



Castilla-La Mancha

TÍTULO II

Arbitraje de consumo. La Junta Arbitral

Capítulo I

Arbitraje de consumo

Artículo 29. Naturaleza

1. El arbitraje de consumo es el mecanismo institucional de naturaleza extrajudicial, que tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, aquellas controversias que versen sobre materias de libre disposición que surjan entre las empresas o profesionales y las personas consumidoras o usuarias, en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos a éstas últimas
2. No podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que se refieran a litigios en los que exista intoxicación, lesiones, muerte o indicios de delito, de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 30. Principios generales

1. El procedimiento arbitral se ajustará a los principios de igualdad, contradicción, imparcialidad, confidencialidad y eficacia.
2. El arbitraje de consumo tiene carácter voluntario para ambas partes. La sumisión al Sistema arbitral de Consumo deberá constar de forma expresa por escrito, ya sea por medios electrónicos o cualquier otra forma válida, según lo dispuesto en la legislación al respecto.
3. No serán vinculantes para las personas consumidoras los acuerdos de sometimiento al arbitraje de consumo entre ésta y una empresa o profesional formalizados antes de que hubiera surgido el conflicto.

Artículo 31. Derecho aplicable

Sin perjuicio de las especialidades del presente capítulo, el arbitraje de consumo se regirá por lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje, el RD 231/2008, de 15 de febrero y demás normas que, con carácter imperativo, resulten aplicables en este ámbito.

Artículo 32. Adhesión al arbitraje de consumo

1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha fomentarán la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las empresas y profesionales, así como de sus organizaciones a través de convenios, acuerdos u otros instrumentos que puedan utilizarse al efecto.



Castilla-La Mancha

2. Las empresas y profesionales que hayan formalizado su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo recibirán el distintivo oficial. Dicho distintivo deberá ser exhibido en los establecimientos, centros e instalaciones abiertas al público. También deberá informarse de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo mediante la inclusión del distintivo oficial, en facturas, comunicaciones comerciales, comunicaciones electrónicas y en cualquier otro medio o soporte que permita a la persona consumidora tener constancia de dicha adhesión.

Artículo 33. El Sector Público y el arbitraje de consumo

1. Las Entidades o Empresas que integran el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y que provean bienes, productos, servicios o actividades destinadas a personas consumidoras o usuarias finales, en régimen de derecho privado, deberán formalizar su adhesión al Sistema arbitral de Consumo, previo acuerdo del órgano correspondiente de la Entidad o Institución.
2. La Administración Autonómica promoverá que aquellas entidades o empresas que gestionen servicios públicos o de interés general en régimen de concesión administrativa, formulen Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo
3. La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo será valorada como criterio objetivo a tener en cuenta para la adjudicación de contratos por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, así como sus Entidades y Empresas Públicas.

Capítulo II

La Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha

Artículo 34. La Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha

1. La Junta Arbitral de Consumo es el órgano al que corresponden las funciones de gestión, administración y desarrollo del Arbitraje de Consumo en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha
2. la Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha es un órgano de naturaleza administrativa, dotado de presupuesto independiente y adscrito a la Consejería con competencias en materia de defensa y protección de la persona consumidora.

Artículo 35. Funciones

La Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha desempeña entre otras, las siguientes funciones:

- a) Gestión de los procedimientos arbitrales
- b) Fomento y promoción del Sistema Arbitral de Consumo entre empresas y profesionales y personas consumidoras y usuarias.
- c) Impulsar las Ofertas Públicas de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo entre las empresas y profesionales y sus organizaciones.
- d) Colaborar con las Asociaciones de personas consumidoras con implantación en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y fomentar su participación en los órganos Arbitrales de Consumo.



Castilla-La Mancha

- e) Fomentar la elaboración y adopción de Códigos de Buenas Prácticas por empresas, profesionales y sus organizaciones.
- f) Promover la formación de las personas integrantes de los Órganos Arbitrales de Consumo.
- g) Gestionar y actualizar el Registro de Empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.
- h) Impulsar la creación de órganos Arbitrales especializados en aquellos sectores concretos en los que, por la naturaleza de las reclamaciones, el ingente número de las mismas o cualquiera otra circunstancia así lo aconseje.
- i) Realizar el trámite de mediación en aquellos casos en los que así proceda.
- j) Ejercer la coordinación con el resto de Juntas Arbitrales y con los diferentes recursos públicos de consumo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Artículo 36. Composición

La Junta Arbitral de Consumo se compone de una personas que ejercerá la presidencia y una persona que ejercerá la secretaría , ambas titulares, así como sus respectivas suplentes. Son nombrados por la persona titular de la Consejería que ejerza las competencias en materia de consumo, a propuesta de la persona titular de la Dirección General con competencias en la misma materia, entre personal funcionario de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, que ostente la titulación de Licenciatura o Grado en Derecho. Su nombramiento se publicará en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Artículo 37. Órganos Arbitrales

1. Los Órganos arbitrales pueden ser unipersonales o colegiados.
2. La persona que ejerza la función arbitral en los Órganos Unipersonales será designada entre aquellas propuestas por la Administración Pública.
- 3.-El Órgano Arbitral Colegiado estará integrado por tres personas, designadas respectivamente, a propuesta de la Administración Pública, que ejercerá la presidencia de este, Asociaciones de Personas Consumidoras y Organizaciones Empresariales.
4. Los Órganos Arbitrales estarán asistidos por una persona que ejercerá la función de Secretaría, designada entre personal al servicio de la Administración de la Administración Pública.
5. El nombramiento de las personas designadas a propuesta de las Administraciones Públicas corresponde al titular de la Consejería competente en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras.
6. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha apoyará la actividad de la Junta Arbitral de Consumo mediante la dotación de los medios materiales y humanos necesarios para el ejercicio de su función, e igualmente, contribuirá a la formación de aquellas personas que formen parte de los Órganos arbitrales.
7. La actuación de las personas que ejercen la función arbitral dará lugar a la compensación económica en la forma y cuantía que reglamentariamente se determine.

Artículo 38 . Órganos Arbitrales Especializados

De acuerdo con lo previsto en la legislación del Estado, en aquellos sectores que, por su naturaleza, complejidad o circunstancias derivadas de la actividad económica, así se requiera podrán constituirse secciones especializadas mediante Resolución de la



Castilla-La Mancha

Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo. En este supuesto, podrán nombrarse personas que ejercerán la presidencia y secretaría de la misma.

Artículo 39. Arbitraje de consumo por medios telemáticos

1. Constituye el arbitraje de Consumo por medios telemáticos el procedimiento arbitral en el que la mayoría de los trámites se sustancian por medios electrónicos, sin perjuicio de que algunas actuaciones puedan realizarse por medios no telemáticos.

2. La Administración de la Comunidad Autónoma competente en materia de consumo, deberá garantizar que las personas consumidoras puedan relacionarse a través de medios electrónicos con la Junta Arbitral de Consumo

Igualmente, fomentarán el uso de medios electrónicos en el tratamiento y gestión de los procedimientos arbitrales, siempre que se garantice la seguridad jurídica de los trámites y el empleo de sistemas de comunicación por videoconferencia, acreditando en todo caso la identidad de las partes.

Artículo 40. Cooperación

La Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha cooperará con el resto de Juntas Arbitrales que integran el Sistema Arbitral de Consumo, tanto autonómicos, como estatales y europeo, y asimismo con los recursos públicos de consumo de Castilla-La Mancha con el fin de facilitar la eficacia en las actuaciones de los mismos.