



MINISTERIO  
DE CONSUMO



Comunidad  
de Madrid



MADRID

## CONVENIO ENTRE EL MINISTERIO DE CONSUMO, LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL AYUNTAMIENTO DE MADRID, PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

### REUNIDOS

De una parte, Doña Bibiana Medialdea García, Directora General de Consumo, de acuerdo con el nombramiento efectuado por Real Decreto 224/2020, de 29 de enero, por delegación de competencias del Ministro de Consumo, efectuada mediante Orden CSM/940/2020, de 6 de octubre, sobre fijación de límites para la administración de créditos para gastos y de delegación de competencias.

De otra parte, Don Rodrigo Tilve Seoane, Viceconsejero de Economía y Competitividad, de acuerdo con el nombramiento efectuado por Decreto 68/2020, de 26 de agosto, del Consejo de Gobierno, por delegación de firma de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, efectuada mediante Decreto 36/2021, de 5 de mayo, en relación con lo previsto en el artículo 3.1 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.

Y de otra, Don Miguel Ángel Redondo Rodríguez, titular del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con el Decreto de 15 de junio de 2019 del Alcalde, y en virtud de la competencia delegada para la firma de convenios contemplada en el apartado 3.º, punto 1.8, del Acuerdo de 27 de junio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo.

Actuando, respectivamente, en nombre y representación del Ministerio de Consumo, de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid.

Cada uno de los firmantes, en el ejercicio de sus facultades, comparecen y

### EXPONEN

El artículo 51 de la Constitución insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

CSV : GEN-e82b-5bd5-ab5c-8b51-645e-58d2-94e4-87bc

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MIGUEL ÁNGEL REDONDO RODRÍGUEZ | FECHA : 03/06/2021 12:04 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(2) : RODRIGO TILVE SEOANE | FECHA : 03/06/2021 13:48 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(3) : BIBIANA MEDIALDEA GARCIA | FECHA : 04/06/2021 10:02 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02





MINISTERIO  
DE CONSUMO



Comunidad  
de Madrid



MADRID

En cumplimiento del mandato constitucional, el Capítulo II, del Título V, del Libro Primero, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece el régimen jurídico del Sistema Arbitral de Consumo, facultando al Gobierno para que reglamentariamente establezca su organización, gestión y administración, así como el procedimiento de resolución de conflictos.

De conformidad con dicho mandato, el Gobierno aprobó el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, estableciendo el cauce para que los conflictos de consumo puedan resolverse en esta vía de carácter inmediato y ágil, sin merma de las garantías y derechos que deben reconocerse a las partes, incorporando, asimismo, las novedades ofrecidas por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Finalmente, 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, completa el marco legal del Arbitraje de Consumo, correspondiendo la ordenación y gestión del Sistema Arbitral de Consumo al Ministerio de Consumo, a través de la Dirección General de Consumo, tal como se recoge en la letra b del artículo 3 del Real Decreto 495/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

Mediante Convenio de 5 de noviembre de 1997, se constituyó la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, la Junta Arbitral), realizando desde entonces una importante labor para la resolución de conflictos de consumo en su ámbito territorial.

Así pues, el Ministerio de Consumo, la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, conscientes de la necesidad de facilitar a los consumidores un medio eficaz de resolución de conflictos y teniendo en cuenta la experiencia positiva desde su constitución, consideran aconsejable dar continuidad a la Junta Arbitral.

Por ello, y en cumplimiento de la nueva regulación de los convenios contenida en el Capítulo VI, del Título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y de su Disposición Adicional Octava,

---

CSV : GEN-e82b-5bd5-ab5c-8b51-645e-58d2-94e4-87bc

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MIGUEL ÁNGEL REDONDO RODRÍGUEZ | FECHA : 03/06/2021 12:04 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(2) : RODRIGO TILVE SEOANE | FECHA : 03/06/2021 13:48 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(3) : BIBIANA MEDIALDEA GARCIA | FECHA : 04/06/2021 10:02 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02





MINISTERIO  
DE CONSUMO



Comunidad  
de Madrid



MADRID

## ACUERDAN

### Primero.- Objeto.

El objeto de este Convenio es determinar que la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, con sede en Madrid, cuyo ámbito territorial viene determinado por el propio del municipio de Madrid, conocerá, con carácter prioritario, de las reclamaciones de los consumidores de dicho ámbito, en relación con sus derechos legalmente reconocidos, de conformidad con los criterios competenciales y el procedimiento establecido en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo o disposición que lo sustituya.

### Segundo.- Compromisos de las partes.

1 – El Ayuntamiento de Madrid impulsará, en su ámbito territorial, la gestión y administración del arbitraje institucional de consumo por la Junta Arbitral, comprometiéndose a solicitar ante la Dirección General de Consumo, en el plazo de un año desde la fecha de eficacia del presente convenio, su acreditación como entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, de conformidad con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

2 - El Ministerio de Consumo establecerá en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, un sistema de información recíproco para el buen funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo, en cooperación con la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

3 – El Ayuntamiento de Madrid facilitará información sobre la designación de Presidente y Secretario de la Junta Arbitral, así como cualquier otro dato referente a la actividad de la Junta, cumplimentando los modelos e informes que se determinen.

4 – El Ministerio de Consumo y la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad facilitarán el asesoramiento técnico y jurídico necesario para el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo en el ámbito territorial del municipio de Madrid.

5 - Las Instituciones firmantes se comprometen a difundir el Sistema Arbitral de Consumo para su conocimiento por los ciudadanos en general, empresas y agentes económicos implicados, así como la promoción de ofertas públicas de adhesión.

### Tercero.- Comisión de Seguimiento.

A los efectos de seguimiento y control del presente Convenio, se crea una Comisión de Seguimiento, que se reunirá anualmente, pudiendo llevarse a cabo estas reuniones a través de medios telemáticos, y estará formada por un representante de cada

CSV : GEN-e82b-5bd5-ab5c-8b51-645e-58d2-94e4-87bc

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MIGUEL ÁNGEL REDONDO RODRÍGUEZ | FECHA : 03/06/2021 12:04 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(2) : RODRIGO TILVE SEOANE | FECHA : 03/06/2021 13:48 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(3) : BIBIANA MEDIALDEA GARCIA | FECHA : 04/06/2021 10:02 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02





MINISTERIO  
DE CONSUMO



Comunidad  
de Madrid



MADRID

Institución firmante, correspondiendo la Secretaría a un funcionario de la Dirección General de Consumo.

El régimen de funcionamiento y organización de la Comisión de Seguimiento, en lo no previsto en este Convenio, será el dispuesto para los órganos colegiados en la Sección 3ª del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

#### **Cuarto.- Modificación del Convenio.**

La modificación de este Convenio requerirá acuerdo unánime y por escrito de los firmantes, que se formalizará en Adenda, suscrita a dichos efectos, conforme a los requisitos legalmente establecidos y previa autorización prevista en el artículo 50 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

#### **Quinto.- No asunción de compromisos financieros.**

El presente Convenio configura una actividad de colaboración que no genera compromisos financieros para ninguna de las partes.

#### **Sexto.- Vigencia del Convenio.**

El presente Convenio tendrá una vigencia de cuatro años, prorrogables, por mutuo acuerdo de las partes, antes de su finalización por un período de hasta cuatro años adicionales, que se formalizará mediante adenda al presente Convenio.

El Convenio resultará eficaz una vez inscrito, en el plazo de 5 días hábiles desde su formalización, en el Registro Electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del sector público estatal. Asimismo, será publicado en el plazo de 10 días hábiles desde su formalización en el «Boletín Oficial del Estado».

#### **Séptimo.- Extinción del Convenio.**

El Convenio se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución. Son causas de resolución del Convenio las recogidas en el artículo 51.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como las siguientes:

- a) Por el transcurso del plazo previsto para solicitar la acreditación de la Junta Arbitral como Entidad de resolución alternativa acreditada sin haber efectuado la solicitud o su denegación.

---

CSV : GEN-e82b-5bd5-ab5c-8b51-645e-58d2-94e4-87bc

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MIGUEL ÁNGEL REDONDO RODRÍGUEZ | FECHA : 03/06/2021 12:04 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(2) : RODRIGO TILVE SEOANE | FECHA : 03/06/2021 13:48 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(3) : BIBIANA MEDIALDEA GARCIA | FECHA : 04/06/2021 10:02 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02





MINISTERIO  
DE CONSUMO



Comunidad  
de Madrid



MADRID

- b) La denuncia anticipada y motivada de cualquiera de las partes, que ha de ser comunicada a la otra parte, mediante el oportuno preaviso con un plazo mínimo de tres meses.
- c) La disolución o supresión de alguna de las partes.
- d) Cuando una de las partes considere que cualquiera de las otras partes está incumpliendo los compromisos adquiridos en el presente Convenio, se lo notificará mediante comunicación fehaciente e indicará las causas que originan dicho incumplimiento. Este requerimiento será comunicado igualmente a los representantes de la Comisión de Seguimiento. La otra parte podrá subsanar dicha situación en un plazo no superior a un mes, a contar desde la fecha de envío de la notificación. En todo caso, la Comisión de Seguimiento podrá decidir sobre la adopción inmediata de las medidas correctoras oportunas para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el presente Convenio.

Si trascurrido el plazo indicado en el requerimiento y pese a la actuación de la Comisión de seguimiento, persistiera el incumplimiento, se entenderá resuelto el Convenio.

El cumplimiento y la resolución del Convenio darán lugar a la liquidación del mismo con el objeto de determinar las obligaciones y compromisos de cada una de las partes. La Comisión de Seguimiento del Convenio decidirá, en caso de resolución anticipada del Convenio, sobre la forma de terminar las actuaciones en curso, conforme a lo previsto en el artículo 52.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

#### **Octavo.- Régimen Jurídico y cuestiones litigiosas.**

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa, no contractual, y en lo no dispuesto en el mismo se estará a lo previsto en el Capítulo VI del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Las partes se comprometen a resolver de manera amistosa en el seno de la Comisión de Seguimiento las discrepancias que pudieran surgir sobre la interpretación, desarrollo, modificación, resolución y efectos que pudieran derivarse de la aplicación del presente Convenio. Las cuestiones litigiosas que en la ejecución y cumplimiento pudieran aparecer y no quedasen resueltas por la Comisión de Seguimiento, se someterán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la citada jurisdicción.

#### **Noveno.- Protección de datos de carácter personal.**

El tratamiento de los datos personales que, como consecuencia de la ejecución del Convenio, sea necesario realizar, se efectuará conforme a lo dispuesto en el

CSV : GEN-e82b-5bd5-ab5c-8b51-645e-58d2-94e4-87bc

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MIGUEL ÁNGEL REDONDO RODRÍGUEZ | FECHA : 03/06/2021 12:04 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(2) : RODRIGO TILVE SEOANE | FECHA : 03/06/2021 13:48 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(3) : BIBIANA MEDIALDEA GARCIA | FECHA : 04/06/2021 10:02 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02





MINISTERIO  
DE CONSUMO



Comunidad  
de Madrid



MADRID

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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Y, en prueba de conformidad y aceptación, el presente Convenio es firmado por las partes o por sus representantes acreditados.

EL MINISTRO DE CONSUMO  
(P.D. Orden CSM/940/2020, de 6 de octubre)

LA PRESIDENTA DE LA COMUNIDAD  
DE MADRID  
(P.D. Decreto 36/2021, de 5 de mayo)

LA DIRECTORA GENERAL DE  
CONSUMO

EL VICECONSEJERO DE ECONOMÍA Y  
COMPETITIVIDAD

Bibiana Medialdea García

Rodrigo Tilve Seoane

EL ALCALDE  
(P.D. Acuerdo de 27 de junio de 2019 de la  
Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en  
aplicación del Decreto de 15 de junio de  
2019 del Alcalde)

EL DELEGADO DEL ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO  
DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Miguel Ángel Redondo Rodríguez

---

CSV : GEN-e82b-5bd5-ab5c-8b51-645e-58d2-94e4-87bc

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MIGUEL ÁNGEL REDONDO RODRÍGUEZ | FECHA : 03/06/2021 12:04 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(2) : RODRIGO TILVE SEOANE | FECHA : 03/06/2021 13:48 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

FIRMANTE(3) : BIBIANA MEDIALDEA GARCIA | FECHA : 04/06/2021 10:02 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 04/06/2021 10:02

