

Informe:
**Características Esenciales
del Arbitraje de Consumo**



ÍNDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	2
II. LA REGULACIÓN DEL ARBITRAJE	4
III. CONCEPTO Y FINALIDAD DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	8
IV. SUJETOS INTERVINIENTES EN EL ARBITRAJE	9
V. MATERIAS EXCLUIDAS DEL ARBITRAJE	16
VI. CARACTERÍSTICAS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO	20
VII. LAS JUNTAS ARBITRALES. EL DISTINTIVO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO	21
VIII. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE LAS JUNTAS ARBITRALES	24
IX. LOS COLEGIOS ARBITRALES	25
X. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL: Solicitud de inicio. Admisión y designación del Colegio arbitral. Celebración de la audiencia. Pruebas. El Laudo. Ejecución de laudos. Recursos.	28
XI. ARBITRAJES DISTINTOS AL DE CONSUMO	38
DIRECCIONES Y ENLACES DE INTERÉS	40

I. INTRODUCCIÓN.

La existencia de vías adecuadas de reclamación es uno de los pilares básicos de cualquier sistema de protección de los derechos de los consumidores. De hecho, el reconocimiento constitucional de la protección del consumidor, Artículo 51 de la Carta Magna, establece expresamente que *«los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos»*. De esta forma, es la propia Constitución la que obliga a los poderes públicos a garantizar los intereses económicos de los consumidores mediante procedimientos eficaces.

Esta determinación permite entender que la eficacia del procedimiento será un componente esencial de esa defensa del consumidor, que habrá de ponerse en conexión con uno de los derechos fundamentales más llevado a la práctica: la tutela judicial. El arbitraje es una forma de sustituir el complejo entramado en que se convierte la materialización de ese derecho, a través de uno de los Poderes del Estado, el Judicial, por la decisión de un tercero que se sitúa en el lugar del juez. Ese tercero, llamado árbitro, recibe el encargo de dos personas sumidas en un conflicto o controversia para poner fin a la misma con su decisión. En definitiva, se trata de renunciar de forma voluntaria al derecho a la tutela judicial efectiva. Sin embargo, no hay una completa exclusión de la acción del juez, pues en determinados supuestos (como el caso de la ejecución del laudo que en su momento se dicte o de su anulación), será precisa su intervención.

Son muchos los motivos por los que existe la institución del arbitraje, si bien el principal es evitar los inconvenientes inherentes al procedimiento judicial. Esta forma de resolución de conflictos es muy utilizada en el ámbito mercantil, y en concreto en el comercio internacional.

Podemos decir que en España el desarrollo del arbitraje ha visto su cierto exponente en tres sectores:

- En el laboral, aunque por el hecho de que es preciso, para poder acceder al proceso judicial, el tramitar el conflicto ante el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación.
- Ante las Juntas Arbitrales de Consumo, cuando la controversia se suscita entre un consumidor y una empresa.
- Ante las Juntas Arbitrales de Transporte, cuando se trata de litigios relativos a este sector.

Todos estos arbitrajes se caracterizan por su institucionalización: se trata de arbitrajes intervenidos y gestionados por la Administración, y quizá sea ese el motivo por el que haya conseguido cierto éxito este tipo de fórmulas de resolución de conflictos. En cualquier caso, el objeto ahora es el de consumo, Sistema del que hoy podemos afirmar que ha tenido una importante consolidación en España, si bien es preciso reconocer la necesidad de superar ciertos obstáculos como el retraso que padecen algunas Juntas Arbitrales.

II. LA REGULACIÓN DEL ARBITRAJE.

La primera previsión legal respecto del arbitraje se realiza en la **Ley 26/1984, de 19 de julio**, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante LGDCU); se trata ésta de una norma general, como su nombre indica, cuya publicación vino precipitada por una intoxicación alimentaria que afectó a España a principios de la década de los ochenta. En su Artículo 31, conforme a la redacción dada por la **Ley 44/2006, de 29 de diciembre**, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, se prevé lo siguiente:

1. Previa audiencia de los sectores interesados y de las Asociaciones de consumidores y usuarios, el Gobierno establecerá un **sistema arbitral** que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución.
2. El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito.
3. Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas dentro del ámbito de sus competencias.

4. Los convenios arbitrales con los consumidores distintos del arbitraje de consumo previsto en este artículo, sólo 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 normas legales o reglamentarias para un sector o un supuesto específico. Los convenios arbitrales pactados contraviniendo lo dispuesto en el párrafo precedente serán nulos.

Con fecha 16 de noviembre de 2007 se ha promulgado el Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General Para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Esta norma viene a dar cumplimiento a la previsión hecha en la citada Ley de mejora de los consumidores y usuarios, Ley 44/2006, que habilitaba al Gobierno, según dicción de la Exposición de Motivos, plasmada en la Disposición final sexta, para que en el plazo de 12 meses procediera a refundir, en un único texto, la LGDCU y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que inciden en los aspectos regulados en ella, regularizando, aclarando y armonizando los textos legales que tengan que ser refundidos.

En el Capítulo II, del Título V, se incorporan las importantes modificaciones, ya citadas, que, en materia de arbitraje, introdujo la Ley de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

El artículo 57.1 del Texto Refundido, se procede a definir el Sistema Arbitral de Consumo, de la forma siguiente: “El Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los 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 el número 2 del citado artículo ya se prevé una futura regulación del Sistema Arbitral de Consumo, en cuanto a su organización, gestión y administración haciendo referencia a los arbitrajes electrónicos y a la figura, novedosa, del árbitro único.

Merece transcripción literal el Artículo 58 del Texto Refundido, especialmente por las menciones relativas a la ineficacia de los convenios arbitrales y las ofertas públicas de adhesión al arbitraje de consumo formalizadas por quienes sean declarados en concurso de acreedores “1. La sumisión de las partes al Sistema Arbitral del 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. 2. Quedarán sin efecto los convenios arbitrales y las ofertas públicas de adhesión 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”.

La norma específica que regula el Sistema Arbitral de Consumo no se dicta hasta 1993 (**Real Decreto 636/1993**, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo) pese a que el arbitraje de consumo ya estaba operativo desde el 20 de mayo de 1986, fecha en la que se constituyeron las tres primeras Juntas Arbitrales de Consumo en España (Madrid, Valladolid y Badalona) y mientras no se produzca el desarrollo reglamentario que anuncia el Texto Refundido, el arbitraje de consumo seguirá teniendo su referente inmediato en el citado Real Decreto.

Su contenido a grandes rasgos es el siguiente:

- Regula las Juntas Arbitrales, organismo administrativo de apoyo a los Colegios y base del funcionamiento del Sistema.
- Prevé la forma de adhesión al Sistema Arbitral, creando un mecanismo de aceptación empresarial previa al surgimiento de los litigios que en el futuro puedan plantearse.
- Regula las especialidades del procedimiento del arbitraje, remitiéndose a la regulación general contenida en la Ley de Arbitraje, para todo lo no previsto en el propio Real Decreto.

No podemos olvidar que la institución del Arbitraje, en general, está actualmente regulada por la **Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje** (que ha venido a derogar a la Ley 36/1988, de 5 de diciembre sobre la que se sustentó el Real Decreto 636) y que tiene carácter supletorio respecto de todas

aquellas cuestiones no recogidas en la norma específica de arbitraje de consumo.

Y, finalmente, por la importancia que tiene para los consumidores, haremos referencia a la **Ley 34/2002, de 11 de julio**, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico que, en su artículo 32 se refiere a la Solución extrajudicial de conflictos que puedan surgir entre el prestador y el destinatario de servicios de la Sociedad de la información y les facilita la posibilidad de poder someter sus conflictos a los arbitrajes previstos en la legislación de arbitraje y de defensa de los consumidores y usuarios, y a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta u otros instrumentos de autorregulación.

III. CONCEPTO Y FINALIDAD DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Según dispone el Artículo 2 del Real Decreto, el Sistema Arbitral de Consumo tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios en relación a sus derechos legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial.

Pueden ser sometidas a arbitraje reclamaciones relativas, por ejemplo, a servicios de tintorería, telefonía, academias, servicios de reparación en el

hogar, servicios de asistencia técnica; talleres de servicios de autolavado, viajes, compras efectuadas en comercios, vivienda, seguros, y cualesquiera otras materias que conforman actos de consumo.

IV. SUJETOS INTERVINIENTES EN EL ARBITRAJE.

Para que pueda entrar en juego el arbitraje de consumo, es preciso que haya surgido una controversia entre un consumidor o usuario final y un empresario, comerciante o profesional que produzca, importe, suministre o facilite aquellos bienes o servicios; en consecuencia **no podrán celebrarse arbitrajes** respecto de conflictos o reclamaciones surgidas entre dos particulares (por ejemplo, no podrían acudir al arbitraje los particulares que entre sí hubiesen realizado la compraventa de un coche de segunda mano o el arrendamiento de una vivienda).

El consumidor o usuario también puede accionar mediante el arbitraje contra las Administraciones Públicas siempre y cuando estén actuando sometidas al derecho privado, por ejemplo una empresa pública que gestiona servicios cuyos destinatarios finales son los ciudadanos en su condición de usuarios.

Si bien, ambas partes, reclamante y reclamado, están colocadas en la misma posición respecto de los derechos y obligaciones que les asisten en el

arbitraje, es preciso señalar que una característica propia del Sistema Arbitral de Consumo consiste en que el procedimiento arbitral **sólo puede iniciarse a instancias del consumidor** y nunca por el empresario, comerciante o profesional contra un consumidor; tampoco cabe, evidentemente, que una empresa presente la reclamación contra otra empresa a través del Sistema Arbitral.

Ya exista un sometimiento del empresario al arbitraje que se le propone, ya una adhesión del mismo al Sistema, el procedimiento no puede ser iniciado, como manifestábamos, más que por el consumidor, incluso aunque el arbitraje de consumo estuviera previsto en el contrato antes de aparecer el litigio, y quien incumpliera fuera el consumidor; no obstante, esto no impide que el empresario, en el procedimiento arbitral, **reconvenga**, esto es, reclame al consumidor algún incumplimiento en que éste haya incurrido, sobre lo que los árbitros deberán resolver lo procedente. El arbitraje de consumo, se dice, es unilateral, para destacar que la única posibilidad de iniciarlo corresponde al consumidor. El motivo de esta medida es doble:

- Por un lado, porque el sistema arbitral está pensado para proteger al consumidor, es un sistema que facilita la tramitación de la reclamación, consiguiendo una resolución sobre el fondo con carácter vinculante, en un marco procedimental beneficioso para el consumidor; aunque ambas partes actúen con igualdad, la situación de poder con que habitualmente cuenta el empresario queda, en este ámbito, mitigada.

- De otro, porque se presupone que el empresario dispone de los medios económicos y capacidad técnica suficientes para acudir a las vías contenciosas habituales, a la jurisdicción ordinaria o a la que considere conveniente, sin necesidad de que la Administración haya de soportar los costes de un sistema pensado para proteger a la parte débil, al consumidor.

Resulta conveniente precisar el concepto **de qué se entiende por consumidor o usuario final** de un producto o servicio y, para ello podemos invocar la sentencia de la Audiencia Provincial de Almería, Sección 3ª, de fecha 15 de abril de 2004, dictada frente al Recurso de anulación interpuesto contra un laudo de la Junta Arbitral de Consumo de la Provincia de Almería que respecto al concepto de consumidor manifestó que “ *El objeto del arbitraje se concreta así en el ámbito propio de los derechos de los consumidores, lo que presupone que exista una relación de Derecho Privado en la que una persona física o jurídica aparece como destinataria final. Así, el art. 1 de la Ley de Defensa de los Consumidores y usuarios es claro al precisar que a los efectos de la Ley son consumidores o usuarios las personas físicas que adquieren, 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 lo producen, facilitan, suministran o expiden, excluyendo dicho precepto de la consideración de consumidores o usuarios, a los que no estén constituidos en destinatarios*”

finales, por utilizar o consumir bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación o prestación a terceros.

Consecuentemente, el ámbito de aplicación material del arbitraje de consumo tiene como primer presupuesto la existencia entre las partes de una relación de Derecho Privado dirigida a la adquisición, utilización o disfrute de bienes y servicios, suministrados por una empresa, profesional o la Administración que dé lugar a una relación de consumo, respecto de la cual una persona física o jurídica aparece como destinataria final y por lo que es considerada a los efectos de la Ley como consumidora o usuaria. Y como segundo presupuesto es imprescindible que la reclamación objeto de arbitraje no afecte a ninguna de las materias que la propia normativa excluye de su ámbito (art. 2.2 del Real Decreto).”

En consecuencia, para que el arbitraje de consumo pueda ser instado, se requiere que el consumidor o usuario sea el destinatario final de los bienes o servicios adquiridos o contratados; independientemente de que ese consumidor o usuario sea una persona física o una persona jurídica.

Efectivamente, también tienen la consideración de destinatarios finales algunas personas jurídicas que pueden, al igual que otros consumidores, acudir al arbitraje de consumo.

La Audiencia Provincial de Guipúzcoa, Sección 3ª, en el recurso de anulación interpuesto frente al laudo dictado por la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Irún, reconoció la condición de consumidor final a la Cruz Roja pese a tener la condición de persona jurídica, manifestando al respecto que : “ *Dado que para que una persona jurídica pueda ser conceptuada oomo consumidora debe reunir los mismos requisitos que el consumidor persona física y por ello, será necesario que se trate de una persona jurídica que no tenga por objeto o que no realice de hecho una actividad de producción o de comercialización de bienes o servicios para el mercado, deberá ser, por tanto, como en el supuesto que nos ocupa, una persona jurídica sin finalidad de lucro y que en su caso, transmita a título gratuito los bienes o servicios adquiridos.”*

Cierto es que, ante este reconocimiento como consumidores de algunas personas jurídicas, hay que mencionar la Sentencia del Tribunal Supremo de 21 septiembre de 2004 al señalar, en su fundamentación jurídica, que :“*el concepto de consumidor sólo cabe ser atribuido a las personas físicas y así lo establece el artículo 2-b de la Directiva 93/13 del Consejo (sobre las Cláusulas Abusivas en los Contratos Celebrados con Consumidores), de 5 de abril, sin embargo el de profesional compete tanto a personas físicas como las jurídicas y esta atribución es exclusiva conforme declaró la Sentencia de 22 de noviembre de 2001 (TJCE 2001, 330), pronunciada por el Tribunal de Justicia de la Comunidades Europeas*”. El Tribunal Supremo se refiere, en la sentencia que cita proveniente del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, al litigio surgido entre dos empresas cuando una de ellas compró los bienes a la otra

para disfrute exclusivo de sus empleados y, con ello, intentó que se le aplicara la Directiva sobre Cláusulas Abusivas en los contratos Celebrados con los Consumidores y se le reconociera, en esa contratación, su posición como tal consumidor.

Como ya se ha comentado en este Informe, el vigente Real Decreto que regula el Arbitraje de Consumo, en su Artículo 2 determina la finalidad que tiene el sistema arbitral: *“atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial”* y el Proyecto de nuevo Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y la Mediación en el Procedimiento Arbitral, remitido a consulta del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) en marzo de 2007 prevé, en su Artículo 1.2 que *“El Sistema Arbitral de Consumo, tiene como finalidad la resolución extrajudicial, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores y las empresas en relación a sus derechos legal y contractualmente reconocidos”*.

Por lo que respecta a las Asociaciones de Consumidores, nuestra posición ha sido clara en cuanto al reconocimiento de la condición de consumidores también a las personas jurídicas; así el Consejo de Consumidores y Usuarios, en abril de 2006, con ocasión del trámite de consulta relativo al Proyecto de

Real Decreto Legislativo por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General Para La Defensa De Los Consumidores y Usuarios propuso, como redacción al Artículo L. 111-4., en cuanto al Concepto de consumidor (artículo 1.2, nueva redacción ajustándola a la definición europea, con las peculiaridades de la legislación nacional), la siguiente: *“son consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que, sin integrarlos de modo directo o indirecto en procesos de producción o prestación a terceros, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios o actividades, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los produzcan, facilitan, suministran o expidan”*.

El Texto Refundido al que hemos alusión, finalmente, desoyendo las sugerencias del Consejo de Consumidores y Usuarios, ha optado por definir el concepto de consumidor como *“son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”*; con esta definición, al menos, queda fuera de toda duda que las personas jurídicas pueden hacer valer sus derechos como consumidores y usuarios siempre y cuando actúen y reúnan los requisitos y condiciones exigibles a las personas físicas.

V. MATERIAS EXCLUIDAS DEL ARBITRAJE.

No todas las cuestiones pueden ser sometidas, por parte de los consumidores, a Arbitraje. El Artículo 2.2 del Real Decreto que lo regula expresamente determina como materias excluidas del arbitraje de consumo a las siguientes:

a) Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, salvo los aspectos derivados de su ejecución.

b) Las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición.

c) Las cuestiones en que, con arreglo a las leyes, deba intervenir el Ministerio Fiscal en representación y defensa de quienes, por carecer de capacidad de obrar o de representación legal, no pueden actuar por sí mismos.

d) Aquellas en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito (artículo 31.1 de la Ley 26/1984; actualmente artículo 57 del Real Decreto Legislativo 1/2007).

Respecto del apartado b), es interesante resaltar la Sentencia dictada por la Audiencia Provincial de Barcelona, Sección 14^a, de fecha 3 de noviembre de 2003, en el Recurso de Anulación instado por la Red Nacional de Ferrocarriles Españoles (RENFE) contra el Laudo dictado por la Junta Arbitral Consum de Catalunya el 19 de junio de 2002. En el citado Laudo, se

condenaba a RENFE (según arbitraje instado a solicitud de un particular) a que la Compañía indicara, en la impresión de los billetes de transporte de los trenes de Cercanías, que dichos títulos sólo sirven para esos tipos de trenes.

La controversia había surgido cuando un viajero estimó que existía, según se desprende de la sentencia, falta de claridad en el contenido informativo del billete de transporte, consistente en haber tenido que abonar más dinero por el nuevo billete que tuvo que adquirir por haberse subido en un tren de otra clase distinta (tren regional) al transporte contratado con el billete que era solo para cercanías. El viajero pretendió ante la Junta Arbitral que se obligara a RENFE a introducir una información específica en todos sus billetes de cercanías consistente en que se indicara que sólo servían para este tipo de trenes con exclusión de cualquier otro aunque tuviera parada en la misma población.

La sentencia recaída en este asunto, aborda varias cuestiones de interés, por un lado si un consumidor individual puede ejercitar una acción de condena a hacer que afectará a un colectivo de personas (RENFE recurrió el laudo alegando que la decisión adoptada por la Junta arbitral afectaba no sólo al hecho puntual de que el viajero hubiese tenido que abonar un sobreprecio por utilizar un tren regional cuando el billete que había adquirido sólo era válido para los trayectos de cercanías sino que afectaba, además, a todas las relaciones de RENFE con todos sus clientes, independientemente de los trenes que utilicen pues en ningún billete se hace constar que sólo es útil para el tipo de tren que se compra y, además, esa afección alcanzaría no sólo a los

viajeros de Cataluña sino de todo el territorio nacional donde opera la Compañía). Respecto de esta cuestión, la sentencia determinó la falta de legitimación de un consumidor ante una acción de ese tipo aduciendo a que *“Debe entenderse con ello que por el particular se pretende el ejercicio de una acción colectiva, en el sentido de afectar a un número indeterminado o difícil de determinar de personas, es decir, todas aquellas que usen o vayan a usar del transporte de cercanías de RENFE, con lo que está ejercitando la acción en defensa de unos “intereses difusos”, para la que la LEC sólo atribuye legitimación a las asociaciones de consumidores y usuarios que, conforme a la Ley, sean representativas “.*

Por otro lado, la sentencia vino a confirmar la causa de nulidad invocada por RENFE en cuanto a que *“la materia objeto del laudo excede el objeto posible de arbitraje de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2.2 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en relación con el artículo 2.1 de la Ley de Arbitraje, que expresamente establecen que no podrá ser objeto de arbitraje de consumo (ni en general de arbitraje cualquiera que sea su clase), entre otras, las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición. Y precisamente una acción colectiva no puede someterse a decisión de los árbitros puesto que ello solo es posible sobre, conforme a lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley de Arbitraje, respecto de cuestiones litigiosas surgidas o que puedan surgir, en materia de su libre disposición conforme a derecho, y resulta evidente que no pueden disponer de derechos*

colectivos o como los denomina el legislador de los "intereses difusos" que pertenecen o afectan a un número indeterminado de personas."

Así mismo, en la resolución citada, se determina que los árbitros:" *no pueden decidir sobre todo tipo de cuestiones al igual que los jueces puesto que carecen de imperium, sólo atribuido por la Constitución Española en su artículo 117 a los jueces para juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, poder que emana del pueblo, mientras que el poder el árbitro para decidir una contienda dimana de la voluntad de las partes que voluntariamente someten a su decisión una determinada y concreta controversia"*.

En otro orden de cosas, y si nos referimos al apartado d) citado no podrán ser objeto de arbitraje, por ejemplo, la solicitud de un consumidor de verse resarcido por los daños corporales que le haya provocado el uso de un aparato defectuoso o los derivados de una intoxicación alimentaria sufrida por la ingesta de alimentos en mal estado servidos en un Restaurante o los daños económicos que haya tenido que soportar derivados de una posible estafa cometida por una empresa o profesional o cualesquiera otros supuestos que se refieran a materias en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

VI. CARACTERÍSTICAS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.

– **Gratuidad.** El procedimiento arbitral es gratuito para las partes; no requiere la intervención preceptiva de abogado ni procurador, ni gastos con motivo de la participación de los árbitros (estos gastos serán atendidos, en su caso, por la propia Junta Arbitral). Los únicos gastos que las partes deberán sufragar, en determinados supuestos, serán los derivados de las pruebas que ellas mismas soliciten.

– **Simplicidad.** El procedimiento no está sujeto a formalidades especiales. Existe flexibilidad a la hora de proponer las pruebas y celebrar la audiencia. El consumidor, para facilitar aún más los trámites, tiene formularios a su disposición en las Juntas Arbitrales, para que no falte en su reclamación ninguno de los requisitos legales exigidos para la validez del laudo y del procedimiento. Pese a la simplicidad del procedimiento, el Arbitraje de Consumo garantiza igualdad y equilibrio entre las partes ya que, la composición tripartita de los Colegios Arbitrales, un representante del consumidor, uno de la empresa reclamada y un Presidente que representa a la Administración, garantizan ese equilibrio.

– **Rapidez.** Desde la designación del colegio existe un plazo máximo de cuatro meses para dictar la resolución final, el laudo. Sin embargo, en la actualidad el cúmulo de trabajo está generando que

algunas Juntas Arbitrales estén soportando un retraso similar al de algunas instancias judiciales.

– **Voluntariedad.** Como todo arbitraje, se requiere el sometimiento de las partes. El consumidor siempre hará una solicitud expresa, y el empresario podrá someterse a todos los litigios que en el futuro se le presenten, o bien someterse según se le vayan planteando.

– **Obligatoriedad y ejecutividad del laudo.** La decisión final que adoptan los árbitros, el laudo, es de ejecución obligada, como si se tratase de una sentencia judicial.

VII. LAS JUNTAS ARBITRALES. EL DISTINTIVO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.

De forma general, la Junta Arbitral es el organismo administrativo de apoyo a los colegios arbitrales. Estarán compuestas por un Presidente y un Secretario, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las Administraciones Públicas y serán designados por la Administración de la que dependa la Junta. Sus funciones son las siguientes:

a) El fomento y la formalización de convenios arbitrales, entre consumidores y usuarios y quienes produzcan, importen, suministren o les faciliten bienes o servicios. Se trata de dos funciones claramente diferenciadas; en cuanto a la actividad de fomento, se trata de dar a

conocer la existencia del propio Sistema, como mejor fórmula para el funcionamiento del mismo y, en cuanto a la formalización de convenios arbitrales, se trata de la espina dorsal de todo el Sistema, por cuanto se encargan de recepcionar las solicitudes, verificar la suscripción del convenio arbitral, designar el Colegio Arbitral, citar a audiencia y notificar el laudo, así como cualquier otro acto de trámite; es, en definitiva, el brazo ejecutivo del arbitraje de consumo.

b) Actuaciones de mediación respecto de las controversias derivadas de las quejas o reclamaciones de consumidores y usuarios. Se trata de una actividad residual cuyo objeto es mediar en la reclamación que se presente. En realidad se trata de permitir un último intento que posibilite a las partes llegar a un acuerdo, y evitar así que tenga que ser un tercero quien dicte una resolución definitiva.

c) Confeccionar y actualizar el censo de las empresas que hayan realizado las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, en su ámbito territorial, con expresión del ámbito de la oferta. Este censo será público; cada Junta deberá disponer de un libro, debidamente numerado, en el que se harán constar los datos de las empresas adheridas, y se publicará en el Diario Oficial correspondiente los otorgamientos que se realizan.

Las ventajas del sistema arbitral no sólo existen para el consumidor; sino que la configuración que del mismo se ha hecho permite que el empresario

disfrute también de la posibilidad de incorporar a su negocio elementos de diferenciación con respecto a su competencia, en el sentido de ofrecer a sus consumidores una imagen de calidad de servicio que presta, a partir del compromiso de someterse a un sistema de resolución de conflictos pensado para facilitar esta tarea al consumidor. Esta imagen de calidad se manifiesta a través de un distintivo, y los empresarios que se someten al arbitraje, podrán exhibirlo en su establecimiento, en la publicidad que emitan y en los documentos en los que formalicen sus transacciones. Este distintivo es el siguiente:



d) La elaboración y puesta a disposición de los interesados de los modelos de Convenio Arbitral, en los que se reflejarán las cuestiones que no puedan ser sometidas al Sistema Arbitral de Consumo. Como se anticipó, uno de los reflejos de esa simplicidad en el procedimiento es la elaboración de formularios que los consumidores pueden recoger en las sedes de las Juntas Arbitrales o a través de las páginas web; en ellos han de reflejar aquellos datos que se le requieren, así como el motivo y

concreta petición que se hace al colegio arbitral. El resto de datos necesarios para la validez del arbitraje ya vienen preimpresos en el formulario.

VIII. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE LAS JUNTAS ARBITRALES.

La regulación del funcionamiento del arbitraje corresponde en exclusiva a la Administración estatal; por tratarse de normas procesales sólo el Estado puede dictarlas. La creación de una Junta Arbitral corresponde a la Administración territorial que lo solicite, previo acuerdo con el organismo estatal competente, en este caso el Instituto Nacional del Consumo. De esta forma, además de la Junta Arbitral Nacional, existen Juntas Arbitrales en cada una de las 17 Comunidades Autónomas, y otras a niveles Provinciales, Municipales y algunas Mancomunadas, para atender a varios Municipios. Actualmente existen 74 Juntas arbitrales de distinto ámbito de actuación.

¿A qué Junta Arbitral debemos acudir? El acceso del consumidor a una u otra Junta depende exclusivamente de su voluntad, siendo lo habitual que seleccione **la más próxima a su domicilio**, si bien, se insiste, son las partes las que deciden el sometimiento a una u otra Junta.

Los criterios que regirán el ámbito de competencia de cada Junta serán:

A) El del domicilio del consumidor

B) En caso de que en el lugar de domicilio del consumidor exista más de una Junta Arbitral de Consumo, tendrá preferencia la Junta de inferior ámbito territorial.

Todo ello, sin perjuicio de la libertad de elección de la Junta.

IX. LOS COLEGIOS ARBITRALES.

Si la Junta Arbitral es el conglomerado administrativo del Sistema, las reclamaciones individuales, una vez iniciado el procedimiento, son resueltas no por la Junta sino por los Colegios Arbitrales. Éstos son designados por la Junta Arbitral para cada procedimiento, de entre el listado de árbitros que cada Junta disponga; estos listados contienen los nombramientos de árbitros que realizan las asociaciones de consumidores y las de empresarios, así como de los empleados públicos designados. Cada Colegio Arbitral está compuesto por tres árbitros, un Presidente, un vocal a propuesta de las asociaciones de consumidores y otro a propuesta de las asociaciones empresariales; se designan del siguiente modo:

1. El Presidente del Colegio Arbitral se designará por la propia Junta, de entre los funcionarios que sean Licenciados en Derecho, previamente nombrado al efecto por la Administración Pública de la que dependa la Junta. Las partes podrán solicitar de mutuo acuerdo un determinado Presidente, atendiendo a la especialidad objeto de la reclamación; esta solicitud será resuelta por el Presidente de la Junta Arbitral. Sólo se podrá

solicitar un Presidente que no sea funcionario cuando la reclamación se dirija contra la propia Administración.

2. El vocal propuesto por la Asociación de Consumidores será nombrado de oficio del listado formado de los nombrados por las Asociaciones de Consumidores. Si la reclamación se formula a través de una Asociación, el vocal será el designado por esa concreta Asociación; sin embargo, no podrá ser la misma persona que atendió la reclamación en la Asociación, pues si no se incurriría en causa de recusación.

3. El vocal propuesto por la Asociación Empresarial será el designado por ésta si el reclamado estuviera asociado a ella; de lo contrario, la designación se realizará de oficio entre los propuestos por las organizaciones empresariales que se hayan adherido a la Junta.

El Colegio estará asistido por un Secretario, que será el de la Junta salvo que la propia Junta haya designado a otro u otros. En la práctica este suele ser el caso, pues el volumen de trabajo impide que sea un sólo Secretario quien se encargue de atender a todos los Colegios que se formen.

Ha de valorarse, en su justa medida la labor que realizan los árbitros en el Arbitraje de consumo y que ha sido examinada en distintas resoluciones judiciales, citando, nuevamente por su interés, la de la Audiencia Provincial de Barcelona de 3 de noviembre de 2003: *“Sin embargo, las diferencias (laudo y sentencia) son también nítidas. Desde la perspectiva del objeto, el arbitraje sólo*

llega hasta donde alcanza la libertad, que es su fundamento y motor. Por ello, quedan extramuros de su ámbito aquellas cuestiones sobre las cuales los interesados carezcan de poder de disposición, según cuida de indicar el art. 1 de la Ley vigente. Además, el elemento subjetivo, conectado con el objetivo, pone el énfasis en la diferente configuración del "Juez", titular de la potestad de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado que emana del pueblo (art. 117 CE), revestido, por tanto, de imperium, y del "árbitro, desprovisto de tal carisma o cualidad, cuyo mandato tiene su origen en la voluntad de los interesados, dentro de una concreta contienda o controversia. En definitiva es un particular que ejerce una función pública, como en otros sectores pueden mencionarse ejemplos de libro (el notario, el capitán de buque mercante, el párroco) y muchos otros que la jurisprudencia ha ido añadiendo a ese primer repertorio (agentes de aduanas, guardas jurados, habilitados de clases pasivas, etc.).

"La función que ejerce el árbitro es para-jurisdiccional o cuasi-jurisdiccional y en ese "casi" está el quid de la cuestión. Efectivamente, la inexistencia de jurisdicción en sentido propio se traduce en la carencia de potestas o poder. El árbitro, que no nos puede plantear una cuestión de inconstitucionalidad por estar reservada a los órganos judiciales (art. 163 C.E.), ni tampoco está legitimado para formular cuestiones prejudiciales ante el Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea, por no ser órgano jurisdiccional (art. 177 del Tratado; S 23 marzo 1982, caso Nordsee), necesita además del brazo secular del Juez para dotar de eficacia al laudo, mediante la adición o estrambote de una decisión judicial que ordene su cumplimiento, en una fase netamente procesal,

en un proceso de ejecución, porque sólo a los Jueces corresponde hacer ejecutar lo juzgado (AATS 18 noviembre 1986 y 2 marzo 1987, Sala 3ª)".

X. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

1.- Solicitud de inicio. Como ya se ha expuesto, la solicitud de arbitraje puede tramitarse, directamente en las propias Juntas Arbitrales, pues existen formularios que facilitan el trámite o bien a través de las asociaciones de consumidores. La Solicitud es un documento esencial del arbitraje, pues manifiesta el deseo del consumidor de someter su conflicto a arbitraje. Seguidamente, la Junta Arbitral comprobará si el comerciante, empresario o profesional contra el que se dirige la reclamación está adherido al Arbitraje; si ya lo estaba antes de que surgiera el conflicto el procedimiento se inicia. Si el reclamado no estaba adherido con carácter previo se le remitirá la Solicitud de arbitraje que ha formulado el consumidor contra él y se le otorgará un plazo de 15 días para que acepte o rechace participar en el arbitraje.

Si la empresa, comerciante o profesional rechaza participar en el Arbitraje, la Solicitud del consumidor se archivará, pues, tal y como se ha visto anteriormente, una de las características del arbitraje es la voluntariedad, ninguna empresa puede ser forzada a aceptar un arbitraje, salvo que se hubiera adherido a él antes de que se haya producido el problema con el consumidor

El arbitraje se celebrará en Equidad, según el legal saber y entender de los árbitros; pero las partes pueden pedir que se celebre en Derecho, en cuyo caso el laudo debe motivarse y dictarse con sujeción a las leyes y normas establecidas, en estos supuestos se exige que los Árbitros sean Abogados en ejercicio.

La Solicitud del consumidor, junto con la aceptación de la empresa (si no estuviera adherida con anterioridad), forman el Convenio arbitral. Este Convenio arbitral, para su validez, ha de tener un contenido determinado:

- Debe expresar la voluntad inequívoca de las partes de someter la solución de todas las cuestiones litigiosas o de algunas de estas cuestiones, surgidas o que puedan surgir, a la decisión de uno o más árbitros, así como expresar la obligación de cumplir tal decisión.

- Debe estar formalizado por escrito, ya en el propio contrato ya por acuerdo independiente.

- Se admite la validez del convenio arbitral si resulta de un intercambio de cartas u otro medio de comunicación que deje constancia documental de la voluntad de las partes de someterse al arbitraje.

- Por la parte empresarial reclamada, la aceptación puede ser de dos formas:

▪ Por **sometimiento al Sistema**. Cualquier empresa o profesional puede manifestar a la Junta Arbitral su deseo de someterse al Sistema Arbitral de Consumo; esta adhesión supone que aceptará todas las solicitudes futuras que se le presenten, siempre que las mismas coincidan con el ámbito del sometimiento. Este sometimiento deberá comunicarse por escrito, tal y como se recoge en el artículo 58.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre, por medios electrónicos o en cualquier forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo; y contendrá:

- El ámbito de la oferta, esto es, el tipo de reclamaciones que acepta; por ejemplo, una compañía de seguros que sólo se somete para los conflictos derivados de los seguros de hogar.
- Que se somete expresamente al Real Decreto que regula el Sistema Arbitral.
- Su compromiso de cumplimiento del laudo.
- El plazo de validez de la oferta; si no se expresara plazo, se entenderá realizada por tiempo indefinido.

Este sometimiento a arbitraje es el gran logro del Sistema, pues permite al establecimiento adherido exhibir el distintivo ya referido.

- Por aceptación del arbitraje propuesto, si no está adherido.

Es la Junta la que se encarga de comunicar la solicitud de arbitraje que se realiza. No contestar no supone aceptación del arbitraje; recordemos que el convenio arbitral requiere que el mismo esté formalizado por escrito.

2. Admisión y designación del Colegio arbitral. La Junta Arbitral, una vez recibida la solicitud de arbitraje, deberá proceder a su admisión siempre que la misma se refiera a las materias admitidas dentro de las competencias del arbitraje de consumo, rechazándolas en caso contrario. Se trata de una decisión de carácter administrativo, y si la solicitud contiene lo necesario para la validez del convenio arbitral y se trata de una reclamación de consumo, se dará traslado a la parte reclamada sin más trámite. En caso de denegarse la solicitud, la resolución por la que se decreta el archivo podrá ser recurrida.

Si la empresa está adherida al sistema arbitral, el paso siguiente será designar el Colegio Arbitral que resolverá la reclamación, citando a las partes para la vista o audiencia, y comunicando, a efectos de posible recusación, la composición del colegio.

Si la empresa no está adherida, se le notificará la solicitud y se dará un plazo de 15 días para contestar; si no contesta o se contesta rechazando el arbitraje, la solicitud será archivada y se comunicará al reclamante, que tendrá como recurso la vía judicial. Si acepta el arbitraje, de nuevo se designará el

Colegio Arbitral y se comunicará a la partes su composición, con cita para la audiencia.

Es posible que, designado el Colegio y notificada su composición a las partes, se produzcan cambios entre sus componentes; nada obsta esta posibilidad siempre que tal cambio sea comunicado a las partes y los nuevos miembros no sean recusados.

3. Celebración de la audiencia. La audiencia es el momento principal, y las más de las veces único; a él han de asistir necesariamente los tres árbitros y el Secretario. Ha de celebrarse como máximo hasta tres meses después de designado el colegio arbitral. Es de carácter privado, por lo que sólo asistirán las partes, los árbitros y el Secretario, salvo que las partes autoricen lo contrario.

Si las partes ni sus representantes acuden, la vista podrá suspenderse o darse por celebrada, si los árbitros entienden que con la solicitud y en su caso la contestación que haya realizado la empresa reclamada, tienen suficientes elementos para resolver; la normativa permite que la audiencia se haga verbalmente o por escrito, pudiendo las partes presentar las alegaciones que consideren. La inactividad de las partes no impedirá que se dicte laudo o que éste deje de tener eficacia. Sin embargo, para que esto suceda deberá constar fehacientemente que a las partes se les ha convocado a la audiencia, pues de lo contrario el laudo que en su caso se dicte, podrá ser anulado.

En el acto de la audiencia la regulación autoriza, y es frecuente que se haga, un intento para conciliar a las partes. De conseguirse, el acuerdo será recogido en el propio laudo.

4. Pruebas. Se practicarán las que el Colegio considere pertinentes, y podrán consistir en la aportación de documentos, testimonios de terceros, reconocimientos del Colegio Arbitral, pruebas periciales, etc. Rechazar pruebas que el Colegio no considere pertinentes no supone que el laudo sea anulable, pues no se produce indefensión. Los gastos que generen las pruebas serán soportadas por quien las solicite, y las comunes por mitad, salvo que el Colegio aprecie mala fe o temeridad en alguna de las partes, en cuyo caso podrá distribuir de forma distinta el pago de tales gastos; esta distribución se consignará en el propio laudo. El Colegio arbitral podrá pedir la práctica de determinadas pruebas si se considera necesario; en este caso, y según la disponibilidad presupuestaria de la Junta Arbitral y la Administración de la que dependa, serán costeadas por ésta institución.

Practicadas las pruebas y si éstas no concluyeron en el acto de la vista, el Colegio podrá citar a las partes nuevamente para oírlas en lo que consideren.

5. Laudo. La decisión que finalmente adoptan los árbitros es el llamado laudo. Ha de dictarse en el plazo de cuatro meses desde la designación del colegio arbitral, salvo que las partes autoricen su ampliación al Colegio, siempre que conste la notificación del acuerdo antes de expirar el plazo inicial.

El Real Decreto 636/1993 especifica que «El laudo arbitral, así como cualquier acuerdo o resolución del Colegio Arbitral, se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente.» Este precepto está pensado para el supuesto en que el Presidente no comparta ninguna de las posiciones de los vocales, que además estarán enfrentadas; sin embargo, en la práctica sólo suelen ser dos las posiciones defendibles, por lo que no se aplica este voto ponderado o de calidad; el laudo podrá adoptarse por unanimidad o por mayoría, y en este último caso, el Presidente o vocal disidente podrá hacer su voto particular.

El laudo, a tenor de lo dispuesto en el artículo 16 del Real Decreto 636/1993, deberá dictarse por escrito y al menos expresará el lugar y fecha donde se dicta, los nombres y apellidos de los árbitros y de las partes o, en su caso, razón social, los puntos controvertidos objeto del arbitraje, una relación sucinta de las alegaciones de las partes, las pruebas practicadas, la decisión sobre cada uno de los puntos controvertidos, el plazo o término en que se deberá cumplir lo acordado, el voto de la mayoría y el voto disidente en su caso, y la firma de los árbitros.

En los arbitrajes en equidad, la gran mayoría, no es preciso que los árbitros motiven su decisión, si bien es más que aconsejable que se expongan las razones que llevaron a adoptar la resolución que se tomó. El juicio de equidad es personal, subjetivo y de pleno arbitrio, si más fundamento que el leal saber y entender del árbitro, que no viene obligado a la motivación jurídica (salvo arbitrajes celebrados en derecho). De este juicio de equidad diremos que:

- No es una valoración arbitraria o caprichosa, sin el rigor propio de cualquier Administración de Justicia.
- Es un juicio subjetivo y personal que libremente realizan los árbitros, en cuanto que no están atados por la necesaria aplicación de determinadas normas jurídicas.
- Ha de ser igual de riguroso y objetivo que cualquier juicio en derecho.

Si el arbitraje se celebra en con sujeción a derecho el laudo sí debe motivarse y los componentes del Colegio Arbitral deben ser licenciados en Derecho.

Por lo que se refiere a los arbitrajes en derecho, hemos de traer a colación la sentencia de la Audiencia Provincial de La Coruña, Sec. 4ª, que con fecha 24 de enero de 2003 dictó Sentencia en el recurso de nulidad interpuesto contra el laudo dictado por el Junta Arbitral de Consumo de A Coruña que, entre otras razones, se interpuso por la falta de motivación del laudo pese a tener que dictarse con arreglo a derecho. Manifiesta la sentencia, a ese respecto:” *CUARTO.- El motivo referido a la infracción del deber de motivación (arts. 32.2 de la Ley de Arbitraje 1988 y 16.2 del Real Decreto 1993) debe ser desestimado, siendo así que la lectura del contenido del Laudo revela la existencia y la suficiencia de la motivación, que no es otra cosa que la expresión de los motivos o razones que explican la decisión y en qué se ha*

basado el tribunal. La suficiencia de la motivación, como concepto jurídico indeterminado, ha de ser apreciada no apriorísticamente o en abstracto sino a la luz de las circunstancias concretas de cada caso. De todos modos, no es exigible una extensión determinada, pues dependerá también de lo que las cuestiones a resolver merezcan y del propio estilo del órgano decisor y del redactor del texto, sin olvidar que la aceptación o rechazo de unas u otras cuestiones, en ocasiones hace ya estéril el análisis de otras derivadas. Recordar, finalmente, que una cosa es resolver las cuestiones planteadas y otra tener que salir al paso y responder a todos y cada uno de los argumentos que quieran las partes.”

6. Ejecución. Al igual que las sentencias, el laudo arbitral tiene carácter vinculante para las partes y producirá efectos de cosa juzgada. Quizá podríamos decir que tiene más fuerza que una sentencia, dado que los motivos para recurrirlo son más restrictivos que los previstos para una sentencia, que podrá ser recurrida con tan sólo que sea perjudicial para el recurrente.

La ejecución ha de plantearse en los Juzgados de Primera Instancia del lugar en que se hubiera dictado el laudo.

7. Recursos. A pesar de la regla general de la ejecutividad del laudo, las partes pueden instar:

a) Recurso de aclaración. Las partes, transcurridos diez días desde la notificación del laudo, podrán pedir a los árbitros que corrijan cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o similar que aclaren algún concepto oscuro u omisión del laudo. Los árbitros resolverán lo procedente en el plazo de diez días, y si no contestasen se entenderá que rechazan la petición.

b) Acción de anulación (artículo 41 Ley 60/2003). Es un recurso que se sustancia, como máximo dos meses después de comunicado el laudo, ante la Audiencia Provincial (órgano superior jerárquico del Juzgado de Primera Instancia) del lugar en que se hubiera dictado el laudo. Esta acción puede interponerse por alguno de los siguientes motivos:

- Que el convenio arbitral no existe o no es válido.
- Que no ha sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
- Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.
- Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley.

- Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
- Que el laudo es contrario al orden público.

Ha de tenerse que en cuenta que si el consumidor ha solicitado aclaración, corrección o complemento del Laudo, el plazo de los dos meses empieza a correr desde la notificación de la resolución sobre esta solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla.

XI. ARBITRAJES DISTINTOS AL DE CONSUMO.

Ante situaciones de absoluta desprotección sufridas por los consumidores usuarios que se han visto obligados a adherirse, en la compra o contratación de algunos bienes y servicios, a sistemas arbitrales distintos del Sistema Arbitral de Consumo, el legislador ha tenido que salir al paso e intentar, con las reformas legislativas necesarias incrementar el nivel de protección de los ciudadanos.

En la propia Exposición de Motivos de la ya comentada Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, literalmente se afirma que: " Por otro lado, también se ha constatado la ineficacia del artículo 10.4 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, para prevenir la imposición al consumidor de arbitrajes distintos del Sistema Arbitral de Consumo. Esto justifica la modificación que ahora se realiza, suprimiendo este precepto y reconduciendo,

en el artículo 31, los pactos de sumisión al momento en el que el consumidor puede evaluar correctamente el alcance de la decisión que, en la mayor parte de los casos, se ve obligado a adoptar, y que es aquél en el que surge la controversia. Se eleva con ello la protección del usuario ante fórmulas arbitrales no siempre lícitas y se garantiza la no renuncia previa a los derechos reconocidos legalmente. Esta regla se completa con la determinación de la nulidad de los pactos suscritos contraviniéndola, en aplicación de las previsiones de la propia Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios sobre la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos por la ley al consumidor. La tipificación de su vulneración, como infracción de consumo, se deduce claramente del artículo 34, apartado 11, según la modificación efectuada por esta norma, en el que se califica como tal el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen “

El artículo 31 con la adición de un nuevo apartado y en ese afán de protección, quedó redactado de la forma siguiente: “Los convenios arbitrales con los consumidores distintos del arbitraje de consumo previsto en este artículo, sólo 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 normas legales o reglamentarias para un sector o un supuesto específico.

Los convenios arbitrales pactados contraviniendo lo dispuesto en el párrafo precedente serán nulos.»

Con la disposición anterior, los consumidores y usuarios, aunque hayan pactado con una empresa o comerciante el sometimiento de las controversias que puedan surgir derivadas del contrato que hayan suscrito a un arbitraje distinto del de consumo, no estarán, finalmente, obligados a dirimir, esas quejas, mediante el sistema pactado pues el convenio arbitral se entiende como nulo. Nada obsta para que un consumidor pueda someterse a otros arbitrajes privados distintos del de consumo (o de arbitrajes, tal y como menciona la Ley institucionales creados por normas legales o reglamentarias para un sector o supuesto específico) pero, para que ese acuerdo sea válido ha debido surgir, previamente, el conflicto con la empresa o proveedor; siendo nulo el sometimiento antes de que el problema haya surgido.

DIRECCIONES Y ENLACES DE INTERÉS

www.consumo-inc.es/Arbitraje/home.htm

<http://cec.consumo-inc.es>

www.ceu.es

CECU
Noviembre, 2007

Programa subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Consumo - Instituto Nacional del Consumo. Su contenido es de responsabilidad exclusiva de CECU



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

cecu

c/Mayor, nº 45. 2º. 28013 Madrid
Teléfono: 91 364 13 84
Fax: 91 366 90 00
cecu@cecu.es
www.cecu.es

