

## EL ARBITRAJE DE CONSUMO: EVOLUCIÓN Y RÉGIMEN ACTUAL

### DOMESTIC ARBITRATION: EVOLUTION AND CURRENT REGIME

YOLANDA AGUILAR OLIVARES

Técnico Superior Especialista en Consumo de la Comunidad de Madrid

**Resumen:** Con motivo de la próxima publicación del nuevo Real Decreto de arbitraje de consumo cuyo principal objetivo es mejorar la seguridad de los consumidores y usuarios en su participación en el mercado interno europeo, se escriben estas líneas para trasladar al lector la relevancia de potenciar el sistema arbitral de consumo tanto para resolver las controversias derivadas de las transacciones comerciales domésticas así como para identificarlo como símbolo de calidad entre las empresas fomentando su competitividad en el mercado.

**Palabras clave:** arbitraje de consumo, consumidores y usuarios, símbolo de calidad, competitividad.

**Abstract:** Anticipating the upcoming release of the new Royal Decree of Consumer Arbitration, whose main objectives is to improve the safety of consumers and users in their participation in the internal European market, the following lines are written to convey the reader the relevance of strengthening the Consumer Arbitration System in order to solve the controversies derived from the commercial domestic transactions as well as to identify it as a symbol of quality among the companies, encouraging their competitiveness on the market.

**Keywords:** domestic arbitration, consumers and users, symbol of quality, competitiveness.

Recepción original: 31/09/2014

Aceptación original: 30/10/2014

**Sumario:** 1. Introducción general. 2. Especial referencia al concepto de consumidor y empresario. 3. Evolución de la política de protección de los consumidores y usuarios; 3.1. Las políticas de protección de los consumidores y usuarios en la Unión Europea; 3.2. Las políticas de protección de los consumidores y usuarios en España. 4. Sistema arbitral de consumo; 4.1. Regulación legal; 4.2. Concepto de arbitraje de consumo; 4.3. Ámbito de aplicación; 4.4. Organización del sistema arbitral; 4.5. Convenio arbitral; 4.6. Procedimiento arbitral de consumo; 4.7. Arbitraje electrónico de consumo; 4.8. Arbitraje de consumo colectivo.

## 1. INTRODUCCIÓN GENERAL

Como es bien sabido, el arbitraje de consumo tiene por objeto resolver los conflictos que surgen en una relación de consumo, así se trata de un arbitraje institucional de resolución extrajudicial entre los consumidores y usuarios y los empresarios.

Así el artículo 1.2 de Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero que regula el sistema arbitral de consumo indica que «El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.»

El arbitraje de consumo se sustancia, en una acción administrativa combinada de fomento y servicio público con la que se pretende cumplir el objetivo legal de ser una alternativa extrajudicial a la resolución de conflictos en materia de consumo.

Por una lado, son de fomento las medidas que estimulan la adhesión de las empresas al sistema y por otro la participación en el mismo de los consumidores y usuarios a través de la facilidad en el acceso al arbitraje al costear su financiación, ya que es gratuito para ambas partes; Asimismo la rapidez y el antiformalismo del cauce arbitral y la facilitación o normalización de los trámites son otra ventaja para ambos, sin olvidar el otorgamiento de un distintivo oficial.

Son de servicio público la administración del arbitraje. La administración soporta la actividad arbitral de los particulares; pone al

servicio de ella los medios materiales y humanos de carácter permanente y estable<sup>1</sup>.

### **El proyecto del nuevo Real Decreto que modifica el Real Decreto 231/2008**

La Exposición de Motivos indica que la experiencia acumulada hace necesario una revisión del sistema arbitral en varios de los aspectos que se regularon en el año 2008. Esto, unido al incremento de las reclamaciones, la buena acogida que ha tenido la mediación entre los consumidores y sector empresarial, la necesidad de economizar recursos en la gestión del arbitraje de consumo y la simplificación de los trámites del procedimiento arbitral se configuran como principales causas motivadoras para acometer una profunda reforma en la regulación hasta ahora en vigor.

En la preparación del Decreto 231/2008, se debatió intensamente el papel de la mediación y su incorporación al sistema arbitral en los diferentes grupos de trabajo, ya que existía cierta resistencia y desconfianza por los diferentes representantes de las Comunidades Autónomas de los resultados de la mediación.

Pero los años han dado la razón a los defensores a ultranza de la mediación como sistema de resolución de conflictos, entre los que me incluyo, quizá por los resultados que estábamos obteniendo hasta ese momento con las mediaciones con el sector de las telecomunicaciones, que en esos años estaban colapsando las juntas arbitrales.

En este proyecto se regula de forma más equilibrada, más coherente con el sistema arbitral, atribuyendo un estatuto común a árbitros y mediadores.

Asimismo se regula la solución de los conflictos transfronterizos de la Unión Europea, ya que se han incrementado de forma considerable las relaciones, transacciones dentro del mercado interior europeo.

## **2. ESPECIAL REFERENCIA AL CONCEPTO DE CONSUMIDOR Y EMPRESARIO**

Antes de entrar en el análisis del significado del arbitraje en el marco de la protección de los consumidores es adecuado delimitar

---

<sup>1</sup> GUILLEN CARAMES, Javier: *El Estatuto Jurídico del Consumidor*, Civitas, Madrid, 2002.

quienes son los interlocutores en una relación de consumo, y por tanto son susceptibles de reclamar por la vía del arbitraje de consumo.

La Ley 3/2014, de 27 de marzo modifica la definición de consumidor y usuario con relación a la normativa anterior e indica que serán aquellas personas físicas o jurídicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Y empresario, persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, define al consumidor o usuario como «las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional». Admite la norma que puedan ser consumidores personas físicas y jurídicas al contrario de la normativa comunitaria que solo considera consumidores o usuarios a las personas físicas.

En este sentido, la Directiva 93/13/CEE considera al consumidor solo como a la persona física y no tiene en consideración la persona jurídica. Por tanto, nuestro derecho interno permite que dentro del concepto de consumidor se encuentren por ejemplo las fundaciones y asociaciones que adquieren bienes o servicios para que sean utilizados por los miembros de la entidad<sup>2</sup>.

Así la ley 26/84, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios lo definía desde una noción estricta «son **consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilizan o disfrutan como *destinatarios finales*, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden**».

En consecuencia podemos concluir que no son consumidores a efectos de esta ley, quienes adquieran un bien o servicio en un ámbito ajeno, sino propio de una actividad económica de producción o comercialización de bienes o servicios para el mercado o de una actividad profesional, es decir la propia de una profesión liberal vinculada

---

<sup>2</sup> Como criterio un tanto discrepante a este criterio, cítese la sentencia del TS en sentencia de 13 de noviembre de 1995 que otorga la protección del artículo 10 de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios (Ley anterior) a una Sociedad anónima.

a una específica titulación académica (abogados, arquitectos, médicos)<sup>3</sup>.

Asimismo indicar que a diferencia de la normativa comunitaria, que limita la condición de consumidor a las personas físicas, en la LCD el consumidor puede serlo tanto una persona física como una persona jurídica, pero las personas jurídicas deben cumplir los mismos requisitos que se les exigen a las personas físicas o individuales. Por tanto quedan limitadas a las que sin ánimo de lucro, transmitan gratuitamente o al precio de coste a sus miembros o personas vinculadas a ellas los bienes o servicios adquiridos (asociaciones, fundaciones).

En lo que a la parte contraria se refiere, está la figura del empresario que también se incluye el concepto de profesional, y la define la ley como «toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada.» La forma jurídica es irrelevante. Puede serlo individual o colectivo, incluso se podría englobar en la norma aquellos supuestos en los que la adquisición de bienes o servicios se hace respecto de quienes realizan su actividad de forma colectiva sin haber constituido una persona jurídica independiente, caso de las sociedades irregulares, o de las comunidades hereditarias, o de uniones temporales de empresa. También puede serlo la Administración o ente público, siempre que desarrolle su actividad empresarial o profesional en régimen de derecho privado, así lo recogen numerosas leyes autonómicas de protección al consumidor.

### 3. EVOLUCIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

#### 3.1. Las políticas de protección de los consumidores y usuarios en la Unión Europea

La Política de Protección de los Consumidores recibe su impulso definitivo con el conocido mensaje del Presidente J.F. Kennedy a los ciudadanos norteamericanos en 1962, en el que se mencionan los cuatro derechos básicos del consumidor: seguridad, información, elección y audiencia.

---

<sup>3</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, A.: «Ámbito de aplicación y derechos de los consumidores y usuarios en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios», Estudios de Consumo, número 3 diciembre 1984.

A lo largo de los años 60 se desarrolla ciertos aspectos de la protección del consumidor por algunos Estados Europeos, teniendo como referente la Carta del Consumidor de 1973 del Consejo de Europa, y es por tanto, podemos decir la época de inicio de esa política comunitaria.

Así en el ámbito de la **Unión Europea** los Tratados, como es bien sabido, han ido desarrollando lentamente la protección del consumidor, destacándose *El Acta Única Europea de 1986*, que reforma el Tratado de Roma, en donde se incluye por primera vez una alusión expresa a la protección de los consumidores en el artículo 100.a.3. «*La Comisión, en sus propuestas previstas en el apartado I referente a la aproximación de las legislaciones en materia de salud, seguridad, protección del medio ambiente y protección de los consumidores, se basará en un nivel de protección elevado.*».

Ahora bien, la consolidación de la Política de los consumidores se produce con *El Tratado de la Comunidad Europea firmado en Maastricht, el 7 de febrero de 1992* donde se otorga a la Comunidad Europea una base jurídica para continuar la política de protección de los consumidores a nivel comunitario. El TCE introdujo el nuevo título XI que lleva el epígrafe «Protección de los consumidores». En concreto en el artículo 129 A: «*La Comunidad contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de los consumidores mediante:*

- *Medidas que adopte en virtud del artículo 100 A en el marco de la realización del mercado interior,*
- *Acciones concretas que apoyen y complementen la política llevada a cabo por los Estados miembros a fin de proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, y de garantizarles una información adecuada.*

*El Consejo con arreglo al procedimiento previsto en el artículo 189 B y previa consulta al Comité Económico y Social, adoptará las acciones concretas mencionadas en la letra b) del apartado 1. Las acciones que se adopten en virtud el apartado 2 no obstarán para que cada uno de los Estados miembros mantenga y adopte medidas de mayor protección. Dichas medidas deberán ser compatibles con el presente Tratado. Se notificarán a la Comisión.»*

El artículo 129 A no cabe duda de que constituye una decisiva aportación a la implantación de la política de protección de los consumidores<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Algún sector jurisdiccional quiso ver un cambio de innovación en el artículo 129 A respecto de la cláusula contenida en el artículo 100<sup>a</sup>.3 como indica el abogado Ge-

*El Tratado de Ámsterdam de 1997*, ha deparado algunas mejoras respecto al Tratado de la Unión Europea. Incorpora la denominada **cláusula horizontal** en la política de protección de los consumidores, en virtud de la cual, «al definirse y ejecutarse las otras políticas y acciones comunitarias se tendrá en cuenta las exigencias de la protección de los consumidores.» Esta base jurídica permitirá ejercer un control por las diversas jurisdicciones europeas, que deberán velar por los distintos intereses de los consumidores, así como coordinar de forma más efectiva las políticas comunes comunitarias.

En resumen son cinco los derechos que se han considerado esenciales para la política europea de protección e información de los consumidores:

- Derecho a la protección de la salud y seguridad.
- Derecho a la protección de los intereses económicos.
- Derecho a la información y a la educación.
- Derecho a la representación.
- Derecho a la justa reparación de los daños por medio de procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos.

## **DERECHO COMUNITARIO DERIVADO**

Los antecedentes del Derecho Comunitario en protección de los consumidores se sitúan en la Cumbre de París de 1972, donde quedó constancia de la necesidad de desarrollar una Política de protección e información de los consumidores y el desarrollo de unos programas de acción en este sentido.

La primera acción la constituye **el Programa Preliminar de 1975** que recoge los denominados derechos fundamentales de los consumidores: derecho a la salud, a la seguridad, a la tutela de los intereses económicos, a la reparación de los daños y a la representación.

El **segundo Programa** lo constituye el de **1981**, que abarca el periodo comprendido entre 1981 y 1986, en él se ratifican los objetivos anteriores y se aprueban las primeras Directivas en protección de los consumidores; entre ellas se puede destacar publicidad engañosa, 84/450/CEE, responsabilidad del fabricante por daños de productos

---

neral Lenz, en sus conclusiones asunto Corte Inglés y Cristina Blázquez Rivero (C-192/94).

defectuosos 85/374/CEE, contratos negociados fuera de establecimientos comerciales 85/577/CEE.

El tercero lo constituye el **Programa de Nuevo Impulso a la política de protección de los consumidores de los periodos 85-86**, en el año 85 ve la luz el Libro Blanco del Mercado Interior, no contiene medidas. Esta etapa está caracterizada por recomendaciones, entre ellas destaca las relativas a los sistemas de pago y relaciones entre titulares y emisores de tarjetas 88/59/CEE.

Después de un parón importante se retoma la actividad con el **Primer Plan Trienal de acción sobre Política de los consumidores 90-92**; el objetivo primordial es ajustar los intereses de productores y consumidores con la finalidad de aumentar las transacciones en el Mercado Único. Podemos destacar de este periodo la Directiva de Viajes Combinados 90/314/CEE, seguridad de productos 92/59/CEE, y *aparecen las propuestas sobre responsabilidad del prestador del servicio y de cláusulas abusivas*.

**El Segundo Plan Trienal de 28 de julio de 1993**, para el periodo 1993-95, tiene como objetivo el desarrollo de un mercado único al servicio de los consumidores y usuarios y contiene dos tipos de medidas, consolidación del Derecho Vigente y actuaciones nuevas de carácter prioritario., se destaca de este periodo la figura de la mejora de la información al consumidor, acceso a la justicia, y la creación en 1995 de la Dirección General XXIV de Política de los consumidores. Y se aprueba la directiva de cláusulas abusivas 93/19/CEE.

**El Tercer Plan Trienal 1996-98**. En este periodo son las Directivas sobre contratos a distancia 97/7/CEE, publicidad comparativa 97/55/CEE y acciones de cesación 98/27/CEE. Este Plan tiene como objetivos: mejorar los derechos básicos de los consumidores a la información y educación así como se comienza a ver ciertos resultados en el derecho de representación de los consumidores.

A finales de 1998 se aprueba el **Cuarto Plan Trienal de Acción sobre la Política de los consumidores 1999-2001**. Este Plan es de los más importantes ya que se sitúa en un nuevo entorno; en la nueva configuración de los mercados, las nuevas tecnologías, y una mayor preocupación por el desarrollo de los derechos de los consumidores.

La Estrategia comunitaria de política de consumidores para el 2007-2013, se encuentra contenida en la Comunicación de la Comi-



sión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social de 2007.

El objetivo de la Comisión es conseguir antes de 2013 un mercado interior más integrado y eficaz, sobre todo en lo relativo a la dimensión minorista. Los mercados de consumo serán transparentes, competitivos, abiertos y justos. Los productos y servicios serán seguros. Los consumidores tendrán acceso a los servicios esenciales a precios asequibles.

En la actualidad el Programa de acción de la UE en materia de política de consumo de la UE se basa en dos medidas: la Agenda del Consumidor Europeo, la nueva estrategia de política del consumo de la UE en consonancia con su estrategia de crecimiento, Europa 2020, y el Programa de Consumidores 2014-2020, entre los objetivos esenciales de la Agenda del Consumidor son de destacar la mejora de la ejecución, el refuerzo del cumplimiento y la garantía de reparación ofreciendo a los consumidores métodos eficaces para la resolución de litigios, y por tanto potenciando los sistemas extrajudiciales de conflictos.

Citar en último término, la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la *Directiva 93/13/CEE* del Consejo y la *Directiva 1999/44/CE* del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la *Directiva 85/577/CEE* del Consejo y la *Directiva 97/7/CE* del Parlamento Europeo y del Consejo, incorpora importantes cambios como la modificación del plazo de desistimiento del consumidor en 14 días, así como en la regulación de compras por internet.

Especial referencia a los sistemas extrajudiciales de conflicto:

La iniciativa más importante fue la **Comunicación de la Comisión de 30 de marzo de 1998, sobre la solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo, y la Recomendación de la Comisión, de 30 de marzo de 1998 relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo.** «Que todo órgano existente o que pueda crearse, que tenga competencia en la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo, respete los principios de independencia, contradicción, transparencia, eficacia, legalidad, libertad y representación».

A principios de febrero del año 2007 la Comisión aprobó el Libro Verde sobre la revisión del acervo en materia de consumo (legislación

sobre los derechos de los consumidores. Concluye lo que la Comisión ha denominado fase de diagnóstico de la revisión. La Comisión desea recabar opiniones sobre las posibilidades de simplificación, modernización y armonización de la legislación comunitaria en materia de protección de los consumidores. Esta revisión brinda la oportunidad de alcanzar cierta coherencia entre los distintos estados miembros y mejorar en general la legislación comunitaria de protección de los consumidores.

Como punto de partida debemos de señalar que dentro de los sistemas alternativos de resolución de conflictos, los llamados ADR, podemos distinguir:

- ADR previos o complementarios al proceso como la conciliación o la mediación.
- ADR alternativos como el arbitraje.

La elección del arbitraje como sistema de resolución de conflictos implica la sustitución de la protección a través de los órganos jurisdiccionales salvo en lo relativo al control y ejecución del laudo.

Desde el momento que se formaliza la sumisión al arbitraje ya no podemos acudir a los juzgados para solucionar el conflicto. Por lo que un punto fundamental a tener en cuenta como premisa para lo que veremos más adelante es que este arbitraje debe cumplir con las garantías que se consideran indispensables para obtener una tutela judicial efectiva. El arbitraje por tanto sustituye al proceso y tiene una naturaleza jurisdiccional o cuasi jurisdiccional<sup>5</sup>.

**El libro verde sobre las modalidades alternativas de resolución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil** excluye el arbitraje de su regulación puesto que «el arbitraje es un tipo de resolución de litigios más cercano a un procedimiento judicial que a las modalidades alternativas en la medida en que el objetivo de la sentencia arbitral es sustituir a la decisión de justicia».

### **3.2. Las políticas de protección de los consumidores y usuarios en España**

En España, la Constitución Española marcó un hito fundamental para la protección de los consumidores, al incluir, un artículo especí-

---

<sup>5</sup> CARRASCO BLANCO, Marta: «*Mediación y consumidores*», Ed. Instituto Nacional de Consumo, 2006. Madrid.

ficamente dedicado a consagrar esa protección, dentro del Capítulo III, Título I, «principios rectores de la política social y económica».

Este artículo proclama el nacimiento de lo que se denomina principio *pro consumatore*, esto es, la interpretación de las normas del ordenamiento jurídico que puedan afectar a los intereses de los consumidores debe realizarse siempre de la forma que les sea más beneficiosa o favorable<sup>6</sup>.

En concreto el artículo 51 establece que **«los poderes públicos garantizaran la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismo.»** Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional se aprobó la Ley 26/84, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores que estableció el marco legal general de actuación a nivel estatal en esta materia.

Ahora bien, la organización del Estado en Comunidades Autónomas, hace que en el momento actual y en virtud de la aplicación de los artículos 148 y 149 de la CE, las Comunidades Autónomas tengan la competencia exclusiva en materia de protección del consumidor.

Pero, en concreto, en materia de arbitraje, al ser un sistema cuasi jurisdiccional, la competencia se atribuye al Estado, en virtud de lo establecido en el artículo 149 de la CE.

El Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias:

- 6.º legislación mercantil, penal, penitenciaria; legislación procesal sin perjuicio de las especialidades que en este orden se deriven de las particularidades del derecho sustantivo de las Comunidades Autónomas.
- 8.º legislación civil, sin perjuicio de la conservación, modificación y desarrollo por las Comunidades Autónomas de los derechos civiles, forales o especiales, allí donde existan...».

Así lo ha recogido la sentencia del TC 15/89, de 26 de enero que señaló que *«el establecimiento de un sistema general de arbitraje es materia que incuestionablemente ha sido atribuida a la competencia del Estado»*.

---

<sup>6</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, A.: «Ámbito de aplicación y derechos de los consumidores en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.», EC, número 3, diciembre 1984.

El nuevo Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, introduce las novedades de la ley 44/2006 de 29 de diciembre, de mejora de protección de los consumidores y usuarios en el régimen jurídico del mecanismo de resolución de conflictos que es el sistema arbitral de consumo.

#### 4. SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

##### 4.1. Regulación legal

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su artículo 57.
- Regulación específica en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula específicamente el sistema arbitral de consumo.
- Supletoriamente se aplica la Ley 60/2003, de 22 de diciembre, de Arbitraje<sup>7</sup>.
- El arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, supletoriamente se aplica la ley 11/2007, de 22 de junio.
- La actividad de las Juntas Arbitrales; está es de carácter administrativo, siendo de aplicación supletoria la ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

---

<sup>7</sup> La Disposición Adicional Única de la Ley de Arbitraje establece su valor supletorio frente a los arbitrajes especiales.

PANTALEÓN PRIETO, F.: «Notas sobre la nueva Ley de Arbitraje», La Ley 1989-1 pág. 22, manifiesta sus dudas sobre la aplicación supletoria de la Ley 60/2003 al arbitraje de consumo, «si de verdad se hubiera querido proteger a los consumidores y usuarios residentes en España, debería haberse dispuesto que no se admitirían en las condiciones generales de contratación aquellos que se adhiciesen otros convenios arbitrales validos que los previstos en el artículo 31 de la ley 26/84.

Dado las críticas se reguló en la nueva Ley de consumidores y en el Decreto arbitral.

## 4.2. Concepto

Es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito, en relación con los derechos **legal o contractualmente** reconocidos al consumidor (art. 57.1 LCD), el nuevo Proyecto de Real Decreto modifica simplifica su denominación como puede observarse:

«El arbitraje de consumo es un medio extrajudicial de solución de conflictos, surgidos entre consumidores y empresas, derivados de la contratación de bienes o servicios.»

**En el artículo siguiente recoge su objeto introduciendo la novedad de la ampliación** a los conflictos transfronterizos en que ambos contratantes residan en la Unión Europea, que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

## 4.3. Ámbito de aplicación

Por tanto se tratará de materias de libre disposición. En principio son cuestiones arbitrables las cuestiones disponibles. Es decir, **quedan excluidos del arbitraje de consumo:**

- Las materias en donde no exista un acto de consumo propiamente dicho, frente a un empresario, profesional, comerciante o de la propia Administración Pública.
- Cuando el solicitante del arbitraje no reúna las condiciones subjetivas, es decir no ostente la legitimación para interponer una solicitud de arbitraje, es decir no sea un consumidor tal y como lo define la ley.
- Cuestiones sobre las que recaiga resolución judicial firme y definitiva, excepto los aspectos derivados de su ejecución.
- Materias inseparablemente unidas a otras sobre las cuales las partes no tengan poder de disposición.
- Aquellas en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal en representación legal y defensa de aquellas personas que no tienen capacidad de obrar o representación legal, y no puedan actuar por sí mismos.

- Las cuestiones en las que concurra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

La Ley difiere al reglamento estatal la organización, gestión y administración del sistema arbitral de consumo y el procedimiento de resolución de conflictos.

Prevé la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje en derecho, el procedimiento a través del cual se administrará el arbitraje electrónico, y los supuestos que podrá interponerse una reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las juntas arbitrales territoriales sobre admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje y los casos en que se actuará como árbitro único.

Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones Públicas (art. 57.3).

Los convenios arbitrales con los consumidores distintos del arbitraje de consumo previsto en este artículo, solo podrán pactarse una vez surgido el conflicto material o controversia entre las partes del contrato, salvo que se trate de la sumisión a órganos de arbitraje institucionales creados por las normas legales o reglamentarias para un sector o un supuesto específico (art. 57.4).

La sumisión de las partes al sistema arbitral de consumo será voluntaria y deberá constar expresamente, por escrito, por medios electrónicos o en cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo (art. 58.1).

Quedarán sin efecto los convenios arbitrales y las ofertas públicas de sometimiento al arbitraje de consumo formalizados por quienes sean declarados en concurso de acreedores. A tal fin, el auto de declaración de concurso será notificado al órgano a través del cual se hubiere formalizado el convenio y a la Junta Arbitral Nacional, quedando desde ese momento el deudor concursado excluido a todos los efectos del sistema arbitral de consumo (art. 58.2).

Este último ha sido introducido con la modificación de la ley General por la ley 44/2006, de 29 de diciembre. El artículo 10.4 de la Ley General se ha suprimido por la ley antes mencionada, en el se recogían los requisitos de las cláusulas aplicables a la oferta o promoción de productos o servicios en relación a los intereses económicos y sociales de los consumidores, en su punto 4 señalaba que los convenios arbitrales serán eficaces si además de reunir los requisitos que para la validez exigen las leyes, resultan claros y explícitos. La negativa del

consumidor a someterse a un sistema arbitral distinto del arbitraje de consumo, no podrá impedir por sí mismo la celebración del contrato principal.

#### **4.4. Organización del sistema arbitral**

El sistema arbitral se organiza en:

- Juntas Arbitrales
- Comisión de las Juntas Arbitrales
- Consejo General del sistema arbitral
- Órganos Arbitrales

#### **4.5. Convenio arbitral**

##### **Forma y contenido**

El Convenio Arbitral podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente de las partes, deberá expresar la voluntad de las partes de resolver a través del sistema arbitral de consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.

Si no consta ningún dato, la oferta se entiende realizada en equidad, por tiempo indefinido y con aceptación de la mediación previa. Será única y a todo el sistema arbitral de consumo. Las ofertas públicas de adhesión podrán ser generales o limitadas.

El Convenio Arbitral estará válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud si consta acreditado que ésta se formaliza durante el tiempo en que la empresa utiliza el distintivo, aún cuando carezca del derecho a tal uso.

La oferta pública será única y se entiende realizada a todo el sistema arbitral, lo que parece que acaba con las ofertas limitadas desde el punto de vista geográfico o territorial.

El artículo 26 no lo define solo recoge que se podrán admitir previo informe preceptivo de la Comisión el informe negativo será vinculante para la Junta Arbitral correspondiente.

Artículo 26. Oferta pública de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.

«Podrán admitirse ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo, en particular, en sectores que presenten un importante número de consultas y reclamaciones o en los que no exista una suficiente implantación del sistema, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo. El informe negativo a la admisión de la oferta pública de adhesión limitada será, además, vinculante para la Junta Arbitral.»

Pero el artículo 25 en su último apartado señala que no se consideran ofertas públicas limitadas:

- Aquellas que tengan carácter temporal, siempre que la adhesión se realice por un periodo no inferior a un año.
- Aquellas que limiten la oferta al territorio en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad.
- La que condicione el conocimiento del conflicto a la previa presentación de la reclamación ante los mecanismos de resolución de conflictos habilitados por la empresa.

Son competentes para resolver las ofertas públicas:

La junta arbitral del ámbito territorial en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad. Si existen varias juntas será competente la de superior ámbito territorial. Esta resolución no es susceptible de recurso administrativo.

#### **4.6. Procedimiento arbitral**

El Capítulo IV del Real Decreto 231/2008, regula el procedimiento arbitral.

El arbitraje se decidirá en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho (art. 33).

Si se ha realizado la oferta en derecho y salvo que el consumidor haya aceptado expresamente dicho arbitraje, se comunicará este hecho al reclamante para que manifieste su conformidad con la decisión en derecho.

El apartado segundo introduce el criterio jurisprudencial y doctrinal del arbitraje en equidad «las normas jurídicas aplicables y las estipulaciones del contrato se tendrán en cuenta».



La decisión en equidad supone la solución de un asunto conforme a la justicia natural. Sin embargo, no es éste estrictamente el concepto, con el que se configura en el artículo 3.2 del C.c. «la equidad habrá de ponderarse en la aplicación de las normas, si bien las resoluciones de los Tribunales solo podrán descansar de manera exclusiva en ella cuando la ley expresamente lo permita.

El procedimiento arbitral se ha modificado en este nuevo Real Decreto en relación al anterior. En la norma anterior comenzaba con la designación del colegio arbitral, a continuación y en el plazo de tres meses se daba audiencia a las partes, se practicaban las pruebas en su caso y se dictaba laudo en el plazo de 4 meses desde la designación del colegio.

En la nueva norma el procedimiento es el siguiente:

### **Presentación de la solicitud**

Los consumidores o usuarios que consideren que se han vulnerado sus derechos reconocidos legal o contractualmente podrán presentar por escrito, por vía electrónica, o cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad, la solicitud de arbitraje, que deberá reunir al menos los siguientes requisitos:

- Datos personales del reclamante. Datos personales del reclamado.
- Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición suscita de las pretensiones del reclamante, determinando la cuantía y los fundamentos de la pretensión.
- Copia del convenio arbitral.
- Arbitraje en derecho, y existe oferta pública de adhesión el reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.
- Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

La documentación se presentará por duplicado, y se acompañarán las pruebas que intente valerse.

Si la solicitud no reuniera los requisitos mínimos exigidos en el apartado anterior, el Secretario de la Junta requerirá al reclamante sus subsanación en el plazo de 15 días, amplía los diez días de la ley 30/92, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.

## **Causas de inadmisión de solicitudes de arbitraje de consumo**

El Presidente de la Junta Arbitral podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas y las que no se aprecien afectación de los derechos e intereses legítimos económicos.

Dicha resolución pone fin a la vía administrativa.

La resolución del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo sobre la admisión o inadmisión de la solicitud del arbitraje en los supuestos previstos en el artículo 2, podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, así no podrán ser objeto de arbitraje supuestos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños.

## **Iniciación del procedimiento**

El Presidente de la Junta conocerá y resolverá en primer lugar sobre competencia territorial, funcional y material. A continuación conoce sobre la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje.

Admitida la solicitud de arbitraje y si consta la existencia de convenio arbitral válido se acordará la iniciación del expediente y se ordenará su notificación a las partes.

En la resolución que acuerde el inicio del procedimiento arbitral constará expresamente:

- la admisión de la solicitud de arbitraje,
- la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa en los supuestos que proceda y traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de 15 días, formule alegaciones que estime oportunas.
- *Si no consta la existencia de convenio arbitral* previo o no es válido, se da traslado de la reclamación al reclamado para que en el plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y la mediación previa, así como para, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponer pruebas de que intente valerse. Transcurrido dicho plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta arbitral de consumo ordenará el archivo de la solicitud.

Se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto.

### **Designación de árbitros**

Admitida la solicitud y verificada la existencia de convenio arbitral válido el Presidente de la Junta designará el árbitro o árbitros. *La designación se podrá realizar en la resolución del inicio del procedimiento arbitral.*

La designación de los árbitros sigue el criterio de la ley 60/2003, ya que el sistema de selección de los árbitros del antiguo Real Decreto 636/1993, que regulaba el sistema arbitral de consumo había sido fuertemente criticado. Se planteaba que podía chocar con el principio de igualdad de las partes cuando el consumidor presentaba una reclamación directamente y no a través de una asociación de consumidores.

En relación a la abstención y recusación de los árbitros se recoge en el artículo 22 del Real Decreto. Es realmente un sistema de control de los árbitros, que tantos problemas había generado en este tipo de arbitraje. Aparece un primer filtro o control a través de la obligación por parte de las JAC que debe de tener una lista de árbitros y además tenerla actualizada la lista de los presidentes de los Colegios Arbitrales y la de los vocales-representantes de las diferentes asociaciones de consumidores y empresarios.

Artículo 22. Abstención y recusación de los árbitros.

1. Los árbitros actuarán en el ejercicio de su función con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad.

No podrán actuar como árbitros quienes hayan intervenido como mediadores en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquel.

Establece el requisito imprescindible que los árbitros no hayan intervenido como mediadores, punto esencial ya que en la práctica se estaba incumpliendo este elemento esencial para determinar la imparcialidad e independencia de un árbitro.

Las partes podrán recusar a los árbitros en el plazo de diez días desde la fecha en que les sea notificada su designación para decidir el conflicto o desde el conocimiento de cualquier circunstancia que dé lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia.

A continuación el árbitro recusado deberá decidir su renuncia al cargo en un plazo perentorio de 48 horas. En el supuesto que el árbitro recusado ostente el cargo de Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, se verá obligado a aceptar la recusación planteada.

Admitida la recusación, se procederá a llamar al árbitro suplente. El nuevo árbitro decidirá si continúa o no con el procedimiento iniciado y en su caso, se acordará la prórroga no superior a dos meses para realizar las actuaciones correspondientes. Si la recusación no prosperase se podrá impugnar en el laudo por la parte que la instó<sup>8</sup>.

### **Acumulación de procesos**

El presidente de la junta podrá acordar la acumulación de las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado en los que concurre identidad de petitum.

Por último destacar que no regula las medidas cautelares.

### **Laudo arbitral**

Es la decisión de los árbitros que dirimen la cuestión objeto de arbitraje. Su régimen legal es el siguiente:

El plazo para dictar el laudo es de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiéndose ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes, por un periodo no superior a tres meses.

La forma y contenido del laudo que será motivado, se regirá por lo dispuesto en la ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

El laudo arbitral tiene carácter vinculante y produce efectos idénticos a la cosa juzgada.

La adopción del laudo, sigue el mismo criterio que la ley 60/2003, la decisión se adopta por mayoría. Si no existe acuerdo de la mayoría decide el presidente.

---

<sup>8</sup> Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid de 24 de noviembre de 1993, el supuesto en que un árbitro fuese letrado de una asociación de consumidores y en su calidad de tal hubiese estudiado previamente el asunto y emitido dictamen sobre el mismo.

El nuevo Real Decreto a contrario sensu del Real Decreto 636/93 recoge en su artículo 48.1 que el laudo, en todos los casos, será **motivado**, recogiendo la regla general del artículo 37.4 de la ley 60/2003 por la que los laudos deben motivarse salvo pacto en contrario, que sigue el criterio de la Recomendación 98/257/CE de la comisión de 30 de marzo de 1988 sobre la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo que contempla la conveniencia de establecer la obligación de que los laudos sean motivados.

#### **4.7. Arbitraje electrónico de consumo**

Se sustancia íntegramente desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento por medios electrónicos, a través de la aplicación electrónica habilitada por el INC.

El nuevo Real Decreto regula el procedimiento para su tramitación, en su defecto se aplicará supletoriamente la ley 11/2007 de acceso electrónicos de los ciudadanos a los servicios públicos.

La firma electrónica garantizará la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral.

Las Notificaciones y el cómputo de plazo se realizarán en la sede electrónica designada por las partes a tales efectos.

#### **4.8. Arbitraje de consumo colectivo**

A través del arbitraje de consumo colectivo se resolverán en único procedimiento arbitral de consumo los conflictos que, en base al mismo presupuesto fáctico hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores, afectando a un número determinado o determinable.

Conocerá de los procedimientos arbitrales colectivos la Junta Arbitral de Consumo que sea competente en todo el ámbito territorial en el que estén domiciliados los consumidores y usuarios afectados. Si los consumidores están afectados en más de una Comunidad autónoma, corresponde a la Junta Arbitral Nacional.

Las actuaciones se iniciarán de oficio o por instancia de las asociaciones de consumidores representativas del ámbito territorial en el que se haya producido la afectación. Permite a las asociaciones de consumidores optar por esta vía de resolución de conflictos y no acudir a la vía judicial.

BIBLIOGRAFÍA:

- AGUILAR OLIVARES, Y.: «El arbitraje de consumo: evolución y régimen actual». En: *Curso de derecho arbitral*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2009, págs. 397-418
- BARONA VILAR, SILVIA: «Competencia desleal», Valencia, Tirant lo Blanch, 1999.
- BENEYTO, J.M., director, y MAILLO GONZALES ORES, J.: «Tratado de Derecho de la Competencia», tomo I Unión Europea y España, Editorial Bosch, 2005.
- BERCOVITZ, ALBERTO: «Comentarios a la Ley General de Consumidores y Usuarios», *Estudios sobre consumo*, ed. 3, diciembre 1984, Madrid.
- «Apuntes de derecho mercantil». Editorial Aranzadi, 2013.
- Coord. «La regulación contra la competencia desleal en la ley 10 de enero de 1991». *Boletín Oficial del Estado. Cámara de Comercio e Industria de Madrid*, Madrid, 1992.
- BERCOVITZ, A./ BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R.: «Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores», ed. Tecnos, Madrid, 1987.
- BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, A.: «Ámbito de aplicación y derechos de los consumidores y usuarios en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios», *Estudios de Consumo*, número 3 diciembre 1984.
- BUSTILLO BOLADO, Roberto O.: «Convenios y Contratos Administrativos: Transacción, Arbitraje y Terminación Convencional del Procedimiento», Aranzadi, 2010.
- CAMACHO PEREIRA, C.: «La protección del consumidor frente al mensaje publicitario», ed. Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2012.
- CARRASCO BLANCO, Marta: «Mediación y consumidores», Ed. Instituto Nacional de Consumo, 2006. Madrid.
- DE MARTÍN MUÑOZ, Alberto, y HIERRO ANIBARRO, Santiago: «Comentarios a la Ley de Arbitraje», Marcial Pons, 2006.
- GARCÍA DE ENTERRÍA, E.: «La Constitución como norma jurídica y el Tribunal Constitucional», Civitas Ediciones, S.L., 3.<sup>a</sup> ed. Madrid. 1988.

- GARCÍA GIL, F. Javier: «Suma de la Protección y Defensa de los derechos de los consumidores», *DAPP, Publicaciones Jurídicas*, 2007.
- GONZÁLEZ VAQUÉ, L.: «La noción de consumidor en el derecho comunitario del consumo», *Revista Estudios de Consumo*, Madrid, 2005.
- GUILLÉN CARAMES, Javier: «El Estatuto Jurídico del Consumidor», Civitas, Madrid, 2002.
- LARROSA AMANTE, M.: «Derecho de consumo. Protección legal del consumidor», ed. El Derecho, Madrid, 2011.
- LASARTE, Carlos: «Contratos, Principios de Derecho Civil III», 13.<sup>a</sup> ed., Marcial Pons, Madrid, 2010.
- LORCA NAVARRETE, Antonio María: «La nueva regulación del arbitraje de consumo», *Instituto Vasco de Derecho Procesal*, San Sebastián, 2008, pág.. 43
- MELLADO PRADO, P., LINDE PANIAGUA, E., y GÓMEZ DE LIAÑO FONSECA, M.: «Instituciones del Derecho Comunitario»; Colex, 2012.
- PANIAGUA ZURERA, M.: «Movimiento consumerista y movimiento cooperativista», *Instituto Nacional de Consumo*. Madrid, 1992.

