Taula: 86

Sèrie documental: arbitratges de consum

Codi i títol ARGEN: B72-arbitratges de consum

Categoria: taula específica

Matèria: consum

Funció administrativa:

La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears té les finalitats següents, entre altres: designar els àrbitres de consum i donar-los suport, tramitar i impulsar els procediments arbitrals de consum i notificar els laudes arbitrals.
Els àrbitres de consum tenen la funció de resoldre les controvèrsies de consum (entre un consumidor i una empresa) mitjançant laudes arbitrals de consum.
Les parts en conflicte sotmeten la controvèrsia a l'arbitratge de consum voluntàriament. No obstant això, una vegada la hi han sotmesa, la decisió dels àrbitres —el laude arbitral— és vinculant i executiva com una sentència judicial.
En el capítol 3, referent a la resolució extrajudicial de conflictes, del títol 3 de la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, s'estableix el següent:

> Article 52
> La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears.
> L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha de potenciar la tasca de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, dotant-la dels mitjans necessaris per complir la seva funció, especialment dels recursos humans adequats per dur a terme la tasca de resolució de controvèrsies de consum mitjançant l'arbitratge. A més, ha de garantir la formació continuada dels àrbitres de consum que col·laboren amb la Junta Arbitral i els ha de compensar adequadament pels serveis prestats.
> En la tasca de resolució de controvèrsies de consum, la Junta Arbitral i els àrbitres de consum que estiguin acreditats gaudeixen d'autonomia funcional per mantenir la imparcialitat que qualsevol òrgan de resolució de conflictes necessita.

Article 53
Adhesió de les empreses de les Illes Balears a l'arbitratge de consum.

1. Les administracions públiques establertes a les Illes Balears han de propiciar que les entitats i les empreses que en depenen i les empreses concessionàries que gestionen serveis públics o les que reben fons públics s'adhereixin al sistema arbitral de consum quan l'activitat que presten s'adreça als consumidors.
2. Les entitats o empreses que conformen el sector públic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que realitzin transaccions amb els consumidors han de presentar una oferta pública de submissió al sistema arbitral de consum a través de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, amb l'acord previ de l'òrgan competent de l'entitat o l'empresa.
3. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha de considerar l'adhesió a l'arbitratge de consum com un requisit o mèrit objectiu en la valoració dels premis a la qualitat o en la concessió dels distintius de qualitat que tengui establerts o pugui crear.
4. Només poden utilitzar el distintiu arbitral de consum les empreses sotmeses o adherides a l'arbitratge de consum

Marc legal:

Normativa estatal.

— Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge (BOE núm. 309, de 26 de desembre, i suplement en català núm. 2, de 16 de gener).
— Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum (BOE núm. 48, de 25 de febrer).
— Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries (BOE núm. 287, de 30 de novembre, i suplement en català núm. 37, d'1 de desembre).

Normativa autonòmica.

— Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears (BOIB núm. 103, de 31 de juliol). Articles 52, 53 i 54.

Documents que formen l'expedient. Tipologia documental:

— Sol·licitud d'arbitratge de consum presentada pel consumidor.

- Submissió de l'empresa a l'arbitratge de consum per a una controvèrsia concreta. (Si és amb caràcter general i prèvia no s'adjunta el document).
- Resolució d'admissió o d'inadmissió a tràmit de la sol·licitud del consumidor.
- Resolució d'inici del procediment arbitral de consum. Notificació a les parts.
- Resposta de l'empresa a la reclamació del consumidor (si contesta).
- Trasllat de la resposta de l'empresa al consumidor perquè es pronunciï.
- Designació dels àrbitres que han de resoldre la controvèrsia. Notificació a les parts i als àrbitres.
- Citació de les parts i els àrbitres per al tràmit d'audiència.
- Laude arbitral i notificació a les parts.
- Arxivament de l'expedient.

Aquestes qüestions es resolen mitjançant acords executables denominats *laudes*, dictats per col·legis arbitrals amb la composició tripartida següent: un àrbitre de l'Administració (llicenciat en dret), un àrbitre proposat per les associacions de consumidors i un altre àrbitre proposat per les organitzacions empresarials. Els integrants dels col·legis arbitrals són designats pel president de la Junta Arbitral de Consum per a cada assumpte particular entre els àrbitres proposats per cadascun dels sectors implicats (Administració, consumidors i empresaris).

Contra la decisió sobre el fons de la controvèrsia continguda en el laude i notificada a les parts no es pot presentar cap recurs en cap instància, ni poden revisar el fons de l'assumpte ni jutges ni tribunals. Només es pot presentar un recurs d'anul·lació del laude davant la Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears per defectes de forma; això és, en els casos en què el laude s'hagi dictat incomplint algun dels requisits formals: notificació defectuosa, laude dictat fora de termini, impossibilitat d'acreditar citacions a les parts o als àrbitres, etc.

Execució forçosa.

Com en el cas d'incompliment de les sentències judicials, si la part condemnada incompleix el laude, la part perjudicada pot sol·licitar l'execució forçosa al jutjat mitjançant el tràmit d'execució de sentència, que no implica un procés nou, sinó únicament sol·licitar al jutjat que obligui la part que incompleix el laude a complir-lo.

Aplicació informàtica relacionada :

-

Sèries relacionades:

- Reclamacions i denúncies de consum.

Documents recapitulatius:

- Programa SICONSUM de tramitació electrònica d'expedients de consum (2010).

— SSANIF: conserva els laudes arbitrals en suport informàtic de manera indefinida (2001).

AVALUACIÓ

Resolució: conservació permanent dels laudes arbitrals. Eliminació total de la resta de la documentació al cap de deu anys d'haver finalitzat la tramitació de l'expedient

Accés: segons la normativa vigent.

Nivell protecció dades LOPDP:

Nivell confidencialitat ENS:

Fonamentació jurídica:

— Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (BOE núm. 285, de 27 de novembre, i suplement en català núm. 14 de 1992).
— Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (BOE núm. 298, de 14 de desembre, i suplement en català núm. 17, de 30 de desembre).
— Llei 15/2006, de 17 d'octubre, d'arxius i patrimoni documental de les Illes Balears (BOIB núm. 152, de 28 d'octubre).
— Decret 99/2010, de 27 d'agost, pel qual es regulen els arxius de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les entitats que integren el seu sector públic instrumental (BOIB núm. 131, de 7 de setembre).
— Reial decret 1708/2011, de 18 de novembre, mitjançant el qual s'estableix el sistema espanyol d'arxius i es regula el sistema d'arxius de l'Administració general de l'Estat i dels seus organismes públics i el seu règim d'accés (BOE núm. 284, de 25 de novembre).

Organisme promotor: Direcció General de Salut Pública i Consum (Direcció General competent en matèria de salut pública i consum.

Data d'aprovació: Dictamen de la Comissió en la sessió núm. 3/2015, de dia 19 de juny.

Publicació: BOIB núm 31, de 8 de març de 2016.