



RESOLUCIÓ

Comerç i consum



DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

Durant el primer semestre de l'any 2025 diverses persones van presentar queixes davant aquesta Sindicatura en relació amb la paralització dels expedients de sol·licitud d'arbitratge formulats, motivada per la manca de presidència a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona. Consideraven que aquest fet els generava una situació d'indefensió jurídica.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els **drets de la ciutadania** i els **principis de bona administració**.

El dia 29 de maig de 2025 la Sindicatura es va adreçar a la **Tinència de Drets Socials, Promoció Econòmica, Treball, Feminismes i Memòria Democràtica** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada. Atès que la informació que es va facilitar a la Sindicatura de Greuges en data 27 de juny de 2025 era incompleta, en data 1 de juliol de 2025 es va demanar una ampliació de la informació rebuda.

Resposta dels òrgans afectats

En data 9 de desembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.



CONSIDERACIONS

1. La Junta Arbitral de Consum

Un dels objectius de l'Ajuntament de Barcelona és que les relacions de consum entre empreses i persones consumidores siguin satisfactòries i posar a l'abast de totes dues els serveis públics municipals de resolució extrajudicial de conflictes, com ara l'arbitratge en consum.

La Junta Arbitral de Consum de Barcelona (JACB) és l'òrgan municipal especialitzat que té la finalitat d'administrar el sistema arbitral institucional públic i gratuït de resolució de conflictes en matèria de consum, i atén les reclamacions que plantegen els consumidors quan tenen conflictes amb empreses, professionals i botigues (Carta municipal de Barcelona, Llei 22/1998, de 30 desembre, article 141).

Els expedients es tramiten d'acord amb les disposicions de la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge; el Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum, i el Reglament de funcionament de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, aprovat pel Plenari del Consell Municipal el 30 d'octubre de 1992 i publicat a la *Gasetta Municipal*.

El Reial decret (RD) 713/2024, de 23 de juliol, regula l'organització i els procediments del Sistema Arbitral de Consum. En particular, se'n regulen l'organització; els convenis arbitral i les ofertes públiques d'adhesió dels empresaris; el procediment arbitral, i les actuacions administratives prèvies. Supletòriament, hi són aplicables les disposicions de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP) i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (LRJSP).

2. La composició de les juntes arbitral de consum

L'article 5 de l'RD 713/2024, de 23 de juliol, regula la composició de les juntes arbitral de consum. Estan integrades per les persones titulars i suplents de la presidència i secretaria i pel personal que serveix de suport perquè duguin a terme les seves funcions.

La designació de les persones que tenen la presidència i la secretaria de la Junta, siguin titulars o suplents, l'ha de fer l'Administració a la qual estigui adscrita la Junta Arbitral; en el cas que ens ocupa és l'Ajuntament de Barcelona.



El mateix article disposa que en el cas de vacant, absència, malaltia, abstenció o recusació, les persones titulars d'aquests càrrecs seran substituïdes per les persones designades com a suplents.

D'acord amb l'article 35 d'aquesta norma, la resolució sobre les admissions de les sol·licituds d'arbitratge correspon a la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral.

Val a dir que aquesta norma va derogar el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regulava el sistema arbitral de consum. A diferència de la norma vigent actualment, l'article 7 del Reial decret derogat no preveia, amb caràcter obligatori, que es designessin persones suplents per a la presidència o la secretaria.

Tornant a la normativa vigent, l'article 35 de l'RD 713/2024, de 23 de juliol, disposa que, un cop examinades les sol·licituds d'arbitratge i la documentació aportada, **correspon a la persona titular de la presidència resoldre'n l'admissió o inadmissió.**

3. Situació a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona

El president de la JACB va ser nomenat pel Decret d'alcaldia S1/D72018-02231, de 20 de setembre de 2018.

En data 23 de setembre de 2020, pel Decret d'alcaldia S1/D/2020-878 es va designar la persona substituta de la presidència de la JACB en els casos de vacant, absència o malaltia. Aquesta persona, alhora, ocupava la secretaria de la JACB.

Quan la persona titular de la presidència de la JACB va ser baixa per jubilació el 21 de gener de 2025, l'hauria d'haver substituït la persona que ocupava la secretaria, però aquesta estava en situació de baixa laboral de llarga durada. Per tant, es va donar la circumstància que aquests dos òrgans de la JACB van quedar descoberts i, en conseqüència, no es va poder donar continuïtat a la tramitació de les sol·licituds d'arbitratge.

La JACB informa que es va treballar en tot moment per donar el millor servei a la ciutadania i complir amb els terminis de tramitació dels expedients d'arbitratge que s'estableixen en la norma del procediment arbitral. S'informava, diuen, de l'estat de les sol·licituds dintre el procediment d'arbitratge, així com de la possibilitat de traslladar-lo a la Junta Arbitral de Catalunya.

Això no obstant, les queixes ciutadanes versen, fonamentalment, sobre la manca d'informació i la no tramitació de les sol·licituds d'arbitratge presentades. **En qualsevol**



cas, la qüestió és que durant sis mesos no s'ha pogut donar curs a cap nova sol·licitud d'arbitratge.

La Sindicatura de Greuges pot entendre que la coincidència en el temps de la jubilació de la persona que ocupava la presidència de la JACB amb la baixa de llarga durada de la persona que ocupava la secretaria, pugui generar disfuncions en els terminis de tramitació de les sol·licituds d'arbitratge. Ara bé, cal tenir en compte que, **si bé una baixa de llarga durada no és previsible, una jubilació sí que ho és.**

Per tant, tenint en compte que una de les competències de la presidència de la JACB era, justament, l'admissió o inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge, semblava previsible que l'absència temporal d'aquest òrgan generaria disfuncions.

Segons aquesta Sindicatura, la manca temporal de titulars als òrgans de la JACB no pot justificar la paralització del procediment arbitral. **L'Administració té el deure de mantenir la continuïtat del servei** mitjançant l'aplicació dels mecanismes de substitució establerts legalment.

Així, l'Ajuntament podia haver nomenat una presidència accidental o suplent, podia haver substituït temporalment el secretari o, fins i tot, fer ús de l'avocació de competències a un òrgan superior prevista a l'article 10 de l'LRJSP. El que **sembla que no s'adeia amb els principis de bona administració i bon govern era no fer res.**

De fet, no ha estat fins al 10 de juliol de 2025 que, pel Decret d'alcaldia 2025-20295, s'han nomenat la presidenta i el secretari de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona i els seus suplents.

Convé recordar que els drets de les persones consumidores estan protegits per la Llei 2/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. L'article 112.5 d'aquesta norma disposa que les administracions públiques catalanes han de vetllar per garantir el compliment efectiu dels drets que aquesta llei els reconeix, entre d'altres, el dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica (art. 121.2).

4. Incidència en la tramitació de les sol·licituds d'arbitratge

La JACB informa que en cap cas no s'ha interromput la gestió ni la tramitació dels expedients ni s'ha deixat de tramitar cap sol·licitud.

Amb la finalitat d'acreditar l'abast de la incidència, així com la verificació de la recuperació de la tramitació, en la informació facilitada a aquesta Sindicatura s'inclou



una taula que reflecteix el **nombre d'expedients pendents de tramitació en data 3 de juny de 2025** i la seva situació el 25 de novembre de 2025. És la següent:

Expedients	3 de juny de 2025	25 de novembre de 2025
Pendent d'admissió de les sol·licituds d'arbitratge	140	86
Pendent de determinació de la competència de la Junta i trasllat, si escau, a la junta competent	15	8
Pendents de designar l'àrbitre únic o els membres del col·legi arbitral, donar data i convocar les audiències i resoldre laudes.	50	12
Pendents de les resolucions d'arxiu, en el cas que vulgui portar la seva reclamació per via judicial.	60	2
TOTALS EXPEDIENTS	265	108

Si bé és cert que el descens del total d'expedients pendents, que passa de 265 a 108, constitueix un resultat positiu que evidencia un esforç per recuperar el ritme de gestió, no ho és menys que en data 3 de juny de 2025, 140 restaven pendents d'admissió.

La JACB informa que a les persones usuàries i interessades en el procediment i l'estat del seu expedient se les ha mantingut informades pels diversos canals d'atenció (telèfon, correu electrònic, i de forma presencial) de l'estat del seu expedient dintre del procediment d'arbitratge, així com de la possibilitat de traslladar el seu expedient a la Junta Arbitral de Catalunya. Pel que fa a aquesta darrera qüestió i d'acord amb el principi de cooperació interadministrativa que estableixen els articles 140 i següents de l'LRJSP, s'han derivat 21 expedients a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

Tot i que la JACB afirma que "en cap cas no s'ha interromput la gestió ni la tramitació dels expedients", les dades aportades mostren que en data 3 de juny de 2025 hi havia **140 expedients pendents d'admissió**. Cal tenir present que aquesta fase és la primera porta d'entrada del procediment i que una acumulació tan elevada fa difícil defensar que no hi hagi hagut afectació en la tramitació ordinària.

L'existència de **265 expedients pendents en conjunt** suggereix que el flux de treball ordinari **sí que es va veure alterat**. En conseqüència, la Sindicatura conclou que, malgrat l'esforç fet per reduir els expedients pendents i la recuperació parcial del ritme



de tramitació, **la manca temporal de titulars als òrgans de la JACB va tenir una incidència significativa en la regularitat del servei.**

5. Els principis de bona administració i bon govern

Una de les finalitats de la JACB és atendre i resoldre les queixes i reclamacions de les persones consumidores quan se'ls puguin plantejar conflictes en les relacions de consum. Així, es configura com una via extrajudicial que permet resoldre els conflictes entre dues parts sense necessitat d'acudir als tribunals de justícia.

Per tant, una de les característiques del procediment arbitral de consum és l'eficiència. El procediment arbitral de consum és àgil i té uns terminis curts per donar audiència a les parts i per dictar laude arbitral: 90 dies naturals comptats des que s'acorda l'inici del procediment (art. 45.1 RD 713/2024, de 23 de juliol).

En aquest punt, convé recordar que els articles 3.1 de l'LRJSP i 13 de l'LPACAP reconeixen drets i principis estretament vinculats a la bona administració, com la bona fe, la confiança legítima, la participació o el servei efectiu a la ciutadania.

En el mateix sentit, l'article 58 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix com a principi general que les persones tenen dret a una bona administració i a l'accés i l'ús d'uns serveis públics de qualitat reconeguts, amb caràcter general, per la legislació de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya i, específicament, per les lleis reguladores de les diverses activitats públiques.

La llei, en el preàmbul, exposa que el concepte de bon govern es projecta també sobre els requeriments objectius que s'han de donar perquè l'activitat pública es porti a terme en les millors condicions i **garanteixi uns serveis públics de qualitat**. L'article 2.d defineix el bon govern com els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració, i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració, els càrrecs directius i la resta de personal al servei de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garantia de rendició de comptes.

Com s'ha posat de manifest, **la manca de cobertura dels òrgans de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona ha impedit la tramitació** de les peticions d'arbitratge presentades. Aquesta situació, a més de no ser un exemple de qualitat i diligència dels



serveis municipals, té com a conseqüència una afectació en el funcionament ordinari del sistema arbitral i genera perjudicis a la ciutadania usuària d'aquest servei públic.

El **principi de bona administració inclou el deure de l'Administració** de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds que aquesta adreci a l'Administració. Així també ho estableixen l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que menciona l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució expressa en tots els procediments i notificar-la.

La jurisprudència també és eloqüent en aquest sentit, tal com demostra la Sentència del Tribunal Suprem de 28 de maig de 2020 (entre moltes altres):

[...] el deure jurídic de resoldre les sol·licituds, reclamacions o recursos no és una invitació de la llei a la cortesia dels òrgans administratius, sinó un estricte i rigorós deure legal que obliga tots els poders públics, per exigència constitucional (articles 9.1, 9.3, 103.1 i 106 CE), i la seva **inobservança arrossega també el trencament del principi de bona administració**, que no només juga en el terreny dels actes discrecionals ni [sic] en el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi amb els seus deures i mandats legals estrictes i no s'empari en la seva infracció per causar un perjudici innecessari a la persona interessada.

Els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola i en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, que respecti els drets i els interessos legítims de la ciutadania i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, en l'article XXIII, amb referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.



DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de la **Tinència de Drets Socials, Promoció Econòmica, Treball, Feminismes i Memòria Democràtica** no ha respectat els drets i les garanties que la bona administració i el bon govern reconeixen a la ciutadania.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **RECOMANAR a la Tinència de Drets Socials, Promoció Econòmica, Treball, Feminismes i Memòria Democràtica** que s'adoptin les mesures necessàries per garantir la continuïtat del serveis públics amb independència de les situacions de vacant dels càrrecs per evitar que situacions similars a l'examinada es tornin a produir.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.