

I. COMUNIDAD DE MADRID

D) Anuncios

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

- 33** *CONVENIO de 18 de septiembre de 2025, entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, para la cooperación, difusión y participación en el sistema arbitral de consumo.*

REUNIDOS

De una parte, Dña. María del Carmen Tejera Gimeno, en nombre y representación de la Comunidad de Madrid en su calidad de Viceconsejera de Economía y Empleo, nombrada mediante Decreto 49/2025, de 9 de julio, del Consejo de Gobierno, actuando por delegación de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, de acuerdo con lo previsto en la Orden de 17 de abril de 2024, de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias y se desconcentra el protectorado de fundaciones y el artículo 3.2.a) del Decreto 48/2019, de 10 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid, en relación con el artículo 41 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.

Y de otra, Dña. Lucía Soledad Fernández Alonso, Alcaldesa del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes cargo que ostenta en virtud del nombramiento efectuado en sesión constitutiva del Ayuntamiento de fecha 17 de junio de 2023 a tenor de las competencias que le otorga el artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y demás, conferidas en la normativa vigente, así como de conformidad con el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.

Actuando las partes en el ejercicio de sus respectivos cargos y reconociéndose mutuamente su capacidad legal y competencia para formalizar el presente Convenio,

EXPONEN

1. El arbitraje de consumo es una institución jurídico procesal que tiene por finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo las controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios o profesionales en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores y respecto a los productos, bienes y servicios puestos a disposición en el mercado por estos empresarios o profesionales, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

2. El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece que la organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo, así como el procedimiento de resolución de conflictos, se establecerá reglamentariamente por el Gobierno.

De acuerdo con lo previsto en el Real Decreto el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, la realización de las funciones de arbitraje de consumo corresponde a las Juntas Arbitrales de Consumo de ámbito nacional, autonómico o local que hayan sido creadas mediante acuerdo suscrito entre el Ministerio con competencias en materia de consumo y la Administración Pública correspondiente.

3. El artículo 27.10 de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid dispone que, en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, corresponde a la Comunidad de Madrid el desarrollo legislativo, la potestad reglamentaria y la ejecución de la defensa del consumidor y del usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11.^a y 13.^a del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

La Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en su artículo 31, atribuye a los poderes públicos de la Comunidad de Madrid el fomento, en el ámbito de sus competencias, del desarrollo del sistema arbitral de consumo. Así también, el artículo 62.2.i) de la Ley 11/1998, de 9 de julio, encomienda a los órganos autonómicos competentes en materia de protección al consumidor el fomento y desarrollo, en colaboración con la Administración del Estado, del sistema arbitral de consumo.

También el artículo 63.1 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, dispone que corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de los consumidores, en el ámbito de su territorio y respecto a su población, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de normas jurídicas que le sean de aplicación, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad, de la gestión administrativa a los ciudadanos y, en concreto, en su párrafo f) Fomentar, divulgar y administrar el Sistema Arbitral, en colaboración con la Administración del Estado.

4. Por su parte, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, creado con la naturaleza jurídica de órgano de gestión sin personalidad jurídica, por Decreto 246/2001, de 18 de octubre, adscrito a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, tiene atribuida la función, entre otras, de impulsar y desarrollar el sistema arbitral de consumo en el ámbito local. Además, tiene planteado como objetivo esencial el desarrollo de los sistemas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, mejorando la eficacia de los sistemas existentes y coadyuvando en la descongestión del sistema judicial dentro de su ámbito de actividad.

5. La Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, y el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, siendo conscientes de los beneficios inherentes al acercamiento del arbitraje de consumo a los ciudadanos, consideran positivo, dentro del marco de asistencia y cooperación previsto en la legislación aplicable a las relaciones interadministrativas, emprender las acciones pertinentes para facilitar el acceso de los ciudadanos y empresarios del municipio a las audiencias arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo desde la sede del Ayuntamiento, así como fomentar, en ese ámbito local, el arbitraje de consumo.

6. En el ejercicio de los intereses comunes en materia de defensa de los consumidores y usuarios, así como de impulso de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, están de acuerdo en colaborar en la adopción de medidas que garanticen la efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios y en virtud de ello acuerdan formalizar el presente convenio con arreglo a las siguientes,

CLÁUSULAS

Primera

Objeto y finalidad

El presente convenio tiene por objeto articular los mecanismos de colaboración, y cooperación entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes para fomentar y difundir el sistema arbitral de consumo, así como facilitar la participación del Ayuntamiento en los procedimientos arbitrales de consumo mediante la celebración de audiencias arbitrales en sede local, con el fin de gestionar con mayor eficacia las solicitudes de arbitraje de consumo de los ciudadanos residentes en el municipio.

Segunda

Participación en los procedimientos arbitrales

Los Colegios Arbitrales designados por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid para conocer y resolver los procedimientos arbitrales de consumo que se inician a instancia de un consumidor domiciliado en el término municipal del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes serán presididos por un empleado público al servicio del referido Ayuntamiento, licenciado en derecho, nombrado de conformidad con el procedimiento establecido en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo y demás normativa aplicable, previa su designación por el Ayuntamiento firmante.

Las audiencias de los procedimientos arbitrales se llevarán a cabo en la sede del Ayuntamiento en los términos dispuestos en el presente convenio. A estos efectos resultará necesario que el consumidor opte, expresamente, por ello en la solicitud de arbitraje que presente.

Tercera

Celebración de audiencias arbitrales

Para la celebración de las audiencias de los procedimientos arbitrales a que se hace referencia en la cláusula anterior, el Ayuntamiento pondrá a disposición de los Colegios Arbitrales una sala debidamente acondicionada y señalizada, en sede municipal, que deberá reunir las condiciones adecuadas de espacio y equipamiento para los fines previstos.

En los dispositivos de señalización, así como en cualquier otro supuesto en que se haga referencia a esos Colegios Arbitrales, se hará constar la siguiente leyenda, acompañada de la bandera de la Comunidad de Madrid y del escudo de Ayuntamiento firmante:

"Colegio Arbitral del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid".

En ningún caso se omitirá la referencia a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid ni, en el supuesto en que se utilicen dispositivos gráficos, a la bandera de la Comunidad de Madrid.

El Ayuntamiento firmante se compromete a prestar el apoyo administrativo y el soporte material necesario a los Colegios Arbitrales, en todas las fases del procedimiento arbitral que sean competencia de este órgano arbitral.

Cuarta

Formación de los miembros de los Colegios Arbitrales y del personal de apoyo

Los miembros de los Colegios Arbitrales y el personal de apoyo administrativo al mismo, deberán participar en las acciones formativas o informativas que realice el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, para garantizar el adecuado funcionamiento del Colegio Arbitral.

Quinta

Obligaciones del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

Para garantizar el cumplimiento del objeto de este convenio, el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes se compromete a llevar a cabo las siguientes actuaciones:

1. Prestar cooperación técnica y administrativa, así como asistencia activa, para la celebración de las audiencias arbitrales, así como en todas las acciones de fomento, difusión y formación sobre el Sistema Arbitral de Consumo, promovidas por el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.
2. Designar al empleado público, licenciado en derecho, que actuará como Presidente de los Colegios Arbitrales, de conformidad con lo indicado en la cláusula segunda.
3. Difundir el sistema arbitral de consumo entre los consumidores y usuarios.
4. Fomentar la adhesión al sistema arbitral de consumo de empresas o profesionales con domicilio social o fiscal en su ámbito territorial.
5. Fomentar la adhesión de asociaciones de consumidores y asociaciones empresariales de carácter local a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.
6. Poner a disposición de los consumidores y empresarios del municipio los impresos y folletos que facilite el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo en el marco del presente convenio.

Sexta

Obligaciones de la Comunidad de Madrid

La Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, a través del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo y, en su caso, de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tendrá a su cargo la realización de las siguientes actuaciones:

1. Nombrar al empleado público, licenciado en derecho, que actuará como Presidente de los Colegios Arbitrales, de conformidad con lo indicado en la cláusula segunda.

2. Suscribir, en su caso, los correspondientes convenios para la participación de las asociaciones locales en los procedimientos arbitrales a que hace referencia el presente convenio, instados ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

3. Facilitar los impresos de solicitud de arbitraje, adhesión al sistema arbitral de consumo y folletos o cartelería informativa.

Corresponde a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, la realización de todos aquellos trámites, comunicaciones, designaciones, acuerdos y demás actuaciones propias del procedimiento o de la institución arbitral relacionadas con la actividad de los colegios arbitrales constituidos en el marco del presente convenio, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

Los miembros representantes de asociaciones de consumidores y de empresarios en los colegios arbitrales que se constituyan en el ámbito de este convenio serán designados por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Presidirá cada colegio arbitral un empleado público del Ayuntamiento firmante.

Séptima

Tramitación de los procedimientos arbitrales

Todas las solicitudes de arbitraje, así como cualquier otra comunicación o escrito que se reciba en el Registro del Ayuntamiento firmante, relacionados con los procedimientos arbitrales objeto del presente convenio, serán trasladados en el plazo máximo de 10 días hábiles a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid para su correspondiente tramitación.

Igualmente, se dará traslado a la citada Junta Arbitral de las solicitudes de adhesión de empresas o de Asociaciones locales al sistema arbitral de consumo para proceder, en su caso, a su inscripción, así como del resto de las comunicaciones o escritos que se dirijan a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid o a cualquiera de los Colegios Arbitrales designados y que se reciban en el referido registro.

Octava

Financiación

El presente convenio configura una actividad que no genera contraprestación económica entre las partes.

La actuación de los Presidentes de los Colegios Arbitrales y del personal de apoyo administrativo, que tienen la consideración de empleados públicos del Ayuntamiento, no devengará retribución alguna por parte de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo por su participación en el Colegio Arbitral de los que sean parte o sirvan de apoyo, respectivamente.

Novena

Comisión de Seguimiento

Para el adecuado control y seguimiento del presente convenio, la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, a través del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, y el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes constituirán una Comisión de Seguimiento, integrada por un representante designado por cada una de las partes, en el plazo de un mes desde la firma del convenio, que se reunirá cuantas veces sea necesario durante la vigencia del mismo.

La Comisión de Seguimiento realizará las siguientes funciones:

1. El seguimiento del desarrollo, ejecución y evaluación del presente Convenio.
2. La adopción de los acuerdos necesarios para la buena marcha del Convenio y de los fines acordados.
3. Las resoluciones de cuantas cuestiones pudieran derivarse de la aplicación, interpretación y efectos del convenio, siempre que no fuese necesaria la modificación de los acuerdos adoptados.
4. La detección de necesidades futuras que puedan ser incorporadas al presente convenio, previo acuerdo de las partes, para mejorar su efectividad.
5. El régimen jurídico aplicable a la comisión de seguimiento, en cuanto órgano colegiado es el establecido en los artículos 15 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Décima*Vigencia y modificación*

El presente Convenio entrará en vigor el día de su firma y tendrá una vigencia de cuatro años, salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes comunicada con, al menos, dos meses de antelación a la fecha prevista.

Podrá prorrogarse, por acuerdo expreso de las partes, antes de su finalización por un período de hasta cuatro años adicionales, que se formalizará mediante adenda al presente Convenio.

Cualquier modificación del Convenio podrá realizarse a instancia de cualquiera de las partes, por acuerdo unánime de los firmantes, de acuerdo con las previsiones establecidas en el artículo 49.g) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre y su tramitación se efectuará de acuerdo con lo previsto en su artículo 50 y en el Decreto 48/2019, de 10 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid.

Undécima*Causas de resolución del convenio*

Serán causas de resolución del presente convenio:

1. El mutuo acuerdo.
2. El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.
3. La renuncia de una de las partes con al menos dos meses de antelación a la fecha prevista.
4. El transcurso del período de vigencia.
5. Cualquier otra causa legal o reglamentariamente establecida.

La parte que considere incumplido el Convenio, dará cuenta de ello a la Comisión de Seguimiento y requiera a la parte que ha incumplido para que, en el plazo de diez días hábiles, subsane la situación. Si transcurrido dicho plazo, persistiese el incumplimiento, podrá proceder a la resolución del Convenio.

Asimismo, serán causa de resolución del Convenio las previstas en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, así como la imposibilidad sobrevenida del cumplimiento del mismo.

Duodécima*Protección de datos*

En relación con los datos personales a los que tengan acceso con motivo de las actuaciones derivadas de este convenio, las partes firmantes se obligan a cumplir con lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo.

Las partes consienten que los datos personales del presente convenio se puedan incorporar a Registros de Actividades de Tratamiento de titularidad de cada de ellas, con la única finalidad de proceder a la gestión adecuada de los mismos. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas se podrá llevar a cabo en los términos legalmente establecidos.

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, por lo que deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como a mantener la más estricta confidencialidad respecto de la información a la que tenga acceso en el seno del convenio, comprometiéndose a adoptar todas las medidas que sean necesarias para asegurar el cumplimiento de esta obligación por su personal y/o colaboradores durante la vigencia del mismo y después de su expiración.

El uso de los datos personales para una finalidad distinta convertirá a la parte que realice dicho uso en responsable de las posibles infracciones que se deriven de su uso incorrecto.

Decimotercera

Transparencia

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, y en el artículo 23 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, la formalización del presente Convenio será objeto de difusión electrónica a través de la página web institucional de la Comunidad de Madrid y en el portal de transparencia de la página web del Ayuntamiento.

Igualmente, el presente convenio está sujeto a la obligación prevista en el artículo 23.2 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid y en el artículo 13 del Decreto 48/2019, de 10 de junio, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid, en lo relativo a la publicación del Convenio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, dentro de los 20 días siguientes a su firma. Además, será objeto de inscripción en el registro de convenios, en el que se incluirá la copia del mismo.

Décimocuarta

Régimen jurídico

El presente convenio tiene naturaleza administrativa, según lo dispuesto en el artículo 47.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. Se registrará por las estipulaciones en él contenidas y, en lo no previsto en estas, así como para la resolución de las dudas que puedan presentarse, por lo dispuesto en el título preliminar, capítulo VI, de la citada ley.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, el presente convenio trata de un negocio jurídico excluido del régimen contractual.

Cualesquiera cuestiones que se susciten en cuanto a la aplicación, interpretación y efectos del presente Convenio que no queden solventadas por la Comisión de Seguimiento prevista en la cláusula novena, serán resueltas por los órganos de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Y siendo cuanto antecede fiel reflejo de la voluntad de las partes, firman de forma sucesiva el presente convenio, con los respectivos certificados electrónicos, considerándose firmado en Madrid, en la fecha en que se encuentre consignada la última firma de las partes.

Madrid, a 18 de septiembre de 2025.—La Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, P. D. (Orden de 17 de abril de 2024), la Viceconsejera de Economía y Empleo, María del Carmen Tejera Gimeno.—La alcaldesa de San Sebastián de los Reyes, Lucía Soledad Fernández Alonso.

(03/15.351/25)

