



# **RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

## **EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD POR RAZÓN DE DISCAPACIDAD.**



**Sistema arbitral** regulado en el  
Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre

# **VENTAJAS PARA LAS EMPRESAS ADHERIDAS**

---



- **ATENDER Y RESOLVER** LAS QUEJAS O RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE MANERA ACCESIBLE Y SIN FORMALISMOS, CAUSANDO EL MENOR PERJUICIO TANTO PARA LAS PERSONAS AFECTADAS COMO PARA LA ENTIDAD DEMANDADA.
- POSIBILIDAD DE LLEGAR A UNA **CONCILIACIÓN.**

# ÁMBITOS DE OPERACIÓN

---

- ✓ **TELECOMUNICACIONES** Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.
- ✓ **ESPACIOS PÚBLICOS** URBANIZADOS, INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICACIÓN.
- ✓ **TRANSPORTES.**
- ✓ **BIENES** MUEBLES E INMUEBLES, **PRODUCTOS**, **SERVICIOS**, **ACTIVIDADES** O **FUNCIONES.**
- ✓ **RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** EN EL ÁMBITO DEL DERECHO PRIVADO.



# ¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR EL SOMETIMIENTO AL SISTEMA ARBITRAL?



## PERSONAS

FÍSICAS O JURÍDICAS, DE CARÁCTER PRIVADO QUE IMPORTEN, PRODUZCAN, SUMINISTREN O FACILITEN ENTORNOS, PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.



## ORGANIZACIONES

REPRESENTATIVAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS O AQUELLAS DE CARÁCTER ECONÓMICO SIN ÁNIMO DE LUCRO.



# ¿CÓMO SE SOLICITA?

**OFERTA PÚBLICA** DE SOMETIMIENTO AL SISTEMA ARBITRAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN SU ÁMBITO TERRITORIAL.



## **DEBE CONTENER:**

- A) SOMETIMIENTO EXPRESO POR ESCRITO AL SISTEMA ARBITRAL REGULADO POR EL REAL DECRETO.
- B) ÁMBITO DE LA OFERTA.
- C) COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DEL LAUDO ARBITRAL.
- D) PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA (EN CASO DE QUE NO CONSTE ESTE REQUISITO LA OFERTA SE ENTENDERÁ REALIZADA POR TIEMPO INDEFINIDO).



# ¿SE PUEDE RENUNCIAR?



**SÍ. MEDIANTE COMUNICACIÓN EFECTUADA A TRAVÉS DE LA JUNTA ARBITRAL EN LA QUE HUBIERAN REALIZADO TAL OFERTA.**

- \* CONLLEVARÁ LA PÉRDIDA DEL DERECHO A OSTENTAR EL DISTINTIVO OFICIAL DE ADHESIÓN DESDE LA FECHA DE SU NOTIFICACIÓN: SI SE SIGUIERA UTILIZANDO EL DISTINTIVO OFICIAL DE ADHESIÓN Y DURANTE ESE PERIODO SE PRESENTARA UNA SOLICITUD DE ARBITRAJE, LA JUNTA ARBITRAL PODRÁ ENTENDER FORMALIZADO EL CONVENIO ARBITRAL.
- \* TENDRÁ EFECTOS A PARTIR DE LOS 30 DÍAS NATURALES DE SU COMUNICACIÓN.
- \* SI EN EL MOMENTO DE PRODUCIRSE LA RENUNCIA HUBIERAN TENIDO ENTRADA EN ALGUNA O ALGUNAS JUNTAS ARBITRALES, SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN LAS QUE QUIEN PRESENTA LA RENUNCIA FUERA PARTE, SE INICIARÁN O CONTINUARÁN LAS ACTUACIONES ARBITRALES.



# ¿QUÉ ES EL **DISTINTIVO DE ADHESIÓN** AL SISTEMA ARBITRAL?

**DISTINTIVO OFICIAL** QUE OTORGAN LAS JUNTAS ARBITRALES A QUIENES REALICEN OFERTAS PÚBLICAS DE SOMETIMIENTO AL SISTEMA ARBITRAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.



## **PUEDE PERDERSE A CAUSA DE:**

- RENUNCIA A LA OFERTA PÚBLICA DE SOMETIMIENTO AL SISTEMA ARBITRAL.
- USO FRAUDULENTO DEL DISTINTIVO OFICIAL DE ADHESIÓN.
- INCUMPLIMIENTO REITERADO DE LOS LAUDOS.
- GRAVES Y REITERADAS INFRACCIONES EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD, SANCIONADAS CON CARÁCTER FIRME POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS COMPETENTES.
- REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS QUE LESIONEN GRAVEMENTE LOS DERECHOS E INTERESES LEGÍTIMOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.



# ¿CÓMO FUNCIONA EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL?

---

- PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE POR PARTE DE (ÚNICAMENTE) LA PERSONA CON DISCAPACIDAD.
- ADMISIÓN DE LA SOLICITUD Y NOTIFICACIÓN:
  - 2 OPCIONES
    - SE ARCHIVA LA SOLICITUD Y SE NOTIFICA A LAS PARTES.
    - SE ACUERDA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.
- TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.





# ¿CUÁLES SON LOS SIGUIENTES PASOS?

- SE DESIGNA AL COLEGIO ARBITRAL QUE CONOCERÁ DEL ASUNTO.
- SE REMITE AL RECLAMADO LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR EL RECLAMANTE.
- SE CONVOCA UNA AUDIENCIA PRESENCIAL.
  - \* Plazo máximo de 15 días para: alegaciones, aportar documentación y proponer pruebas.
- SE CONCEDE UN PLAZO PARA FORMULAR ALEGACIONES.
- SI LAS PARTES NO HUBIERAN PROPUESTO PRUEBA ALGUNA: SE LES REQUIERE PARA QUE LO HAGAN.
  - \* Si no se acordó una audiencia presencial y fuera necesaria una segunda fase de alegaciones: se otorga un plazo no superior a 7 días para realizarlas.



# ¿CÓMO FUNCIONAN LAS PRUEBAS?

---

## **EL COLEGIO ARBITRAL DECIDIRÁ:**

- LA ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LAS PRUEBAS PROPUESTAS POR LAS PARTES.
- LA PRÁCTICA DE OTRAS PRUEBAS.

## **REALIZACIÓN DE PRUEBAS:**

SE COMUNICARÁ A LAS PARTES Y ESTAS PODRÁN ASISTIR A SU PRÁCTICA.

## **COSTE:**

- CADA PARTE COSTEARÁ LA PRUEBA QUE HUBIERA PROPUESTO.
- LAS PRUEBAS PROPUESTAS POR EL COLEGIO ARBITRAL SERÁN COSTEADAS POR LA JUNTA ARBITRAL CORRESPONDIENTE.



# ¿CÓMO FUNCIONA EL LAUDO?

- EL **PLAZO** NO SERÁ SUPERIOR A 4 MESES DESDE EL DÍA SIGUIENTE A LA RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA JUNTA ARBITRAL ACORDANDO EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO.
- SI LAS PARTES LOGRARAN UN ACUERDO CONCILIATORIO UNA VEZ INICIADO EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL, EL PLAZO PARA DICTAR EL LAUDO SERÁ DE 15 DÍAS DESDE QUE SE ALCANZARA AQUEL.
- EL COLEGIO ARBITRAL PODRÁ INSTAR A LAS PARTES A LA **CONCILIACIÓN**.



## **FALTA DE COMPARECENCIA O INACTIVIDAD DE LAS PARTES:**

NO IMPEDIRÁ QUE SE DICTE EL LAUDO, NI LE PRIVARÁ DE EFICACIA, SIEMPRE QUE LOS ÁRBITROS PUEDAN DECIDIR LA CONTROVERSIA CON LA DOCUMENTACIÓN APORTADA Y LAS PRUEBAS PRACTICADAS



## **ADOPCIÓN DE DECISIONES:**

**POR MAYORÍA:** EL LAUDO ARBITRAL O CUALQUIER ACUERDO O RESOLUCIÓN DIFERENTES A LA ORDENACIÓN, IMPULSO O TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

**POR LA PRESIDENCIA:** SI NO EXISTIERA ACUERDO DE LA MAYORÍA SOBRE EL ALCANCE DE LA ESTIMACIÓN DE LA PRETENSIÓN.



# ¿QUÉ SON LAS JUNTAS ARBITRALES DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL?

**ÓRGANOS COLEGIADOS** DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL QUE PUEDEN SER DE ÁMBITO ESTATAL O REGIONAL. (EN CADA COMUNIDAD O CIUDAD AUTÓNOMA). DESIGNARÁ UN **COLEGIO ARBITRAL COMPUESTO POR 3 PERSONAS ACREDITADAS**. LA PRESIDENCIA LA ELIGE LA ADMINISTRACIÓN Y SERÁ LA PERSONAS QUE DECIDIRÁ SOBRE CUESTIONES DE ORDENACIÓN, TRAMITACIÓN E IMPULSO DEL PROCEDIMIENTO.



## PERSONAL DE ARBITRAJE

**ACREDITACIÓN:** POR EL PRESIDENTE DE LA JUNTA ARBITRAL EN LA QUE HAYAN DE INTERVENIR.

**REQUISITOS:** LICENCIATURA EN DERECHO O EXPERIENCIA PROFESIONAL EN ALGUNA DE LAS MATERIAS SEÑALADAS EN LOS 'ÁMBITOS DE DE OPERACIÓN'.

**ES PROPUESTO POR:**

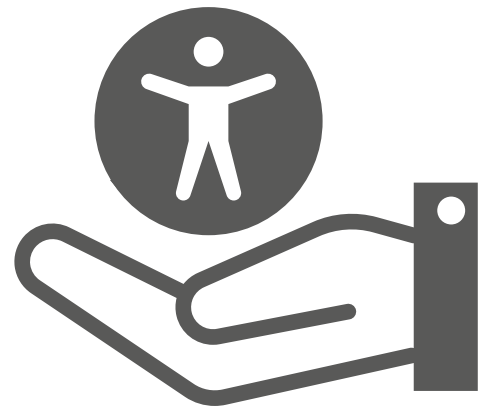
- LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.
- LAS ORGANIZACIONES REPRESENTATIVAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS, CON MAYOR IMPLANTACIÓN EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE LA JUNTA ARBITRAL.
- LAS ORGANIZACIONES DE CARÁCTER ECONÓMICO SIN ÁNIMO DE LUCRO, CON MAYOR IMPLANTACIÓN EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE LA JUNTA ARBITRAL.

EN CUALQUIER MOMENTO **PODRÁ SER REMOVIDO** DE SU CONDICIÓN POR LA JUNTA ARBITRAL.

ESTÁ **SUJETO A LOS EFECTOS DE LA ABSTENCIÓN Y RECUSACIÓN.**

# **GARANTÍA DE ACCESIBILIDAD DEL SISTEMA ARBITRAL**

---



LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, COMUNICACIONES, NOTIFICACIONES Y, EN GENERAL, LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN QUE INTEGRAN EL SISTEMA ARBITRAL REGULADO EN ESTE REAL DECRETO DEBERÁN SER **ACCESIBLES A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA  
DE ESTADO  
DE DERECHOS SOCIALES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE DERECHOS  
DE LAS PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD