos y competencias del Sistema Arbitral de Consumo	65
3.2.1. Juntas Arbitrales de Consumo.....	65
3.2.2. Órganos Arbitrales.....	66
3.2.3. Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo	68
3.2.4. Consejo del Sistema Arbitral de Consumo	69
3.3. Procedimiento arbitral y resolución de conflictos	69
3.3.1. Principios generales.....	70
3.3.2. Solicitud de arbitraje	71
3.3.3. Convenio arbitral y adhesiones	72
3.3.4. Inicio del procedimiento arbitral.....	73
3.3.5. Designación del órgano arbitral y desarrollo del procedimiento	74
3.3.6. Laudo arbitral	76
3.3.7. Ejecución y seguimiento del laudo.....	77
3.3.8. Resolución extrajudicial y acuerdos conciliatorios	77
3.3.9. Plazos y términos procesales	77
3.3.10. Recursos y medios de impugnación	77
4. Comparativa con el Real Decreto 231/2008.....	78
4.1. Diferencias y similitudes clave con el decreto anterior	78
4.2. Impacto de los cambios en el nuevo Real Decreto	83
5. Análisis Crítico y Evaluación	84
5.1. Aspectos positivos y negativos del Real Decreto 713/2024	84
5.2. Posibles mejoras y recomendaciones futuras	85

6. Régimen transitorio.....	86
7. Protección de datos de carácter personal	86
8. Conclusiones	87
9. Bibliografía.....	88

I. INTRODUCCIÓN

El Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, publicado en el Boletín Oficial del Estado el 24 de julio de 2024, tiene como objetivo principal modernizar y reforzar el Sistema Arbitral de Consumo. Este nuevo reglamento actualiza y mejora el funcionamiento de este mecanismo extrajudicial, diseñado para resolver conflictos entre consumidores y empresas de manera rápida, eficaz y gratuita. Además, adapta el sistema a las recientes directrices de la Unión Europea y a los cambios sociales y económicos, con el fin de fortalecer la protección de los derechos de los consumidores y promover la confianza en el mercado.

Este Real Decreto sustituye al anterior Reglamento, e introduce modificaciones significativas en la organización y funcionamiento del sistema arbitral, así como en los derechos y deberes de las partes involucradas. El propósito de estas reformas es fomentar una mayor participación y acceso al arbitraje, especialmente en el contexto de la economía digital y las nuevas formas de consumo.

El Sistema Arbitral de Consumo es un mecanismo extrajudicial que facilita la resolución de conflictos, tanto nacionales como internacionales, entre consumidores y empresarios en la Unión Europea. Este sistema tiene carácter vinculante y ejecutorio para las partes implicadas, salvo en casos excepcionales como intoxicación, lesiones, muerte o indicios de delito. A través del arbitraje, consumidores y empresas pueden someter sus controversias a un órgano imparcial, independiente y confidencial.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regulaba el Sistema Arbitral de Consumo, estuvo en vigor durante más de dieciséis años. Sin embargo, resultaba necesario desarrollar una normativa actualizada que adaptara el sistema a las nuevas disposiciones de la legislación nacional y de la Unión Europea. Así, el nuevo Real Decreto 713/2024 reemplaza el anterior marco regulatorio (RD 231/2008) y busca mejorar la eficacia del arbitraje en la protección y defensa de los consumidores y usuarios (D.D. única).

Cabe destacar que, antes de la modificación de 1993, el principio general establecía la obligación de resolver los conflictos en el ámbito del Fuero a quo. El Real Decreto 636/1993, en sus artículos 13.1 y 14.1, limitaba la competencia territorial para el arbitraje y establecía normas específicas para la admisión del arbitraje, como un plazo de 15 días desde el inicio del procedimiento arbitral. Además, imponía la

obligación de remisión del laudo arbitral por el juzgado competente. Sin embargo, ni este reglamento ni el resto de la legislación aplicable preveían efectos procesales específicos, lo que generaba problemas de eficacia y disuadía a los litigantes de optar por el arbitraje.

Por último, el análisis de este nuevo reglamento se centra en los efectos procedimentales y descongestionadores que tiene en comparación con el procedimiento civil ordinario, en lugar de abordar el sistema en su totalidad.

1.1. Contexto y Justificación del Real Decreto 713/2024

El Real Decreto 713/2024 responde a la necesidad de actualizar y adaptar el Sistema Arbitral de Consumo a las nuevas realidades normativas y sociales tanto a nivel europeo como nacional. Desde la promulgación del Real Decreto 231/2008, que estableció la regulación inicial de este sistema, han transcurrido más de dieciséis años, durante los cuales se han producido significativos cambios legislativos y sociales que exigen una revisión y modernización del sistema.

En particular, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo, han introducido nuevas obligaciones y procedimientos que no estaban previstos en la normativa anterior. Además, el avance de la digitalización y el aumento de las transacciones transfronterizas en la Unión Europea han generado la necesidad de un sistema de resolución de conflictos más ágil, accesible y alineado con la normativa comunitaria.

En este contexto, el Real Decreto 713/2024 se justifica por la imperiosa necesidad de garantizar que el Sistema Arbitral de Consumo siga siendo una herramienta eficaz y fiable, acorde con los nuevos estándares normativos y las expectativas de consumidores y empresarios en la era digital. El decreto define el objeto, ámbito y finalidad del Sistema Arbitral de Consumo, estableciendo claramente el marco competencial y personal de aplicación.

La exposición de motivos del Real Decreto también proporciona un análisis del origen y evolución del Sistema Arbitral de Consumo, fundamentado en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de junio de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Esta Directiva, cuya transposición se ha llevado a cabo a través de la Ley 7/2017, enmarca el despliegue de la Resolución Alternativa de Disputas (ADR) en toda la Unión Europea.

La Directiva 2013/11/UE y su transposición por la Ley 7/2017 buscan superar las limitaciones de los procedimientos judiciales tradicionales, que suelen ser menos eficientes y más gravosos. La creciente presencia de órganos de decisión con capacidad para hacer cumplir los acuerdos hace que el coste de los mecanismos de resolución alternativa sea asumible y socialmente necesario. El diseño y análisis de

estos procedimientos apuntan a obtener resultados favorables para la justicia y a encontrar soluciones a los conflictos existentes en diversos ámbitos.

1.2. Objetivos y alcance del análisis

Este análisis tiene como objetivos principales:

- Revisión de la Regulación Precedente: Examinar los cambios y actualizaciones incorporados en el Real Decreto 713/2024 en comparación con la normativa anterior. Esto incluye identificar las modificaciones en el contenido y en la aplicación de las normas respecto al Real Decreto 231/2008.
- Ubicación y Contenido en el Real Decreto: Evaluar cómo se estructuran y se presentan los nuevos elementos dentro del Real Decreto 713/2024. Esto implica analizar la organización del texto y la integración de las nuevas disposiciones en el marco normativo existente.
- Concreciones del Reglamento de Regulación: Detallar las especificaciones y ajustes introducidos por el Real Decreto en relación con el Reglamento Único de Regulación. Se abordarán los cambios en los plazos, procedimientos y mecanismos de conciliación rápida, que son aspectos clave de la nueva normativa.

En el análisis, se discutirá:

- Aspectos Específicos de la Normativa: Modificaciones en las condiciones de plazo, procedimientos y métodos de conciliación rápida, destacando las novedades introducidas y su impacto práctico.
- Resumen de Aspectos Generales: Presentar un resumen basado en el Texto Refundido del 7 de diciembre y en la Directiva 2013/11/UE, que sirve de referencia para las modificaciones.
- Reajustes y Correcciones: Evaluar cómo el Real Decreto 713/2024 aborda las deformaciones y vacíos de la normativa anterior, particularmente en relación con la normativa de desarrollo administrativa y la cuestión de las tasas de arbitraje.

II. MARCO LEGAL DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

2.1. Antecedentes Legislativos

El Sistema Arbitral de Consumo en España ha evolucionado significativamente a lo largo de las últimas décadas, reflejando un esfuerzo continuo por mejorar la resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y empresarios.

1. Real Decreto 636/1993

El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, marcó el inicio de la estructura formal del Sistema Arbitral de Consumo en España. Este decreto estableció el marco inicial para la creación y funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, respondiendo a la

necesidad de un mecanismo rápido, eficaz y gratuito para resolver los conflictos derivados de las relaciones de consumo.

2. Real Decreto 231/2008

El avance significativo en la consolidación del Sistema Arbitral de Consumo se produjo con el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Este decreto dotó al sistema de una mayor estructura y formalidad, introduciendo una regulación más detallada sobre las Juntas Arbitrales de Consumo y los procedimientos para la resolución de litigios. La normativa de 2008 permitió adaptar el sistema a las nuevas realidades del mercado y a las exigencias de una sociedad en evolución.

3. Armonización con la Legislación Europea

La integración de la normativa europea se hizo patente con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorporó la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Esta ley estableció las bases para la resolución alternativa de litigios, alineando el marco legal español con los estándares europeos.

Simultáneamente, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, introdujo un marco de actuación común para todas las Administraciones Públicas, afectando directamente a las Juntas Arbitrales de Consumo debido a su naturaleza administrativa.

4. Real Decreto 713/2024

El Real Decreto 713/2024, promulgado el 23 de julio de 2024, representa la última actualización del Sistema Arbitral de Consumo. Esta norma se inscribe en el contexto de continua evolución legislativa, consolidando y adaptando el sistema a las nuevas exigencias normativas tanto nacionales como europeas. El Real Decreto 713/2024 busca reforzar la eficacia del sistema, asegurando su adecuación a las leyes vigentes y a las expectativas de consumidores y empresarios en la era digital.

5. Necesidad de Actualización

La actualización del Real Decreto 713/2024 es fundamental para alinear la normativa con las leyes más recientes, como la Ley 39/2015 sobre el Procedimiento Administrativo Común y la Ley 7/2017 que incorpora la Directiva 2013/11/UE. El Sistema Arbitral de Consumo, diseñado para resolver conflictos tanto nacionales como transfronterizos dentro de la Unión Europea, se mantiene como un mecanismo extrajudicial voluntario con resoluciones vinculantes y ejecutivas, salvo en casos excepcionales que involucren situaciones graves o indicios de delito.

2.2. Principios generales del arbitraje de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo se rige por una serie de principios generales que garantizan su funcionamiento justo, eficiente y accesible para todos los involucrados. Estos principios se han ido consolidando a lo largo de los años, y el Real Decreto 713/2024 los refuerza como pilares fundamentales del sistema.

- Voluntariedad: El arbitraje de consumo es un mecanismo al que las partes se adhieren de manera voluntaria. Tanto el consumidor como el empresario deben estar de acuerdo en someter su conflicto a la resolución arbitral, lo que confiere a este sistema una naturaleza consensuada y evita la imposición unilateral de sus efectos.
- Imparcialidad e independencia: Los órganos arbitrales que intervienen en la resolución de los litigios deben actuar con total imparcialidad e independencia, garantizando que ninguna de las partes se vea favorecida de manera indebida. Este principio es fundamental para mantener la confianza en el sistema arbitral.
- Confidencialidad: Todos los procedimientos arbitrales se llevan a cabo bajo estricta confidencialidad, protegiendo la privacidad de las partes involucradas y asegurando que la información sensible no sea divulgada fuera del ámbito del arbitraje.
- Gratuidad: El acceso al Sistema Arbitral de Consumo es gratuito para los consumidores, lo que elimina barreras económicas y facilita que cualquier persona pueda resolver sus conflictos sin incurrir en gastos adicionales.
- Accesibilidad universal: El sistema está diseñado para ser accesible a todos los consumidores, independientemente de sus condiciones personales o socioeconómicas. Esto incluye la posibilidad de acceder al arbitraje a través de medios electrónicos, facilitando el uso del sistema a personas con limitaciones geográficas o físicas.
- Rapidez y eficacia: El Sistema Arbitral de Consumo está concebido para ofrecer una resolución rápida y eficaz de los conflictos, evitando la prolongación innecesaria de los procedimientos y proporcionando una solución en plazos razonables. Este principio es clave para mantener la relevancia del arbitraje como una alternativa atractiva a los tribunales ordinarios.
- Carácter vinculante: Las decisiones emitidas por los órganos arbitrales son de carácter vinculante y ejecutorio para las partes, lo que significa que deben cumplirse obligatoriamente, a menos que existan causas excepcionales que permitan su impugnación.

Estos principios generales forman la base sobre la cual se sustenta el Sistema Arbitral de Consumo, asegurando que los procedimientos se lleven a cabo de manera justa, eficiente y en beneficio de todas las partes involucradas. El Real Decreto 713/2024 refuerza estos principios, adaptándolos a las nuevas realidades y desafíos del entorno regulatorio y del mercado.

III. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL REAL DECRETO 713/2024

El Real Decreto 713/2024 representa una reforma integral del Sistema Arbitral de Consumo en España, adaptándolo a las exigencias normativas actuales y a los desafíos que plantea el entorno socio-económico contemporáneo. El decreto se compone de una serie de disposiciones (45 artículos, un Anexo, 4 DF, 1 D.D y 1 DT)

que abarcan desde aspectos generales hasta la definición precisa de los órganos competentes y el procedimiento arbitral aplicable. A continuación, se analiza detalladamente la estructura y el contenido de este instrumento normativo.

3.1. Disposiciones generales

Las disposiciones generales constituyen el marco fundamental sobre el cual se edifica el Real Decreto 713/2024. En esta sección inicial, se establecen los principios rectores, el objeto y el ámbito de aplicación de la norma, así como las definiciones esenciales para su correcta interpretación y ejecución.

3.1.1. Objeto y ámbito de aplicación

El artículo inicial del Real Decreto define claramente su objeto, que es regular el Sistema Arbitral de Consumo como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos, nacionales o transfronterizos, entre consumidores residentes en la UE y empresarios, en caso de vulneración de sus derechos. La decisión de someterse al arbitraje de consumo es de carácter voluntario para las partes involucradas en la disputa.

El ámbito de aplicación se extiende a todas las controversias surgidas entre consumidores y empresarios en el territorio español, incluyendo aquellas que involucren a partes domiciliadas en otros Estados miembros de la Unión Europea. Se excluyen expresamente los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en los que existan indicios racionales de delito, manteniéndose coherencia con la normativa anterior y con los estándares internacionales en materia de arbitraje de consumo.

3.1.2. Principios rectores

Se reafirman los principios fundamentales que rigen el Sistema Arbitral de Consumo, tales como la voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, gratuidad, celeridad y eficacia. Se hace especial énfasis en la necesidad de garantizar la accesibilidad universal al sistema, promoviendo el uso de medios electrónicos y herramientas digitales que faciliten la participación de todas las partes interesadas, independientemente de su ubicación geográfica o circunstancias personales.

3.1.3. Relación con otras normativas

Las disposiciones generales también establecen la relación del Real Decreto 713/2024 con otras normativas nacionales y comunitarias. En este sentido, se indica la plena conformidad del decreto con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorporó al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Se destaca la prioridad de aplicación de este Real Decreto en materia de arbitraje de consumo, sin perjuicio de la aplicación supletoria de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en aquellos aspectos no regulados específicamente en el mismo, junto con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. De manera similar, la actividad de las Juntas Arbitrales se guía por esta normativa, y en aquellos aspectos no contemplados explícitamente, se aplican las disposiciones de la Ley 39/2015, la Ley 40/2015, y otras normas relevantes del Derecho administrativo.

3.2. Órganos y competencias del Sistema Arbitral de Consumo

El Real Decreto 713/2024 define la estructura organizativa del Sistema Arbitral de Consumo, especificando las funciones y competencias de los distintos órganos para garantizar una gestión eficiente y coordinada del sistema.

3.2.1. Juntas Arbitrales de Consumo

Las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos encargados de la gestión y administración del arbitraje de consumo en sus respectivas demarcaciones territoriales. Su estructura puede ser estatal, autonómica o local, dependiendo del ámbito territorial de su competencia.

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, establece el procedimiento para acreditar y notificar a la Comisión Europea las entidades de resolución de litigios que cumplan con sus requisitos. Las Juntas Arbitrales están obligadas a solicitar su acreditación según esta ley y a cumplir sus disposiciones, tanto en su funcionamiento como en los procedimientos de resolución de conflictos que gestionan para consumidores y usuarios.

Las Juntas Arbitrales están compuestas por los titulares y suplentes de la presidencia y secretaría, así como por el personal de apoyo necesario para el desarrollo de sus funciones. Los cargos de presidencia y secretaría, tanto titulares como suplentes, deben ser ocupados por funcionarios públicos designados por la administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral. Los nombramientos se publican en el diario oficial correspondiente. En caso de vacante, ausencia, enfermedad, abstención o recusación de los titulares, las personas suplentes asumirán sus funciones.

Además, la composición de las Juntas Arbitrales de Consumo debe considerar el principio de igualdad de género, asegurando una representación equilibrada de mujeres y hombres, salvo por razones justificadas y debidamente motivadas.

Las resoluciones emitidas por los titulares de la presidencia de las Juntas Arbitrales, excepto aquellas mencionadas en el artículo 18.1.a), finalizan la vía administrativa, aunque se puede interponer un recurso de reposición.

Las notificaciones de los actos administrativos realizados por la Junta Arbitral de Consumo se efectuarán según los procedimientos establecidos en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En caso de que el acto no sea administrativo, la notificación se realizará de acuerdo con las prácticas de cada Junta Arbitral.

Entre sus funciones principales se incluyen:

- Recepción y tramitación de las solicitudes de arbitraje presentadas por los consumidores.
- Designación de los órganos arbitrales responsables de resolver los conflictos.
- Promoción y difusión del Sistema Arbitral de Consumo entre consumidores y empresarios.
- Gestión de las ofertas públicas de adhesión de los empresarios al sistema, asegurando su correcta inscripción y publicidad.

La Junta Arbitral competente para atender las solicitudes de arbitraje será aquella que corresponda al ámbito territorial del domicilio del consumidor que presenta la solicitud. En casos donde el consumidor resida en otro Estado Miembro de la Unión Europea, la competencia recaerá en la Junta Arbitral del territorio donde tenga su domicilio el empresario.

Si, de acuerdo con este criterio, existen varias Juntas Arbitrales con competencia territorial por donde el empresario realiza su actividad, el asunto será adjudicado a la Junta de ámbito territorial más reducido.

En situaciones donde la Junta Arbitral competente no sea la que corresponde según los criterios anteriores, el litigio podrá ser resuelto por otra Junta Arbitral distinta si el consumidor ha indicado previamente en el convenio arbitral, o en cualquier otro momento, su deseo de que la controversia sea decidida por la Junta Arbitral autonómica o local a la que el empresario esté adherido. Sin embargo, esta elección solo será válida si la sede de la Junta Arbitral se encuentra en la misma comunidad autónoma en la que el consumidor reside al momento de presentar la solicitud.

3.2.2. Órganos Arbitrales

Los órganos arbitrales están encargados de emitir los laudos que resuelven los conflictos sometidos al sistema. Estos órganos pueden ser:

- Órgano Arbitral Unipersonal: Designado para reclamaciones con una cuantía inferior a 600 euros o cuando la presidencia de la Junta Arbitral considere que el asunto carece de complejidad jurídica o fáctica. Esta modalidad busca agilizar la resolución de conflictos y reducir los costes administrativos.

- Órgano Arbitral Colegiado: Compuesto por tres árbitros, se utiliza en casos de mayor complejidad o cuando la cuantía supera los 600 euros. Incluye un presidente y dos vocales, garantizando una deliberación colegiada y equilibrada. Los árbitros deben cumplir con requisitos de imparcialidad, independencia y competencia técnica.

En el funcionamiento de los órganos arbitrales, la persona que ocupa la secretaría de la Junta Arbitral, o cualquier otra persona designada por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, asistirá con voz pero sin voto. El presidente puede decidir que esta función sea desempeñada por el órgano arbitral unipersonal o por la persona que preside el órgano arbitral colegiado.

La persona encargada de la secretaría llevará a cabo varias funciones clave. Entre ellas, certificará las actuaciones del órgano arbitral, asegurándose de que se respeten los procedimientos y las reglas para la constitución y la adopción de acuerdos. También levantará acta de las audiencias y, cuando sea necesario, custodiará las grabaciones de audiencias telemáticas y cualquier documentación presentada, garantizando su autenticidad. Además, será responsable de realizar las notificaciones de las actuaciones del órgano arbitral y de proporcionar a las partes interesadas la información solicitada sobre el estado de las actuaciones, siempre manteniendo la confidencialidad de estos datos.

Las propuestas de árbitros para los procedimientos en cada Junta Arbitral deben ser formuladas por la administración pública a la que está adscrita la Junta, así como por las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales que participan en la gestión del Sistema Arbitral de Consumo. Estas propuestas se deben dirigir al presidente de la Junta Arbitral.

Las administraciones públicas pueden proponer solo a personal que esté en su servicio, en el servicio de otra administración pública o en el sector público institucional. Por su parte, las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales solo pueden presentar propuestas de árbitros si están inscritas previamente en los registros estatal o autonómicos correspondientes al ámbito territorial de la Junta.

En cada propuesta se debe especificar si el árbitro será designado para intervenir en todos los procedimientos en general o únicamente en aquellos relacionados con reclamaciones de un sector económico específico.

Las personas propuestas para actuar como árbitros deben solicitar su acreditación al presidente de la Junta Arbitral de Consumo en la que van a intervenir. Al solicitar la acreditación, aceptan desempeñar las funciones correspondientes y ser incluidos en el listado de la Junta. La acreditación de los miembros de los órganos arbitrales es responsabilidad del presidente de la Junta Arbitral de Consumo, quien evalúa los requisitos de honorabilidad y cualificación. En el caso del presidente de la Junta, se considera acreditado como árbitro siempre que posea una licenciatura o grado en Derecho, ya sea que el arbitraje se resuelva en derecho o en equidad.

Si la propuesta proviene de administraciones públicas, es necesario que el propuesto tenga una licenciatura o grado en Derecho para ser acreditado, sin importar si el arbitraje se resuelve en derecho o en equidad. Sin embargo, si el presidente de la Junta considera que la reclamación no es compleja y el arbitraje se resuelve en equidad, puede acreditar a alguien con un conocimiento general suficiente del Derecho, siempre que tenga formación específica o experiencia profesional en derecho de consumo durante al menos dos años.

Para los arbitrajes que se resuelvan en derecho, los árbitros propuestos por asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales o profesionales deben tener un grado o licenciatura en Derecho. Una vez concedida la acreditación, se notificará a los interesados por medios electrónicos y se actualizará su inclusión en el listado público de árbitros de la Junta Arbitral de Consumo de manera continua.

El presidente de la Junta Arbitral que haya otorgado la acreditación a un árbitro tiene la autoridad para retirar dicha acreditación y dar de baja al árbitro del listado en varias situaciones. Esto puede ocurrir si el árbitro renuncia, deja de cumplir con los requisitos necesarios, incumple sus funciones o rechaza injustificadamente participar en los procedimientos. También puede retirarse la acreditación si la entidad que propuso al árbitro solicita y justifica la baja, o si dicha entidad desaparece, deja de cumplir con los requisitos o cesa su colaboración con la Junta Arbitral. La acreditación también puede ser retirada si el árbitro asume un cargo que comprometa su independencia y la confianza de las partes.

La retirada de la acreditación no tiene carácter sancionador ni disciplinario y puede iniciarse de oficio o a petición de las partes interesadas. Se garantiza el derecho a la audiencia y a la contradicción tanto para el árbitro como para la entidad que realizó la propuesta. Esta retirada no afecta a la gestión de la falta de funciones arbitrales durante un procedimiento en curso, la cual se resolverá conforme a las disposiciones establecidas.

3.2.3. Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo

La Comisión de las Juntas Arbitrales es un órgano administrativo colegiado que está funcionalmente vinculado al Ministerio de Consumo. Está compuesta por la persona que ocupa la presidencia de la Junta Arbitral Nacional, quien también preside la Comisión, y por dos vocales: uno designado por la Comisión Sectorial de Consumo y otro por la asociación de mayor representación estatal de las entidades locales que presiden una Junta Arbitral territorial.

La secretaría de la Comisión es responsabilidad de la persona que ocupa la secretaría de la Junta Arbitral Nacional, quien participa en las reuniones con voz pero sin voto.

Los vocales de la Comisión tienen un mandato de cuatro años. Su mandato puede concluir por renuncia, incapacidad o al final del período asignado. En el caso de que

finalice el mandato, los vocales continuarán en funciones hasta que se realice una nueva designación.

La Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo actúa como órgano de coordinación y supervisión del sistema. Sus funciones incluyen:

- Conocer y resolver los recursos interpuestos contra las decisiones de admisión o inadmisión de solicitudes de arbitraje dictadas por las Juntas Arbitrales.
- Emitir informes y recomendaciones para asegurar una interpretación uniforme de las normas aplicables al arbitraje de consumo.
- Promover la formación y actualización de los miembros de las Juntas Arbitrales y de los árbitros.
- Evaluar la transparencia y eficacia del sistema mediante la revisión periódica de su funcionamiento y la propuesta de mejoras.

3.2.4. Consejo del Sistema Arbitral de Consumo

El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo es un órgano consultivo y de participación que representa a diversas entidades, incluyendo administraciones públicas con competencias en materia de consumo, asociaciones de consumidores y usuarios, organizaciones empresariales y entidades locales. Sus principales funciones son:

- Asesorar al Ministerio competente sobre la planificación y mejora del Sistema Arbitral de Consumo.
- Proponer iniciativas para fomentar la adhesión de los empresarios al sistema y mejorar la protección de los derechos de los consumidores.
- Evaluar el impacto y la eficacia de las políticas y normativas relacionadas con el arbitraje de consumo.

3.3. Procedimiento arbitral y resolución de conflictos

Esta sección del Real Decreto establece el procedimiento específico que debe seguirse para la resolución de conflictos a través del Sistema Arbitral de Consumo, detallando cada una de las fases y actuaciones necesarias para garantizar un proceso justo, eficaz y acorde con los principios establecidos.

El nuevo decreto detalla los principios generales del procedimiento, como su carácter unidireccional, la igualdad de las partes, la gratuidad y la confidencialidad. Asimismo, regula la presentación y subsanación de solicitudes de arbitraje, la verificación de la

competencia de la Junta Arbitral, y el traslado de la solicitud al empresario reclamado cuando no exista convenio arbitral previo (arts. 32 y 34 RD 713/2024).

El procedimiento arbitral se inicia con la presentación de la solicitud, que debe ser corregida si no cumple con los requisitos necesarios. Se verifica la competencia de la Junta Arbitral antes de aceptar o rechazar la solicitud, y en ausencia de un convenio arbitral, se le da al empresario la opción de aceptar o rechazar el arbitraje. El proceso sigue principios de igualdad, gratuidad, confidencialidad, y accesibilidad universal. El laudo debe emitirse en un plazo de 90 días naturales desde la notificación de inicio, aunque puede extenderse en casos complejos.

Una de las novedades más relevantes es la eliminación de cualquier tipo de limitación en las ofertas públicas de adhesión por parte de los empresarios, según el artículo 24 RD 713/2024. El distintivo de "empresario adherido" pasa a ser único y su uso y exhibición se vuelve obligatorio en todos los soportes de comunicación al consumidor (artículo 26 RD 713/2024).

Además, se garantiza el acceso de los consumidores a estas ofertas mediante bases de datos electrónicas (artículo 27 RD 713/2024), con la obligación de que las Juntas Arbitrales mantengan actualizada la información y la publiquen.

3.3.1. Principios generales

El procedimiento arbitral de consumo está diseñado para que solo los consumidores y usuarios puedan presentar solicitudes para resolver sus disputas mediante este mecanismo. Este proceso se basa en principios de audiencia, contradicción, igualdad y gratuidad, asegurando que los consumidores puedan acceder fácilmente a través de medios electrónicos o tradicionales, sin importar su ubicación. También se garantiza que el procedimiento sea accesible para todos, incluyendo a personas con discapacidad, utilizando medios y soportes adecuados.

Todos los participantes en el arbitraje, incluidos los órganos arbitrales y las partes involucradas, deben mantener la confidencialidad sobre la información a la que tienen acceso durante el procedimiento. En cuanto a la resolución del litigio, el arbitraje se decidirá en equidad a menos que las partes acuerden expresamente que se resuelva en derecho. Si el empresario ha ofrecido que el arbitraje sea en derecho y el consumidor prefiere en equidad, se informará al reclamante y se solicitará su aceptación; de no acordar, se tratará como si no hubiera adhesión previa.

Las decisiones de los órganos arbitrales colegiados se tomarán por mayoría simple, y en caso de empate, decidirá el presidente del órgano. Los árbitros que discrepen de la decisión podrán expresar su voto particular. Las decisiones en equidad estarán respaldadas por las normas jurídicas y las cláusulas contractuales, y deberán estar debidamente motivadas. Finalmente, la notificación de las actuaciones y laudos se llevará a cabo según la práctica establecida por la Junta Arbitral o, en su defecto, según lo estipulado en la Ley 39/2015.

3.3.2. Solicitud de arbitraje

El consumidor o usuario que sienta que un empresario ha violado sus derechos, ya sea legal o contractualmente, puede presentar una solicitud de arbitraje en el registro de la Junta Arbitral correspondiente, si esta existe, o en cualquiera de los lugares mencionados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. La solicitud debe contener los datos identificativos del consumidor y del empresario reclamado, una descripción detallada de los hechos y pretensiones, así como la documentación que respalde la reclamación.

La persona que preside la Junta Arbitral que recibe una solicitud de arbitraje será la encargada de determinar si la Junta es competente territorialmente. Si la Junta no tiene la competencia adecuada, la solicitud se trasladará a la Junta Arbitral de Consumo correspondiente en un plazo de diez días hábiles a partir de la fecha en que se presentó la solicitud.

La Junta Arbitral verifica la admisibilidad de la solicitud, comprobando que cumple con los requisitos formales y que el asunto es susceptible de ser resuelto mediante arbitraje. En caso de deficiencias, se otorga al solicitante un plazo para su subsanación. Si el empresario está adherido al sistema, el procedimiento continúa; de lo contrario, se le invita a aceptar voluntariamente el arbitraje.

Una vez que la Junta Arbitral competente recibe una solicitud completa de arbitraje, tiene un plazo máximo de veintidós días naturales para notificar si la solicitud es admitida o no.

La decisión de admitir o inadmitir la solicitud no concluye el proceso administrativo, y cualquiera de las partes involucradas puede impugnarla. Este recurso se puede presentar dentro de un mes desde que se notificó la resolución, y puede dirigirse tanto a la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo como al presidente de la Junta Arbitral territorial que emitió la resolución cuestionada. En este último caso, el recurso, junto con un informe y una copia completa y ordenada del expediente, será remitido a la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo en un plazo de quince días hábiles.

La Comisión tiene un máximo de tres meses desde la interposición del recurso para dictar y notificar su resolución. Si pasado este tiempo no se ha emitido ninguna resolución, se entenderá que el recurso ha sido desestimado. La resolución que se dicte en este recurso será definitiva en la vía administrativa.

Por otro lado, en todos los demás casos, la decisión sobre la admisión o inadmisión de la solicitud pondrá fin a la vía administrativa.

Las Juntas Arbitrales proporcionarán a las partes modelos estandarizados para facilitar el proceso de arbitraje. Entre estos documentos, se incluirán al menos el modelo de solicitud de arbitraje y el de aceptación de esta solicitud en ausencia de

un convenio arbitral. También se ofrecerá el modelo para la contestación de la solicitud por parte del empresario, junto con cualquier otro documento que pueda ayudar en los trámites del procedimiento arbitral.

3.3.3. *Convenio arbitral y adhesiones*

Una vez que la Junta Arbitral admite la solicitud de arbitraje, procede a notificar esta decisión a las partes involucradas y verifica si existe un convenio arbitral válido.

Si no se encuentra un convenio arbitral debidamente formalizado, la Junta envía la solicitud de arbitraje al empresario reclamado, dándole un plazo de diez días hábiles para aceptar o rechazar la solicitud. Si el empresario decide aceptar, debe presentar una respuesta a la solicitud y adjuntar los documentos y las pruebas que considere relevantes para el procedimiento. En el mismo momento en que se solicita la aceptación, se puede invitar al empresario a proponer una solución que resuelva el conflicto.

En el caso de que el empresario acepte el arbitraje, se considerará formalizado el convenio arbitral. Si además el empresario propone una solución consensuada y esta es aceptada por el consumidor, dicha solución se elevará a la categoría de laudo conciliatorio, salvo que ya se haya cumplido el acuerdo o que ambas partes renuncien a esta opción de mutuo acuerdo.

Por otro lado, si el empresario no acepta la invitación para resolver el conflicto dentro del plazo concedido, se dictará una resolución que archive la solicitud, dejando abierta la posibilidad de recurrir a la vía judicial. Asimismo, se notificará al consumidor cualquier propuesta del empresario que busque alcanzar una solución consensuada, ya sea total o parcial, del litigio.

El convenio arbitral puede ser una cláusula en un contrato o un acuerdo independiente entre las partes y debe expresar claramente su intención de resolver las disputas derivadas de una relación de consumo mediante el arbitraje. Este convenio debe estar por escrito y, si una norma lo exige, en formato electrónico. Además, debe estar siempre accesible y reproducible durante su vigencia.

Cuando se ofrece la posibilidad de adhesión pública al Sistema Arbitral de Consumo, el convenio se considera válido simplemente con la presentación de una solicitud de arbitraje, siempre y cuando la reclamación esté dentro del ámbito de la empresa. Esto también aplica si el empresario usa un distintivo público de adhesión al sistema, incluso si no hubo oferta previa o si esta ha perdido su validez.

Si no se puede comprobar la existencia del convenio arbitral de ninguna de las formas mencionadas, la Junta Arbitral, tras admitir la solicitud de arbitraje, la enviará al reclamado para su aceptación o rechazo.

Al acordar resolver un conflicto mediante arbitraje de consumo, las partes deben ser informadas, preferentemente a través de formularios proporcionados por las Juntas Arbitrales, de que un convenio arbitral válido impide a los tribunales conocer el litigio si se invoca mediante una declinatoria. También se les debe informar de que la decisión final del arbitraje será vinculante.

Los empresarios tienen la opción de hacer una oferta pública y unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, ya sea por escrito o a través de medios electrónicos. En esta oferta deben especificar si el arbitraje se resolverá en equidad, en derecho, o si será a elección del consumidor. También deben indicar el plazo de validez de la oferta; si estos detalles no se incluyen, se considerará que la oferta es en equidad y por tiempo indefinido.

La oferta pública debe ser general y aplicarse a todo el Sistema Arbitral de Consumo, abarcando todas las actividades del empresario bajo un mismo número de identificación fiscal, nombre comercial, o marca. En el caso de empresarios individuales que realicen actividades distintas en diferentes establecimientos o mediante venta a distancia, deberán especificar en su oferta qué actividades están incluidas.

No se considerará que hay limitaciones en la oferta pública de adhesión si esta tiene una duración superior a un año o si se dirige a las Juntas Arbitrales del territorio principal donde el empresario opera. Cualquier otra condición que restrinja la oferta será vista como una limitación. Para estos efectos, un empresario se considera que opera principalmente en un territorio si ofrece bienes o servicios a consumidores en esa área, ya sea a través de tiendas físicas o medios de comunicación a distancia.

Tanto la oferta de adhesión como su posible denuncia deben ser realizadas por el empresario o su representante autorizado.

La Junta Arbitral que debe decidir sobre la aceptación o rechazo de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo es la que corresponde al ámbito territorial donde el empresario realiza principalmente su actividad. En el caso de que haya varias Juntas Arbitrales en esa región, será la de mayor rango territorial la que tomará la decisión. Si la actividad principal del empresario se desarrolla en un área que abarca más de una comunidad autónoma, entonces será la Junta Arbitral Nacional de Consumo la encargada de resolver sobre la oferta.

Si la Junta Arbitral que recibe la oferta no es la adecuada para resolverla, deberá transferir la oferta a la Junta Arbitral competente dentro de un plazo máximo de diez días hábiles, informando al solicitante sobre el cambio.

3.3.4. Inicio del procedimiento arbitral

Una vez formalizado un convenio arbitral válido y disponiendo de toda la documentación necesaria para llevar adelante el procedimiento, el presidente de la

Junta Arbitral decidirá el inicio del proceso de arbitraje. Si existen dos o más solicitudes que involucren al mismo empresario reclamado y tengan la misma pretensión, el presidente podrá decidir acumularlas en un solo procedimiento, notificando a las partes sobre esta decisión.

Con el inicio del procedimiento arbitral, se procederá a la designación del órgano arbitral que se encargará de resolver el conflicto. Las partes recibirán notificaciones individuales o conjuntas con las resoluciones pertinentes, que incluirán la admisión a trámite de la solicitud si aún no se ha notificado, el inicio del procedimiento arbitral y la designación del órgano arbitral.

Además, si no se ha hecho antes, se enviará al empresario reclamado la solicitud de arbitraje junto con toda la documentación presentada. En este momento, se le otorgará un plazo de diez días hábiles para responder a la solicitud, presentar documentos, proponer pruebas y, si lo considera necesario, plantear una contrademanda. También se le podrá invitar a proponer una solución consensuada que ponga fin al litigio.

3.3.5. Designación del órgano arbitral y desarrollo del procedimiento

Una vez admitida la solicitud, la Junta Arbitral designa el órgano arbitral correspondiente, ya sea unipersonal o colegiado, según la naturaleza del conflicto. El órgano arbitral notifica a las partes la apertura del procedimiento y les concede un plazo para presentar alegaciones y pruebas.

El procedimiento se desarrolla bajo los principios de audiencia, contradicción e igualdad de las partes. Se pueden celebrar vistas orales si el órgano arbitral lo considera necesario, y se admite la práctica de pruebas documentales, periciales o testificales que sean pertinentes para el esclarecimiento de los hechos.

Las alegaciones presentadas por el empresario reclamado en su respuesta a la solicitud de arbitraje, según lo establecido en los artículos 36.2 y 37.4, se incorporarán al procedimiento arbitral junto con la solicitud y la documentación aportada por ambas partes.

Toda la información, incluyendo las alegaciones, documentos y pruebas que cada parte haya presentado, será compartida con la otra parte en litigio. Además, se pondrán a disposición de ambas partes los dictámenes periciales y cualquier otra prueba que se utilice como base para el laudo arbitral que pondrá fin al procedimiento.

En cualquier momento del proceso, antes de que el órgano arbitral emita el laudo definitivo, se puede instar a las partes a intentar alcanzar un acuerdo consensuado.

El empresario reclamado tiene la posibilidad de presentar una contrademanda en respuesta a la solicitud de arbitraje en el momento en que conteste a esta. Sin

embargo, dicha contrademanda solo será admitida por el órgano arbitral si está relacionada con la pretensión del consumidor. Si la contrademanda es aceptada, se le concederá al reclamante un plazo de siete días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación, para que presente sus alegaciones.

Durante el curso del procedimiento arbitral, el consumidor puede modificar o ampliar la pretensión recogida en su solicitud, salvo que el órgano arbitral considere que dicha modificación es improcedente debido a la demora con la que se haya presentado.

El empresario dispondrá de siete días hábiles, a partir del día siguiente a la notificación de la modificación o ampliación de la pretensión, para responder o, en su caso, proponer una contrademanda relacionada con la nueva pretensión. En todo momento, se garantizará el principio de audiencia y contradicción entre las partes, y, si es necesario, se fijará una nueva fecha para la celebración de la audiencia o se programará una nueva, si ya se hubiera realizado una con anterioridad.

Si la modificación sustancial de la pretensión inicial o la contrademanda no son admitidas, esta decisión se reflejará en el laudo final que ponga término al procedimiento, debidamente fundamentada.

El órgano arbitral escuchará a las partes de la manera que considere más adecuada, ya sea de forma escrita u oral, en persona, a través de videoconferencias o utilizando otros medios técnicos que faciliten la identificación y comunicación.

Las partes serán citadas a la audiencia con suficiente antelación y se les advertirá explícitamente que en esta podrán presentar alegaciones y proponer las pruebas que consideren necesarias para defender sus derechos, incluso si no las habían presentado anteriormente.

La citación para la audiencia puede enviarse al mismo tiempo que las notificaciones de los actos previstos en el artículo 37, apartados 3 y 4.

De la audiencia se levantará un acta, que será firmada por la persona designada para desempeñar la secretaría del órgano arbitral. Este acta deberá incluir la fecha y el lugar en que se realizó la audiencia, la identificación de los asistentes, las pretensiones y, en su caso, la contrademanda, así como los hechos o circunstancias constatados durante la misma y los acuerdos adoptados. Si se realiza una grabación de la audiencia, esta se adjuntará al acta, sin necesidad de detallar en el documento los hechos y circunstancias que puedan ser reproducidos.

Las partes deben presentar, junto con la solicitud de arbitraje o su contestación, las pruebas que tengan relacionadas con el litigio. También pueden proponer otras pruebas que, si es posible, se llevarán a cabo durante la audiencia. El órgano arbitral decidirá si admite o rechaza estas pruebas, y, si lo considera necesario para resolver el conflicto, puede ordenar de oficio la realización de pruebas complementarias.

Si no es posible realizar las pruebas durante la audiencia, se tomarán las medidas necesarias para garantizar la igualdad y el derecho de contradicción entre las partes cuando las pruebas sean practicadas.

El órgano arbitral notificará a las partes sobre la realización de las pruebas en un momento distinto a la audiencia, especificando la fecha, hora y lugar, y convocándolas a estar presentes en aquellas pruebas donde su presencia sea posible.

Los costos generados por la realización de las pruebas serán asumidos por la parte que las haya solicitado, o compartidos de manera equitativa si ambas partes las propusieron de común acuerdo.

El órgano arbitral también puede proponer de oficio la realización de pruebas adicionales si lo considera necesario y si el presupuesto lo permite, en cuyo caso los costos serán cubiertos por la Junta Arbitral.

Si el órgano arbitral detecta mala fe o temeridad en alguna de las partes, podrá asignar los costos de las pruebas de una manera diferente a la prevista anteriormente, lo cual se reflejará en el laudo que se emita.

La ausencia o inactividad de las partes no afectará la validez del procedimiento, no se considerará como un reconocimiento de las pretensiones y no impedirá que se emita un laudo para resolver el conflicto.

3.3.6. Laudo arbitral

Una vez concluida la fase probatoria, el órgano arbitral dictará un laudo motivado, por escrito y notificado a las partes en un plazo máximo de noventa días naturales desde el inicio del procedimiento. Este plazo podrá prorrogarse si la complejidad del asunto lo justifica.

El laudo, conforme a lo establecido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, pondrá fin al procedimiento arbitral sin abordar el fondo del asunto en los siguientes casos: cuando falten elementos esenciales para resolver el litigio, cuando las partes acuerden finalizar las actuaciones, cuando continuar sea imposible o innecesario, o si el reclamante desiste de su solicitud salvo que el reclamado se oponga y el órgano arbitral reconozca un interés legítimo en una resolución definitiva.

Si las partes llegan a una solución consensuada que resuelve todos los aspectos del litigio, el laudo conciliatorio deberá dictarse en un plazo de un mes desde el día siguiente a la notificación del inicio del procedimiento, siempre y cuando el acuerdo haya sido conocido por el órgano arbitral en ese momento. Si no fuera así, el plazo se contará desde la fecha en que el órgano arbitral haya tenido conocimiento del acuerdo.

Cuando las partes logran un acuerdo y existe un convenio arbitral válido, el órgano arbitral designado emitirá un laudo conciliatorio sin necesidad de trámites adicionales, a menos que considere imprescindible realizar alguna actuación adicional. Esto se llevará a cabo siempre y cuando no se presente ninguna de las circunstancias excepcionales previstas en el artículo 36.3.

El laudo es vinculante y ejecutivo para ambas partes, equiparándose a una sentencia judicial firme. No obstante, puede ser objeto de recurso de anulación ante los tribunales de justicia en los casos y por las causas previstas en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

3.3.7. Ejecución y seguimiento del laudo

La ejecución del laudo corresponde a la parte a cuyo favor se ha dictado, pudiendo solicitar el auxilio judicial en caso de incumplimiento por la parte contraria. La Junta Arbitral realiza un seguimiento del cumplimiento de los laudos y puede adoptar medidas para fomentar su efectiva ejecución, como informar a las autoridades competentes en materia de consumo sobre posibles incumplimientos reiterados por parte de empresarios adheridos.

3.3.8. Resolución extrajudicial y acuerdos conciliatorios

El Real Decreto fomenta la resolución amistosa de los conflictos en cualquier fase del procedimiento arbitral. Si las partes alcanzan un acuerdo, este puede ser elevado a la categoría de laudo conciliatorio por el órgano arbitral, siempre que no contravenga la legislación vigente ni los derechos de las partes.

3.3.9. Plazos y términos procesales

Los plazos procesales establecidos en el procedimiento arbitral se cuentan en días hábiles, excluyendo los sábados, domingos y festivos, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015. Se establece la posibilidad de prórrogas en casos justificados, siempre con el objetivo de garantizar la celeridad y eficacia del proceso.

3.3.10. Recursos y medios de impugnación

Contra las resoluciones de admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje, las partes pueden interponer recurso ante la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo. Asimismo, el laudo arbitral puede ser impugnado ante los tribunales de justicia mediante el recurso de anulación, por las causas tasadas en la normativa de arbitraje, garantizando así el derecho a la tutela judicial efectiva.

IV. COMPARATIVA CON EL REAL DECRETO 231/2008

4.1. Diferencias y similitudes clave con el decreto anterior

El Real Decreto 713/2024 introduce una serie de modificaciones significativas al Sistema Arbitral de Consumo en comparación con su predecesor, el Real Decreto 231/2008, pero también conserva ciertos aspectos fundamentales que han probado su eficacia en la resolución de conflictos de consumo.

Similitudes clave:

Estructura básica del sistema: Ambos decretos mantienen la estructura del Sistema Arbitral de Consumo, con las Juntas Arbitrales como los principales órganos encargados de la resolución de litigios y la Comisión de Juntas Arbitrales como órgano consultivo y coordinador.

Principios fundamentales: Los principios de voluntariedad, imparcialidad, gratuidad, y confidencialidad continúan siendo pilares esenciales en ambos decretos, garantizando que el sistema arbitral funcione de manera justa y accesible para los consumidores y empresarios.

Carácter vinculante de los laudos: Tanto el Real Decreto 231/2008 como el 713/2024 reafirman que los laudos arbitrales tienen carácter vinculante y ejecutivo, asegurando que las decisiones arbitrales sean obligatorias para las partes.

Diferencias clave:

Adaptación a nuevas normativas: El Real Decreto 713/2024 se adapta a la legislación más reciente, como la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 7/2017, que incorpora la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Esto representa una actualización necesaria para alinear el sistema con los estándares normativos actuales.

Simplificación de la adhesión de empresarios: Una de las modificaciones más destacadas es la eliminación de la posibilidad de limitaciones en las ofertas públicas de adhesión de los empresarios al sistema arbitral, establecida en el artículo 24 del Real Decreto 713/2024. Esto implica que el distintivo de empresario adherido pasa a ser único y obligatorio, sin restricciones, lo que simplifica y universaliza la participación empresarial en el sistema.

Modernización y digitalización: El nuevo decreto incorpora de manera más explícita el uso de medios electrónicos en la gestión de los procedimientos arbitrales, así como en la publicidad de las adhesiones de empresarios y los laudos emitidos. Se crean bases de datos electrónicas para facilitar el acceso

a la información, lo que representa una modernización significativa respecto al Real Decreto 231/2008.

Organización interna y competencias: El Real Decreto 713/2024 redefine las competencias y funciones de ciertos órganos, como la reducción en la composición del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo y una mayor claridad en la asignación de competencias entre las Juntas Arbitrales y la Comisión de Juntas Arbitrales, lo que refuerza la eficiencia operativa del sistema.

La comparación entre las normativas de 2008 y 2024 revela una evolución significativa en la estructura y contenido del Sistema Arbitral de Consumo. Ambas normas comienzan con disposiciones generales, abarcando los primeros dos artículos, pero las similitudes entre ellas empiezan a desdibujarse conforme se profundiza en sus respectivos capítulos y artículos.

La normativa de 2008 se organiza de manera bastante tradicional, con una primera sección dedicada a las disposiciones generales, seguida por un capítulo sobre la organización del sistema, que abarca los artículos 3 al 13. A continuación, se detalla el procedimiento arbitral en los artículos 14 al 30, seguido de la ejecución de los laudos en el artículo 31, y finalmente, se concluye con disposiciones finales y transitorias en los artículos 32 al 36.

Por otro lado, la normativa de 2024 muestra una estructura más compleja y detallada. Tras las disposiciones generales, la organización del sistema arbitral se extiende desde el artículo 3 hasta el 22, sugiriendo una ampliación considerable en esta área. Posteriormente, se introducen dos capítulos adicionales: uno dedicado al convenio arbitral y al procedimiento (artículos 23 al 30) y otro que aborda tanto el procedimiento arbitral como las actuaciones administrativas previas (artículos 31 al 45). Finalmente, las disposiciones finales se desarrollan de manera más exhaustiva en los artículos 46 al 50.

En cuanto al contenido específico, el artículo 1 en ambas normativas establece el objeto de la regulación, que en 2008 se centraba en regular el Sistema Arbitral de Consumo con el objetivo de resolver conflictos entre consumidores y empresarios de forma rápida y eficaz. La normativa de 2024 mantiene este enfoque, pero introduce un nuevo énfasis en la adaptación del sistema a las nuevas tecnologías y métodos de resolución de conflictos, incluyendo el uso de medios digitales. Entre las novedades más destacadas, se incluye una referencia explícita a la digitalización de los procedimientos, permitiendo que las solicitudes se tramiten por Internet, las notificaciones se envíen de manera digital, y las audiencias puedan llevarse a cabo de forma remota mediante videoconferencia. Aunque este avance es positivo, cabe señalar que la normativa podría haber proporcionado más detalles sobre la implementación práctica de esta digitalización.

El artículo 2 de ambas normas define el ámbito de aplicación del sistema arbitral. Mientras que en 2008 se limitaba a conflictos individuales entre consumidores y empresarios, la normativa de 2024 amplía este ámbito para incluir también los conflictos colectivos, permitiendo que grupos de consumidores presenten casos de manera conjunta. Esta ampliación responde a la creciente demanda de mecanismos que aborden problemas sistémicos, aunque plantea retos en términos de gestión y eficiencia de los procesos arbitrales.

En lo que respecta a la regulación aplicable y la composición del sistema arbitral, el artículo 3 de 2008 se centraba en describir la regulación aplicable, haciendo referencia a normativas generales de arbitraje y consumo. En cambio, en 2024, este artículo se enfoca en detallar la composición del sistema, especificando los órganos que lo integran y sus competencias, lo que refuerza la transparencia del sistema. Sin embargo, sería deseable que la normativa de 2024 incluyera una referencia clara a la regulación aplicable, especialmente en relación con normativas internacionales o comunitarias.

Los artículos 4 al 13 en la normativa de 2008 se dedicaban a detallar la organización y funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo, abordando aspectos como la composición, competencias y funcionamiento. En la normativa de 2024, se introduce una estructura más simplificada pero clara, distinguiendo entre diferentes órganos como las Juntas Arbitrales, los Órganos Arbitrales, y el Consejo del Sistema Arbitral. Aunque esta nueva estructura organizativa facilita la comprensión del sistema, podría haberse proporcionado una transición más detallada para asegurar que no se pierdan aspectos importantes del funcionamiento anterior.

El procedimiento arbitral, tratado en los artículos 14 al 30 de la normativa de 2008, se describe de manera exhaustiva, desde la solicitud hasta la resolución del conflicto, incluyendo plazos y requisitos. En 2024, este apartado se divide en dos capítulos, lo que permite un enfoque más detallado de cada fase del procedimiento y un mayor énfasis en la eficiencia y accesibilidad del proceso. Sin embargo, esta división y el detalle adicional, aunque bienvenidos, podrían complicar la comprensión general del proceso para usuarios no especializados.

Finalmente, en lo que respecta a la ejecución de laudos y las disposiciones finales, los artículos 31 al 36 en 2008 abordaban estos aspectos de manera concisa, incluyendo algunas disposiciones transitorias y la entrada en vigor de la norma (12 de agosto de 2024). La normativa de 2024, sin embargo, extiende significativamente esta sección, cubriendo no solo la ejecución de laudos, sino también mejoras en la transparencia y publicidad de las decisiones arbitrales, lo que fortalece la confianza en el sistema. No obstante, la mayor extensión de las disposiciones finales y transitorias podría añadir complejidad a la interpretación de la norma.

En términos generales, la normativa de 2024 supone un avance importante respecto a la de 2008, adaptándose a las necesidades contemporáneas y mejorando varios aspectos clave del sistema arbitral, como la digitalización, la inclusión de conflictos

colectivos, y la transparencia. Sin embargo, estos avances también introducen nuevos desafíos, como la necesidad de directrices claras para la implementación digital, la gestión eficiente de conflictos colectivos, y el equilibrio entre transparencia y protección de datos personales. Por tanto, aunque la normativa de 2024 representa un paso adelante, su éxito dependerá de cómo se aborden estos desafíos en la práctica.

Tabla comparativa que destaca las diferencias y novedades entre las normas de 2008 y 2024, artículo por artículo:

Artículo	2008	2024	Diferencias/Novedades
1. Objeto	Regular el Sistema Arbitral de Consumo para resolver conflictos de manera rápida y eficaz.	Mismo objeto, con énfasis en adaptación a nuevas tecnologías y medios digitales.	Novedad: Se incluye referencia explícita a la digitalización y el uso de plataformas electrónicas.
2. Ámbito de Aplicación	Limitado de conflictos individuales entre consumidores y empresarios.	Incluye conflictos a colectivos, permitiendo que grupos de consumidores presenten casos conjuntos.	Novedad: Se abordan conflictos colectivos, ampliando el ámbito de aplicación.
3. Regulación Aplicable / Composición	Describe la regulación aplicable / refiriéndose a las normas generales.	Enfocado en la composición del sistema, detallando los órganos y competencias.	Diferencia: Especificación clara de la composición del sistema.
4-13. Organización del Sistema	Detalla la organización de las Juntas Arbitrales, su composición y funcionamiento.	Introduce una estructura más simplificada y clara, diferenciando entre los órganos del sistema.	Novedad: Nueva estructura organizativa más accesible y clara.
14-30. Procedimiento Arbitral	Explica el procedimiento desde la solicitud hasta la resolución, incluyendo plazos.	Dividido en dos capítulos, detallando procedimientos y actuaciones.	Novedad: División en capítulos permite enfoque más detallado y accesible.

Artículo	2008	2024	Diferencias/Novedades
		administrativas previas.	
31. Ejecución de Laudos	Cubierto como una única disposición.	Aborda la ejecución de laudos y mejora la transparencia y publicidad de las decisiones.	Novedad: Mecanismos adicionales para asegurar la transparencia y accesibilidad de las decisiones.
32-36. Disposiciones Finales	Incluye disposiciones transitorias entrada en vigor.	Artículos más extensos (31-50) cubriendo y disposiciones finales con enfoque en transparencia.	Diferencia: Extensión de disposiciones finales y transitorias para mayor claridad.

Observaciones Generales

- Digitalización y Accesibilidad: La normativa de 2024 destaca por incorporar tecnologías digitales, mejorando el acceso y eficacia del sistema arbitral. Sin embargo, la implementación práctica de estas tecnologías requiere clarificación y soporte adecuado para asegurar accesibilidad para todos los usuarios.
- Ampliación a Conflictos Colectivos: La inclusión de conflictos colectivos en 2024 responde a la necesidad de abordar problemas sistémicos en el consumo. Esto representa un avance importante, pero también demanda una gestión cuidadosa para evitar saturación del sistema y asegurar una resolución eficaz.
- Organización Estructural: La norma de 2024 introduce una simplificación organizativa que clarifica roles y responsabilidades, aumentando la transparencia. Sin embargo, es esencial asegurar que esta simplificación no comprometa la funcionalidad del sistema ni aumente la carga administrativa.
- Transparencia y Publicidad: El énfasis en la transparencia y publicidad de las decisiones arbitrales fortalece la confianza en el sistema, pero es crucial equilibrar este enfoque con la protección de datos personales y la privacidad de los involucrados.
- Coherencia con Normativas Internacionales: Asegurar que la normativa de 2024 se alinea con regulaciones internacionales y comunitarias es fundamental para mantener un marco legal sólido y efectivo que pueda ser reconocido más allá de las fronteras nacionales.

Esta tabla y análisis general ofrecen una visión clara y concisa de las diferencias y novedades introducidas en la normativa de 2024 respecto a la de 2008, destacando tanto los avances como los desafíos que presenta la nueva legislación.

4.2. Impacto de los cambios en el nuevo Real Decreto

Los cambios introducidos por el Real Decreto 713/2024 tienen un impacto profundo en el funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo, con efectos tanto operativos como estratégicos.

Impacto en la eficiencia y accesibilidad:

Simplificación del procedimiento: Al eliminar las limitaciones en las adhesiones empresariales y establecer un distintivo único y obligatorio, el nuevo decreto facilita la participación de las empresas en el sistema arbitral. Esto, a su vez, mejora la accesibilidad para los consumidores, quienes pueden identificar más fácilmente a los empresarios adheridos y tener mayor certeza sobre el carácter vinculante del arbitraje.

Mayor agilidad en la resolución de conflictos: La posibilidad de designar órganos unipersonales en litigios de menor cuantía o complejidad, junto con la modernización y digitalización del sistema, contribuye a una resolución más rápida de los conflictos, reduciendo la carga administrativa y los plazos de tramitación.

Impacto en la coherencia normativa:

- **Alineación con normativas vigentes:** La integración de la normativa europea y las leyes nacionales recientes asegura que el Sistema Arbitral de Consumo opere dentro de un marco legal coherente y actualizado, evitando conflictos normativos y mejorando la seguridad jurídica para todas las partes involucradas.

Impacto en la transparencia y confianza:

Mejora en la transparencia: La obligación de publicar las adhesiones empresariales en bases de datos electrónicas y otros soportes accesibles incrementa la transparencia del sistema, facilitando el acceso a la información para los consumidores y potenciando la confianza en el mecanismo arbitral.

Fortalecimiento de la independencia: Las clarificaciones en las competencias y la reducción en la composición del Consejo del Sistema Arbitral aseguran una mayor independencia en la toma de decisiones y en la supervisión del sistema, lo que es crucial para mantener la integridad y credibilidad del arbitraje de consumo.

En conjunto, el Real Decreto 713/2024 no solo moderniza y ajusta el Sistema Arbitral de Consumo a las exigencias del presente, sino que también fortalece su capacidad para resolver conflictos de manera más eficiente, justa y transparente, generando un impacto positivo tanto para consumidores como para empresarios.

V. ANÁLISIS CRÍTICO Y EVALUACIÓN

5.1. Aspectos positivos y negativos del Real Decreto 713/2024

Aspectos positivos:

- Actualización normativa y adaptación a estándares europeos: El Real Decreto 713/2024 supone una mejora significativa al alinearse con la normativa europea, como la Directiva 2013/11/UE, y con la legislación nacional reciente. Esta adaptación refuerza la coherencia del Sistema Arbitral de Consumo dentro del marco jurídico actual, asegurando que España cumpla con sus obligaciones internacionales y ofreciendo a los consumidores un sistema más robusto y actualizado.

- Simplificación y universalización de la adhesión empresarial: La eliminación de las limitaciones en las ofertas públicas de adhesión de los empresarios simplifica el proceso de incorporación al Sistema Arbitral de Consumo. Esto no solo facilita la participación de más empresas en el sistema, sino que también garantiza que los consumidores tengan acceso a un arbitraje que sea universalmente aplicable a todos los empresarios adheridos, aumentando la confianza en el sistema.

- Mayor transparencia y accesibilidad: El decreto introduce mejoras en la transparencia, mediante la creación de bases de datos electrónicas accesibles que facilitan la consulta pública de las adhesiones empresariales y los laudos arbitrales. Esto incrementa la accesibilidad para los consumidores y contribuye a una mayor confianza en el sistema.

- Agilización del procedimiento arbitral: La posibilidad de designar órganos unipersonales para la resolución de litigios de menor cuantía o complejidad, junto con la reducción de plazos para la emisión de laudos en ciertos casos, contribuye a una mayor eficiencia en la resolución de conflictos. Esto reduce la carga administrativa y permite una resolución más rápida de los litigios, beneficiando tanto a consumidores como a empresarios.

Aspectos negativos:

- Potencial sobrecarga administrativa: La centralización y digitalización de la información y la eliminación de restricciones en las adhesiones pueden generar una sobrecarga en las Juntas Arbitrales de Consumo, especialmente en aquellas con menos recursos. La obligación de mantener bases de datos electrónicas actualizadas y de gestionar un mayor número de solicitudes podría aumentar la carga de trabajo sin una compensación adecuada en términos de recursos humanos y tecnológicos.

- Desafíos en la implementación uniforme: Dado que las Juntas Arbitrales operan a nivel estatal, autonómico y local, existe el riesgo de que la implementación de las nuevas disposiciones del Real Decreto 713/2024 sea desigual en todo el territorio nacional. Las diferencias en la capacidad y recursos entre las distintas Juntas Arbitrales podrían llevar a variaciones en la calidad y eficiencia del arbitraje, afectando negativamente la equidad del sistema.

- Resistencia al cambio por parte de las empresas: Aunque la simplificación de la adhesión es un aspecto positivo, algunos empresarios podrían resistirse a la eliminación de las limitaciones en las ofertas públicas de adhesión. Esto podría llevar a una menor participación voluntaria en el sistema arbitral, lo que podría contrarrestar los beneficios de una mayor universalidad en la adhesión.
- Falta de incentivos claros para la participación empresarial: Aunque el decreto facilita la adhesión, no introduce nuevos incentivos para que las empresas participen activamente en el Sistema Arbitral de Consumo. Sin incentivos adicionales, como beneficios fiscales o ventajas competitivas, la participación voluntaria de las empresas podría no aumentar significativamente, limitando el impacto positivo del sistema.

5.2. Posibles mejoras y recomendaciones futuras

Mejoras propuestas:

- Fortalecimiento de recursos y capacitación para las Juntas Arbitrales: Para evitar la sobrecarga administrativa, sería recomendable que el gobierno o las autoridades competentes proporcionen recursos adicionales, tanto en términos de personal como de tecnología, a las Juntas Arbitrales de Consumo. Además, la capacitación continua del personal en las nuevas normativas y procedimientos podría mejorar la eficiencia y uniformidad en la implementación del sistema.
- Desarrollo de incentivos para la adhesión empresarial: Introducir incentivos claros para las empresas que se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo podría aumentar la participación empresarial. Estos incentivos podrían incluir beneficios fiscales, reconocimientos públicos o ventajas competitivas en licitaciones públicas, lo que haría más atractiva la participación en el sistema.
- Monitoreo y evaluación continua de la implementación: Sería útil establecer mecanismos de monitoreo y evaluación continua para garantizar que la implementación del Real Decreto 713/2024 sea uniforme en todo el país. La recopilación de datos y la realización de auditorías regulares podrían ayudar a identificar problemas de implementación y a adoptar medidas correctivas oportunas.
- Mayor promoción y concienciación sobre el sistema: Se recomienda una campaña de promoción a nivel nacional para aumentar la visibilidad y comprensión del Sistema Arbitral de Consumo entre los consumidores y empresarios. Una mayor concienciación sobre los beneficios y la facilidad del arbitraje podría incrementar la participación y el uso del sistema.
- Refuerzo de la cooperación internacional: Dado que el sistema también se aplica a conflictos transfronterizos, sería beneficioso reforzar la cooperación internacional con otros sistemas arbitrales dentro de la Unión Europea. Esto podría incluir el intercambio de mejores prácticas, la armonización de procedimientos, y la creación

de mecanismos conjuntos para la resolución de litigios que involucren a partes de diferentes países.

Recomendaciones futuras:

- Revisión periódica de la normativa: Se recomienda que la normativa sea objeto de revisión periódica para adaptarla a las nuevas realidades del mercado y a posibles cambios en la normativa europea e internacional. Esto aseguraría que el Sistema Arbitral de Consumo permanezca relevante y eficaz en un entorno en constante evolución.

- Estudio de impacto social y económico: Sería valioso realizar estudios de impacto social y económico para evaluar los efectos del Sistema Arbitral de Consumo en los consumidores, empresarios y el mercado en general. Estos estudios podrían proporcionar información útil para futuras reformas y para la optimización del sistema.

- Desarrollo de una plataforma digital integral: A largo plazo, se podría considerar el desarrollo de una plataforma digital integral que facilite todos los aspectos del procedimiento arbitral, desde la presentación de solicitudes hasta la emisión de laudos. Esto no solo mejoraría la eficiencia, sino que también podría aumentar la accesibilidad y transparencia del sistema.

En resumen, aunque el Real Decreto 713/2024 representa un avance significativo en la regulación del Sistema Arbitral de Consumo, existen áreas que podrían mejorarse para maximizar su eficacia y equidad. Las recomendaciones propuestas buscan abordar los desafíos actuales y garantizar que el sistema siga cumpliendo su función de manera óptima en el futuro.

VI. RÉGIMEN TRANSITORIO

Para los procedimientos iniciados antes de la entrada en vigor del Real Decreto 713/2024, se establece que continuarán tramitándose según la normativa vigente al inicio del procedimiento (D T. única). Las ofertas de adhesión limitadas vigentes deberán adaptarse a la nueva normativa en un plazo de seis meses desde su entrada en vigor, el 13 de febrero de 2025, tras lo cual se considerarán sin efecto las limitaciones de adhesión, salvo renuncia expresa por parte del empresario.

VII. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La protección de los datos personales en el marco de esta normativa se lleva a cabo cumpliendo una misión de interés público, tal como establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, que regula la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales y su libre circulación. En este contexto, la Dirección General de Consumo asume la responsabilidad de gestionar el tratamiento de los datos. Este proceso se

realiza siguiendo las directrices del Reglamento General de Protección de Datos, lo que implica recolectar la información bajo el principio de minimización, conservarla únicamente durante el tiempo necesario para los fines previstos, y garantizar su adecuación a los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad (D.A. única).

VIII. CONCLUSIONES

El Real Decreto 713/2024, que reforma el Sistema Arbitral de Consumo, introduce cambios significativos que buscan modernizar y mejorar la eficiencia de este mecanismo de resolución de conflictos. A través del análisis exhaustivo del decreto en comparación con el Real Decreto 231/2008, se han identificado tanto aspectos positivos como áreas que requieren atención adicional.

Hallazgos clave:

- Actualización normativa y alineación con estándares europeos: El Real Decreto 713/2024 adapta el Sistema Arbitral de Consumo a las normativas europeas y nacionales más recientes, fortaleciendo la coherencia jurídica del sistema y asegurando su adecuación a los estándares internacionales. Esta actualización es fundamental para mantener la relevancia y eficacia del sistema en el contexto legal actual.
- Simplificación de la adhesión empresarial: La eliminación de las limitaciones en las ofertas públicas de adhesión de empresarios representa un avance significativo hacia la universalización del sistema, facilitando una mayor participación empresarial y ofreciendo a los consumidores un acceso más claro y directo al arbitraje.
- Mejoras en la transparencia y accesibilidad: La creación de bases de datos electrónicas y la obligación de publicar la información sobre las adhesiones empresariales mejoran la transparencia del sistema y facilitan el acceso a la información para los consumidores, lo que puede incrementar la confianza en el arbitraje de consumo.
- Agilización de los procedimientos arbitrales: Las reformas introducidas para acelerar la resolución de conflictos, como la designación de órganos unipersonales y la reducción de plazos para la emisión de laudos, contribuyen a una mayor eficiencia en el procedimiento arbitral, beneficiando tanto a consumidores como a empresarios.

El Real Decreto 713/2024 representa un paso importante hacia la modernización del Sistema Arbitral de Consumo, con mejoras en la alineación normativa, la simplificación de procesos y el aumento de la transparencia. Sin embargo, también se identifican desafíos relacionados con la implementación uniforme del decreto y la necesidad de recursos adicionales para las Juntas Arbitrales.

Para maximizar los beneficios de las reformas y asegurar un funcionamiento óptimo del sistema, es crucial que se aborden las áreas de mejora identificadas, tales como la carga administrativa, la implementación desigual y la falta de incentivos claros para las empresas. La adopción de las recomendaciones propuestas puede contribuir

a la consolidación de un sistema arbitral más eficaz, accesible y equitativo, que responda adecuadamente a las necesidades de todos los actores involucrados.

IX. BIBLIOGRAFIA

<https://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/19426-real-decreto-713-2024:-el-gobierno-aprueba-la-renovacion-del-sistema-arbitral-de-consumo/>

<https://prime.tirant.com/es/actualidad-prime/nuevo-reglamento-del-sistema-arbitral-de-consumo/>

<https://www.iberley.es/revista/el-nuevo-reglamento-que-regula-sistema-arbitral-consumo-1191>

<https://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/19480-una-aproximacion-al-nuevo-reglamento-del-sistema-arbitral-de-consumo-rd-713-2024-de-23-de-julio/>

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/derechos-sociales-consumo-agenda-2030/Paginas/2024/240624-sistema-arbitral-consumo.aspx>

<https://www.diba.cat/es/web/consum/-/publicat-el-nou-reglament-que-regula-l-arbitratge-de-consum>