

## *Mecanismos extrajudiciales de resolución de los conflictos de consumo*<sup>1</sup>

---

**JOSÉ MANUEL BUSTO LAGO**  
**Profesor Titular de Derecho civil**  
**Universidad de A Coruña (España)**

### **I.- IDEAS GENERALES: FUNDAMENTOS CONSTITUCIONALES**

El consumidor o el usuario, con independencia de su naturaleza de persona física o de persona jurídica (asociaciones de consumidores), puede acudir a los órganos jurisdiccionales para obtener la tutela efectiva de sus derechos e intereses legítimos que considere lesionados –se trata de un derecho cuyo fundamento último puede radicarse en la tutela judicial efectiva consagrada como derecho fundamental en el art. 24.1 de la CE-, si bien la protección que le dispensan los jueces y tribunales no constituye el único mecanismo de que dispone para alcanzar dicho fin, pues esta concurre, en el Ordenamiento jurídico español como otros instrumentos o mecanismos de heterocomposición de intereses como son, señaladamente en el ámbito del Derecho de consumo, el arbitraje y los procedimientos de mediación.

La previsión normativa de mecanismos y procedimientos eficaces de tutela de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, sean éstos de naturaleza patrimonial o estrictamente económica, o sean de naturaleza extrapatrimonial (salud, entendida como protección integral de la persona, tanto en su dimensión estrictamente corporal, como espiritual) es un deber de los poderes públicos a tenor de la disposición constitucional que se contiene en el art. 51.1 de la CE: «*Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos*». Precisamente con la finalidad explícita de desarrollar este precepto se dictó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

### **II. MECANISMOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO**

En el ámbito de los conflictos de consumo, razones psicológicas, defectos de información jurídica del consumidor y los costes –cuando no la tardanza en la obtención de una resolución definitiva- del proceso judicial, determinan, en no pocas ocasiones, que el consumidor se abstenga de ejercitar por esta vía sus derechos o acciones protectoras de sus intereses legítimos, renunciando a exigir al profesional o empresario con el que ha contratado las pretensiones derivadas de aquéllos. Consciente de esta situación, el legislador español, generalmente a instancia del comunitario, ha intentado

---

<sup>1</sup>.- El texto se corresponde, en esencia, con las págs. 332 a 372 de la Sección 4ª de la obra *Reclamaciones de consumo (Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor)*, Ed. Aranzadi – INC, Cizur Menor, 2008 (2ª edic.), de la que es autor J. M. BUSTO LAGO.

dotar al consumidor de mecanismos e instituciones a través de los que canalizar aquellas pretensiones legítimas que permiten soslayar las causas que inciden en la formación de la voluntad del consumidor de no ejercitar acciones judiciales. Entre estos mecanismos, además de la ampliación de la legitimación activa para el ejercicio de las acciones judiciales en defensa de los derechos e intereses de los consumidores, encuentra un lugar destacado la provisión de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo y, en particular, la mediación y el arbitraje.

## **II.1. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS DE CONSUMO**

En orden a garantizar la adecuada protección de los legítimos intereses de los consumidores, la Recomendación 1998/257/CE, de 30 de marzo, *sobre los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo* [DOL núm. 115, de 17 de abril de 1998], dirigida a todos los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios de consumo, a cualquier persona física o jurídica responsable de la creación o el funcionamiento de tales órganos, y a los Estados miembros cuando participen en ellos, la Comisión de las Comunidades Europeas estima necesario establecer a escala comunitaria principios mínimos sobre la creación y el funcionamiento de procedimientos extrajudiciales de solución de litigios en materia de consumo para apoyar y completar, en un ámbito esencial, las iniciativas realizadas por los Estados miembros, con el fin de lograr, con arreglo al artículo 129 A del Tratado, un alto nivel de protección de los consumidores, siendo ello necesario para garantizar el buen funcionamiento de los procedimientos extrajudiciales y ajustada al principio de subsidiariedad. Con esta finalidad, la Comisión recomienda que todo órgano existente o que pueda crearse en alguno de los Estados miembros y que tenga como competencia la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo, respete los principios siguientes:

1º) Principio de *independencia*, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.

Cuando la decisión se adopte de forma individual, esta independencia estará garantizada por las medidas siguientes:

- La persona designada tendrá la capacidad, la experiencia y la competencia, en particular en materia jurídica, necesarias para la función.
- La duración del mandato de la persona designada deberá ser suficiente para garantizar la independencia de su acción, sin que ésta pueda ser destituida sin motivo justificado.
- Cuando la persona designada sea nombrada o remunerada por una asociación profesional o por una empresa, no deberá haber trabajado para dicha asociación profesional, ni para uno de sus miembros, ni para la empresa en cuestión, durante los tres años anteriores a su entrada en funciones.
- Cuando la decisión se adopte de forma colegial, la independencia del órgano responsable de ella puede garantizarse mediante la representación paritaria de los consumidores y de los profesionales o por el respeto de los criterios antes enunciados.

2º) Principio de *transparencia*, para cuya efectividad se adoptarán las medidas convenientes para garantizar la transparencia del procedimiento. Entre dichas medidas se incluirán:

1) La comunicación por escrito, o en cualquier otra forma apropiada, a cualquier persona que lo solicite, de la información siguiente:

- Una descripción precisa de los tipos de litigios que pueden someterse al órgano, así como los límites que puedan existir en relación con la cobertura territorial y el valor del objeto de los litigios.
- Las normas relativas a la consulta del órgano, incluidas, en su caso, las gestiones previas impuestas al consumidor, así como otras normas de procedimiento, en particular las relativas al carácter escrito u oral del procedimiento, a la comparecencia personal y a las lenguas del procedimiento.
- El posible coste del procedimiento para las partes, incluidas las normas relativas al reparto de los costes con posterioridad al procedimiento.
- El tipo de normas en las que se basan las decisiones del órgano (disposiciones legales, equidad, códigos de conducta, etc.).
- Las modalidades de toma de decisión en el órgano.
- El valor jurídico de la decisión, precisando claramente si es o no de carácter obligatorio, para el profesional o para las dos partes. Si la decisión tuviera carácter obligatorio, deberán precisarse las sanciones aplicables en caso de incumplimiento de la decisión. Lo mismo se aplica a las vías de recurso que puedan existir para la parte que no obtenga satisfacción.

2) La publicación, por el órgano competente, de un informe anual relativo a las decisiones dictadas, que permita evaluar los resultados obtenidos y determinar la naturaleza de los litigios presentados.

3º) Principio de *contradicción*.- El procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte, así como, en su caso, de las declaraciones de los expertos.

4º) Principio de *eficacia*.- La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen el acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal, la gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados, la fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión y la atribución de un papel activo al órgano competente, que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.

5º) Principio de *legalidad*.- La decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el órgano. En caso de litigios transfronterizos, la decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley

del Estado miembro en el cual el consumidor tenga su residencia habitual, en los asuntos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales. Toda decisión se justificará y comunicará por escrito, o de cualquier otra forma apropiada, a las partes interesadas, en el menor plazo posible.

6º) Principio de *libertad*.- La decisión del órgano sólo podrá ser obligatoria para las partes cuando éstas hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente. La adhesión del consumidor al procedimiento extrajudicial no podrá ser resultado de un compromiso anterior al surgimiento de un desacuerdo, cuando dicho compromiso tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir a los órganos jurisdiccionales competentes para la solución judicial del litigio.

7º) Principio de *representación*.- El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en toda las etapas del procedimiento.

## II.2.LA CONCILIACIÓN

La conciliación es un método alternativo –al judicial- de resolución de conflictos que goza de una amplia tradición histórica. Se trata un proceso en el que las partes, con intervención de un tercero, intentan aproximar sus puntos de vista con objeto de ofrecer una solución al litigio que tienen planteado. La función del conciliador, no es resolver las diferencias, sino componer y ajustar el ánimo de quienes se encuentran enfrentados y mantienen posiciones contrarias, sin que se le atribuyan facultades para imponer decisión alguna a las partes en conflicto. En la propia Ley procesal civil, con carácter general se contempla la conciliación ante los órganos jurisdiccionales (arts. 428.2 y 771) y era objeto de una regulación pormenorizada en el decaído *Proyecto de Ley de Jurisdicción Voluntaria* de junio de 2007, en el que se concebía como un acto realizado ante el secretario judicial con carácter previo a la interposición de la demanda o promoción de un procedimiento contencioso o de jurisdicción voluntaria (arts. 31 y ss.).

Fácil resulta detectar semejanzas conceptuales de la conciliación con la mediación. La diferencia esencial radica en el papel atribuido al mediador y al perfil profesional de éste. La conciliación se contempla en la mayor parte de los procedimientos judiciales en el ámbito de los Derechos nacionales de los distintos Estados de la UE como una fase previa al mismo, en que las partes y sus abogados, con la tutela del Juez, pueden llegar a un acuerdo que sirve para excluir la necesidad del proceso judicial. Por esta razón, la mediación de consumo, al igual que la familiar, surge y se desarrolla con una clara vocación de diferenciarse de la conciliación. De todas formas no son pocos los autores que se refieren indistintamente a ambos institutos.

El art. 42.1 del RD231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo prevé que el órgano arbitral que dirige el procedimiento de arbitraje pueda instar a las partes a la conciliación.

## II.3. LA MEDIACIÓN

### II.3.1. La mediación de consumo en la legislación comunitaria

El 30 de marzo de 1998 la Comisión de la UE adoptó una Comunicación sobre la solución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo. Dicha Comunicación, se incluye en la ya citada Recomendación 1998/257/CE, de 30 de marzo y el formulario europeo de reclamación del consumidor, se encuentra en la dirección de Internet siguiente: <http://europa.eu.int.comm/dg24>. Son tres documentos, uno de reclamación del consumidor, otro de respuesta del empresario –aceptando la reclamación, proponiéndole alguna otra alternativa u ofreciéndole el sometimiento de la reclamación a arbitraje- y el tercero de aceptación, o no, por el consumidor reclamante. Este formulario europeo de reclamación del consumidor se adecua plenamente al sistema español de arbitraje de consumo, de manera que se presenta como una vía idónea para la formación del convenio arbitral.

Con fecha de 22 de octubre de 2004, se presentó por la Comisión de la UE una *Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles* [COM(2004) 718 final] con un doble objetivo: 1º) Facilitar el acceso a la resolución de litigios a través del establecimiento de una relación dinámica entre la mediación y el proceso judicial, estableciendo unas reglas mínimas comunes en todo el ámbito de la UE, de manera que las partes puedan considerar recurrir a la mediación inmediatamente después del surgimiento del conflicto y como alternativa a la incoación de un proceso judicial civil. 2º) Proporcionar herramientas necesarias para que los órganos judiciales de los Estados miembros promueva activamente el uso de la mediación, pero sin hacerla obligatoria ni sujetarla a sanciones específicas.

Con fecha 9 de junio de 2005, el Comité Económico y Social Europeo emitió Dictamen sobre la referida «Propuesta de Directiva» [2005/C 286/01; DOUE de 17 de noviembre de 2005]. Considerándola como un instrumento positivo, insistiendo en la importancia del mediador en el procedimiento, considerando que debería incorporarse a la Directiva unas líneas directrices que permitan garantizar cierta armonización entre todos los Estados miembros, así como la autoridad y calidad de los mediadores, proponiendo, a estos efectos, como requisitos mínimos exigibles a los mediadores, los que siguen: 1º) Titulación adecuada y formación en las materias objeto de la mediación. 2º) Independencia e imparcialidad en relación con las partes litigantes. 3º) Transparencia y responsabilidad en sus actuaciones. 4º) Libertad de prestación de servicios entre todos los Estados miembros, lo que favorecerá la independencia del mediador respecto de las partes. El resultado ha sido la *Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de marzo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles* [DOUE L 136/3, de 24 de mayo de 2008], cuyo art. 12 concede a los Estados miembros hasta el 21 de mayo de 2011 para su transposición a los Derechos internos, excepto su art. 10, acerca de la información sobre los órganos jurisdiccionales y autoridades competentes que los Estados miembros han de comunicar a la Comisión, a efectos de que ésta haga accesible públicamente dicha información, por los medios que estime pertinentes, a lo que se dará cumplimiento antes del 21 de noviembre de 2010.

En España, la Conferencia Sectorial de Consumo, en su reunión número 22, celebrada el 11 de julio de 2006, ha aprobado el «*Marco Común de Actuación en materia de consumo para el cuatrienio 2006-2009*». Entre los objetivos que se persiguen se encuentra precisamente el fomento, la difusión y la mejora de los sistemas extrajudiciales de solución de conflictos de consumo, para lo cual se propone como actividad que debe llevarse a cabo la armonización de los criterios aplicables a la mediación con el fin de garantizar la independencia e imparcialidad de los procedimientos. En el ámbito normativo, este Marco Común de Actuación propone la regulación de la mediación de consumo, y su impulso. Siguiendo estos criterios algunas Comunidades Autónomas, en el marco de sus competencias legislativas, han dado pasos en orden a instaurar la mediación como un sistema de resolución extrajudicial de conflictos de consumo. De igual forma, en el ámbito de la legislación estatal el Real Decreto 231/2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo contiene algunas previsiones expresas sobre la mediación de consumo, si bien sin concretar las expectativas que, en ese sentido, resultaban del proyecto inicial.

### **II.3.2. Concepto de mediación**

La *mediación* constituye un sistema de resolución de conflictos de intereses alternativo a la representada por la vía jurisdiccional, que consiste en poner fin a dicho conflicto a través de un acuerdo entre las partes al que se llega tras una etapa de negociación en la que un mediador intenta aproximar las posiciones entre ellas e, incluso, propone posibles acuerdos, sin que, en ningún caso, se pretenda la imposición de la solución al conflicto. El mediador es un sujeto ajeno a las partes en conflicto, neutral e imparcial que pretende ayudar y guiar a éstas en orden a alcanzar un acuerdo que sea aceptado por ambas.

La mediación se caracteriza por su esencial voluntariedad: sólo haya mediación cuando las partes voluntariamente aceptan someterse a este sistema alternativo de resolución de conflictos de intereses.

El mediador ha de ser un sujeto independiente, imparcial, profesional y que actúa sometido a los imperativos de la confidencialidad (en este sentido, el art. 38.3 del RD 231/2008, de 15 de febrero, precisa que quien actúe como mediador está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros). El carácter imparcial del mediador se pone de relieve en sus relaciones con las partes en litigio, así como en la neutralidad en cuanto al resultado del proceso de mediación. La exigencia de imparcialidad o de neutralidad exige al mediador no participar de ninguna de las opciones en conflicto. La imparcialidad supone la falta de prevención a favor o en contra de cualquiera de las partes pues ello le permitirá proceder con rectitud. El mediador debe actuar conscientemente para mantenerse en una posición intermedia, equidistante, no dejándose llevar ni de una parte ni de la otra, pero su posición ha de ser en todo caso activa, pues debe ayudar a gestionar la crisis en cuestión sin imponer acuerdos ni orientar a las partes hacia soluciones que estén en línea con sus propios valores. El valor y objetivo fundamental de la mediación es promover el acuerdo; el mediador está ahí para que las partes lo consigan manteniendo el equilibrio entre ambas, preservando su igualdad en la negociación. Parece razonable exigir que el mediador quede excluido como sujeto que, en condición de árbitro o de juez haya de decidir sobre el litigio en el

caso de que, en el procedimiento de mediación, no se alcance, finalmente un acuerdo que ponga fin a litigio.

El acuerdo resultante de la mediación tiene carácter de acuerdo privado entre las partes (en nuestro caso –mediación de consumo-, consumidor y empresario o profesional), pudiendo equipararse a la transacción extrajudicial. Aquí radica precisamente la principal diferencia de la mediación respecto del arbitraje, pues el laudo arbitral tiene efectos propios de la cosa juzgada –similares a los que son consustanciales a las resoluciones judiciales-

Con la finalidad de dotar de un alcance y eficacia mayor a los acuerdos adoptados tras un procedimiento de mediación en la *Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles* [COM(2004) 718 final] se prevé que los Estados miembros establezcan mecanismos que posibiliten que, a petición de las partes, el acuerdo alcanzado en el procedimiento de mediación pueda ser confirmado por una resolución, sentencia, o instrumento auténtico o de cualquier otra forma por un órgano jurisdiccional o entidad pública que haga ejecutivo el acuerdo, de manera similar a una resolución judicial en virtud del Derecho nacional, siempre que el acuerdo alcanzado no sea contrario al Ordenamiento jurídico –comunitario y nacional- (art. 5.1 Propuesta de Directiva). Esta previsión se ha incorporado al art. 6.1 de la Directiva 2008/52/CE, de 21 de mayo, a tenor del cual, los Estados miembros garantizarán que las partes, o una de ellas con el consentimiento explícito de las demás, puedan solicitar que se dé carácter ejecutivo al contenido de un acuerdo escrito resultante de una mediación y siempre que éste no sea contrario al Derecho del Estado donde se formule la solicitud o cuando la legislación de éste no contemple su carácter ejecutivo.

### **II.3.3. La mediación en el procedimiento arbitral de consumo**

A tenor de lo señalado en la propia Exposición de Motivos del *Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo* [BOE núm. 48, de 25 de febrero], uno de sus objetivos está constituido precisamente por aclarar o precisar el papel de la mediación en el procedimiento arbitral de consumo. A estos efectos, en su art. 38 se regula la mediación en el procedimiento arbitral. La mediación constituye entonces una de las dos formas en la que puede llevarse a cabo la resolución de las quejas o de las reclamaciones planteadas por los consumidores ante las Juntas Arbitrales de Consumo.

En la letra *b)* del art. 4 del RD 636/1993 se señalaba como una de las funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo realizar «*actuaciones de mediación respecto de las controversias derivadas de las quejas o reclamaciones de consumidores y usuarios*» (de las 22.500 reclamaciones presentadas durante el año 2003 a las Juntas Arbitrales de Consumo, 5.117 fueron resueltas por mediación). También en sede de arbitraje de consumo y en el trámite de audiencia a las partes, los árbitros pueden intentar la conciliación entre las partes en conflicto (*ex art. 12.4 del RD 636/1993*). En efecto, la junta arbitral que tramita una reclamación de un consumidor puede impulsar la consecución de un acuerdo que ponga fin a la controversia existente entre el consumidor reclamante y el empresario frente al que se dirige la reclamación.

La Memoria del Sistema Arbitral de Consumo correspondiente al año 2004, revela que dentro de las dos fórmulas utilizadas por las Juntas Arbitrales para la resolución de los

conflictos de consumo, el 21,18% de éstos fue resuelto a través de una mediación entre las partes, que es un porcentaje ligeramente inferior al obtenido en 2003 (22,74%).

El art. 38.1 del Real Decreto 231/2008 señala que, cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje, se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de ellas o cuando conste que la mediación ha sido ya intentada sin efecto. El apartado 3º de este mismo precepto, precisa que, en todo caso, quien actúe como mediador en el procedimiento arbitral está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad que resulten exigibles a los árbitros. En cuanto a la regulación de la mediación y con la finalidad de no invadir ámbitos competenciales propios de las Comunidades Autónomas, se señala simplemente que se aplicará la legislación sobre la materia que corresponda, atribuyendo al secretario de la Junta Arbitral de Consumo la competencia para dejar constancia, en el procedimiento arbitral de consumo, de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de ésta.

El Real Decreto finalmente aprobado es menos ambicioso que las previsiones que se contenían en el Capítulo V del *Proyecto* (arts. 35 a 37), en cuanto a la mediación de consumo. En el Proyecto se preveía que el Presidente de la Junta Arbitral, una vez admitida la solicitud de arbitraje, designaría un mediador, que intentaría una solución amistosa del conflicto a través de la mediación, salvo que constase que ésta había sido ya intentada sin éxito por la Administración de la que depende la Junta Arbitral, y salvo que en la oferta pública de sometimiento realizada por el empresario éste hubiese rechazado la mediación previa (art. 10.1). A su vez, el art. 36 preveía que el mediador fuese personal al servicio de la Junta Arbitral y licenciado en Derecho o que contase con una experiencia de al menos tres años en el ámbito de protección de los consumidores. Se establecía expresamente que debería respetar los principios de independencia, confidencialidad e imparcialidad a lo largo de toda su actuación y se prohibía que quien hubiese sido designado como mediador pueda intervenir después como árbitro en el mismo asunto o en cualquier otro que tenga relación conexas con aquel. Por último, se preveía que si las partes alcanzan un acuerdo como consecuencia de la mediación, el mediador levantaría un acta en la que constarían los términos que pusiese fin a la controversia, y expediría copia certificada de ella vez firmada por reclamante y reclamado. Si no se alcanzase un acuerdo, se devolvería el expediente al Presidente de la Junta Arbitral, a efectos de iniciar el procedimiento de arbitraje de consumo (art. 37 del referido *Proyecto*).

Las disposiciones contenidas en el art. 38 del Real Decreto 231/2008 deben ponerse en relación con la previsión de su art. 6 que, entre las funciones atribuidas a las Juntas Arbitrales de Consumo, enuncia la consistente en «*asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda conforme a lo previsto en el artículo 38*» (letra f). El intento de mediación, una vez formulada la solicitud de arbitraje de consumo, suspende el plazo de seis meses de que la Junta Arbitral dispone para dictar el laudo y por un periodo no superior a un mes (art. 49.1, párrafo 2º, RDSAC)

#### **II.3.4. La mediación en la legislación autonómica de consumo**

En el ámbito de la legislación autonómica en materia de consumo, el fomento por las Administraciones Públicas de la mediación como técnica de resolución de los

conflictos en este ámbito se contempla en diversos Estatutos de Autonomía y, en particular en los de más reciente aprobación:

- Estatuto de Autonomía de Cataluña (Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio [BOE núm. 172, de 20 de junio de 2006]), en cuyo art. 49.2 se establece que *«los poderes públicos deben garantizar la existencia de instrumentos de mediación y arbitraje en materia de consumo, promoviendo su conocimiento y utilización, y deben apoyar a las organizaciones de consumidores y usuarios»*.

- Estatuto de Autonomía de las Illes Balears (aprobado por Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero [BOE núm. 52, de 1 de marzo de 2007]), en cuyo art. 30.47, se asume la competencia exclusiva del legislador balear en la *«defensa de los consumidores y de los usuarios»*, y en particular, en la *«regulación de los procedimientos de mediación»*.

- Estatuto de Autonomía para Andalucía (aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo [BOE núm. 68, de 20 de marzo de 2007]): Atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía competencias exclusivas en materia de *«defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones»* (art. 58.2.4º). Además, se establece que *«la Junta de Andalucía puede establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de su competencia»* (art. 150.2).

- Estatuto de Autonomía de Aragón (aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril [BOE núm. 97, de 23 de abril de 2007]): A tenor de lo dispuesto en su art. 71.26ª, corresponde a la Comunidad Autónoma de Aragón la competencia exclusiva en las siguientes materias: *«Consumo, que, en todo caso, comprende la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios; el fomento de las asociaciones; la formación y educación para el consumo responsable, así como la regulación de los órganos y procedimientos de mediación»*.

La excepción entre los Estatutos de Autonomía de última generación en la materia que nos ocupa la representa el de Castilla y León, reformado en virtud de la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre [BOE núm. 288, de 1 de diciembre de 2007], en el que no se contiene referencia alguna a la mediación de consumo, contemplándose la protección de los intereses de los consumidores y usuarios como uno de los principios rectores de las políticas públicas (art. 16.16).

En cuanto a las Leyes autonómicas de protección de consumidores y usuarios que regulan o hacen mención a la mediación como mecanismo de resolución de conflictos de consumo, merecen especial mención las que siguen:

- La Ley, de las Illes Balears, 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios, en cuyo art. 27.b se recoge expresamente la mediación como un sistema alternativo de resolución de conflictos distinto al arbitraje. Dispone que las Administraciones Públicas deben *«intervenir como mediadoras en la resolución de conflictos entre los consumidores y empresarios»*. Además, precisa que *«reglamentariamente se regulará el procedimiento administrativo de mediación en la atención de las denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios, presentadas contra empresas, profesionales o administraciones [...]». El procedimiento deberá*

contener, al menos, una fase de alegaciones del reclamado y otra de información para el reclamante» (art. 29).

- También expresamente en el art. 12 de la Ley del Parlamento Vasco 6/2003, de 22 de diciembre, de *Estatuto de las Personas Usuarias y Consumidoras* [BOPV núm. 254, de 30 de diciembre], se contempla la mediación, en los siguientes términos:

**Art. 12. Mediación.-** 1. *Las Administraciones Públicas de Euskadi propiciarán, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, la disponibilidad para las personas consumidoras y usuarias, así como para los profesionales y empresarios o empresarias, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo.*

2. *Reglamentariamente se regulará el procedimiento administrativo de tramitación de las denuncias y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias presentadas ante las Administraciones públicas con competencias en materia de consumo contra empresas y profesionales, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que correspondan. El procedimiento será voluntario para las partes, y se garantizará la atención de todas aquellas reclamaciones recibidas en cualquier soporte duradero que permita la identificación de la persona o personas reclamantes.*

- La Ley, de la CA de Madrid, 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid incluye un precepto específico sobre mediación, a tenor del cual, *«los Poderes Públicos de la Comunidad de Madrid propiciarán, en colaboración con las Asociaciones de Consumidores, la disponibilidad para los consumidores, así como para los profesionales y empresarios, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que corresponda a las mismas»* (art. 30). Sin embargo, el Decreto 152/2001, que desarrolla esta Ley, no alude a la mediación.

- La Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de Consumidores y Usuarios de Asturias, establece que *«la Administración del Principado de Asturias promoverá el desarrollo de procedimientos de conciliación, mediación y demás instrumentos de resolución extrajudicial de reclamaciones en materia de consumo»* (art. 28.2).

- La Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de Canarias, sigue el modelo de la Ley madrileña dispone que *«las Administraciones Públicas de Canarias propiciarán la puesta a disposición de los consumidores y usuarios y de los profesionales y empresarios, de mecanismos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que puedan corresponder a las mismas»* (art. 24).

- El Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha aprobado en virtud de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, en su artículo 14, rubricado *«mediación y arbitraje»*, dispone que *«las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha cooperarán para poner a disposición de los consumidores y de los profesionales y empresarios sistemas operativos para resolver amistosamente las reclamaciones en materia de consumo, y promoverán, en colaboración con la Administración del Estado, el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo y la adhesión al mismo de las empresas y los profesionales de toda la Comunidad Autónoma»*. Por otra parte, señala que entre las

funciones de las OMICs está precisamente la de *«servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos entre consumidores, usuarios, productores y distribuidores»* (art. 16.2.c).

- La Ley 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios de Cantabria, atribuye a las OMICs la función de *«servir, en su caso, de cauce de mediación voluntaria de conflictos entre consumidores o usuarios y profesionales o empresarios»* (art. 17.4.d).

- La Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, señala que son funciones de las OMICs *«servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos»* y *«fomentar el asociacionismo en materia de consumo, la utilización del sistema arbitral y la mediación como cauce para la resolución de conflictos»* (art. 17.d y f). Además, el artículo 36 (titulado *«mediación y conciliación»*) dispone que *«los poderes públicos de la Comunidad Foral de Navarra fomentarán la mediación y la conciliación como mecanismos de composición amistosa para la resolución de conflictos y reclamaciones en materia de consumo»*.

- La Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón es, la que contempla con una mayor precisión la mediación. En efecto, en su art. 20, que lleva por título *«mediación»*, señala que *«las Administraciones públicas de Aragón propiciarán la disponibilidad para los consumidores, así como para los profesionales y empresarios, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo»*, añadiendo, en su apartado segundo, que *«asimismo fomentarán la mediación en el procedimiento administrativo de tramitación de las denuncias y reclamaciones de los consumidores presentadas ante las asociaciones de consumidores, las oficinas municipales y comarcales de información al consumidor, así como ante las Administraciones con competencias en materia de consumo, sin perjuicio de las actuaciones inspectoras y sancionadoras que puedan corresponder»*. Por otra parte, atribuye funciones en materia de mediación a las las OMICS, al Consejo Aragonés de Consumo y a la Inspección de Consumo. En efecto, las OMICs deben, entre otras cosas, *«informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como ejercer la actividad de mediación»*, y *«recibir, registrar y acusar recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores e iniciar, en colaboración con las asociaciones de consumidores, actuaciones de mediación cuando proceda y, para el caso de que no prosperen, remitirlas a dichas asociaciones y a las entidades u órganos correspondientes, haciendo un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados»* (art. 29.a y b). Por otra parte, el Consejo Aragonés de Consumo, que es el órgano consultivo y asesor de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de consumo, se constituye asimismo como vehículo institucional de mediación, coordinación y colaboración entre los distintos agentes que intervienen en este ámbito, tanto desde la posición de productores y distribuidores de productos y servicios como desde la de destinatarios de los mismos, y entre éstos y la Comunidad Autónoma de Aragón. Además, el Consejo Aragonés de Consumo ha de intervenir, mediante las comisiones que a tal efecto se creen, como órgano mediador en los conflictos que se produzcan en materia de consumo en Aragón, instando a las partes afectadas a alcanzar soluciones pactadas (art. 57). Por último, son funciones obligatorias de la Inspección de Consumo, el realizar actuaciones de mediación en aquellos casos en que a través de este

medio puedan solucionarse los conflictos que puedan surgir entre empresarios o profesionales y consumidores (art. 64.4 de la Ley 16/2006).

Como conclusiones que resultan de la observación de las distintas Leyes autonómicas que contemplan la mediación como mecanismo de resolución de los conflictos de consumo pueden señalarse las que siguen: 1ª) La mayor parte de las normas autonómicas en materia de consumo se limitan a señalar que las Administraciones Públicas autonómicas propiciarán la disponibilidad para los consumidores y empresarios de sistemas operativos de resolución voluntaria de reclamaciones en materia de consumo (es el caso, *v.gr.*, de Madrid, Canarias, Asturias, Navarra y de Castilla-La Mancha. 2ª) Algunas Comunidades Autónomas ya contemplan expresamente que reglamentariamente se regulará el procedimiento administrativo de mediación de consumo, si bien la norma reglamentaria que se prevé todavía no se ha dictado (es el caso de las Islas Baleares y del País Vasco). 3ª) Algunas leyes autonómicas atribuyen expresamente a las OMICs la realización de funciones de mediación en los conflictos entre empresarios y consumidores (*v.gr.*, Castilla-La Mancha, Cantabria, Navarra y Aragón).

*Nota bibliográfica.-* BLANCO CARRASCO, M.: *Mediación y consumidores*, Ed. INC, Madrid, 2005; MARÍN LÓPEZ, M. J.: «Consumidores y medios alternativos de resolución de conflictos», [www.uclm.es/cesco](http://www.uclm.es/cesco).

## II.4. EL ARBITRAJE DE CONSUMO

### II.4.1. Caracterización general y regulación

El art. 31 de la LGDCU/1984 instaba al Gobierno a crear una modalidad de arbitraje sin formalidades excesivas e impartido por los sectores interesados, las organizaciones de consumidores y las Administraciones Públicas, con la finalidad de atender a las reclamaciones formuladas por los consumidores y usuarios. La derogada Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, recordó al Gobierno aquella obligación (Disposición Adicional 1ª) y diseñó el marco general del arbitraje habilitador de los arbitrajes especiales y, entre ellos, el de consumo, disponiendo la subsidiariedad del arbitraje general, la gratuidad del arbitraje de consumo y la innecesariedad de la protocolización notarial del laudo (Disposición Adicional 2ª). El cumplimiento de dicha obligación se produjo mediante el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el *sistema arbitral de consumo* [BOE núm. 121, de 21 de mayo de 1993].

La entrada en vigor de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, *de Arbitraje* [BOE núm. 309, de 26 de diciembre] no ha supuesto modificación alguna en el régimen jurídico aplicable al arbitraje de consumo, manteniendo el carácter supletorio de la Ley reguladora del arbitraje con carácter general respecto de la propia normativa consumerista. Así, en su Disposición Adicional única, la Ley 60/2003 prescribe: «*Esta Ley será de aplicación supletoria al arbitraje a que se refiere la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de Consumidores y Usuarios, que en sus normas de desarrollo podrá establecer la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje de derecho*». La precisión que de esta disposición resulta en relación con la posibilidad de que en las normas de consumo se pueda establecer que los árbitros decidan en equidad resulta relevante en tanto que la vigente *Ley de Arbitraje*

ha suprimido la opción a favor del arbitraje en equidad que resultaba del art. 4.1 de la derogada *Ley de Arbitraje* de 1988, como régimen sustantivo de la resolución arbitral, en defecto de sujeción expresa de las partes al arbitraje de Derecho. En efecto, el art. 34.1 de la vigente Ley de Arbitraje, bajo la rúbrica «*Normas aplicables al fondo de la controversia*», prescribe que «*los árbitros sólo decidirán en equidad si las partes les han autorizado expresamente para ello*». El arbitraje de consumo **es un arbitraje de equidad**, salvo que las partes decidan someterse a un arbitraje de Derecho, en cuyo caso, los miembros del Colegio Arbitral deberán ser abogados en ejercicio, salvo si se trata del presidente designado a propuesta de la Administración, en cuyo caso será suficiente con que haya obtenido la Licenciatura en Derecho (art. 11.3 del RD 636/1993 y arts. 57.2 TRLGDCU y 33.1 del RD 231/2008, de 15 de febrero).

La Disposición Final 6ª de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre (LMPCU) preveía que el Gobierno, contando con el parecer de las Comunidades Autónomas, a través de la Conferencia Sectorial de Consumo y con Audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios, dictaría una nueva regulación del arbitraje de consumo, regulando también el arbitraje virtual, adecuando la regulación a la Ley de Arbitraje de 2003 y resolviendo cuestiones a las que el RD de 1993 no daba respuesta y que han sido objeto de controversia en las distintas Juntas Arbitrales de Consumo. Los arts. 57 y 58 del TRLGDCU contemplan las reglas básicas del funcionamiento del sistema arbitral de consumo, como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales, siempre que su objeto sea una materia disponible por las partes (art. 57.1 TRLGDCU). Finalmente esta nueva regulación vio a luz como Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el *Sistema Arbitral de Consumo* [BOE núm. 48, de 25 de febrero de 2008] y que entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el BOE, excepción hecha de sus arts. 25 (oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo) y 27 (competencia territorial para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión) que entraron en vigor al día siguiente de su publicación.

## **II.4.2. Presupuestos para el sometimiento del consumidor al arbitraje de consumo**

### **II.4.2.A. Materias objeto de arbitraje de consumo**

El Sistema Arbitral de Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre 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 «*en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor*» (art. 1.2 RD 231/2008), siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito (art. 57.1 TRLGDCU). Este último inciso del art. 57.1 del TRLGDCU debe ponerse en relación con el art. 2 del RD 231/2008, rubricado precisamente «*materias objeto de arbitraje de consumo*» y en el que se precisa que únicamente pueden ser objeto de este arbitraje los conflictos entre consumidores y empresarios o profesionales, derivados de una relación de consumo y que afecten o verse sobre materias de libre disposición por las partes. Por esta razón, siguiendo el citado precepto del TRLGDCU, el art. 2.2 RD 231/2008 excluye del ámbito propio del arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre la integridad física o la vida del consumidor o usuario o en los que existan indicios racionales de la comisión de un

delito –el tenor literal del precepto permite incluir aquellos supuestos en los que la actuación ilícita pueda calificarse como falta y no como delito-. El referido precepto del RD 231/2008 excluye del ámbito del arbitraje de consumo, los conflictos que *«versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivados de ellos»*.

Entonces, la materia objeto de arbitraje, de conformidad con lo dispuesto en los arts. 57.1 TRLGDCU y 2 del RD 231/2008 -en relación con el artículo 2.1 de la LAr/2003-, ha de ser de libre disposición por las partes conforme a Derecho. Por lo tanto, no podrán 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. El art. 41.1.e) de la LAr/2003 contempla, entre los motivos de anulación del laudo arbitral *«que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje»*.

En particular, la **SAP Barcelona, Sección 14ª, de 3 de noviembre** [AC 2003, 1763] ha declarado expresamente que una acción colectiva no puede someterse a decisión de los árbitros puesto que ello sólo es posible, conforme a lo dispuesto en el art. 2.1 de la LAr/2003, 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 (FD 4º).

#### **II.4.2.B. El convenio arbitral**

Acudir al arbitraje de consumo para dilucidar una controversia en este ámbito es de naturaleza estrictamente voluntaria (art. 58.1 TRLGDCU), requiriéndose, en todo caso, **convenio arbitral** (art. 24 RD 231/2008). En efecto, el sometimiento de la decisión del conflicto de consumo al Sistema Arbitral de Consumo requiere, de manera inexcusable, que conste la voluntad expresa del consumidor en este sentido, a través de la solicitud de arbitraje acomodada a las exigencias del art. 34 RD 231/2008. Esta solicitud de arbitraje se formula ante la Junta Arbitral de Consumo correspondiente y en la forma que establece el precitado precepto.

El carácter preceptivo de la exigencia de esta voluntad del consumidor o usuario ha sido subrayada –bajo el imperio del RD de 1993-, entre otras, por las Sentencias de la AP de Barcelona, Sección 15ª, de 25 de julio de 1996 [AC 1996\1259] y de la AP de Madrid, Sección 21ª, de 4 de abril de 2000 [AC 2000\1766]. En esta última, dictada con ocasión del ejercicio de una acción de nulidad de un laudo arbitral de consumo, la AP de Madrid precisó:

*«Para que tenga lugar un arbitraje de consumo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 del RD de 1993 es preciso que el usuario o consumidor presente él personalmente o a través de una asociación de consumidores, la solicitud de arbitraje «por escrito o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que se garantice su autenticidad»; mediante este precepto se vino en cierta medida a modificar en esta materia lo dispuesto en el art. 6 de la LArb, en cuanto a la exigencia escrita del acuerdo de voluntad de someterse a arbitraje, porque es posible la utilización de otros medios. Lo que no es exigencia es que ambas voluntades aparezcan en el mismo contrato, ni sean simultáneas en su constatación. Lo que queda puesto de*

*manifiesto a través de este precepto, es la necesidad de que exista voluntad del consumidor de someterse a arbitraje, la cual se ha de expresar mediante su plasmación escrita o por cualquiera de los medios previstos en el precepto; y la otra exigencia es que sea aceptada la petición de contrario, la cual puede haber tenido lugar mediante el sistema de "oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo", art. 6 Real Decreto referido.*

*Al margen de lo contenido en el contrato, y aun admitiendo la oscuridad de la cláusula rotulada como "incidencias", en el contrato originario, lo cierto es que ambas partes litigantes quisieron someterse al arbitraje para resolver la controversia existente entre ellas. Esa voluntad existió en ambas, en la hoy recurrida, porque forma parte del contenido de la oferta pública de sumisión al arbitraje de consumo, y así lo constató el Tribunal de Arbitraje, y en la recurrente, desde el instante que dirigió escrito al Tribunal solicitando no un dictamen, sino un "laudo"; no existe error por parte del Tribunal al interpretar lo pedido por el señor A., ya que la terminología empleada es clara y no exige ninguna interpretación más allá de la literal. Está probado que el recurrente dirigió escrito solicitando «laudo» al Tribunal de Consumo, por tanto la formalización del convenio se hizo correctamente y conforme a las normas legales vigentes» (FD 3º).*

La voluntad manifestada a través de la formalización de la solicitud de arbitraje es el primero de los elementos volitivos requeridos para la constitución del convenio arbitral; pero, además, se requiere también la del profesional o empresario que represente el otro polo de la relación conflictiva. La voluntad de éste de someterse a arbitraje de consumo puede manifestarse, y es vinculante, de alguna de las cuatro maneras que siguen (art. 24 RD 231/2008):

**1ª)** En virtud de una cláusula incorporada a un contrato o mediante acuerdo independiente de las partes, en virtud de la que se exprese la voluntad de las partes de resolver las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación de consumo, a través del recurso al Sistema Arbitral de Consumo.

El convenio arbitral debe constar por escrito, en un documento firmado por las partes o en intercambio de cartas, telegramas, telex, fax u otros medios de comunicación electrónica que permitan tener constancia del acuerdo, considerándose cumplido este requisito cuando el convenio arbitral conste y sea accesible para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo.

En cuanto a la eficacia de las cláusulas de sumisión a arbitraje establecidas en contratos de condiciones generales a los que se adhiere el consumidor, el núm. 1 del art. 90 del TRLGDCU precisa que son cláusulas abusivas –y, por lo tanto, nulas de pleno derecho, teniéndose por no puestas (*ex art. 83.1 TRLGDCU*)- las que prevean «*la sumisión a arbitrajes distintos del arbitraje de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico*». La norma se coherente con la previsión que resulta del art. 9.2 de la LAr, a tenor del cual en el caso de que el convenio arbitral esté contenido en un contrato de adhesión, su validez y su interpretación se regirán por lo dispuesto en las normas aplicables a este tipo de contratos. La LAr/2003 ha venido a consagrar la validez de la llamada cláusula arbitral por referencia –a ellas se refiere el art. 24.2 del RD 231/2008, al aludir al «*acuerdo independiente de las partes*»-, entendiendo por tal aquella que no consta en el documento contractual principal, sino en un documento separado, considerándose incorporada al contenido del primero por la referencia que en él se hace al segundo (art. 9.4 de la LAr).

La mera suscripción por un consumidor o usuario de una cláusula contractual de sumisión a arbitraje de consumo (que son frecuentemente incorporadas en los contratos tipo de adhesión) no tiene el valor o la eficacia propios de un convenio arbitral, constituido por el efecto impeditivo del ejercicio de una acción judicial por el consumidor, pudiendo el profesional o empresario demandado ejercitar la pertinente declinatoria de jurisdicción al amparo de las previsiones que resultan de los arts. 63 a 65 de la LECiv, en los que, asimismo, se regula el procedimiento de articulación procesal de la misma. De manera coherente con estas previsiones normativas contenidas en la Ley procesal civil, en el art. 11.1 de la Ley 60/2003, de *Arbitraje*, se prescribe expresamente que «*el convenio arbitral obliga a las partes a cumplir lo estipulado e impide a los tribunales conocer de las controversias sometidas a arbitraje, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria*». En el párrafo 2º de este mismo art. 11 de la Ley 60/2003, se precisa que «*la declinatoria no impedirá la iniciación o prosecución de las actuaciones arbitrales*», lo que resulta criticable al observarla desde la perspectiva de la naturaleza de la declinatoria y de su funcionamiento *ex* art. 64.1 de la LECiv, pues en el caso de no estimarse, podría generarse una situación en la que coexistiesen un procedimiento judicial y uno arbitral con idénticos elementos subjetivos y objetivos.

El art. 57.4 TRLGDCU impide la validez de cláusulas de sumisión a arbitraje distintos del arbitraje de consumo pactada antes de que surja el conflicto material o controversia entre las partes, salvo que se trate de la sumisión a órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales o reglamentarias para un sector o supuesto específico.

2ª) Mediante la oferta pública de adhesión –o sometimiento- al Sistema Arbitral de Consumo, sin necesidad de aceptación expresa de cada una de las solicitudes de arbitraje que formule cada consumidor o usuario (art. 24.2 del RD 231/2008, de 15 de febrero). En estos casos, se considera que el convenio se formaliza por la mera presentación de la solicitud de arbitraje por el consumidor o usuario, siempre que el litigio coincida con el ámbito de la oferta. Para el caso de prestadores de servicios de la sociedad de la información, expresamente la Disposición Adicional 3ª de la LSSICE prevé que los conflictos que surjan entre éstos y los destinatarios de sus servicios podrán someterse al arbitraje de consumo, mediante la adhesión de aquellos prestadores de servicios al Sistema Arbitral de Consumo.

La manera en que debe formularse, así como el contenido de la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se regula en el art. 25 del RD 231/2008, contemplándose como una oferta unilateral de adhesión, que tiene carácter público y que debe dirigirse por escrito o por vía electrónica, por el representante legal de la empresa o profesional con poder de disposición –previo acuerdo, en su caso, del órgano de gobierno correspondiente (art. 25.4 RD 231/2008)- a la Junta Arbitral correspondiente al ámbito territorial en que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad –en particular cuando comercialice sus bienes y servicios exclusivamente a través de establecimientos abiertos al público en dicho ámbito territorial-, que es la competente para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión (art. 27.1 RD 231/2008), sin perjuicio de que materialmente pueda presentarse ante cualquier Junta Arbitral de Consumo que, en un plazo de diez días, dará traslado de la solicitud a la competente para resolver. La resolución será dictada por el Presidente de

la Junta Arbitral de Consumo y resolverá motivadamente sobre su aceptación o rechazo y, en caso de aceptarla, otorgará a la empresa o profesional el distintivo oficial que figura en el Anexo I del RD 231/2008 (art. 28.1). La resolución adoptada será comunicada a la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo cuando se adopte en la tramitación de ofertas públicas de adhesión limitadas y contendrá un pronunciamiento expreso sobre la procedencia de otorgar el distintivo previsto en el Anexo II del RD 231/2008, en el que conste de forma clara que se trata de una oferta limitada.

Aun cuando la regla general es que la oferta pública de adhesión es única y se entiende realizada a todo el Sistema Arbitral de Consumo, el art. 26 RD 231/2008 supone la admisión de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo limitadas, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, siempre que se trate de sectores que presente un importante número de consultas y reclamaciones o en los que no exista una suficiente implantación del sistema. El informe de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo negativo a la oferta pública de adhesión limitada es vinculante para la Junta Arbitral de Consumo.

Se mantiene entonces la posibilidad de que el empresario o profesional pueda delimitar el ámbito de la oferta de sometimiento al arbitraje de consumo en el momento de realizarla, siendo la limitación más frecuente la relativa al ámbito territorial, de manera que expresa su adhesión para las reclamaciones que realicen los consumidores o usuarios que con él contraten a una determinada Junta Arbitral de Consumo. Normalmente las empresas aseguradoras limitan su oferta de adhesión para la resolución de controversias que pertenezcan a un ramo concreto del seguro y también con el máximo de una cuantía económica determinada.

No se consideran ofertas públicas de adhesión limitadas al Sistema Arbitral de Consumo aquéllas que tengan carácter temporal, siempre que la adhesión se realice por un periodo no inferior a un año, así como aquéllas que limiten la adhesión a las Juntas Arbitrales de Consumo correspondientes al territorio en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad (art. 25.3 RD 231/2008).

Además de la adhesión individual de un empresario o profesional<sup>2</sup>, es posible la adhesión al sistema arbitral de consumo de colectivos de empresarios de un determinado

---

<sup>2</sup> .- Entre las más relevantes empresas de ámbito estatal que en este momento han optado por adherirse al sistema arbitral de consumo, pueden enumerarse, por sectores las siguientes: En el ámbito de la alimentación, «Central Lechera Asturiana», «Conservas Fredo, S.A.», «Bodegas Ellauri, S.A.», «Bodegas Ramón Bilbao, S.A.», «Conservera Aldeana, S.L.», «Compañía Internacional de Legumbres, S.L.», «Conservas Collado Hermanos, S.A.», «Bodega Cooperativa Jesús Nazareno», «Compañía Industrializadora de Bacalao, S.A.»; en el ámbito asegurador, «ARESA, Seguros Generales, S.A.», «La Previsión Mallorquina de Seguros, S.A.», «La Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros Diversos, S.A.», «Regal Insurance Club», «Azur Seguros», «La Unión Madrileña de Seguros, S.A.», «Límites, S.A.», «Mutuasport», «A.M. Seguros y Reaseguros», «A.M. Vida, S.A.», «Grupo Vitalicio Seguros», «Seguro Europeo, S.A.»; del ámbito de los electrodomésticos, «Samsung, Electrónica Comercial Ibérica, S.A.», «Fagor Electrodomésticos, Soc. Coop.», «Fox Computer Ibérica, S.A.», «Fujitsu España, S.A.»; del ámbito de comercialización de mobiliario, «Industrias Relax, S.A.», «Pikolin, S.A.»; del sector de perfumería, cosméticos y droguería, «Guerlain, S.A.» e «Industrias Arba, S.A.»; del sector de las telecomunicaciones, «Amena», «Telefónica de España, S.A.», «Telefónica Móviles España, S.A.», «Vodafone» y «Auna Telecomunicaciones»; de venta por correo «Calidda»; de comunicaciones postales, «Correos y Telégrafos»; de transportes, «RENFE»; y de otros sectores industriales, «Belo Capela, S.A.», «Cubiertos Dalia» y «FERDSA (Empresa Española de Rodamientos, S.A.)». En porcentaje, el 84% de las empresas prestadoras de servicios de telefonías están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, el 82% de las empresas de tintorería y el 100% de las prestadoras de servicios de correo y envíos postales.

sector (en virtud de lo dispuesto en el art. 39.1 del Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, en virtud del que se aprueba el *Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de normas reguladoras de la protección del consumidor* [DOCM núm. 235, de 3 de octubre], las entidades que conforman el sector público de la Comunidad de Madrid, según dispone la Ley 1/1984, de 19 de enero, reguladora de la *Administración Institucional de la Comunidad de Madrid*, que provean bienes, productos, servicios, actividades o funciones destinados a consumidores finales en régimen de Derecho privado, presentarán oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral Regional, previo acuerdo del órgano de gobierno correspondiente de la entidad, sin perjuicio de que si en determinados sectores así existiese, el sometimiento lo fuera al sistema arbitral administrativo especializado, gestionado por la Comunidad de Madrid y sin perjuicio también de que, motivadamente, esta oferta pueda limitarse de forma cualitativa o cuantitativa). En este último caso la oferta pública la formalizan los representantes de las asociaciones de empresarios en nombre de todos sus asociados, sin que se requiera ningún acto específico de aceptación individual. Es suficiente con que no se haya manifestado oposición alguna.

Esta adhesión al sistema arbitral de consumo –elemento fundamental para el adecuado funcionamiento de esta vía extrajudicial de solución de conflictos de consumo- se solicita ante las Juntas Arbitrales y éstas hacen entrega al profesional o empresario de un distintivo oficial (art. 28 y Anexo I del RD 231/2008). A partir de este momento, sin perjuicio de la posibilidad de renuncia por el empresario, la simple reclamación del consumidor con solicitud de sometimiento de la controversia a arbitraje es suficiente para la formación del convenio arbitral. A finales del año 2003 eran 102.049 las empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, habiéndose casi duplicado esta cifra desde el año 1999 (fuente: Memoria del Sistema Arbitral de Consumo 2003).

El día 9 del mes de marzo de 2004, el Instituto Nacional de Consumo ha firmado un acuerdo marco con la «Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL)» y con la «Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE-Fecemd)», en virtud del cual estas asociaciones, promotoras del sistema distintivo privado «Confianza Online», se comprometen a que las empresas adheridas a ellas sometan sus controversias derivadas de la contratación de productos a través del comercio electrónico a arbitraje de consumo, en el caso de que no hayan podido resolverse por el sistema de mediación establecido por «AECE», transcurrido un plazo de siete días sin alcanzar un acuerdo de mediación desde que el conflicto fue planteado. De esta manera se ha conseguido que, indirectamente, se adhieran al sistema arbitral de consumo relevantes empresas del sector bancario (el «BBVA» y el «BSCH»), de distribución de productos («El Corte Inglés»), de energía («CEPSA», «REPSOL» e «Iberdrola»), de productos de limpieza e higiene corporal (v.g., «Jonhson & Jonhson», «Henkel Ibérica» o «Procter & Gamble»), del sector de alimentación («Nestlé», «Coca Cola» y «Danone»), de telecomunicaciones («Telefónica», «Uni2», «Amena» y «Wanadoo») y de medios de comunicación («El Mundo» y «Telemadrid»).

Las empresas o profesionales que hayan realizado la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo pueden **denunciar dicha oferta** ante la Junta de Arbitral de Consumo competente, por escrito, por vía electrónica o a través de cualquier

otro soporte que permita tener constancia de la denuncia y de su autenticidad. Desde el momento en que se produzca la comunicación de la denuncia, la empresa o profesional perderá el derecho a utilizar el distintivo oficial.

3ª) El apartado 3 del art. 24 del RD 231/2008 equipara a la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, a efectos de considerar formalizado el convenio arbitral, el hecho de que la solicitud de arbitraje se formalice durante el tiempo en el que la empresa o profesional utiliza el distintivo público de adhesión, aun cuando carezca del derecho a tal uso conforme a lo previsto en el propio reglamento regulador del sistema arbitral de consumo. Esta previsión debe ponerse en relación con lo dispuesto en el párrafo 3º del art. 29.1 del RD 231/2008, a tenor del cual si una vez formulada la denuncia de la oferta pública de adhesión, el empresario o profesional continuara usando el distintivo público oficial, se entenderán válidamente formalizados los convenios arbitrales.

4ª) Mediante la aceptación expresa por el empresario o profesional de la solicitud de arbitraje formulada por el consumidor reclamante ante la Junta Arbitral de Consumo (art. 24.4 RD 231/2008). En este caso, el preceptivo convenio arbitral se forma «*ad hoc*», por acuerdo entre el consumidor y el empresario una vez ya ha surgido el problema o conflicto entre ambos y éstos desean su arreglo acudiendo a este mecanismo arbitral de solución de conflictos.

A estos efectos, el art. 37.3.b del RD 231/2008 precisa que si no consta la existencia de convenio arbitral previo o en el caso de que éste no sea válido, en el plazo de treinta días contados desde el día siguiente a la recepción en la Junta Arbitral competente de la solicitud de arbitraje, o la subsanación de ésta, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al empresario o profesional reclamado haciendo constar que ésta ha sido admitida a trámite y dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponer las pruebas de que intente valerse.

Transcurrido el referido plazo de quince días sin que el empresario o profesional al que se dirige la reclamación haya contestado, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud, notificándoselo a las partes, haciendo constar expresamente que la solicitud de arbitraje fue admitida a trámite. En el caso de que, en el referido plazo, conteste aceptando el arbitraje, se considera iniciado el arbitraje en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo, sin perjuicio de que el presidente de ésta deba dictar resolución expresa de iniciación del procedimiento. En la notificación que se dirija al reclamante del acuerdo de iniciación del procedimiento, se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no conste realizado este trámite.

#### **II.4.3. Principios básicos del funcionamiento del sistema arbitral de consumo**

Como principios o elementos definidores del sistema arbitral de consumo de conformidad con la configuración de la que es objeto en el RDSAC 231/2008 que lo regula, merecen ser enunciados los siguientes:

1º) Es un mecanismo de heterocomposición de intereses de carácter *voluntario*.- En efecto, como ya se ha señalado, para que un conflicto de consumo pueda ser resuelto en virtud de este mecanismo extrajurisdiccional es necesario el acuerdo entre las partes en litigio que se plasma en el convenio arbitral, cuya formación tiene lugar en virtud de alguna de las dos modalidades ya enunciadas: convenio formado «*ad hoc*» en virtud de la expresa aceptación del profesional o empresario una vez el consumidor ha formulado la correspondiente solicitud; mediante la oferta pública de sometimiento a arbitraje realizada por el empresario con carácter previo a que surja el concreto conflicto y con carácter general.

2º) Es un arbitraje *unidireccional*.- Sólo cabe sometimiento del litigio a arbitraje cuando la reclamación la formula el consumidor o usuarios frente al empresario o profesional, de manera que la iniciativa de sometimiento de la resolución de la controversia a arbitraje de consumo no puede partir del empresario o profesional. Sin perjuicio de ellos, el empresario frente al que se ha formulado el arbitraje puede formular, en el seno del mismo procedimiento arbitral, pretensiones frente al consumidor o usuario que lo ha promovido, en virtud de la reconvencción que admite expresamente el art. 43.2 y 3 del RDSAC, siempre que éstas versen sobre materias disponibles y, en consecuencia, susceptibles de arbitraje y exista conexión con las pretensiones deducidas por el consumidor en el escrito de solicitud de arbitraje.

3º) Es un arbitraje *administrado*.- Las entidades encargadas de la gestión y llevanza del arbitraje de consumo son las Juntas Arbitrales de Consumo, que son entidades dependientes de las Administraciones Públicas (la de ámbito nacional está adscrita al Instituto Nacional de Consumo y las de ámbito municipal, las de las mancomunidades de municipios, las provinciales y las de ámbito autonómico se constituyen mediante acuerdos suscritos entre el propio INC y las correspondientes Administraciones Públicas de ámbito local, provincial o autonómico). Entre las funciones que desarrollan las Juntas Arbitrales de Consumo, enunciadas en el art. 6 del RD 231/2008, se encuentran las siguientes: a) Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión. b) Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, así como mantener actualizados los datos de las empresas y profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, a través de la Junta Arbitral de Consumo. c) Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo. d) Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial. E) Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo. f) Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda conforme a lo previsto en el artículo 38. g) Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales. h) Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales a través de las aplicaciones informáticas correspondientes y, en su defecto, manualmente. i) Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales, cuando lo acuerde el

órgano arbitral que conozca del conflicto o el presidente de la Junta Arbitral, a solicitud de las partes antes de la designación del órgano arbitral. j) Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo. k) Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores. l) Gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público. m) Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. n) En general, cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo.

4º) Es un arbitraje rápido y «*sin formalidades especiales*».- Por imperativo del art. 57.1 del TRLGDCU, el procedimiento arbitral de consumo ha de desarrollarse «*sin formalidades especiales*», sin perjuicio de esta invocación legislativa a la sencillez y al antiformalismo procedimental puedan conllevar que se prescinda del respeto a una serie de principios o garantías, inherentes a la estructura del proceso, cuya exigencia de respeto se deriva del mismo hecho de que nos encontramos ante un procedimiento alternativo de resolución de conflictos de intereses eficaz y vinculante para las partes, de forma similar a la propia de las resoluciones jurisdiccionales, frente a las que se erige como una alternativa a la que los consumidores pueden acudir. El debido respeto a esta premisa impone que el arbitraje de consumo, sin perjuicio del respeto a los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes (art. 41.1 RDSAC).

El principio de *audiencia* comporta, como principal contenido, que las partes del litigio puedan exponer sus respectivas pretensiones y alegaciones ante el órgano arbitral, como mínimo en una ocasión. El art. 44 del RDSAC garantiza esta audiencia, disponiendo, con carácter general, que la audiencia podrá ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica u oral, ya sea presencialmente o a través de video conferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes. Las partes deben ser citadas a las audiencias con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho.

El principio de *contradicción*, complementario del de audiencia, implica la necesidad de que la parte a la que se dirige la reclamación pueda conocer con exactitud los términos de la pretensión formulada por la parte reclamante en orden a articular de manera adecuada su derecho de defensa. A su vez, la parte reclamante necesita conocer las alegaciones argumentadas en la defensa por la parte reclamada. La posibilidad de promover una conciliación entre las partes del conflicto –que se erige como una de las finalidades que el órgano arbitral ha de perseguir en el trámite de audiencia, *ex* art. 42.1 del RDSAC- y el hecho de que favorezca la inmediatividad –al evitar los traslados a las partes-, abogan por la opción del desarrollo oral de estas actuaciones, frente a la alternativa normativa entre la audiencia oral y escrita que se pergeña en el art. 44.1 del RDSAC.

El principio de *igualdad* exige que las partes del conflicto dispongan de las mismas oportunidades de alegación, prueba, conclusión e impugnación. A estos efectos, el art. 42.3 del RASAC prescribe que de todas las alegaciones escritas, documentos y demás instrumentos que una de las partes aporte a los árbitros se dará traslado a la otra

parte. Asimismo, se podrán a disposición de las partes los documentos, dictámenes periciales y otros instrumentos probatorios en los que el órgano arbitral pueda fundar su decisión.

En el caso de que algunos de estos principios estructurales que rigen con toda su virulencia en el sistema arbitral de consumo haya sido quebrantado en el desarrollo del procedimiento por alguna actuación del colegio arbitral, las partes afectadas pueden reaccionar en orden a conseguir el restablecimiento de sus derechos. La vía a través de la que articular esa reacción en orden a conseguir aquel objetivo está constituida por la posibilidad de ejercicio ante de la «*acción de anulación*» frente a los laudos arbitrales que se regula en los arts. 40 a 43 de la *Ley de Arbitraje* y cuya tramitación tiene lugar por los cauces propios del juicio verbal, con las precisiones que resultan de lo dispuesto en el art. 42 de dicha *Ley de Arbitraje*, correspondiendo la competencia objetiva y funcional para conocer de la misma a la Audiencia Provincial del lugar donde el laudo frente al que se recurre hubiese sido dictado (*ex art. 8.5 de la Ley de Arbitraje*). La acción puede ejercitarse durante los dos meses siguientes desde la notificación de laudo o, en su caso, de la notificación de la resolución acerca de la corrección, aclaración o complemento que se haya instado. Los motivos que pueden alegarse como fundamento de dicha acción de anulación son los contemplados en el art. 41.1 de la *Ley de Arbitraje* en los siguientes términos: *a)* Que el convenio arbitral no existe o no es válido. *b)* Que no ha sido debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos. *c)* Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión. *d)* 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. *e)* Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. *f)* Que el laudo es contrario al orden público.

Los motivos de anulación contenidos en los párrafos *b)*, *e)* y *f)* del art. 41.1 de la *Ley de Arbitraje* podrán ser apreciados por el tribunal que conozca de la acción de anulación de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal en relación con los intereses cuya defensa le está legalmente atribuida. En los casos previstos en los párrafos *c)* y *e)* del mismo apartado 1º del art. 41, la anulación afectará sólo a los pronunciamientos del laudo sobre cuestiones no sometidas a decisión de los árbitros o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás.

En todo caso y, a pesar de que haya sido objeto de impugnación, el laudo es ejecutable, sin perjuicio de que el ejecutado pueda solicitar al tribunal competente la suspensión de la ejecución siempre que ofrezca caución (art. 45.1 de la LAr). Contra los laudos arbitrales firmes -que producen efectos idénticos a la cosa juzgada-, el único remedio posible es el recurso de revisión conforme a lo establecido en la legislación procesal civil para las sentencias judiciales firmes, de acuerdo con lo establecido en el art. 43 de la LAr, que remite a lo dispuesto en los arts. 509 a 516 de la LECiv (*vid. SAP Cáceres, Sección 1ª, de 7 de junio de 2004 [JUR 2004, 179946]*).

Asimismo, las partes disponen de la posibilidad de interponer *recurso de amparo* ante el Tribunal Constitucional con fundamento en la vulneración del derecho a no padecer indefensión que consagra el art. 24.1 de la CE. La doctrina constitucional ha

precisado que únicamente la indefensión real puede fundar un recurso de amparo por infracción del derecho fundamental aludido.

Cualquiera que sea la vía de impugnación del laudo arbitral por la que se opte, es necesario alegar no sólo la infracción determinante de la quiebra de alguno de los principios rectores del procedimiento arbitral enunciados, sino que es necesario, además, que se acompañe de la descripción concreta del perjuicio efectivo padecido por la parte que alega la infracción y como consecuencia de aquélla.

**5º)** Es un arbitraje *gratuito*.- De conformidad con las previsiones que resultan de la DA 1º de la derogada Ley de Arbitraje de 1988, en el art. 41.1 del RDSAC se proclama, como uno de los principios del procedimiento arbitral de consumo, su carácter gratuito (de conformidad con lo que se adelanta en el preámbulo del RD 231/2008, en donde se señala que se garantiza, entre otros principios, el de gratuidad). La gratuidad se traduce en la posibilidad de que las partes pueden postular ante los órganos arbitrales por sí mismas –la reclamación puede formularse por un consumidor individual, por un grupo de ellos o por una asociación de consumidores y usuarios- o representadas por cualquier persona, sin necesidad de que éste representante tenga la condición de abogado; en que no hayan de satisfacer honorarios, derechos o aranceles algunos a los integrantes del colegio arbitral ni tampoco por los gastos que se originen como consecuencia de los actos de comunicación y notificaciones necesarias o por la práctica de las pruebas promovidas de oficio por el propio colegio arbitral (estos gastos se sufragan por la propia Administración). Sin embargo, las partes habrán de sufragar los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas acordadas a su instancia, mientras que las propuestas por ambas partes se satisfarán por mitad. En el caso de pruebas propuestas de oficio por el órgano arbitral serán costeadas por la Junta Arbitral de Consumo o por la Administración de que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias (art. 45.3 del RDSAC).

Con todo, la parte promotora de la práctica de una determinada prueba no vendrá necesariamente obligada al pago de los costes derivados de su práctica siempre que *«el órgano arbitral aprecie en el laudo, mala fe o temeridad en alguna de las partes, en cuyo caso podrá distribuir los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas en distinta forma a la prevista en el párrafo anterior»* (art. 45.3, párrafo 2º, del RDSAC). Esta última regla introduce elementos de valoración subjetiva en la atribución y distribución de los principales costes que implica un procedimiento arbitral de consumo, de manera que acaso fuese mejor sustituirla por una regla objetiva como es la que, con carácter general, determina la imposición de la condena al pago de las costas procesales en los procedimientos jurisdiccionales civiles, contenida en el art. 394.1 de la LECiv y en la que se viene a consagrar el conocido principio del vencimiento objetivo.

Los recursos jurisdiccionales o constitucionales frente al laudo que se dicte en este procedimiento arbitral tampoco están sometidos al principio de la gratuidad, siendo necesario, en su caso, la postulación mediante procurador y la asistencia jurídica de un abogado en ejercicio.

**6º)** Es un arbitraje *en equidad*.- El arbitraje de consumo es un arbitraje de equidad, salvo que las partes decidan someterse a un arbitraje de Derecho (art. 33.1 RDSAC, siguiendo la previsión que resulta del inciso segundo del art. 57.2 TRLGDCU y de la Disposición Adicional Única de la Ley 60/2003, de Arbitraje). Esta previsión

normativa significa que, salvo que las partes al formalizar el convenio arbitral hayan pactado expresamente que se someten a un arbitraje de Derecho, los árbitros emitirán su laudo sin sujetarse al Derecho positivo, según su leal saber y entender, sin perjuicio de que puedan inspirarse en el Ordenamiento jurídico y en sus principios generales, pero no están obligados a decidir de conformidad con él de manera inexcusable. En este sentido, el apartado 2º del art. 33 RDSAC precisa que las normas jurídicas aplicables y las estipulaciones del contrato servirán de apoyo a la decisión en equidad que, en todo caso, deberá ser motivada. La STC 43/1988, de 16 de marzo, ha precisado que el arbitraje en equidad no supone ningún género de arbitrariedad en tanto que los árbitros han de decidir de acuerdo con las circunstancias sociales, económicas, culturales, etc., que concurran en el caso y presentes en el entorno en el que el conflicto haya surgido.

De acuerdo con la previsión del art. 25.1 RDSAC, es posible que, en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, el empresario o profesional la haga exclusivamente al arbitraje en Derecho. En estos casos, salvo que el consumidor o usuario haya aceptado expresamente dicho arbitraje en su solicitud, se comunicará este hecho al reclamante para que manifieste su conformidad con la decisión en Derecho. En el caso de que manifieste no estar de acuerdo, la Junta Arbitral tramitará la solicitud como si fuera dirigida a una empresa no adherida, de manera que ésta puede aceptar o no el arbitraje en equidad (art. 33.1, párrafo 2º, RDSAC).

Si las partes en discordia hubiesen optado por un *arbitraje de Derecho*, los miembros del colegio arbitral, designados entre los acreditados a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales, deberán ser Licenciados en Derecho (art. 21.1, párrafo 2º, RDSAC), suprimiéndose así la exigencia de que dicho nombramiento recaiga sobre abogados en ejercicio. La designación de los árbitros que deban conocer sobre los respectivos procedimientos arbitrales corresponde al presidente de la Junta Arbitral de Consumo.

El RDSA de 1993 señalaba que el Presidente del colegio arbitral sería designado por la Junta Arbitral de Consumo entre personas al servicio de las Administraciones Públicas que ostenten la condición de licenciadas en Derecho, una vez cumplidos los trámites allí especificados, suprimiéndose, en consecuencia, la necesidad de que dicho nombramiento recaiga sobre abogados en ejercicio. Esta última precisión fue objeto del recurso contencioso-administrativo entablado por el Consejo General de la Abogacía Española y resuelto por la STS de 2 de junio de 1999 [RJ 1999\4260], confirmando la adecuación a Derecho y el respeto del principio de jerarquía normativa de dicha disposición reglamentaria.

Cuando el arbitraje de consumo deba resolverse en derecho y tenga carácter internacional, según lo previsto en la *Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje*, la determinación de la legislación aplicable al fondo del asunto se realizará de conformidad con lo previsto en los convenios internacionales en los que España sea parte o en la legislación comunitaria que resulte de aplicación (art. 33.3 RDSAC).

La Memoria del Sistema Arbitral de Consumo correspondiente al año 2003 (puede verse en [www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)) revela que el 99,11% de los laudos emitidos por las Juntas Arbitrales de Consumo durante el año a que se refiere fueron en equidad y sólo el 0,89% lo fueron en Derecho.

## II.4.4. El procedimiento arbitral de consumo

### II.4.4.A. La solicitud de arbitraje

La solicitud de arbitraje podrá presentarse por el consumidor o usuario que considere que se han vulnerado sus derechos reconocidos legalmente o en el contrato que le vincula con un empresario o profesional en una relación de consumo, mediante un escrito –en este caso es preceptivo que se presente por duplicado–, por vía electrónica a través del procedimiento previsto en el Capítulo V, Sección 1ª del propio RDSAC, o por 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 (art. 34.1 RDSAC):

- a) Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado a efectos de notificaciones y nacionalidad del solicitante, y, en su caso, de su representante; en el caso de ciudadanos españoles, se expresará el número del documento nacional de identidad y, tratándose de extranjeros, se expresará el número de identidad de extranjero o, en su defecto, el de su pasaporte o documento de viaje.
- b) Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado, así como, si fuera conocido por el reclamante, el domicilio a efecto de notificaciones, o, en último caso, si el consumidor o usuario no dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa del reclamado.
- c) Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.
- d) En su caso, copia del convenio arbitral.
- e) En el caso de que existiera oferta pública de adhesión al arbitraje en Derecho, el reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.
- f) Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

En el caso de que la solicitud no reuniera los requisitos mínimos exigidos en el apartado anterior, el secretario de la Junta Arbitral de Consumo requerirá al reclamante su subsanación en un plazo que no podrá exceder de quince días, con la advertencia de que de no subsanarse en el plazo concedido se le tendrá por desistido de la solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones. No obstante, si faltara el requisito contemplado en el párrafo *f)* –en realidad el *e)*– del art. 34.1 RDSAC (inexistencia de oferta pública de adhesión al arbitraje en Derecho), se procederá conforme a lo dispuesto en el artículo 33.1, párrafo segundo, RDSAC (si el consumidor no acepta el arbitraje en Derecho, se trata la solicitud como si fuera dirigida a un empresario o profesional no adherido).

Junto a la solicitud podrán aportarse o proponerse por el consumidor o usuario las pruebas de que el reclamante –el art. 34.3 RDSAC alude indebidamente al «reclamado»– intente valerse.

Con la finalidad de facilitar al consumidor o usuario la formalización de la solicitud de arbitraje de consumo, el art. 34.4 RDSAC preceptúa que las Juntas

Arbitrales de Consumo dispondrán de modelos normalizados para facilitar, al menos, la solicitud y la contestación a ésta, así como la aceptación del arbitraje en caso de que se trate de una empresa no adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

#### **II.4.4.B. *Causas de inadmisión de las solicitudes de arbitraje y recursos***

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje (arts. 2 y 35.1 RDSAC): 1º) Cuando el objeto de la misma sea una materia indisponible por las partes de acuerdo con lo señalado en el art. 2 RDSAC. 2º) Cuando resulten infundadas. 3º) Cuando no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios

La resolución de inadmisión de la solicitud de arbitraje de consumo pone fin a la vía administrativa, sin perjuicio de la posibilidad de ser recurrida de conformidad con las previsiones del art. 36 RSAC. En el supuesto que se trate de impugnar una resolución de admisión, habiendo sido notificada ya al árbitro o colegio arbitral su designación, será éste quien decida acerca de su propia competencia, incluida la oposición a la admisión de la solicitud.

De conformidad con las previsiones del art. 36 del RDSAC, la resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje en los supuestos previstos en el artículo 2 RDSAC (materias indisponibles por las partes), podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de 15 días desde la notificación del acuerdo que se impugna. El recurso se podrá interponer ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo o ante el presidente de la Junta Arbitral territorial que dictó la resolución recurrida, en cuyo caso se dará traslado del recurso, con su informe y copia completa y ordenada del expediente, a la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de quince días. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses desde que se interpuso. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso. La resolución de este recurso pone fin a la vía administrativa, siendo susceptible de revisión ante los órganos de la jurisdicción contencioso-administrativa.

#### **II.4.4.C. *Reconvención y modificación de las pretensiones de las partes***

En cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvención frente a la parte reclamante (art. 43.1 RDSAC), con lo que se viene a dar respuesta a una de los principales inconvenientes planteados por la regulación contenida en el RD de 1993. La ampliación de la solicitud o la reconvención no modifica la competencia del órgano arbitral designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en los arts. 19 y 20 RDSAC.

Planteadas la reconvención, los árbitros la inadmitirán si versa sobre una materia no susceptible de arbitraje de consumo o si no existiera conexión entre sus pretensiones y las pretensiones de la solicitud de arbitraje. La inadmisión de la reconvención se recogerá en el laudo que ponga fin a la controversia. Admitida la reconvención, se otorgará al reclamante un plazo de quince días para presentar alegaciones y, en su caso proponer prueba, procediendo a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista.

#### **II.4.4.D. Acumulación de procedimientos**

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo podrá acordar la acumulación de las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado en las que concurra idéntica causa de pedir, para que sean conocidas en un único procedimiento por el órgano arbitral designado al efecto (art. 39.2 RDSAC).

#### **II.4.4.E. Audiencia**

Las partes serán citadas a las audiencias con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho.

La audiencia a las partes podrá ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes (art. 44.1 RDSAC). De la audiencia se levantará acta que será firmada por el secretario del órgano arbitral.

#### **II.4.4.F. Prueba**

El órgano arbitral resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, proponiendo, en su caso, de oficio la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia. Serán admisibles como prueba los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento (art. 45.1 RDSAC).

En el arbitraje electrónico cuando se acuerde la práctica presencial de la prueba, ésta se realizará por videoconferencia o por cualquier medio técnico que permita la identificación y comunicación directa de los comparecientes. En el resto de los procedimientos arbitrales, podrán utilizarse igualmente tales medios, cuando así lo acuerde el órgano arbitral.

El acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba será notificado a las partes con expresión de la fecha, hora y lugar de celebración, convocándolas a la práctica de aquéllas en las que sea posible su presencia.

#### **II.4.4.G. Terminación de las actuaciones y laudo**

La forma ordinaria de conclusión del procedimiento arbitral es por medio del dictado de un laudo, que deberá dictarse en el plazo de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, sin perjuicio de la posibilidad de prorrogar motivadamente este plazo por un periodo de dos meses más, salvo acuerdo en contrario de las partes (art. 49.1 RDSAC). El intento de mediación suspende el plazo para dictar el laudo arbitral por un plazo no superior a un mes. También suspende el decurso del plazo para dictar laudo el incidente de recusación de los árbitros, ampliándose el plazo de seis meses por el tiempo que haya durado la suspensión (art. 22.7 RDSAC).

La forma y el contenido del laudo que, en todo caso, será motivado –se acoge así la exigencia ya preconizada a tenor de la doctrina jurisprudencia resultante de la SAP Valencia, Sección 6ª, de 26 de abril de 2005-, se regirá por lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (art. 48.1 RDSAC, que remite al art. 37 de la Ley de Arbitraje, de donde se derivan las exigencias de que el laudo sea escrito, contenga la firma de los árbitros, así como la fecha y lugar en que se ha dictado y que sea motivado).

En el caso de que durante las actuaciones arbitrales las partes llegan a un acuerdo que ponga fin, total o parcialmente, al conflicto, el órgano arbitral dará por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados, incorporando el acuerdo adoptado al laudo, salvo que aprecie motivos para oponerse.

El órgano arbitral también dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto en los supuestos siguientes (art. 48.3 RDSAC):

- a) Cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.
- b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, o
- c) Cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible.

En el laudo se hará constar expresamente si queda expedita la vía judicial.

#### **II.4.4.H. *Los efectos de la declaración de concurso en el arbitraje de consumo***

La Disposición Final 31ª de la Ley 22/2003, de 9 de julio, *Concursal* [BOE núm. 164, de 10 de julio] añadió un nuevo apartado 4 al art. 31 de la LGDCU, a tenor del cual «*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 este momento el deudor concursado excluido a todos los efectos del sistema arbitral de consumo*». Esta norma se ha incorporado como art. 58.1 del vigente TRLGDCU.

El momento en el que la Junta Arbitral de Consumo recibe la notificación del auto de declaración de concurso es el determinante para excluir al deudor concursado del sistema arbitral de consumo. Con todo, si en ese momento el procedimiento arbitral ya ha comenzado, continuará hasta su finalización, sin que se vea afectado por la notificación, al igual que sucede con los arbitrajes ordinarios en tramitación en el momento de la declaración de concurso (*ex at.* 52.2 de la LC).

En orden a determinar el momento en que se entiende se ha iniciado el arbitraje, habrá de estarse a lo dispuesto en el art. 37.3 del RD 231/2008, de acuerdo con el cual este momento viene determinado por la resolución dictada por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo acordando el inicio del procedimiento, previa determinación de la competencia territorial y la ausencia de causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje,

y admitiendo la solicitud de arbitraje. En el caso de que se trate de uno de los llamados «arbitrajes especiales», la aplicación supletoria a éstos de la LAr/2003 determina el adelanto del momento en que se considera iniciado el arbitraje a aquél en el que el demandado haya recibido el requerimiento de someter la controversia al arbitraje (art. 27 de la LAr/2003).

En el supuesto de que la sumisión del litigio de consumo a arbitraje sea consecuencia de una cláusula de arbitraje incluida en el contrato celebrado por un profesional o empresario con un consumidor, los efectos de la declaración de concurso se regirán no por lo dispuesto en el art. 52 de la LC, aplicable a los arbitrajes en general, sino por lo dispuesto en el art. 61 de la LC en el que se contienen las normas sobre los efectos del concurso en los contratos. En consecuencia, la Administración concursal, en caso de suspensión, o el concursado en caso de intervención, podrán solicitar la resolución del contrato si así lo estimaran conveniente al interés del concurso (párrafo 2º del art. 61.2 de la LC).

#### **II.4.4.I. *Los arbitrajes de consumo colectivos***

El arbitraje de consumo colectivo es aquél que tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos que, en base al mismo presupuesto fáctico, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos (art. 56 RDSAC).

La Junta Arbitral competente para conocer el arbitraje de consumo colectivo es aquélla competente en todo el ámbito territorial en el que estén domiciliados los consumidores y usuarios, cuyos legítimos derechos e intereses económicos hayan podido verse afectados por el hecho. Conforme a la regla anterior, la competencia para conocer de los procedimientos arbitrales colectivos que afecten a los legítimos derechos e intereses de los consumidores y usuarios domiciliados en el territorio de más de una Comunidad Autónoma, corresponde a la Junta Arbitral Nacional.

Las actuaciones se iniciarán por acuerdo del presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente, de oficio o a instancia de las asociaciones de consumidores representativas en el ámbito territorial en el que se haya producido la afectación a los intereses colectivos de los consumidores o de las Juntas Arbitrales de inferior ámbito territorial. Adoptado el acuerdo de iniciación de actuaciones, la Junta Arbitral de Consumo requerirá a las empresas o profesionales responsables de los hechos susceptibles de lesionar los derechos e intereses colectivos de los consumidores para que manifiestara, en el plazo de 15 días desde la notificación, si aceptan someter al Sistema Arbitral de Consumo la resolución, en un único procedimiento, de los conflictos con los consumidores y usuarios motivados por tales hechos y, en su caso, para que propongan un acuerdo conciliatorio que satisfaga total o parcialmente los derechos de los potenciales consumidores o usuarios afectados. Si las empresas o profesionales no aceptan la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo en este único procedimiento arbitral, se procederá al archivo de las actuaciones sin más trámite, dando traslado a todas las Juntas Arbitrales de Consumo y, en su caso, a quién instó la iniciación del procedimiento.

En el caso de que las empresas o profesionales afectados hayan aceptado la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo esta aceptación se notificará a las Juntas Arbitrales de Consumo, procediéndose al llamamiento de los consumidores afectados para que hagan valer sus legítimos derechos e intereses individuales en este procedimiento arbitral mediante la publicación de un anuncio al efecto en el diario Oficial que corresponda al ámbito territorial del conflicto. El presidente de la Junta Arbitral de Consumo, adicionalmente, podrá acordar otros medios para dar publicidad al llamamiento.

El llamamiento a los afectados se realizará por un plazo de dos meses desde su publicación y deberá contener el acuerdo de iniciación de actuaciones del presidente, la indicación del lugar en el que los interesados podrán tener acceso, en su caso, a la propuesta de acuerdo conciliatorio realizada por las empresas o profesionales, así como la advertencia de los efectos previstos en el art. 61 RDSAC para la presentación de la solicitud de arbitraje fuera del plazo de dos meses (sólo serán admitidas si la fecha de presentación es anterior a la audiencia y sin que, en ningún caso proceda la retroacción de las actuaciones, pudiendo intervenir el consumidor en todos los trámites posteriores). Efectuado el llamamiento, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo procederá a la designación del órgano arbitral.

La notificación de la aceptación por las empresas o profesionales para resolver en un único procedimiento arbitral los intereses colectivos de los consumidores y usuarios afectados, suspende la tramitación de las solicitudes individuales de arbitraje que traigan causa de los mismos hechos, salvo que se hayan iniciado las actuaciones del órgano arbitral, debiendo procederse a su traslado a la Junta Arbitral competente para conocer el arbitraje colectivo en el plazo de quince días desde la notificación de la aceptación (art. 60 RDSAC).

El acuerdo de suspensión y de traslado se notificará al reclamante y al reclamado, si ya se le hubiera trasladado la solicitud de arbitraje conforme a lo previsto en el art. 37 RDSAC. Opuesta por el reclamado, en cualquier momento del procedimiento, incluida la audiencia, la excepción de estar tramitándose un arbitraje colectivo, el órgano arbitral se inhibirá de su conocimiento y trasladará las actuaciones a la Junta Arbitral de Consumo competente para conocerlo, dando por terminadas las actuaciones.

Trascurridos dos meses desde la publicación del llamamiento a los afectados en el diario oficial que corresponda al ámbito del conflicto, se iniciará el cómputo del plazo para dictar laudo previsto en el art. 49 RDSAC (seis meses desde la fecha de inicio del procedimiento arbitral).

#### **II.4.5. La limitación de la defensa del profesional en los casos en los que exista oferta pública de sometimiento a arbitraje**

El respeto a las exigencias de los principios de igualdad y contradicción que rigen en el procedimiento arbitral de consumo (*ex* art. 41.1 RDSAC) exige que las partes del mismo dispongan de iguales posibilidades de formular alegaciones en defensa de sus intereses en el seno del mismo, de manera tal que el empresario o profesional frente al que se dirige la reclamación que se tramita por este cauce podrá oponer argumentos objetivos o materiales en contra de las pretensiones deducidas por el

consumidor que insta la reclamación, pero también argumentos procedimentales que cuestionen la regularidad del procedimiento arbitral. En este sentido, pueden esgrimirse en el arbitraje de consumo los motivos de oposición que se derivan de las previsiones contenidas en el art. 22.1 de la *Ley de Arbitraje*: competencia objetiva de los árbitros, existencia y validez del convenio arbitral, así como cualquier otra excepción cuya estimación impida entrar a decidir sobre el fondo de la controversia. Estos motivos han de ser esgrimidos en el trámite de audiencia, de manera que, transcurrido en este momento sin que se aleguen dichas excepciones, habrá precluido la posibilidad de su alegación, sin que puedan ser aducidas tampoco en la eventual y ulterior acción de anulación del laudo (así lo ha precisado la SAP de Vizcaya de 11 de marzo de 1993 [AC 1993, 416]), ni tampoco, en su caso, en el recurso constitucional de amparo.

En todo caso, parece que la interpretación conjunta de los arts. 24.4 y 37.3.b del RDSAC implica que en los casos en los que la formalización del convenio arbitral haya tenido lugar en virtud no de un sometimiento del empresario en virtud de una oferta pública, sino mediante la aceptación previa y expresa de la solicitud de arbitraje deducida por el consumidor reclamante, los motivos procedimentales de oposición no pueden ser eficazmente esgrimidos por el empresario o profesional, en tanto que se trataría de un comportamiento de éste contrario a las exigencias de la buena fe y una infracción del principio que impide actuar en contra de los propios actos (ambos derivados de las genéricas previsiones del art. 7.1 del CC). En el caso de formación del convenio arbitral en virtud de la oferta pública el empresario o profesional sí puede alegar dichas excepciones, debiendo resolverlas el colegio arbitral con carácter previo a decidir sobre el fondo del asunto, en la resolución que se acuerda el inicio del procedimiento (art. 37.3, letra a, párrafo 2º RDSAC). En el caso de que el convenio arbitral se haya formado previa oferta pública del empresario de sometimiento al arbitraje, éste puede oponer las excepciones de naturaleza procedimental señaladas y que cuestionan la regularidad y adecuada formación de aquel convenio y el sometimiento de la resolución del conflicto a arbitraje; así como formular recusación de los árbitros designados, en el plazo de diez días desde que haya sido notificada su designación (art. 22.2 RDSAC).

#### **II.4.6. Los arbitrajes sectoriales**

Con el sistema general de arbitraje de consumo que se regula en el RD 231/2008, de 15 de febrero, coexisten algunos arbitrajes en determinados sectores de actividades comerciales dirigidas a suministrar productos a consumidores y a prestar servicios a usuarios, que comparten con éste su naturaleza de arbitrajes administrados e institucionales. En todo caso, ha de recordarse que *«salvo en lo que sus especialidades se opongan a lo previsto en esta Ley, o salvo que alguna norma legal disponga expresamente su inaplicabilidad»*, la LAr/2003 es supletoria de todas las regulaciones de arbitrajes especiales (incluido el arbitraje de consumo), de conformidad con lo afirmado en los §§.II y IV de su Exposición de Motivos. Por su parte, el art. 63 RDSAC establece que las Juntas Arbitrales de Consumo podrán asumir, en los términos que se acuerde por las respectivas Administraciones públicas competentes, la gestión y administración de arbitrajes sectoriales distintos al arbitraje de consumo, siempre que su gestión y administración haya sido encomendada legal o reglamentariamente a una Administración pública.

Sin perjuicio de la existencia de estos llamados «*arbitrajes sectoriales*», algunas normas reguladoras de actividades de puesta a disposición de los consumidores de productos y servicios remiten expresamente al arbitraje de consumo. Así sucede en los significativos casos representados por los conflictos que puedan plantearse en materia de *seguros*, sector éste en el que el art. 61.2 de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados remite al arbitraje regulado en el art. 31 de la LGDCU –actual art. 57 TRLGDCU- y normas concordantes; de *telecomunicaciones*, de conformidad con las previsiones del art. 38.1 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, *General de Telecomunicaciones* [BOE núm. 264, de 4 de noviembre], a tenor del cual «*los operadores que exploten redes o que presten servicios de comunicaciones electrónicas y los consumidores que sean personas física y otros usuarios finales podrán someter las controversias que les enfrenten al conocimiento de las juntas arbitrales de consumo, de acuerdo con la legislación vigente sobre defensa de los consumidores y usuarios*», precisando el párrafo 2º de este mismo precepto, que en el caso en que no se sometan a las juntas arbitrales de consumo, o en el caso de que no sean éstas competentes para la resolución del conflicto, el Ministerio de Ciencia y Tecnología establecerá reglamentariamente un procedimiento conforme al cual los usuarios finales podrán someter a su decisión dichas controversias; y en el ámbito de los *servicios postales*, de acuerdo con la remisión que se hace en los arts. 5.1 de la Ley 24/1998, de 13 de julio, de Regulación del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, y 20.1 de su Reglamento de desarrollo, aprobado por el RD 1829/1999, de 3 de diciembre.

En materia de *transportes terrestres*, los arts. 37 y 38 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de *Ordenación de los Transportes Terrestres* [BOE núm. 182, de 31 de julio], aplicable a los transportes de viajeros y de mercancías, así como a las actividades auxiliares y complementarias del transporte, regula en sus arts. 37 y 38 las llamadas «*Juntas Arbitrales del Transporte*», como instrumentos de protección y defensa de las partes que intervienen en el transporte. A tenor del citado art. 38 de la LOTT, en su redacción dada por la *Ley 29/2003, de 8 de octubre, de mejora de las condiciones de competencia y seguridad en el mercado de transporte por carretera* [BOE núm. 242, de 9 de octubre], las Juntas Arbitrales decidirán, con los efectos previstos en la legislación general de arbitraje, las controversias surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de las actividades auxiliares y complementarias del transporte por carretera que sean sometidas a su conocimiento. Se presume que existe acuerdo de sometimiento al arbitraje de las juntas siempre que la cuantía de la controversia no exceda de 6.000,00 € y ninguna de las partes intervinientes en el contrato hubiera manifestado expresamente a la otra su voluntad en contra antes del momento en que se inicie o debiera haberse iniciado la realización del servicio o actividad contratado. Asimismo, en el apartado 2º de este mismo precepto, se insta al Gobierno a determinar reglamentariamente el procedimiento conforme al cual debe sustanciarse el arbitraje, debiendo caracterizarse por la simplificación de trámites y por la no exigencia de formalidades especiales.

En el caso en que la reclamación sometida a arbitraje parta de un consumidor o usuario –de conformidad con el concepto que resulta del art. 3 del TRLGDCU- frente a un empresario del sector de transportes, el apartado 7 del art. 8 del *Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres* (RD 1211/1990, de 28 de septiembre) prevé que las Juntas Arbitrales estarán compuestas del modo siguiente: El Presidente y una

vocalía según lo establecido en los apartados 1 («Las Juntas Arbitrales del Transporte estarán compuestas por el Presidente y por un mínimo de dos y un máximo de cuatro Vocales designados todos ellos por las Comunidades Autónomas a que se refiere el punto 1 del artículo anterior, o, en su caso, por la Dirección General de Transportes Terrestres. Deberán, en todo caso, formar parte de las Juntas los dos Vocales representantes de los cargadores o usuarios y de las Empresas del sector del transporte a que se refieren los puntos 3 y 4 de este artículo») y 4 («La vocalía obligatoria restante será ocupada por el representante de las Empresas de transporte o de actividades auxiliares y complementarias de éste. A tal efecto, podrán designarse varias personas en representación de los diversos sectores del transporte, que no podrán exceder de los que constituyan sección independiente en el Comité Nacional del Transporte por Carretera, existiendo como mínimo un representante del sector de las Empresas de transporte de viajeros y otro del de mercancías. Se designará asimismo al menos un representante de las Empresas de transporte por ferrocarril. Según determine el órgano competente, el nombramiento de las personas a que se refiere el párrafo anterior se realizará a propuesta del órgano institucionalizado de representación de las Empresas de transporte existentes, en su caso, en el territorio de la Comunidad Autónoma de que se trate, de las Asociaciones representativas del sector en dicho territorio o del Comité Nacional del Transporte por Carretera, y de RENFE o, en su caso, otras Empresas ferroviarias») de este mismo artículo, y la otra vocalía será ocupada por un representante de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, designado a propuesta del Consejo de Consumidores contemplado en los arts. 5 y concordantes del Real Decreto 825/1990, de 22 de junio. En los casos de reclamaciones de usuarios de medios de transporte frente a los prestadores de estos servicios se produce, por lo tanto, un solapamiento pleno entre el ámbito objetivo del arbitraje sectorial que en materia de transportes se deriva de esta regulación y el sistema general de arbitraje de consumo, por lo que se ha postulado la conveniencia de que el arbitraje especial de transporte se articulase como la vía adecuada para resolver únicamente conflictos entre profesionales o empresarios, residenciando necesariamente las reclamaciones de consumidores y usuarios en el arbitraje de consumo, toda vez que el art. 39.1 del RDSAC permite que la designación de los miembros de las Juntas Arbitrales de Consumo recaiga en árbitros especializados cuando, conforme a los criterios establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, el conflicto deba ser conocido por un órgano arbitral especializado.

## **II.5. EL ARBITRAJE «ON-LINE» (ARBITRAJE ELECTRÓNICO O ARBITRAJE VIRTUAL)**

### **II.5.1. La previsión legal**

En la propia Exposición de Motivos de la Ley 34/2002, de 11 de julio, *reguladora de los servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico* [BOE núm. 166, de 12 de julio; *rect.* BOE núm. 187, de 6 de agosto], ya se advierte de la intención del legislador de potenciar el recurso al arbitraje y a los procedimientos alternativos de resolución de conflictos que puedan crearse mediante códigos de conducta, para dirimir las disputas que puedan surgir en la contratación electrónica y en el uso de los demás servicios de la sociedad de la información, favoreciéndose, además, el uso de medios electrónicos en la tramitación de dichos procedimientos y todo ello en razón de la sencillez, rapidez y comodidad que dichos medios representan para los usuarios (§ IV de la Exposición de Motivos).

El art. 32 de la LSSICE, siguiendo las previsiones resultantes del art. 17.1 de la Directiva 2000/31/CE, de 8 de junio de 2000, contempla la posibilidad de que el prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información diriman sus controversias mediante un mecanismo de resolución alternativo al judicial, en los siguientes términos:

*«Artículo 32. Solución extrajudicial de conflictos.- 1. El prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información podrán 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.*

*2. En los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos a que hace referencia el apartado anterior, podrá hacerse uso de medios electrónicos, en los términos que establezca su normativa específica»*

Por lo tanto, de manera acorde a lo expresado en la Exposición de Motivos de la LSSICE, el legislador ha considerado que los códigos de conducta son instrumentos de autorregulación especialmente aptos para adaptar los distintos preceptos de la LSSICE a las características específicas de la prestación de los distintos servicios susceptibles de ser ofrecidos y/o prestados a través de la red Internet, así como que el arbitraje y especialmente el arbitraje electrónico («on-line») se presenta como especialmente idóneo para resolver los posibles conflictos que se susciten. Con todo, no existe en el Ordenamiento jurídico español ninguna norma que trate de regular de manera unitaria el arbitraje «on-line», entendiéndose incluido en este concepto cualquier arbitraje que tenga la red Internet como medio para resolver cuestiones litigiosas cuyo objeto esté relacionado con relaciones contractuales establecidas por medios electrónicos o con la prestación de servicios a través de los medios propios de la sociedad de la información. Por otra parte, la LSSICE parece pensar en las relaciones que con, precisamente las que nos ocupan a nosotros en esta obra: las establecidas entre un empresario o profesional y un consumidor y conocidas en el argot propio de Internet como relaciones B2C («business to consumer»).

Por su parte, el párrafo 2º de la Disposición Adicional 3ª de la LSSICE preveía expresamente que la Junta Arbitral Nacional de Consumo y aquellas otras de ámbito territorial inferior, autorizadas para ello por el Instituto Nacional de Consumo, podrán dirimir los conflictos planteados por los consumidores de acuerdo con la regulación del Sistema Arbitral de Consumo, a través de medios telemáticos. El Capítulo V del RD 231/2008, dedica su Sección 1ª, a la regulación del denominado «arbitraje de consumo electrónico» (arts. 51 a 55).

## **II.5.2. El arbitraje de consumo electrónico**

El arbitraje de consumo electrónico es aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales (art. 51.1 RDSAC), debiendo fomentarse su utilización por las Administraciones Públicas competentes en materia de consumo.

La mera utilización por las Juntas Arbitrales de Consumo o los órganos arbitrales de medios electrónicos para facilitar las comunicaciones o para la realización de actuaciones arbitrales concretas que permite el RDSAC no supone que se esté en presencia de un arbitraje de consumo electrónico.

El arbitraje de consumo electrónico se sustanciará, conforme a lo previsto en esta norma, a través de la aplicación electrónica habilitada por el Ministerio de Sanidad y Consumo para el Sistema Arbitral de Consumo. Las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos que conste en los respectivos convenios de constitución, se adscribirán a la administración del arbitraje de consumo electrónico incorporándose a la referida aplicación electrónica.

La competencia para conocer de las solicitudes de arbitraje se determinará conforme a las reglas previstas en el art. 8 RDSAC –común acuerdo, domicilio del consumidor, la de ámbito territorial inferior si fuesen varias y en el caso de ofertas públicas de adhesión limitadas, aquélla a la que se haya adherido la empresa o profesional y, de ser varias, aquélla por la que opte el consumidor-, entre las Juntas Arbitrales adscritas al arbitraje de consumo electrónico.

Sin perjuicio de la utilización de otras técnicas que aseguren la autenticidad de la comunicación y la identidad del remitente, el uso de la firma electrónica garantiza la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral. Las notificaciones se realizarán en la sede electrónica designada por las partes a tales efectos, entendiéndose realizadas a todos los efectos legales el día siguiente a aquél en que conste el acceso al contenido de la actuación arbitral objeto de notificación. No obstante, si el notificado no hubiera accedido al contenido de la actuación arbitral transcurridos diez días desde la fecha y hora en que se produjo su puesta a disposición, la notificación se considerará que se ha intentado sin efecto, procediéndose a la publicación edictal en las sedes electrónicas de las Juntas Arbitrales de Consumo adscritas al arbitraje de consumo electrónico.

El lugar de celebración del arbitraje de consumo electrónico es aquél en el que tenga su sede la Junta Arbitral de Consumo o la delegación territorial de la Junta Arbitral competente para conocer el procedimiento, salvo que en el laudo dictado figure un lugar distinto, en cuyo caso se entenderá como lugar de celebración del arbitraje aquél en el que se hubiera dictado el laudo (art. 55 RDSAC).

### **II.5.3. Organismos españoles que ofrecen la posibilidad de arbitrajes «on-line»**

- La **Asociación Española de Arbitraje Tecnológico** («ARBITEC») ha sido la primera entidad en admitir solicitudes de arbitraje a través de la red Internet. Constituida en mayo de 1989, su finalidad es la de ofrecer una vía alternativa eficaz para la resolución de divergencias que tengan como fondo productos o servicios relacionados con la tecnologías y la sociedad de la información. A partir del año 1995 admite solicitudes de arbitraje *on-line*, utilizando la red en todas las fases del procedimiento arbitral (Internet o cualquier otro medio telemático), salvo cuando se trate de la práctica de diligencias en las que se requiera la presencia de las partes y excepto, en todo caso, la protocolización de laudo (el art. 37.8 de la LAr/2003 ha suprimido el carácter preceptivo de esta protocolización). La adhesión de las empresas a «ARBITEC» es gratuita, de manera que en el caso en que lo deseen sólo han de utilizar la cláusula «ad

*hoc*» de sumisión en sus contratos, pudiendo incluir el logotipo de empresa adherida. La remisión de la solicitud de adhesión es voluntaria y sólo tiene una finalidad estadística. El ámbito objetivo de las cuestiones que pueden someterse a mediación y a arbitraje (de equidad o de derecho) utilizando los medios que pone a disposición «ARBITEC» en su página web (<http://www.onnet.es/arbitec/>) está constituido por las siguientes: Conflictos en transacciones B2B («*business to business*»), conflictos sobre propiedad intelectual, proyectos informáticos fallidos, divergencias con base tecnológica,... **Se excluyen expresamente de su ámbito los conflictos en transacciones B2C** («*business to consumer*»),

- El 26 de marzo de 2001, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), organismo oficial regulador independiente del ámbito de las telecomunicaciones, servicios audiovisuales y telemáticos e interactivos, y las Cámaras de Comercio firmaron un convenio de colaboración para fomentar el arbitraje privado, nacional e internacional, entre operadores de telecomunicaciones que se sometan, de forma voluntaria, al arbitraje de la Corte Española. La Corte Española de Arbitraje de las Cámaras se ha comprometido a administrar los casos que le sean sometidos a conocimiento por los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones, aportando la infraestructura necesaria para ello, asesorando a las partes sobre el desarrollo del procedimiento arbitral.

## **II.6. EL ARBITRAJE ORDINARIO**

### **II.6.1. La sumisión a arbitraje ordinario en el ámbito de las relaciones de consumo**

El art. 90.1 del TRLGDCU considera abusivas las cláusulas de sumisión a un arbitraje distinto del de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o supuestos específico.

Una previsión similar se contiene, para el caso de reclamaciones en materia de derecho de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico, en el art. 2.2 de la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, reguladora de este derecho:

*«Art. 2º. [...] 2. Son nulas las estipulaciones de sumisión a arbitraje, salvo si estas últimas se conciertan una vez que haya surgido la cuestión discutida o son de sometimiento al sistema arbitral de consumo o a un Tribunal arbitral especializado que pudiera constituirse, siempre que en su composición participen, en régimen de igualdad, las organizaciones de consumidores»*

### **II.6.2. Formalización del convenio arbitral en el arbitraje ordinario**

La vigente Ley de Arbitraje ha tenido en cuenta las especialidades que se requieren en orden a posibilitar la formalización del convenio arbitral a través de Internet, pues si bien mantiene la exigencia de que se formalice por escrito, precisamente con la idea de reforzar el criterio antiformalista que manifiesta expresamente el legislador en el §.III de la Exposición de Motivos de la LAr/2003, se contemplan diversas modalidades o posibilidades para satisfacer dicho requisito exigido en su art. 9.3, relativo a la forma y contenido del convenio arbitral. En efecto, en el citado precepto, inmediatamente después de afirmar que el convenio arbitral deberá constar por escrito, como requisito «*ad probationem*», contempla distintas modalidades

mediante las que puede darse cumplimiento a dicha exigencia: documento firmado por las partes o en un intercambio de cartas, telegramas, télex, fax u otros medios de telecomunicación que dejen constancia del acuerdo. Entre estos últimos medios que permiten dejar constancia del acuerdo, el párrafo 2º de dicho art. 9.3 precisa que se incluyen aquellos que permiten la constancia del convenio y sea posible acceder al mismo para su consulta, como sucede en el caso en que conste en un «*soporte electrónico, óptico o de otro tipo*». En consecuencia, el convenio arbitral celebrado por vía electrónica tiene plena validez y producirá sus efectos normales siempre que se haga constar su existencia. En orden al momento en que ha de entenderse manifestado el consentimiento de formalización del convenio arbitral, ha de estarse a lo dispuesto en el art. 1262 del CC –en la redacción que le ha dado la Disposición Adicional 4ª de la LSSICE- acerca de la manifestación la aceptación en contratos celebrados mediante dispositivos automáticos, a tenor de cuyo pf. 3º, se entiende que «*hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación*»; y, en orden a la prueba del mismo, a lo dispuesto en los arts. 299 y ss. de la LECiv/2000, a tenor de los cuales resulta admisible la prueba aportando documentos electrónicos y ello no sólo en virtud del sistema de «*numerus apertus*» en cuanto a los medios de prueba que resultan admisibles *ex art.* 299.3 de la LECiv, sino también por cuanto que, en sus arts. 299.2 y 384, se alude expresamente a los «*instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y operaciones matemáticas llevadas a cabo con fines contables o de otra clase, relevantes para el proceso*». Con todo, el hecho de su admisión como medio de prueba no prejuzga el valor que, como tales, haya de darles el Juzgador, que puede resultar escaso en aquellos casos de archivos electrónicos o digitales simples, fácilmente alterables y manipulables; mientras que su eficacia probatoria es plena en aquellos casos en los que el archivo electrónico haya sido firmado en los términos que prevé la legislación sobre firma electrónica o cuando haya intervenido un sujeto que tenga la condición de «*tercero de confianza*» (a los que se refiere, *v.gr.*, el art. 25 de la LSSICE).

El mencionado principio antiformalista que inspira la nueva Ley arbitral se manifiesta también en la admisión de los nuevos medios y soportes, que pone a disposición de las partes la tecnología electrónica y la sociedad de la información, para la realización de **notificaciones y de comunicaciones**, así como en la forma y en el procedimiento de notificación del laudo. Respecto a la primera de estas cuestiones, el art. 5.a) de la LAr, después de precisar que toda notificación o comunicación se considerará recibida el día en que haya sido entregada personalmente al destinatario o en que haya sido entregada en su domicilio, residencia habitual, establecimiento o dirección; precisa que, «*asimismo será válida la notificación o comunicación realizada por télex, fax u otro medio de telecomunicación electrónico, telemático o de otra clase semejante que permitan el envío y la recepción de escritos y documentos dejando constancia de su remisión y recepción y que hayan sido designados por el interesado*». En cuanto a la **forma y notificación del laudo**, el art. 37.3 de la LAr prescribe que todo laudo deberá constar por escrito y ser firmado por los árbitros –si hay más de un árbitro basta con las firmas de la mayoría de los miembros del colegio arbitral o sólo la de su presidente si se manifiestan las razones de la falta de una o más firmas-, entendiéndose que el laudo consta por escrito «*cuando de su contenido y firmas quede constancia y sean accesibles para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo*» (pf. 2º del art. 37.3 de la LAr).

Para el exequátur de laudos extranjeros es competente el «*órgano jurisdiccional al que el Ordenamiento procesal civil atribuya la ejecución de las sentencias dictadas por tribunales civiles extranjeros*» y ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 8.6 de la LAr –pese a que en su Exposición de Motivos, § II, último párrafo, *in fine*, diga que la Ley atribuye competencia a las Audiencias Provinciales, en vez de a la Sala de lo Civil del TS, como sucedía bajo la vigencia de la derogada Ley de Arbitraje, con la finalidad de ganar celeridad en el reconocimiento y descargar de trabajo al TS-. Puesto en relación el art. 8.6 de la LAr con el art. 85.5 de la LOPJ –de acuerdo con la redacción que le ha dado la LO 19/2003-, la competencia corresponde a los Juzgados de Primera Instancia (la aplicación de la regla «*lex posterior derogat anterior*», determina que dicho precepto suponga la derogación implícita de lo dispuesto en el art. 56.4º de la LOPJ, ley anterior, en la que se mantiene formalmente la atribución de competencia a la Sala de lo Civil del TS).

El apartado 2º del art. 34 de la LSSICE prevé que los órganos arbitrales, así como los responsables de los demás procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos, habrán de comunicar al Ministerio de Justicia los laudos o decisiones que revistan importancia para la prestación de servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Entre estas resoluciones se incluirán, entonces, todas aquéllas que contengan pronunciamientos sobre validez y eficacia de contratos celebrados por vía electrónica, sobre los derechos, obligaciones y régimen de responsabilidad civil de los destinatarios y prestadores de servicios de la sociedad de la información (también de los intermediarios o «*Internet services providers*»), sobre la validez y eficacia como medio de prueba de los documentos electrónicos, etc.

**Nota bibliográfica:** BADENAS CARPIO, J. M.: *El sistema arbitral de reclamaciones de consumo*, Ed. Generalitat Valenciana, Valencia, 1993; BARONA VILAR, S.: *Solución extrajurisdiccional de conflictos («Alternative dispute resolution [ADR]» y Derecho procesal)*, Ed. Tirant lo Blanch, Valencia, 1999; CARRASCO PERERA, Á. / DÍAZ-REGAÑÓN GARCÍA-ALCALÁ, C.: *El arbitraje de consumo (La experiencia de Castilla-La Mancha, 1992-1996)*, Ed. Tecnos – Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, Madrid, 1998; DÍEZ GARCÍA, H.: «Admisión e inadmisión a trámite de solicitudes de arbitraje de consumo: regulación actual y perspectivas de reforma tras la Ley 44/2006», *Aranzadi Civil*, núm. 14, diciembre de 2007; CUCARELLA GALIANA, L.-A.: *El procedimiento arbitral (Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje)*, Ed. Publicaciones del Real Colegio de España, Bolonia, 2004; DÍAZ ALABART, S.: «El arbitraje de consumo. Real Decreto que lo regula 636/1993, de 3 de mayo», en *Estudios de Consumo*, Bilbao, 1994 (2ª edic.), pgs. 170 a 225; *ibidem*, «Apuntes sobre el arbitraje de consumo. El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo», *Act. Civ.*, 1996-I, pags. 113 y 114; *ibidem*, «Comentario a la Disposición Final 31ª de la LC», en *Comentarios a la Ley Concursal* (R. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, DIR.), Vol. II, Ed. Tecnos, Madrid, 2004; *ibidem*, «El arbitraje de consumo y la nueva Ley de Arbitraje», *Actualidad Civil*, 2005-I, págs. 1285 y ss.; FLORENSA I TOMÁS, C. E. (ED.): *El arbitraje de consumo*, Ed. Tirant lo Blanch, Valencia, 2004; GARBERÍ LLOBREGAT, J.: «Cuestiones problemáticas del procedimiento arbitral de consumo», *AJA*, núm. 569, 13 de marzo de 2003; GARBERÍ LLOBREGAT, J. (DIR.) / BUITRÓN RAMÍREZ, G. (COORD.): *Comentarios a la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje*, T. I y II, Ed. Bosch, Barcelona, 2004; GARCÍA GÓMEZ, R.: «El convenio arbitral de consumo. Arbitraje de consumo y justicia material», *Estudios de Derecho de Obligaciones (Homenaje al Profesor Mariano Alonso Pérez)*, T. I, Ed. La Ley, Madrid, 2006, págs. 777 y ss.; GONZÁLEZ GRANDA, P.: «Protección judicial y extrajudicial de consumidores y usuarios en el ámbito del comercio electrónico», *La Ley*, núm. 6733, de 12 de junio de 2007; GONZÁLEZ MALABIA, S.: *Tutela*

*judicial del comercio electrónico*, Ed. Tirant lo Blanch, Valencia, 2004; HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, A.: «Una experiencia paradigmática: El arbitraje de consumo *on line* en el marco del sistema español de protección de los consumidores», *EC*, núm. 65, 2003 (págs. 37 a 52); MARÍN LÓPEZ, J. J.: «El arbitraje de consumo: primeros pronunciamientos judiciales», *AC*, 1994, Vol. III; MARÍN LÓPEZ, M. J.: «La nueva regulación del arbitraje de consumo: el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero», *La Ley*, núm. 6905, de 17 de marzo de 2008; *ibidem*, «Presente y futuro del arbitraje de consumo: 43 cuestiones controvertidas», *RDP*, septiembre-octubre de 2006, págs. 3 a 75; MERINO MERCHÁN, J. F.: «El pacto de arbitraje telemático», *Régimen jurídico de Internet (AA.VV.)*, Ed. La Ley, 2002; QUINTANA CARLO, I.: *El sistema arbitral de consumo*, Ed. Aranzadi, Pamplona, 1997; REGLERO CAMPOS, L. F.: *El arbitraje (El convenio arbitral y las causas de nulidad del laudo en la Ley de 5 de diciembre de 1988)*, Ed. Montecorvo, S.A., Madrid, 1991; RUBIO ESCOBAR, P. M.: «El sometimiento contractual del consumidor al arbitraje de consumo: ¿Sumisión expresa o mera opción a favor del arbitraje?», *La Ley*, núm. 6021, 19 de mayo de 2004; SAMANES ARA C.: «La intervención judicial en el arbitraje de consumo: Incidencia de la LEC 2000», *EC*, núm. 63, 2002 (págs. 25 a 33); TOMILLO URBINA, JORGE (DIRECTOR): *Práctica arbitral de consumo (selección de laudos comentados de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria)*, Ed. Civitas – Gobierno de Cantabria, Cizur Menor, 2007.