



León, 18 de octubre de 2011

**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilmo. Sr. Secretario General**  
**Plaza de Castilla y León, 1**  
**47071 - VALLADOLID**

**Expediente: 20111071**

**Asunto: Retraso en la tramitación de procedimiento arbitral de consumo / Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Economía y Empleo**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I. el motivo de la queja era el retraso en la finalización del expediente de consumo tramitado a instancia de D. XXXXXXXXXX que se inició en fecha 14 de abril de 2010 y no fue objeto de resolución hasta 11 de marzo de 2011.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar lo siguiente:

*“**PRIMERO:** El retraso producido en la tramitación del expediente objeto de la queja no es una circunstancia especial, sino que se encuentra dentro de la media del tiempo de tramitación de los expedientes de arbitraje de los últimos 2 años, contestando así también a la segunda pregunta.*

***SEGUNDO:** Las razones justificativas de estos tiempos medios de tramitación de expedientes de arbitraje de consumo se encuentran en los siguientes datos objetivos:*

*- Espectacular aumento en el incremento del número de arbitrajes: así en la Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León, en los últimos años se ha pasado de recibir 715 solicitudes de arbitraje (año 2004) a 2.057 solicitudes en el año 2009 o 1.749 en el 2010, lo que supone un incremento en los últimos cinco años de más del 200%.*



- La principal causa del auge del Arbitraje de Consumo en nuestra Comunidad Autónoma ha sido la adhesión al Sistema Arbitral de las grandes operadoras de Telefonía e Internet, las cuales representan el 84% de las solicitudes de arbitraje que se tramitan desde este Servicio.

**TERCERO:** La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que deroga la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, suprime como motivo de anulación del laudo "cuando el laudo se hubiera dictado fuera de plazo", por lo que los laudos emitidos con posterioridad a los plazos establecidos en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero, son válidos de pleno derecho.

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones.

En primer lugar estimamos que la existencia de un gran volumen de expedientes no puede en modo alguno redundar en perjuicio del particular que deposita su confianza en un mecanismo administrativo de solución de conflictos y, más aún, cuando la situación no es ni siquiera coyuntural si no que como admite la propia Administración "se encuentra dentro de la media de tramitación de los expedientes de arbitraje de los dos últimos años" dado el espectacular aumento de los expedientes de arbitraje de consumo.

Así, nos gustaría recordar y remitirnos a la resolución de esta Procuraduría recaída en el expediente de oficio **20100604** sobre el necesario cumplimiento de la obligación de resolver de cuya resolución fue objeto de notificación la Administración autonómica. También nos gustaría acudir a lo indicado en la resolución recaída en el expediente **20091862** en la que se estudiaba una cuestión similar pero relativa a las resoluciones de la Junta Arbitral de Transporte de Salamanca. Al igual que en este último supuesto no vamos a examinar el fondo del asunto sino únicamente ceñirnos a la cuestión relativa al retraso.

Tal y como hicimos ya en su momento, hemos de recordar que "la finalidad del arbitraje es la solución de conflictos sin necesidad de acudir a los Tribunales –por lo tanto menos formal y solemne- a través de un acuerdo entre las partes, decidiendo someter sus posibles controversias a un tercero imparcial, específicamente nombrado por sus condiciones y cualidades.

Por su parte el artículo 37 de la Ley de Arbitraje (Ley 60/2003, de 23 de diciembre) señala expresamente en su párrafo segundo: "*Salvo acuerdo en contrario de las partes, los árbitros deberán decidir la controversia dentro de los seis meses siguientes a la fecha de presentación de la contestación a que se refiere el artículo 29 o de expiración del plazo para presentarla. Salvo acuerdo en contrario de las partes, este plazo podrá ser prorrogado por los árbitros, por un plazo no superior a dos meses, mediante decisión motivada. Salvo acuerdo en contrario de las partes, la expiración del plazo sin que se haya dictado laudo definitivo no afectará a la eficacia del convenio arbitral ni a la validez del laudo dictado, sin perjuicio de la responsabilidad en que hayan podido incurrir los árbitros.*" (el subrayado es nuestro)



En el caso que nos ocupa el plazo ha sido sobrepasado notablemente sin que sea para ello pretexto la acumulación de expedientes en la forma descrita en la información remitida. Así, la propia Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común previene en su artículo 41 lo siguiente: *“1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos. 2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública que corresponda.”* (nuevamente el subrayado es nuestro). Por otra parte la circunstancia de que no sea “una circunstancia especial” no hace sino ratificar la necesidad de tomar medidas para evitar la situación que ha dado lugar a la presentación de la queja y otras análogas.

Así pues y en la forma ya indicada en la resolución recaída en el expediente **20091862** esta Procuraduría no puede ni debe imponer ni concretar la forma en que la Administración autonómica ha de solucionar la cuestión del retraso en la resolución de los arbitrajes de consumo ya que se trata de una facultad discrecional de la potestad autoorganizatoria de la que dispone. No obstante, ha de buscarse la forma de hacer efectivos los derechos de los castellanos y leoneses en el modo indicado en el artículo 5 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de Castilla y León y de Gestión Pública:

- *“Principio de mejora continua. La Administración autonómica ha de poner en práctica métodos que permitan sistemáticamente detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a los ciudadanos de forma cada vez más eficiente, eficaz, económica, participativa y con mayor celeridad (art. 5 h)”*.
- *“Principio de anticipación o proactividad. La forma de diseñar políticas y de gestionar y prestar servicios públicos ha de anticiparse a los problemas y demandas de los ciudadanos (art. 5 i)”*.
- *“Principio de celeridad: La consecución de los objetivos pretendidos ha de lograrse en el menor tiempo posible (art. 5 k)”*.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:



***ÚNICO.- Que, de manera urgente, se adopten por la Consejería de Economía y Empleo de la Junta de Castilla y León las medidas precisas para reducir el retraso existente en la resolución de las reclamaciones que se presentan ante la Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León, garantizando de esta forma el cumplimiento del plazo de seis meses establecido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en concordancia con los principios de mejora continua, proactividad y celeridad establecidos en la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de Castilla y León y de Gestión Pública.***

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Economía y Empleo en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente

EL PROCURADOR DEL COMÚN,

Fdo.: Javier Amoedo Conde