



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202500009962

11 SEP 2025

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q25/5/07

**Sra. Consejera de Presidencia,
Economía y Justicia**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:
A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia en relación con la información a facilitar a los consumidores sobre la competencia de las Juntas Arbitrales de Consumo.

I. ANTECEDENTES

Primero.- Tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado En la misma se hacía alusión a lo siguiente:

«Me dirijo a Ud., ya que desde el pasado día 6 de Septiembre de 2024, que el Sr. (...) envió hoja de reclamación a través del Registro de entrada del Servicio Provincial de Sanidad de Huesca, no ha habido contestación alguna de la Administración.

Semanas después del incidente en el Supermercado, llaman del Servicio Provincial de Consumo de Huesca (...) al Sr. (...), y confirman que han recibido la reclamación y piden una dirección de correo postal del reclamante para comunicar cualquier información del asunto, ya que se niegan a mandar por vía email las comunicaciones como se les solicitó.

Que a fecha de 2 de enero de 2025 no hay respuesta de la Administración, y han pasado casi 4 meses.

Se adjunta hoja de reclamación y hoja de presentación por registro de entrada.»

Segundo.- Habiendo examinado el contenido del escrito de queja presentado, se resolvió admitir la misma a supervisión, y dirigirse al Departamento de Presidencia, Economía y Justicia del Gobierno de Aragón con la finalidad de recabar información sobre la cuestión planteada en la queja.



Tercero.- En contestación a lo solicitado por esta Institución, el Departamento de Presidencia, Economía y Justicia nos remitió Informe de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, en el que se expone lo siguiente:

«En relación con el escrito que nos remite esa Institución, solicitando un informe de la queja que formula D.(...), en relación con la reclamación que formuló ante el Servicio Provincial de Presidencia, Economía y Justicia de Huesca, ante una supuesta falta de respuesta; la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios tiene a bien informar lo siguiente:

1º.- Con fecha 9 de septiembre se registra en el Gobierno de Aragón, la reclamación formulada por D.(...) que es remitida al Servicio Provincial de Presidencia, Economía y Justicia de Huesca, donde se le asigna la referencia 24/22/394.

Se hace constar que en la hoja de reclamaciones que se aporta, no se incluyó el domicilio del reclamante.

Al respecto, conviene recordar que ese dato es obligatorio tal como se establece en el artículo 7.3 del decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2º.- Desde esa unidad administrativa se llamó al ciudadano por teléfono, al número que aparecía en la citada hoja, siendo reacio a facilitar ese dato en un principio; finalmente accedió a facilitar su dirección postal, sita en Las Palmas de Gran Canaria.

3º. De acuerdo con el procedimiento acordado en la Conferencia Sectorial de Consumo de 5 de junio de 2009, en la que se consensuó que las reclamaciones se tramitarán en el ámbito del domicilio del reclamante, se remitió un comunicado a la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad Autónoma de Canarias.

4º.- Con fecha 14 de noviembre en escrito registrado con nº de salida S20240198691 se remitió un oficio al Sr. (...), a la dirección que nos facilitó, en el que se le informa de ese traslado y se le hace saber que, atendiendo al fondo del asunto de la reclamación, su reclamación se tendrá en cuenta en futuras actuaciones.

En ese sentido, debemos indicar que las denuncias basadas en hechos no constatados, como es el caso, sólo pueden ser valoradas en el seguimiento que se



lleva a cabo a los establecimientos, basado en otras reclamaciones que se pueden presentar y en las inspecciones que se practiquen.

Por lo expuesto, queda acreditado que el Servicio Provincial de Presidencia, Economía y Justicia de Huesca cursó la oportuna respuesta al interesado».

Cuarto.- Traslada por esta Institución la información remitida por la Administración al interesado, se informó por éste que no había recibido el referido oficio de fecha 14 de noviembre de 2024 remitido por el Servicio Provincial de Presidencia, Economía y Justicia de Huesca; y que tampoco había recibido notificación alguna sobre el arbitraje solicitado del Servicio de Consumo de la Comunidad Autónoma de Canarias; y que no estaba de acuerdo con la decisión de la Comunidad Autónoma de Aragón de remitir su solicitud a Canarias.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- La cuestión principal a examinar en el presente expediente versará sobre la decisión administrativa de remitir a la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad Autónoma de Canarias, la reclamación de consumo presentada con fecha 6 de septiembre de 2024 por el promotor de la queja en el Registro del Ayuntamiento de Biescas.

La Administración considera que al residir el interesado en Las Palmas de Gran Canaria, la competencia para tramitar la reclamación, en aplicación del procedimiento acordado en la Conferencia Sectorial de Consumo de 5 de junio de 2009, corresponderá a la Comunidad Autónoma de Canarias.

Segunda.- La previsión normativa sobre la competencia de las Juntas Arbitrales para tramitar solicitudes de arbitraje en materia de consumo, se encuentra establecida en el artículo 7 Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, estableciendo:

«1. Será competente para conocer de las solicitudes de arbitraje la Junta Arbitral en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el consumidor que presenta la solicitud de arbitraje o en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el empresario en caso de que el consumidor resida en otro Estado Miembro de la Unión Europea.

2. Si, conforme al criterio previsto en el apartado anterior, existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes en razón del ámbito territorial en que



el empresario desempeñe su actividad, conocerá el asunto la Junta de inferior ámbito territorial.

3. *Una Junta Arbitral de Consumo distinta de la que resulte competente según los apartados anteriores resolverá el litigio cuando el consumidor haya manifestado en el convenio arbitral o manifieste en cualquier otro momento su voluntad de someter la decisión de la controversia a la Junta Arbitral de ámbito autonómico o local a la que se encuentre adherido el empresario. Esta elección solo será eficaz si la sede de la Junta Arbitral se encuentra en la misma comunidad autónoma en la que el consumidor tiene su domicilio en el momento de presentar su solicitud.»*

En el caso examinado los afectados aceptaron acogerse al Sistema Arbitral de Consumo, tal y como consta en la Hoja de Reclamaciones firmada por el reclamante y el reclamado de fecha 6 de septiembre de 2024.

En aplicación del artículo 7 del Reglamento, transcrito más arriba, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y al decidir sobre qué Junta Arbitral de Consumo sería la competente para tramitar y resolver el procedimiento, el Servicio Provincial de Huesca, acordó remitir la solicitud de arbitraje al Servicio de Arbitraje de la Comunidad Autónoma del domicilio del consumidor.

Por tanto y en opinión de esta Institución, la administración aragonesa, en este caso, vino a dar cumplimiento con su actuación a lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo, sin que se observe alguna irregularidad en su actuación.

Tercera.- Sin perjuicio de lo expuesto, la queja presentada pone de relieve la existencia de error o confusión, podría decirse, de quien interpone estas reclamaciones en materia de consumo, en orden, concretamente, a su percepción sobre la competencia territorial administrativa para la tramitación y resolución del procedimiento.

A este respecto, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, dispone en su artículo 17:

“Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la formación y educación de los consumidores y usuarios, asegurarán que estos dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velarán para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.”



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Al amparo de esta normativa y con la finalidad de evitar situaciones como las expuestas en la queja, que podrían afectar, en especial, a personas procedentes de otras Comunidades Autónomas que visitan o pasan temporadas en Aragón, la Administración podría valorar la inclusión de información sobre estas cuestiones (concretamente sobre la competencia territorial para tramitar y resolver un procedimiento de esta naturaleza) para lo que resultaría suficiente incluir dicha información en los formularios que se facilitan a los ciudadanos para efectuar sus solicitudes de arbitraje.

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora de Justicia de Aragón, considero oportuno SUGERIR al Departamento de Presidencia, Economía y Justicia del Gobierno de Aragón, que valore la inclusión de información sobre la competencia, en especial, territorial de la Junta de Arbitral competente para resolver un arbitraje, de conformidad con lo expuesto en el contenido de la presente resolución.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

En Zaragoza, a 25 de agosto de 2025



Concepción Gimeno Gracia
Justicia de Aragón