

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Resolución de 5 de mayo de 2020, de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, por la que se acuerda la continuación de los procedimientos arbitrales de consumo tramitados por esta Junta Arbitral.

El Sistema Arbitral de Consumo gestionado por la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es un servicio público que la Administración de la Junta de Andalucía, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y las organizaciones empresariales, pone a disposición de la ciudadanía para resolver las controversias que surjan en materia de consumo. Se configura como un arbitraje institucional de resolución extrajudicial de los conflictos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresarias o profesionales a solicitud de las primeras. Se caracteriza por ser un mecanismo voluntario, vinculante, rápido, eficaz, gratuito y ejecutivo.

La actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo es de carácter administrativo, de conformidad con el artículo 3.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Esta misma norma, en su artículo 5.1, define a las Juntas Arbitrales de Consumo como los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros. Corresponde al Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, entre otras funciones, acordar la inadmisión o admisión a trámite de las solicitudes de arbitraje y solicitudes de adhesión, resolver recursos de reposición e informar recursos ante la Comisión de Juntas Arbitrales, resolver el archivo de solicitudes cuando proceda, acreditar a los árbitros, designarlos para intervenir en expedientes determinados y citar a las partes al acto de la audiencia. Así el artículo 7.2 del mismo Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, establece que salvo lo dispuesto en el artículo 36, las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo podrán fin a la vía administrativa.

Con la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y en aplicación de lo previsto en la disposición adicional tercera del citado real decreto, quedaron suspendidos los términos y se interrumpieron los plazos de los procedimientos arbitrales de consumo tramitados ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía durante la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas. Sin perjuicio de lo anterior, el apartado cuarto de dicha disposición adicional tercera prevé la posibilidad de acordar motivadamente por el órgano competente la continuación del procedimiento, ante supuestos indispensables para la protección del interés general o el funcionamiento básico de los servicios. Durante la vigencia del estado de alarma han seguido abiertos al público aquellos establecimientos que han sido declarados esenciales y se encuentran funcionando con la normalidad que las actuales circunstancias permiten todas aquellas en las que la contratación se realiza de manera electrónica, muchas de las cuales se encuentran adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

Por otra parte, la declaración del estado de alarma ha traído consigo la adopción de una serie de medidas de carácter excepcional, como resoluciones de contratos y ejercicio de derechos, que han ido afectando progresiva y crecientemente a diferentes aspectos de la prestación de determinados servicios como viajes combinados, transportes, establecimientos hoteleros, gimnasios, academias, entre otros. Si bien, pese a la suspensión de los plazos de los procedimientos arbitrales de consumo, la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía ha continuado dando servicio a la ciudadanía y empresas andaluzas atendiendo sus consultas telefónicas y por escrito, el creciente número éstas así como de solicitudes de arbitraje y adhesión recibidas, hacen necesario reactivar los

plazos de los procedimientos arbitrales de consumo en dicha Junta Arbitral, con el fin de proteger debidamente el interés general y, en particular, a las personas consumidoras y usuarias en estas excepcionales circunstancias, así como para garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios básicos que presta este órgano administrativo.

La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía está, acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios por Resolución de 2 de octubre de 2019, del Director General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, conforme a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Esto significa que nuestra Junta Arbitral ha sido incorporada al listado de entidades acreditadas ante la Unión Europea y al listado nacional con el número AEC00023, siendo la única entidad de Andalucía que ha obtenido dicha acreditación hasta el momento. Esto supone que la Junta Arbitral de Consumo andaluza es reconocida como una entidad que ofrece procedimientos de alta calidad de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que son independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Por lo tanto, contar con este instrumento de resolución de conflictos en una situación tan complicada como la actual, redundará positivamente en la tan deseada reactivación de económica, dando seguridad y confianza a empresas, profesionales y personas consumidoras y usuarias.

En su virtud, y de conformidad con la normativa anteriormente mencionada,

R E S U E L V O

Primero. Acordar la continuación de los procedimientos arbitrales de consumo iniciados por una solicitud de arbitraje o una solicitud de adhesión, regulados por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, cuya tramitación y resolución sea competencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a los efectos y en los términos de lo dispuesto en la disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19; por considerarse indispensables para la protección del interés general, así como para el funcionamiento básico de los servicios encomendados a dicha Junta Arbitral y a fin de evitar perjuicios graves en los intereses y derechos de los interesados en dichos procedimientos.

Segundo. Proceder a la publicación de este acuerdo en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, en aplicación del artículo 45 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Tercero. La tramitación de los procedimientos arbitrales de consumo señalados en el apartado primero, se reanudarán al día siguiente de la publicación de esta resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Contra la presente resolución, que agota la vía administrativa, cabe interponer recurso potestativo de reposición ante la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su publicación, de conformidad con los artículos 112 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o ser impugnado directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo, según lo recogido en los artículos 8 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, sin que ambos recursos se puedan simultanear.

Sevilla, 5 de mayo de 2020.- El Presidente, Daniel Escalona Rodríguez.