



## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social

- 4315 Resolución de la Secretaría General de Empresa, Empleo y Economía Social, por la que se acuerda la publicación del Convenio entre el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para el desarrollo del arbitraje de consumo en su correspondiente ámbito.**

#### Resolución

Visto el Convenio entre el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para el desarrollo del arbitraje de consumo en su correspondiente ámbito, de conformidad con la autorización otorgada por el Consejo de Gobierno en sesión de veintinueve de mayo de dos mil veinticinco y teniendo en cuenta que tanto el objeto del Convenio como las obligaciones establecidas en el mismo regulan un marco de colaboración que concierne al interés público de esta Consejería, y a los efectos de lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Regional 56/1996, de 24 de julio, sobre tramitación de los convenios en el ámbito de la Administración Regional.

#### Resuelvo

Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, del convenio entre el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para el desarrollo del arbitraje de consumo en su correspondiente ámbito autorizado por el Consejo de Gobierno en sesión de veintinueve de mayo de dos mil veinticinco, que se inserta a continuación.

Murcia, 3 de septiembre de 2025.—La Secretaria General, Ana Enriqueta Losantos Albacete.

#### Anexo

**Convenio entre el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para el desarrollo del arbitraje de consumo en su correspondiente ámbito**

En Madrid, a 8 de julio de 2025.

#### Reunidos

De una parte, don Pablo Bustinduy Amador, Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, de acuerdo con el nombramiento efectuado Real Decreto 835/2023, de 20 de noviembre, por el que se nombran Ministros del Gobierno y de conformidad con lo establecido en el artículo 61, letra k), de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.



Y, de otra parte, Don Fernando López Miras, Presidente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, nombrado por Real Decreto 752/2023, de 7 de septiembre, de conformidad con el artículo 7.1 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de organización y régimen jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Actuando, respectivamente, en nombre y representación del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo, y Agenda 2030, y de la Comunidad Autónoma de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

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.

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 Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, mediante el Real decreto 231/2008, de 15 de febrero, 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.

Más tarde, transcurridos más de dieciséis años, este Reglamento se sustituyó por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que dio continuidad al anterior si bien adaptó el Sistema Arbitral de Consumo a las nuevas normas aprobadas, tanto de la Unión Europea, como de carácter nacional.

Adicionalmente, 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 Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, a través de la Dirección General de Consumo, tal como se recoge en la letra b) del apartado 2, del artículo 7 del Real Decreto 209/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

Mediante Convenio de fecha 27 de julio de 2021, de conformidad con lo establecido en el Capítulo VI del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, se constituyó la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (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 Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, 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.

### **Acuerdan**

#### **Primero.- Objeto del convenio.**

El objeto de este Convenio es determinar que la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con sede en Murcia, cuyo ámbito territorial viene determinado por el propio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, conocerá, con carácter prioritario, de las reclamaciones de los consumidores y usuarios de dicho ámbito, en relación con sus derechos legalmente reconocidos, de conformidad con los criterios competenciales y el procedimiento establecido en el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, a fin de desarrollar el arbitraje de consumo en su correspondiente ámbito.

#### **Segundo.- Compromisos de las partes.**

1.- La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, 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, si no dispusiera de ella y, 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, 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.

2.- El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 establecerá, en colaboración con la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, un sistema de información recíproco para el buen funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo

3.- La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia 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 Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social facilitarán el asesoramiento técnico y jurídico necesario para el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

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.- No asunción de compromisos financieros.**

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

**Cuarto.- Causas de extinción y consecuencias en caso de incumplimiento.**

Serán causas de extinción de este convenio, el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución, siendo éstas las señaladas en el artículo 51.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cuyo tenor literal establece las siguientes:

a) El transcurso del plazo de vigencia del convenio sin haberse acordado su prórroga.

b) El acuerdo unánime de todos los firmantes.

c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes. En este caso, cualquiera de las partes podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en un determinado plazo con las obligaciones o compromisos que se consideren incumplidos. Este requerimiento será comunicado a la Comisión de Seguimiento.

Si transcurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a la otra parte la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el convenio.

d) La decisión judicial declaratoria de la nulidad del convenio.

e) Cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en el convenio o en otras leyes.

Así, como las siguientes:

f) Por no haber obtenido la acreditación como entidad para la resolución alternativa de resolución de litigios, según lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o por haberle sido retirada esta.

g) 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.

h) La disolución o supresión de alguna de las partes.

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.

La extinción del convenio por incumplimiento de las obligaciones de alguna de las partes no generará efectos indemnizatorios.

**Quinto.- Comisión de Seguimiento.**

A los efectos de seguimiento y control del presente Convenio, se crea una Comisión de Seguimiento, que se reunirá con la periodicidad necesaria para cumplir su función, así como cuando lo solicite una de las partes. En todo caso mantendrá al menos una reunión al comienzo de la efectividad de este Convenio, pudiendo llevarse a cabo estas reuniones a través de medios telemáticos, y estará formada por dos representantes de cada Institución firmante, correspondiendo la Secretaría a una persona funcionaria 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 3.<sup>a</sup> del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Esta comisión tendrá a su cargo el seguimiento y la valoración de las acciones derivadas del mismo, así como la resolución de los problemas de interpretación y cumplimiento que pudieran plantearse.

#### **Sexto.- Modificación del convenio.**

La modificación de este Convenio requerirá acuerdo unánime 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.

#### **Séptimo.- Eficacia y vigencia del convenio.**

El presente convenio se perfecciona con el consentimiento de las partes y 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, al que se refiere la disposición adicional séptima de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. Asimismo, será publicado en el Boletín Oficial del Estado dentro de los diez días hábiles desde su formalización

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.

#### **Octavo.- Resolución del Convenio suscrito en el año 2021.**

Las partes firmantes de conformidad con el artículo 51.2.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, acuerdan que, desde la inscripción en el REOICO, el presente convenio sustituirá en su totalidad al firmado por las partes en fecha 27 de julio de 2021, convenio que por consiguiente se declarará resuelto, liquidado y extinto.

#### **Noveno.- 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 lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

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

Cada una de las partes cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos personales contenida en el Reglamento Europeo 2016/679, de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos, en la Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía



de los derechos digitales, así como su normativa de desarrollo. En caso de que sea necesario tratar datos personales, estos serán tratados por ambas partes con la exclusiva finalidad de realizar la ejecución y el mantenimiento de compromisos que se crean entre las mismas con la firma del presente acuerdo. Ambas partes garantizan que los datos facilitados a la otra parte se han obtenido lícitamente y que son adecuados, pertinentes y limitados a los fines del tratamiento."

Y, en prueba de conformidad y para la debida constancia de todo lo convenido, las partes otorgantes del presente convenio, mediante sus representantes acreditados, firman el presente convenio, en la fecha indicada en la firma electrónica (8 de julio de 2025).—Por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, el Ministro, Pablo Bustinduy Amador.—Por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el Presidente, Fernando López Miras.