



**ASUNTO: RECOMENDACIÓN 1/2011, DE 5 DE JULIO, DE LA JUNTA CONSULTIVA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GENERALIDAD DE CATALUÑA (COMISIÓN PERMANENTE). INCLUSIÓN DE CLÁUSULAS SOBRE EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL ÁMBITO DE LOS CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO.**

## **I.INTRODUCCIÓN**

El Director de la Agencia Catalana del Consumo ha dirigido un escrito la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Generalidad de Cataluña (en adelante JCCAGC), mediante el cual recuerda que la **Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña,**

***"otorga a las administraciones públicas catalanas un papel de impulso y de ejemplo para la actuación de las empresas en la prestación de servicios de calidad y por eso prevé una serie de medidas de fomento del arbitraje de consumo desde el sector público"***.

Pide que, para hacer efectiva esa disposición legal, la Junta establezca ***"las medidas necesarias para facilitar el cumplimiento de este mandato legal a los órganos de contratación de la Generalidad y de sus organismos públicos"***.

Asimismo, la **Dirección de la Oficina de Supervisión y Evaluación de la Contratación Pública** ha pedido la adopción de las propuestas sugeridas por la Agencia Catalana de Consumo.

## **II. CONSIDERACIONES JURÍDICAS.**

El **Real Decreto Ley 1/2007, de 16 de noviembre**, por el cual se aprueba el **Texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios** y otras normas complementarias, recoge, en los **artículos 57 y 58**, el régimen legal general del arbitraje de consumo.

Mediante el **Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero**, por el cual se regula el Sistema Arbitral de Consumo, el Gobierno estableció la organización, gestión y administración del Sistema Arbitral del Consumo y el procedimiento de resolución de los conflictos.



En el ámbito de Cataluña, la **Ley 22/2010, de 20 de julio**, del **Código de Consumo de Cataluña**, dispone que la resolución extrajudicial de los conflictos derivados de una relación de consumo se canaliza principalmente por la mediación y el arbitraje de consumo.

Esta Ley ha introducido, como novedad respecto de la normativa anterior en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, diversas previsiones sobre la resolución extrajudicial de los conflictos derivados de una relación de consumo que afectan a la actividad de contratación pública llevada a cabo por las administraciones públicas de Cataluña y sus sectores públicos.

Una previsión de carácter genérico es la contenida en el **artículo 131.1 del Código de Consumo de Cataluña**, relativo al "**fomento de los sistemas voluntarios de resolución de conflictos**", que establece que las administraciones públicas de Cataluña tienen que impulsar, en colaboración con las organizaciones de personas consumidoras, la disponibilidad para estas personas y para los empresarios de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y de reclamaciones en materia de consumo y que, en el ámbito de sus competencias, tienen que ejercer las funciones de fomento, gestión y desarrollo de la mediación y del arbitraje de consumo que la legislación les atribuya.

Con carácter específico, el **artículo 133.4 del Código de Consumo de Cataluña**, que lleva por título "el sector público y el arbitraje de consumo", dispone:

**a) "Las administraciones públicas de Cataluña, en el ámbito de las competencias respectivas, tienen que imponer a sus empresas públicas sometidas al derecho privado la obligación de establecer necesariamente, en las condiciones generales de contratación y en los contratos con las personas consumidoras, cláusulas de adhesión o de compromiso al arbitraje de consumo para la resolución de los conflictos y las reclamaciones derivados de la prestación de los servicios, cuya aplicación depende directamente de la voluntad de la persona consumidora (...)"**

Con respecto a la actuación que esas empresas lleven a cabo en el marco de la contratación pública, la JCCAGC entiende que esta previsión implica la necesidad de incluir cláusulas sobre el arbitraje de consumo en los siguientes supuestos:



- Cuando las empresas públicas de Cataluña sometidas al derecho privado actúen como poderes adjudicadores y lleven a cabo contratos cuyo objeto comprenda prestaciones que tengan como destinatarias personas consumidoras. En estos casos, tienen que incluir cláusulas de resolución de conflictos a través del Sistema Arbitral de Consumo en los pliegos de cláusulas administrativas o en los documentos equivalentes de las contrataciones que lleven a cabo y en los contratos que se suscriban.

Las "condiciones generales de contratación" a que se refiere el precepto del Código de consumo de Cataluña que se analiza se encuentran recogidas, en el ámbito de la contratación pública y con respecto a contratos no sujetos a regulación armonizada, en las instrucciones internas de contratación que estos tipos de empresas aprueben de conformidad con el **artículo 175 de la LCSP**.

Por lo tanto, en estas instrucciones también habría que prever la necesidad de incluir cláusulas de resolución de conflictos a través del Sistema Arbitral de Consumo en los pliegos de cláusulas administrativas o en los documentos equivalentes de las contrataciones que lleven a cabo y en los contratos que suscriban, cuando su objeto comprenda prestaciones que tengan como destinatarias personas usuarias.

- Cuando las empresas públicas de Cataluña sometidas al derecho privado sean contratistas de una Administración Pública de Cataluña y el objeto del contrato que se las haya adjudicado comprenda prestaciones que tengan como destinatarias personas usuarias, tendrán que incluir cláusulas de resolución de conflictos a través del Sistema Arbitral de Consumo en los contratos que celebren con personas consumidoras.

**b) "Los órganos de contratación de la Generalidad y de sus organismos públicos y empresas tienen que incorporar la adhesión al arbitraje de consumo como a condición de ejecución en la adjudicación de contratos (...)"**

Según la JCCAGC, esta obligación se enmarca dentro de la posibilidad, prevista en el **artículo 102 de la LCSP**, que los órganos de contratación establezcan condiciones especiales en relación con la ejecución de los contratos, siempre que sean compatibles con el derecho comunitario y se indiquen en el anuncio de licitación y en el pliego o en el contrato.



Además, sería conveniente prever también en las instrucciones internas de contratación la necesidad de incluir cláusulas de resolución de conflictos a través del Sistema Arbitral de Consumo en los pliegos de cláusulas administrativas o en los documentos equivalentes de las contrataciones que lleven a cabo y en los contratos que se suscriban, cuando su objeto comprenda prestaciones que tengan como destinatarias personas usuarias.

**c) "Se tiene que promover que las entidades o empresas privadas que gestionan servicios públicos, servicios de interés general o servicios universales en régimen de concesión incluyan en los pliegos de condiciones la obligación que en los contratos con personas consumidoras se prevea la adhesión al arbitraje de consumo (...)."**

Con respecto a esta disposición, la JCCAGC promueve que las entidades o empresas privadas que gestionan servicios públicos -y sean adjudicatarias de un contrato de gestión de servicios públicos incluyan cláusulas de resolución de conflictos a través del Sistema Arbitral de Consumo en los contratos con personas consumidoras, mediante la inclusión de dicha obligación en los pliegos de cláusulas administrativas que rijan la licitación del contrato de gestión de servicios públicos, como condición de ejecución.

### III. CONCLUSIONES.

La JCCAGC recomienda a todos los órganos de contratación de la Administración de la Generalidad de Cataluña y de su sector público, vinculado o dependiente, la inclusión, en los pliegos de cláusulas administrativas o en los documentos equivalentes de las contrataciones que lleven a cabo, así como, en su caso, en los documentos contractuales y en las instrucciones internas de contratación, de cláusulas sobre el arbitraje de consumo de acuerdo con los modelos que se incluyen como anexo a esta circular.



**A. Cláusulas que se tienen que incluir por parte de las empresas públicas sometidas al derecho privado de las administraciones públicas de Cataluña**

---

- **Cláusula que se tiene que incluir en los pliegos de cláusulas administrativas particulares o en los documentos equivalentes, y en los documentos contractuales como condición de ejecución de los contratos, cuyo objeto contenga prestaciones que tengan como destinatarias a personas consumidoras o usuarias (obligaciones de la empresa contratista)**

Los conflictos, controversias y reclamaciones que surjan entre la empresa adjudicataria y las personas usuarias, en las relaciones jurídicas de consumo que se den durante la ejecución de este contrato, se tienen que resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo si las personas consumidoras o usuarias presentan la solicitud correspondiente ante una Junta Arbitral de Consumo.

- **Cláusula que se tiene que incluir en las instrucciones internas de contratación (obligación de las empresas públicas de Cataluña sometidas al derecho privado para la adjudicación de contratos no sujetos a regulación armonizada)**

Los conflictos, controversias y reclamaciones que surjan entre las partes durante la ejecución de los contratos cuyo objeto contenga prestaciones que tengan como destinatarias a personas consumidoras o usuarias, o de las cuales se puedan derivar relaciones jurídicas de consumo, se tendrán que resolver por medio del Sistema Arbitral de Consumo si las personas consumidoras o usuarias presentan la solicitud correspondiente ante una Junta Arbitral de Consumo.



**B. Cláusulas que se tienen que incluir por parte de los órganos de contratación de la Generalidad de Cataluña y de su sector público**

- **Cláusula que se tiene que incluir en los pliegos de cláusulas administrativas particulares, o en los documentos equivalentes, y en los documentos contractuales como condición de ejecución de los contratos cuyo objeto contenga prestaciones que tengan como destinatarias personas consumidoras o usuarias (obligaciones de la empresa contratista)**

Los conflictos, controversias y reclamaciones que surjan entre la empresa adjudicataria y las personas usuarias, en las relaciones jurídicas de consumo que se den durante la ejecución de este contrato, se tienen que resolver por medio del Sistema Arbitral de Consumo si las personas consumidoras o usuarias presentan la solicitud correspondiente ante una Junta Arbitral de Consumo.

- **Cláusula que se tiene que incluir en las instrucciones internas de contratación (obligación de los órganos de contratación de los entes, organismos o entidades del sector público de la Generalidad que no tengan la consideración de administración pública a efectos de la LCSP, para la adjudicación de contratos no sujetos a regulación armonizada)**

Los conflictos, controversias y reclamaciones que surjan entre las partes durante la ejecución de los contratos cuyo objeto contenga prestaciones que tengan como destinatarias personas consumidoras o usuarias, o de las cuales se puedan derivar relaciones jurídicas de consumo, se tienen que resolver por medio del Sistema Arbitral de Consumo si las personas consumidoras o usuarias presentan la solicitud correspondiente ante una Junta Arbitral de Consumo.



**C. Cláusula que se tienen que incluir por parte de los órganos de contratación de las administraciones públicas de Cataluña**

- **Cláusula que se tiene que incluir en los pliegos de cláusulas administrativas particulares y en los documentos contractuales como condición de ejecución de los contratos de gestión de servicios públicos que comprendan prestaciones que tengan como destinatarias a personas consumidoras o usuarias (obligaciones de la empresa contratista)**

Los conflictos, controversias y reclamaciones que surjan entre la empresa adjudicataria y las personas consumidoras o usuarias, en las relaciones jurídicas de consumo que se den durante la ejecución de este contrato, se tienen que resolver por medio del Sistema Arbitral de Consumo si las personas consumidoras o usuarias presentan la solicitud correspondiente ante una Junta Arbitral de Consumo.