



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

El Arbitraje de Consumo: Un Mecanismo Eficaz para la Resolución de Conflictos

TRABAJO FIN DE MÁSTER
EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

AUTOR: RODRIGO REVILLA LLORENTE

TUTORA: LAURA GONZÁLEZ PACHÓN

Segovia, mayo de 2024



Universidad de Valladolid

Índice

RESUMEN	3
PALABRAS CLAVE	3
ABSTRACT	4
KEY WORDS	4
INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS	6
JUSTIFICACIÓN	7
BREVE RESUMEN DE LA HISTORIA DE LA LEGISLACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO	9
La Ley 60/2003 de Arbitraje: Piedra Angular del Sistema de Arbitraje en España	13
¿QUÉ ES EL ARBITRAJE?	15
NORMATIVA ACTUAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO	17
LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	21
A) La comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo	27
C) Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo	27
DESIGNACIÓN DE ÁRBITROS	28
CONVENIO ARBITRAL	29
PROCEDIMIENTO ARBITRAL	31
MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN EL PROCESO ARBITRAL DE CONSUMO ..	34
Mediación en el proceso arbitral de consumo	34
Conciliación en el proceso arbitral de consumo	37
ARBITRAJE DE CONSUMO ELECTRÓNICO	38
ARBITRAJE DE CONSUMO COLECTIVO	41
OTROS ARBITRAJES DE CONSUMO	42
ANÁLISIS DE LAUDOS RELEVANTES	43
Ejemplo 1:	43
Ejemplo 2:	46
Ejemplo 3:	48
CONCLUSIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	53
LEGISLACIÓN APLICADA	54

RESUMEN

El arbitraje de consumo es un proceso de resolución de disputas que desempeña un papel fundamental en la protección de los derechos de los consumidores en todo el mundo. Este trabajo de investigación explora en profundidad el concepto, la historia y la importancia del arbitraje de consumo en el contexto legal y social.

El arbitraje de consumo es un procedimiento alternativo a los tribunales judiciales tradicionales que permite a los consumidores resolver conflictos con proveedores de bienes o servicios de manera rápida, eficiente y menos costosa. A través de un resumen de su evolución histórica, desde sus orígenes en la década de 1970 hasta su incorporación en legislaciones nacionales e internacionales, se destaca su crecimiento y aceptación global.

El trabajo también analiza las ventajas y desafíos asociados con el arbitraje de consumo. Se destacan las ventajas de la rapidez, la flexibilidad, la especialización de los árbitros y la reducción de cargas procesales, así como la capacidad de los consumidores para participar activamente en el proceso. Sin embargo, se abordan los desafíos relacionados con la transparencia, la equidad, la percepción de sesgo a favor de las empresas y la coerción en acuerdos de arbitraje preexistentes.

Además, se examina la regulación y supervisión de los procesos de arbitraje de consumo en diferentes jurisdicciones, con un enfoque en la protección de los consumidores y la promoción de prácticas justas. Se discuten los organismos encargados de supervisar y regular el arbitraje de consumo, como agencias gubernamentales y organizaciones de arbitraje independientes.

Finalmente, se ilustran ejemplos de casos emblemáticos y estudios de casos que destacan la eficacia del arbitraje de consumo en la resolución de disputas. A través de estos ejemplos, se demuestra cómo este mecanismo ha beneficiado a los consumidores al proporcionarles un medio efectivo para resolver sus quejas.

PALABRAS CLAVE

Arbitraje de consumo, ADR, España, conflicto.

ABSTRACT

Consumer arbitration is a dispute resolution process that plays a key role in the protection of consumer rights worldwide. This research paper explores in depth the concept, history and importance of consumer arbitration in the legal and social context.

Consumer arbitration is an alternative procedure to traditional judicial courts that allows consumers to resolve disputes with suppliers of goods or services quickly, efficiently and less expensively. A summary of its historical evolution, from its origins in the 1970s to its incorporation into national and international legislation, highlights its growth and global acceptance.

The paper also analyzes the advantages and challenges associated with consumer arbitration. It highlights the advantages of speed, flexibility, arbitrator specialization and reduced procedural burdens, as well as the ability of consumers to actively participate in the process. However, challenges related to transparency, fairness, perceived pro-business bias and coercion in pre-existing arbitration agreements are addressed.

In addition, the regulation and supervision of consumer arbitration processes in different jurisdictions is examined, with a focus on consumer protection and the promotion of fair practices. It discusses the bodies in charge of supervising and regulating consumer arbitration, such as government agencies and independent arbitration organizations.

Finally, examples of landmark cases and case studies highlighting the effectiveness of consumer arbitration in resolving disputes are illustrated. Through these examples, it demonstrates how this mechanism has benefited consumers by providing them with an effective means of resolving their complaints.

KEY WORDS

Consumer arbitration, ADR, Spain, dispute.

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más globalizado y orientado hacia el consumo, las transacciones comerciales entre consumidores y empresas desempeñan un papel fundamental en la economía contemporánea. Estas transacciones pueden abarcar desde la adquisición de productos cotidianos hasta la contratación de servicios esenciales. No obstante, la creciente complejidad de estas relaciones comerciales también ha dado lugar a un aumento correspondiente en los desacuerdos y disputas entre las partes involucradas.

La resolución eficaz de estos conflictos es esencial para mantener la confianza en el sistema de mercado y para salvaguardar los derechos y proteger los intereses de los consumidores, así como de las empresas. El arbitraje de consumo, como método alternativo de resolución de disputas, se ha convertido en una herramienta vital en este contexto. Este enfoque busca proporcionar a las partes involucradas una vía eficiente y equitativa para resolver sus diferencias, sin la necesidad de recurrir a costosos y prolongados procedimientos judiciales.

El presente Trabajo de Fin de Máster tiene como objetivo profundizar en el estudio del arbitraje de consumo, ofreciendo un análisis completo y multidisciplinario de esta forma de resolución de conflictos. A lo largo de estas páginas, se examinarán sus raíces históricas, marcos legales nacionales e internacionales, procedimientos específicos y los desafíos que enfrenta en el contexto contemporáneo.

El arbitraje de consumo, en su esencia, representa un equilibrio entre la protección de los derechos de los consumidores y la necesidad de un sistema de resolución de disputas que sea ágil y eficiente para las empresas. A través de un examen detenido de esta modalidad de resolución de conflictos, este TFM pretende arrojar luz sobre cómo el arbitraje de consumo ha evolucionado y se ha consolidado como un pilar fundamental en la protección del consumidor y en la garantía de la justicia en las relaciones comerciales.

Este análisis no se limitará a un enfoque legal, sino que también explorará las perspectivas éticas, sociales y económicas del arbitraje de consumo. Se considerarán cuestiones como la equidad percibida por las partes involucradas, la ética de los árbitros y la accesibilidad de este método para diferentes segmentos de la sociedad. A través de ejemplos concretos

y casos de estudio, se ilustrará cómo el arbitraje de consumo se aplica en la práctica y cómo ha impactado en la resolución de disputas en diversos sectores y contextos.

En última instancia, este TFM aspira a enriquecer la comprensión crítica del arbitraje de consumo y a proporcionar una visión informada sobre su utilidad, limitaciones y posibles mejoras en un mundo donde las relaciones comerciales y el consumo son factores fundamentales de la vida moderna. Con el objetivo de contribuir al desarrollo de un sistema de consumo más equitativo y sostenible, se espera que este trabajo invite a la reflexión sobre el papel esencial del arbitraje de consumo en la búsqueda de soluciones justas y efectivas a los conflictos que inevitablemente surgen en el panorama comercial actual.

OBJETIVOS

Objetivo General: Analizar y evaluar el sistema de arbitraje de consumo en España, con el fin de comprender su eficacia, relevancia y su impacto en la protección de los derechos de los consumidores y en la resolución de disputas entre consumidores y empresas.

Objetivos Específicos:

1. Investigar y analizar la legislación y regulaciones vigentes relacionadas con el arbitraje de consumo en España.
2. Evaluar la eficiencia y efectividad del sistema de arbitraje de consumo en términos de resolución de disputas en comparación con el sistema judicial tradicional.
3. Identificar y analizar los desafíos y obstáculos que enfrentan tanto los consumidores como las empresas al utilizar el arbitraje de consumo en España.
4. Proponer recomendaciones específicas para mejorar la eficacia y equidad del sistema de arbitraje de consumo en España, en caso de identificar deficiencias o áreas de mejora.
5. Analizar la relevancia y aplicabilidad del sistema de arbitraje de consumo en el contexto actual de comercio electrónico y transacciones en línea.

6. Contribuir al conocimiento académico y a la toma de decisiones prácticas en el ámbito legal y de políticas públicas relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores en España.

JUSTIFICACIÓN

El arbitraje de consumo en España es crucial para la protección de los derechos de los consumidores y la resolución eficiente de los litigios. La investigación Fin de Máster (TFM) se centra en su relevancia jurídica y social, su papel en la protección del consumidor, su potencial para mejorar la eficiencia y el acceso a la justicia, y los aspectos prácticos de las cuestiones éticas y jurídicas que presenta complejidad y la necesidad de una perspectiva comparada, es decir, se debe abordar los dilemas éticos que pueden surgir en el proceso de resolución de conflictos entre consumidores y empresas a través del arbitraje, analizar adecuadamente la complejidad del tema, se requiere una perspectiva comparada que considere diferentes enfoques y contextos legales, explorar los desafíos prácticos que surgen en la implementación y el funcionamiento del sistema arbitral de consumo, como la ejecución de los laudos, la gratuidad del proceso y la atenuación de la hostilidad entre las partes y también es necesario identificar áreas de mejora.

A continuación, se desarrollan los puntos en los que se basa y apoya este trabajo:

1. Relevancia social y jurídica: El arbitraje de consumo no sólo es importante desde el punto de vista jurídico, sino que también desempeña un papel importante en la sociedad al garantizar la equidad en las relaciones comerciales. Esto proporciona un mecanismo para resolver disputas de manera justa y eficiente, ayuda a mantener la confianza del consumidor en el mercado y fomenta un entorno comercial más transparente y ético. Además, el arbitraje de consumidores es una alternativa al sistema judicial tradicional, ya que reduce la carga de los tribunales y permite una resolución de disputas más rápida y efectiva.

2. Protección al consumidor: En el contexto de la Unión Europea, la protección de los derechos de los consumidores es un aspecto fundamental de la ley. El arbitraje de consumo se presenta como una herramienta esencial para permitir a los consumidores ejercer eficazmente sus derechos y obtener reparación cuando algo sale mal con un producto o servicio. Esto no sólo fortalece la confianza del consumidor, sino que también promueve una cultura corporativa centrada en el cliente donde las empresas asumen la responsabilidad de la calidad y la satisfacción del cliente.

3. Eficiencia en la resolución de disputas: La velocidad y la eficiencia son aspectos importantes en la resolución de disputas, especialmente en el sector de consumo. El arbitraje de consumidores proporciona un proceso más eficiente y rentable que el sistema judicial, beneficiando tanto a los consumidores como a las empresas al reducir el tiempo de espera y los costos de resolución de disputas. Esto permite un rápido restablecimiento de las relaciones comerciales y evita la pérdida de confianza entre las partes.

4. Aspectos legales y procesales: El reglamento del arbitraje de consumo en España es un tema complejo que involucra diversas normas y procedimientos. Un análisis detallado de estas regulaciones y su aplicación práctica es esencial para comprender cómo funciona el sistema en la práctica e identificar posibles brechas y áreas de mejora. Además, es importante considerar la interoperabilidad del arbitraje de consumidores con otras instituciones legales, como los tribunales, para garantizar una coordinación efectiva en la resolución de disputas.

5. Perspectiva internacional: Comparar el arbitraje de consumo español con prácticas similares en otros países europeos permite identificar tanto los puntos fuertes del sistema como sus áreas de mejora. Esto no sólo proporciona una mejor comprensión del tema, sino que también aporta valiosos conocimientos para adaptar y fortalecer el arbitraje de consumo en el contexto español, teniendo en cuenta las mejores prácticas internacionales.

6. Interdisciplinariedad: La investigación en arbitraje de consumo requiere un enfoque interdisciplinario que abarque aspectos legales, económicos, sociológicos y éticos. Por ejemplo, es importante comprender cómo las decisiones arbitrales afectan a las partes involucradas desde una perspectiva económica, y también es importante considerar las implicaciones sociales y éticas de estas decisiones en la sociedad. Este enfoque holístico

proporciona una comprensión más integral del problema, lo que facilita la identificación de soluciones integrales.

7. Oportunidades de mejora: Identificar deficiencias en el sistema de arbitraje de consumo no sólo identifica oportunidades de mejora sino que también promueve cambios concretos que fortalezcan el sistema y mejoren su eficacia y equidad, también es importante para las recomendaciones derivadas del análisis integral van desde ajustes a las ordenaciones existentes hasta la introducción de nuevas prácticas y tecnologías que agilicen el proceso de arbitraje y faciliten una resolución de disputas más justa y eficiente.

8. Aplicaciones prácticas: La investigación sobre arbitraje de consumo realizada en este TFM puede tener un impacto significativo en varias áreas, desde el campo legal hasta el desarrollo de políticas públicas y la toma de decisiones comerciales. Por ejemplo, las conclusiones y recomendaciones extraídas del estudio pueden ayudar a diseñar políticas gubernamentales para fortalecer la protección del consumidor y las mejores prácticas para que el sector empresarial promueva una cultura de servicio al cliente, servicio al cliente y resolución efectiva de disputas. Sirve como base para desarrollar. Además, los hallazgos del TFM pueden incorporarse a las decisiones judiciales y contribuir a la ampliación del conocimiento en el campo del arbitraje de consumo.

BREVE RESUMEN DE LA HISTORIA DE LA LEGISLACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

A lo largo de la historia, las relaciones humanas se han caracterizado por desacuerdos y conflictos, cuya resolución requería la intervención de un tercero encargado de brindar una solución favorable para todas las partes. La solución propuesta dentro del arbitraje de consumo y el arbitraje en general es ser rápida, fácil, gratuita y vinculante para ambas partes, y extrajudicial, ya que evitando la vía judicial se agilizan los trámites y la resolución con unos costes menores. A nivel nacional, existe una preocupación por agilizar los trámites en las resoluciones de conflictos debido a la gran saturación actual de los juzgados. Para ello se están fomentando los Sistemas Alternativos de Resolución

de Conflictos (ADR por sus siglas en inglés) para proteger y ajustar los derechos de los consumidores, gracias a los cuales se han logrado excelentes resultados no solo al promulgar leyes para regular su protección judicial, sino también al acoger soluciones rápidas y prácticas y una aplicación más eficaz de las leyes que en un juzgado.

Dentro de la Ley de Enjuiciamiento Civil¹ (en adelante LEC) se formula el arbitraje de consumo en su artículo 8.1, en el cual se menciona lo siguiente: "los órganos judiciales españoles, cuando conozcan de un litigio respecto del cual haya sido celebrado un convenio arbitral, remitirán a las partes a arbitraje, a no ser que se compruebe que el convenio es nulo, ineficaz o inaplicable". También se regula los laudos arbitrales en el Capítulo III del Título II de la LEC, específicamente en los artículos 517 a 525. Estos artículos detallan el procedimiento que debe seguirse para la ejecución de los laudos arbitrales, incluyendo la solicitud de ejecución, la oposición y las medidas cautelares. La supervisión judicial de los procedimientos arbitrales se establece principalmente en el artículo 10 de la LEC: "La designación de los árbitros podrá ser revisada por el tribunal cuando se haya efectuado por el centro de mediación o por el órgano de designación".

Por otro lado, en el artículo 41 se instaura las causas de recusación de árbitros, lo que puede ser relevante en la supervisión judicial. Por último, la LEC formaliza la posibilidad de que los tribunales intervengan en casos excepcionales se encuentra en el artículo 41, que permite que, en determinadas circunstancias, el tribunal pueda no remitir a las partes a arbitraje cuando lo considere inadecuado. Además, el artículo 517.2 determina que el tribunal puede negarse a ejecutar un laudo si se cumplen ciertas condiciones, como la nulidad o inaplicabilidad del laudo. Posteriormente, en 1953, la Ley de Arbitraje pretendía asumir la función correctiva del propio acto judicial, despojarse de los conflictos institucionalizados, relajar ciertas formas procesales, acercarse al objeto del litigio y promoverlo como un medio más flexible. La reducción de las garantías legislativas, que pretendía ser sustituida por el intervencionismo garantizado, exigía jugar un papel significativo como alternativa al arreglo judicial, y prevalecía una cultura de compromiso, que condujo a la implementación de alternativas especiales al arbitraje y la adición de la tutela judicial.

¹ Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Posteriormente, se aprobó la Ley de 23 de diciembre de 1988 también conocida como la Ley de Arbitraje de Derecho Privado, delimita el ámbito de aplicación de la Ley, configurando el objeto sobre el que pueda recaer el arbitraje y separando esta institución de otras figuras afines. Además, se elimina la distinción entre el contrato preliminar de arbitraje y el compromiso que efectúa la Ley de 1953. Esta Ley estaba concebida para la solución arbitral de conflictos de Derecho Civil en el más estricto sentido de la palabra, mientras que la posterior ley, la Ley de Arbitraje de Derecho Privado (1988) delimita el ámbito de aplicación de la Ley, configurando el objeto sobre el que pueda recaer el arbitraje y separando esta institución de otras figuras afines. Además, se elimina la distinción entre el contrato preliminar de arbitraje y el compromiso que efectúa la Ley anterior.

La Ley de 1988 fue posteriormente derogada y sustituida por la actual Ley 60/2003 de Arbitraje en la que entraremos en profundidad más adelante. En esta Ley se propuso adaptar el arbitraje a la Ley Modelo de 21 de junio de 1985 promulgada por la Comisión Conjunta de Derecho Internacional Ley de Comercio que dispuso que el arbitraje debe beneficios e incentivos a favor de las personas naturales, como buscar promover el uso del arbitraje como un mecanismo eficaz y eficiente para la resolución de disputas comerciales internacionales, establecer un marco legal moderno y armonizado que otorga a las partes, incluidas las personas naturales, mayor flexibilidad y autonomía en el proceso arbitral o proporcionar incentivos y facilidades para que las personas naturales puedan acceder y beneficiarse del arbitraje como alternativa a la vía judicial tradicional, por ejemplo.

Ahora bien, junto al arbitraje general, se encuentra el arbitraje de consumo, que es aquel arbitraje que se utiliza en las relaciones de consumo entre un usuario o consumidor y un empresario o profesional. La base legislativa del arbitraje de consumo se encuentra en el artículo 51.1 de la Constitución española, que recoge los derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos y de las instituciones públicas en España. La protección de la familia es considerada un valor fundamental en la sociedad española y por ello se reconoce como un derecho y una responsabilidad de los poderes públicos.

De este modo, se establece que el Estado tiene la obligación de proteger la estabilidad y el bienestar de la familia, en su dimensión social, económica y jurídica. Esto implica que

las políticas públicas deberán estar orientadas a promover y proteger los derechos de las familias, a través de medidas como la protección de la infancia, la igualdad de género, el apoyo a la maternidad y la paternidad, y la garantía del acceso a una vivienda digna, entre otros aspectos relevantes. En la década de 1980, se observó un creciente interés y preocupación por la protección de los derechos de los consumidores, tanto por parte del Estado como de los propios empresarios y profesionales. Esta inquietud se plasmó en la promulgación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuyo objetivo era implantar un marco jurídico integral para atender las quejas y reclamaciones de los usuarios y consumidores. La promulgación de esta ley representó un hito en la evolución de la protección de los derechos de los consumidores en España, siendo una respuesta a la creciente demanda social por contar con mecanismos legales que garantizaran la defensa de los intereses de los consumidores frente a los agentes económicos.

Posteriormente, entró en vigor la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, la cual introduce diversas modificaciones en la legislación sobre protección al consumidor, destinadas a formalizar aspectos esenciales de las relaciones jurídico-privadas con los consumidores. Estas modificaciones tienen como objetivo reforzar la protección de los consumidores y la leal competencia en diferentes ámbitos donde se han identificado diversos déficits de protección. Además, en el año 2007 se aprueba el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la Defensa de los Consumidores y Usuarios, además de otras leyes que sistematizan la legalidad general del arbitraje de consumo.

En el año 2008 se aprueba el Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero de 2008 que regula el Sistema Arbitral de Consumo en España. Su objetivo es establecer las bases para la organización y funcionamiento de los sistemas arbitrales de consumo en las distintas comunidades autónomas. Este sistema proporciona a los consumidores una alternativa rápida, efectiva y económica para resolver los conflictos y las reclamaciones, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos. El decreto asegura que los sistemas de arbitraje operen juntos y garanticen la seguridad legal de las partes involucradas. Además, esta normativa insta que las empresas tienen la obligación legal de informar a los consumidores sobre la existencia de estos sistemas de resolución de conflictos

extrajudiciales. Esta disposición busca garantizar que los consumidores conozcan y tengan acceso al arbitraje de consumo como una alternativa rápida, económica y eficaz para reclamar y hacer valer sus derechos en caso de tener un conflicto con una empresa. El cumplimiento de esta obligación por parte de las empresas, a través de diversos medios de información, permite a los consumidores acudir a los sistemas de arbitraje, entre los que se encuentra el arbitraje de consumo, sin tener que acudir a los tribunales de justicia, lo que suele ser más costoso y demorado, beneficiando así a los consumidores en la protección de sus derechos..²

La derogada Ley 44/2006 se relaciona con una sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (TJCE) en el Asunto C-70/2003, en la cual el TJCE declaró que el Reino de España había incumplido las obligaciones que le incumben en virtud de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. El TJCE entendió que España no había adaptado correctamente su Derecho interno a los artículos 5 y 6, apartado 2, de la citada directiva. Esta ley también introduce determinadas modificaciones en la legislación española para dar cumplimiento a esta sentencia del TJCE y adaptar el Derecho interno español a la Directiva europea sobre cláusulas abusivas en contratos con consumidores.

La Ley 60/2003 de Arbitraje: Piedra Angular del Sistema de Arbitraje en España

La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, es considerada la ley fundamental que ajusta el arbitraje en España. Esta norma jurídica crea el marco legal básico y general que rige este mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

La Ley 60/2003 de Arbitraje desempeña un papel crucial en el sistema de arbitraje en España. Algunas de sus principales funciones son establecer los principios y normas generales del arbitraje, definiendo aspectos clave como la constitución del tribunal arbitral, el procedimiento de arbitraje y el reconocimiento y ejecución de los laudos.

² Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Dentro de la Ley 60/2003, se incluyen disposiciones particulares relacionadas con el arbitraje de consumo. Esto significa que el arbitraje de consumo se rige por las normas establecidas en esta ley, junto con la normativa específica en materia de protección de los consumidores.

En cuanto al ámbito de aplicación, la ley determina que su alcance se extiende a todo tipo de arbitraje, tanto nacional como internacional, con algunas excepciones. Además, insta que pueden ser objeto de arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho.

La ley también reglamenta detalladamente el convenio arbitral, incluyendo su forma, contenido y los efectos que produce, como la obligación de las partes a cumplir lo estipulado y la exclusión de la competencia de los tribunales.

En lo que respecta al tribunal arbitral y el procedimiento arbitral, la ley otorga a las partes la facultad de decidir libremente sobre el procedimiento a seguir, incluyendo la posibilidad de delegar en una institución arbitral. Además, implanta las disposiciones sobre la constitución del tribunal arbitral y la competencia de los árbitros.

En cuanto al laudo arbitral, la ley uniforma aspectos como su forma, contenido y notificación, así como los requisitos para su corrección, aclaración y complemento. Asimismo, decreta el régimen de anulación y revisión de los laudos, y el procedimiento de ejecución forzosa de los mismos.

La ley también incluye disposiciones específicas sobre el arbitraje internacional, incluyendo la definición de laudo extranjero y el régimen de reconocimiento y ejecución de estos laudos, que se rige por el Convenio de Nueva York de 1958.

Si bien la Ley 60/2003 de Arbitraje constituye la piedra angular del sistema de arbitraje, existen otras leyes específicas que regulan y complementan determinados aspectos del arbitraje, especialmente en el ámbito del consumo. Estas leyes, como la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establecen disposiciones adicionales y más detalladas sobre el arbitraje de consumo.

Es importante destacar que la normativa sobre arbitraje, incluido el arbitraje de consumo, se encuentra en un proceso de constante evolución y adaptación. Tanto la Ley 60/2003 de

Arbitraje como las leyes específicas en materia de consumo han sido objeto de reformas y actualizaciones a lo largo del tiempo.

Este proceso de reformulación y adaptación tiene como objetivo adecuar la ordenación del arbitraje a las necesidades cambiantes del mercado y a la evolución de los derechos y protecciones de los consumidores. De esta manera, se busca mantener la eficacia y la efectividad del sistema de arbitraje como mecanismo alternativo de resolución de conflictos³.

¿QUÉ ES EL ARBITRAJE?

El arbitraje surge por la necesidad social de poder resolver las controversias que surgen entre personas de una manera más igualitaria y en la que puedan quedar satisfechas ambas partes, ya que en un proceso judicial siempre hay una parte que gana y otra que pierde y, además, la parte ganadora no queda suficientemente satisfecha con la resolución propuesta por el juez⁴. Otro de los motivos por el que en los últimos años tienen una mayor repercusión los Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos es por la lentitud de los procesos judiciales frente al arbitraje, así como una mayor garantía en la decisión arbitral, ya que el laudo es vinculante, el proceso es más ágil y los costos son menores⁵.

Otras personas ven el arbitraje como una alternativa para resolver conflictos más adaptada a las necesidades de las partes involucradas del conflicto, ya que se cuenta con expertos en la materia en numerosas ocasiones.

El Sistema Arbitral de Consumo es un tipo de ADR por el cual una tercera persona imparcial, llamada árbitro, dicta una resolución, llamada laudo, que tiene carácter vinculante y ejecutivo, es decir, tiene la misma validez que una sentencia judicial. Este tipo de ADR se enmarca dentro de los mecanismos heterocompositivos alternativos a la resolución judicial de los conflictos, es decir, se caracterizan porque un árbitro o un

³ Ley 60/2003 de Arbitraje.

⁴ Merchan, 2008 (página 1).

⁵ Merchán, 2008 (páginas 1, 5, 10, 11 y 12).

colegio arbitral, imparcial, va a resolver el conflicto planteado entre las partes por medio de una resolución tiene carácter vinculante (el laudo, en este caso) (art. 1.2 RDAC)⁶.

En el caso del arbitraje de consumo una parte debe de ser un consumidor o usuario y la otra parte un empresario o profesional. En cuanto al motivo de la disputa, éste tiene que ser por un asunto referido a una adquisición de un bien o servicio por parte del consumidor/usuario al empresario/profesional. Si el motivo por el que se versa el arbitraje de consumo es otro, ya no se considera arbitraje de consumo.⁷

En cuanto al objeto del arbitraje, éste queda claramente delimitado a las materias de libre disposición conforme a derecho⁸, que coincide con las materias de libre disposición mencionadas en el artículo 1814 del Código Civil. Por otro lado, las materias que quedan excluidas de las anteriormente mencionadas son las siguientes:

1. Las relativas al estado civil de las personas, como nacionalidad, capacidad, filiación, matrimonio, menores y todas aquellas en que por razón de la materia o en representación y defensa de menores incapacitados o ausentes intervenga el Ministerio Fiscal y la relativa a alimentos futuros al no ser posible transigir sobre los mismos.⁹
2. Las que no puedan ser objeto de contrato conforme al Artículo 1271 del Código Civil.
3. Aquellas cuya disposición por una parte pueda perjudicar a un tercero.¹⁰
4. La acción de cesación.
5. No cabe arbitraje sobre una materia por falta de libre disposición, cuando la decisión que recaiga no afecte exclusivamente a las partes del Convenio Arbitral, celebrado en el ámbito de la autonomía de la voluntad negociada.¹¹
6. Las que tengan que ver con lesiones, intoxicación o muerte por cualquier causa.
7. Aquellas empresas declaradas en concurso de acreedores.

⁶ San Cristóbal, 2010 (páginas 103 y 104).

⁷ San Cristóbal, 2010 (páginas 103 y 104).

⁸ art. 2.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo & art. 2.1 Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

⁹ Artículo 1814 del Código Civil.

¹⁰ Artículo 6.2 del Código Civil por la cual se establece la exclusión voluntaria de la Ley aplicable y la renuncia a los derechos en ella reconocidos sólo serán válidas cuando no contraríen el interés o el orden público ni perjudiquen a terceros.

¹¹ Artículo 1255 del Código Civil.

NORMATIVA ACTUAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Una vez hecho este recorrido por la historia de la legislación del arbitraje de consumo, mencionar las finalidades de la regulación del arbitraje de consumo, las cuales son cuatro:

1. Proporcionar un marco legal claro y predecible para el arbitraje: Las reglas de arbitraje rigen las reglas y los procedimientos que se seguirán durante un arbitraje. Esto brinda a las partes la certeza y la previsibilidad que necesitan para tomar una decisión informada sobre si utilizar el arbitraje como método de resolución de disputas.

2. Garantía de imparcialidad e independencia en el arbitraje: Las reglas de arbitraje instauran las normas y principios que deben seguirse para garantizar un arbitraje justo e imparcial. Esto incluye seleccionar árbitros imparciales e independientes y proteger a las partes de posibles prejuicios y conflictos de intereses.

3. Garantizar la validez y ejecución de los laudos arbitrales: Las reglas de arbitraje instituye las reglas y los procedimientos para dictar y hacer cumplir los laudos arbitrales. Esto garantiza que el laudo arbitral sea vinculante y pueda ejecutarse de manera efectiva.

4. Promoción del uso del arbitraje como método para resolver disputas: Las reglas de arbitraje proporcionan un marco legal claro y predecible que hace que el proceso sea más claro y fácil de entender para las partes, promoviendo así el uso del arbitraje como método para resolver disputas, facilitar el uso del arbitraje, intervención. Esto reduce la carga de trabajo de los tribunales y aumenta la eficiencia de la resolución de disputas.

Siguiendo el método deductivo de la normativa actual sobre arbitraje de consumo, se tendrá como punto clave España, por lo que se hará un recorrido de la siguiente forma: en un primer momento se revisarán las normas europeas e internacionales, posteriormente se comentarán las normas nacionales y se terminará analizando la legislación regional y provincial en este caso, Castilla y León y Segovia aunque no la hay.

A nivel europeo encontramos la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea del 18 de diciembre del 2000 dentro del Diario Oficial de la Comunidad Europea, en la cual en su artículo 47 expresa lo siguiente: *“Toda persona cuyos derechos y*

libertades garantizados por el Derecho de la Unión hayan sido violados tiene derecho a la tutela judicial efectiva respetando las condiciones establecidas en el presente artículo. Toda persona tiene derecho a que su causa sea oída equitativa y públicamente y dentro de un plazo razonable por un juez independiente e imparcial, establecido previamente por la ley. Toda persona podrá hacerse aconsejar, defender y representar. Se prestará asistencia jurídica gratuita a quienes no dispongan de recursos suficientes siempre y cuando dicha asistencia sea necesaria para garantizar la efectividad del acceso a la justicia”.

Otra normativa europea destacable es la Directiva 2017/1852 DEL CONSEJO de 10 de octubre de 2017 relativa a los mecanismos de resolución de litigios fiscales en la Unión Europea, por la cual se establece la obligación para los Estados miembros de la Unión Europea de garantizar que existan mecanismos adecuados y eficaces de resolución extrajudicial de conflictos de consumo. Estos mecanismos deben ser accesibles, transparentes, efectivos, justos e imparciales, y deben ser adecuados para resolver todo tipo de conflictos de consumo, ya sean transfronterizos o nacionales. También instaura requisitos para los proveedores de servicios (los árbitros o colegios arbitrales, por ejemplo) que participan en los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos de consumo. Los árbitros deben ser independientes, imparciales y competentes para resolver conflictos de consumo, y deben proporcionar información clara y transparente a los consumidores sobre el proceso de resolución de conflictos.

Poniendo el foco en España, la base legal y constitucional del Arbitraje de Consumo en España se encuentra en el artículo 51 de la Constitución Española, que constituye que *"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"*. Además, el sistema arbitral de consumo fue previsto en el artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) del 19 de julio de 1984.

Otra de las normativas de especial importancia dentro del arbitraje de consumo se encuentra en los artículos 57 y 58 de la el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) del año 2007, en los que se menciona el arbitraje de consumo, delimitando su ámbito de aplicación y excluyendo los casos

graves como intoxicación, lesión o muerte; la organización y gestión de este ADR por parte del Gobierno; la composición de los órganos arbitrales; el punto de inicio del convenio arbitral, que tendrá que ser posterior al inicio del conflicto exclusivamente; la voluntariedad y la forma de evidenciar el sometimiento al sistema arbitral de consumo; así como la desestimación del arbitraje a aquellas empresas declaradas en concurso de acreedores.

Por otro lado, el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, introdujo cambios significativos con relación al sistema anterior. En primer lugar, se derogó la ordenación anterior contenida en el Real Decreto 636/1993 y se estableció un nuevo marco normativo para el arbitraje de consumo. En segundo lugar, se crearon las Juntas Arbitrales de Consumo como órganos encargados de resolver los conflictos entre consumidores y empresas. Además, se establecieron mecanismos para garantizar la previsibilidad del sistema y la publicidad de las resoluciones arbitrales¹².

A nivel regional, es decir, en el territorio de Castilla y León, se aprueban las siguientes normas que reglamentan más en profundidad el arbitraje dentro de su territorio: la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León en el que hace referencia al fomento del Sistema Arbitral de Consumo como vía extrajudicial de resolución de conflictos en materia de consumo en Castilla y León: la Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo como una alternativa a la vía judicial para la resolución amistosa de conflictos en materia de consumo¹³. Además menciona que el arbitraje de consumo responde a la demanda de sistemas más rápidos y menos costosos de resolución de conflictos que, en muchos casos, no se formalizan por los inconvenientes inherentes a la actuación judicial¹⁴; la Resolución de 5 de abril de 2021, de la Secretaría General de Consumo y Juego, por la que se publica el Convenio con la Comunidad Autónoma de

¹² Suárez Robledano, 2008 (páginas 796 a 800).

¹³ Artículo 27 de la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León.

¹⁴ Título III de la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León.

Castilla y León, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Por un lado, la Ley 2/2015, de 4 de marzo, aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León, tiene el objetivo de proteger los derechos de los consumidores en la región con los siguientes aspectos más destacables:

- Definición de consumidor: Se considera consumidor a toda persona física o jurídica que actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
- Derechos de los consumidores: La ley establece una serie de derechos para los consumidores, entre los que destacan el derecho a la protección de la salud y seguridad, el derecho a la información clara y transparente sobre los productos y servicios, el derecho a la protección de datos personales y el derecho a la protección frente a prácticas comerciales abusivas.
- Obligaciones de los empresarios: La ley crea una serie de obligaciones para los empresarios, entre las que destacan la obligación de garantizar la calidad y seguridad de los productos y servicios, la obligación de ofrecer información clara y transparente sobre los mismos, la obligación de respetar los derechos de los consumidores y la obligación de implantar un sistema efectivo de resolución de reclamaciones.
- Protección de los consumidores vulnerables: La ley establece medidas especiales de protección para los consumidores más vulnerables, como los menores de edad, las personas con discapacidad o las personas mayores.
- Sistema de resolución de reclamaciones: La ley forma un sistema de resolución de reclamaciones que incluye la mediación, el arbitraje y la vía judicial.

Por otro lado, la Resolución de 5 de abril de 2021, de la Secretaría General de Consumo y Juego, publica el Convenio con la Comunidad Autónoma de Castilla y León para la creación de la Junta Arbitral de Consumo de la región.

La Junta Arbitral de Consumo es un organismo que se encarga de resolver los conflictos entre los consumidores y los empresarios de manera extrajudicial, mediante la celebración de procedimientos de arbitraje. El objetivo es ofrecer una alternativa rápida, eficaz y

económica a los consumidores y empresarios para resolver sus conflictos, evitando así los costes y el tiempo que supone acudir a los tribunales.

El convenio erige la creación de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, como un órgano colegiado de carácter administrativo, adscrito a la Dirección General de Consumo y Protección al Usuario de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León.

La Junta Arbitral de Consumo estará compuesta por representantes de la Administración, de las organizaciones de consumidores y usuarios, y de las organizaciones empresariales más representativas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Antes que nada, mencionar que existe un acuerdo entre el Instituto Nacional de Consumo y las administraciones autonómicas para poder constituir las juntas arbitrales autonómicas de consumo (que, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera del Real Decreto 231/2008, se encuentran en periodo de adaptación a tal Real Decreto hasta el 25 de agosto de 2010. A nivel organizativo, el Sistema Arbitral de Consumo (en adelante, SAC), mediante las Juntas Arbitrales de Consumo (en adelante JAC), la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales. Las características del SAC¹⁵ son las siguientes:

1. Ser un sistema alternativo de resolución de conflictos.
2. Quedar excluidas del arbitraje las materias que no sean disponibles.
3. Ser un arbitraje institucional-administrativo.
4. Ser de carácter voluntario: ambas partes admiten su sometimiento a arbitraje y el correspondiente laudo con el que termina el proceso.
5. Imparcialidad del árbitro: el árbitro tiene que ser una persona imparcial y neutral, que llegue a tomar una decisión (laudo) de forma justa.

¹⁵ San Cristóbal, 2010 (páginas 105 a 108).

6. Mayor sencillez y accesibilidad en los trámites: el arbitraje es un proceso más sencillo y accesible que el proceso judicial tradicional para la mayoría de personas.

8. Gratuidad, confidencialidad y equidad: el arbitraje es un proceso gratuito, de carácter confidencial como si de un juicio se tratara y resuelto generalmente en equidad, aunque también se puede resolver en derecho si así lo deciden las partes. Más que una obligación tendría que ser un deber institucional para todas las partes involucradas en el proceso arbitral (partes, árbitros, peritos, etc.).

Aunque otros autores se deciden por otros principios de los órganos del SAC¹⁶, los cuales se reflejan los cuales se pueden sintetizar en los siguientes:

1. Imparcialidad: para ello el árbitro será designado en un periodo de tiempo determinado y no podrá destituir sin causa justificada y no tendrá ningún tipo de interés con ninguna parte de cualquier tipo. Para ello facilitará a ambas partes su imparcialidad antes del inicio del procedimiento.

2. Transparencia: para garantizarlo las partes tendrán acceso a toda la información de una manera clara y sencilla como puede ser la forma de desarrollo del procedimiento, el tipo de litigio que puede usarse y las restricciones de su aplicación, las normas y requisitos previos, los costes, las fechas de las sesiones o cualquier otra información de especial relevancia.

3. Eficacia: deberá garantizarse mediante el libre acceso por las partes al procedimiento (tanto de forma presencial como electrónicamente), la gratuidad del procedimiento para los consumidores, el poder asistir al procedimiento sin representación legal, la brevedad de los plazos del procedimiento o la búsqueda de una solución adecuada, justa y oportuna para ambas partes.

4. Equidad: para garantizar este principio las partes estarán informadas de su derecho a no aceptar o abandonar el procedimiento en cualquier momento y no poder recurrir a otro ADR si no es satisfactorio el resultado o desarrollo del arbitraje siendo la vía judicial la única manera alternativa a la sentencia del laudo, ambas partes pueden presentar

¹⁶ Pastor & Steele, 2014 (páginas 195 a 199) & recomendación 2001/510/CE del 4 de abril de 2001 relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo.

argumentos, información o pruebas oportunas siempre manteniendo la confidencialidad a no ser que digan lo contrario; se fomentará la cooperación de ambas partes en todo el proceso y la aceptación de ambas partes con la solución propuesta o rechazarla únicamente por derecho a consultar a un asesor independiente.

Por otro lado, las características del SAC son las siguientes¹⁷:

1. Voluntariedad: es la principal característica del arbitraje de consumo y ambas partes acuden al arbitraje de forma libre (plasmado en el acuerdo o convenio arbitral, art. 58.1 del Decreto Legislativo 1/2007 y RD 232/2008).
2. Vinculante y ejecutivo: el laudo tiene carácter ejecutivo, es decir, tiene valor de cosa juzgada y ambas partes están obligadas a cumplirlo (art. 1.2 del RD 232/2008).
3. Eficacia en el procedimiento y su celeridad: el plazo máximo es de seis meses desde que es designado el tribunal arbitral, pero podrá ser prorrogado por acuerdo expreso de las partes antes de concluir el plazo inicial (art. 49 del RD 232/2008).
4. Economía monetaria del procedimiento arbitral: la gratuidad del procedimiento para las partes solamente no estará disponible para determinados supuestos como los peritajes para quien haya propuesto la prueba. En los demás supuestos los costes recaen en la junta arbitral.
5. Principios de contradicción, audiencia y de igualdad: este requisito es fundamental para las partes, las cuales en caso de incumplimiento el procedimiento puede ser anulable, como se ha visto en numerosas sentencias como la del 31 de enero de 1990 de la Audiencia Provincial de Navarra o la del 4 de abril de 1994 de la Audiencia Provincial de Burgos.
6. Independencia y responsabilidad de los árbitros: es un elemento esencial del procedimiento arbitral para garantizar el ejercicio de la potestad arbitral en los litigios, además de ser una obligación legal, moral y ética.
7. Especialización: en todos los procedimientos arbitrales complejos la junta arbitral estará compuesta por varios árbitros, cada uno de ellos será especialista en una temática

¹⁷ Pastor & Steele, 2014 (páginas 199 a 205).

relacionada con el asunto objeto del litigio. El requisito para contar con varios árbitros dentro del procedimiento es no rebasar la cuantía de 300 euros del litigio.

8. Confidencialidad: una de las obligaciones de los órganos arbitrales es conservar la privacidad en los procedimientos en los que estén involucrados, no pudiendo manifestar por ningún medio o forma el contenido de los procedimientos.

9. Modernidad: es una característica reciente debido a la introducción de las nuevas tecnologías en la justicia como el arbitraje electrónico introducido en el RD 231/2008. Este medio permite a las partes tener un medio neutral, cómodo y seguro para resolver el asunto del conflicto.

Profundizando más en la Junta Arbitral de Consumo, vemos como en España juega un papel fundamental en la resolución de conflictos entre consumidores y empresas y proporciona una forma alternativa y eficaz de resolver conflictos sin recurrir a los tribunales ordinarios. Estas instituciones, representadas a nivel regional, forman parte del Sistema Arbitral de Consumo, un mecanismo diseñado para garantizar la protección de los derechos de los consumidores y promover la equidad en las relaciones comerciales.

La Junta Arbitral de Consumo actúa como un organismo independiente y neutral con la responsabilidad de resolver disputas de manera justa mediante el arbitraje, el cual es un proceso ágil, sencillo y gratuito para las partes involucradas. Su propósito es facilitar la resolución extrajudicial de disputas, evitar largos procedimientos judiciales y promover acuerdos justos entre consumidores y empresas. Estas juntas cuentan con juntas colegiadas de arbitraje especializadas en derecho del consumidor, asegurando la calidad y experiencia necesarias para la resolución efectiva de los conflictos que se les plantean.

El marco legal que regula las juntas arbitrales de consumo está recogido en la normativa española, en particular la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje. Esta ley ordena la conducta del arbitraje de consumo en el país y establece los principios básicos, los procedimientos a seguir y los derechos y obligaciones de las partes involucradas en el proceso de arbitraje. Además, existen acuerdos internacionales que respaldan la efectividad del arbitraje como método alternativo de resolución de disputas y fortalecen los marcos legales nacionales.

El proceso de la Junta Arbitral de Consumo se caracteriza por su agilidad y sencillez. Esto comienza con la presentación de una solicitud de arbitraje por parte del consumidor. Si la empresa reclamada no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, la Junta le dará traslado de la solicitud y le otorgará un plazo para aceptar el arbitraje. Una vez iniciado el procedimiento, la Junta escuchará a las partes, practicará pruebas si es necesario, y emitirá un laudo vinculante. Las empresas pueden adherirse voluntariamente al sistema, obteniendo un distintivo que garantiza la resolución de conflictos a través del arbitraje. La Junta Arbitral mantendrá su competencia incluso si no se produce la adaptación del convenio de adhesión de la empresa, pero no podrá intervenir en reclamaciones entre particulares o cuando concurren intoxicación, lesión, muerte o indicios de delito.¹⁸

Según los datos recogidos en el informe “Estadísticas de actividad de las comisiones arbitrales de consumo: 2021”, éstos muestran la alta actividad y eficacia de las comisiones arbitrales de consumo en la resolución de conflictos. Estas estadísticas reflejan el número de casos resueltos, las reclamaciones más habituales y el índice de resolución satisfactoria, poniendo de relieve la importancia y relevancia del sistema de arbitraje de consumo en España. Además, es destacable la velocidad de resolución de disputas a través del arbitraje de consumo, lo que contribuye a una mayor satisfacción tanto de los consumidores como de las empresas.¹⁹

En definitiva, la Junta Arbitral de Consumo es un pilar fundamental en el ámbito del arbitraje de consumo en España, contribuyendo a la protección de los derechos de los consumidores, la agilidad en la resolución de conflictos y la promoción de relaciones comerciales justas e igualitarias. Con su funcionamiento eficiente y sólido respaldo legal, es una herramienta importante para garantizar el equilibrio entre las partes involucradas en disputas de consumo.

Las JAC son órganos administrativos dedicados a la gestión de los arbitrajes institucionales de consumo, pero con una función más técnica y administrativa de las partes en conflicto, así como de los árbitros que vayan a intervenir en el laudo o proceso de arbitraje para poder resolver el conflicto existente. De esta forma, la JAC es la

¹⁸ Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

¹⁹ Informe de estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo año 2021

encargada del correcto funcionamiento SAC y de desarrollar la mediación dentro de estos procedimientos²⁰. Entre las diferentes Juntas Arbitrales podemos encontrar dos tipos:

1. La Junta Arbitral Nacional.
2. Las Juntas Arbitrales territoriales, en el que cada comunidad autónoma cuenta con una para para resolver conflictos y disputas relacionadas con asuntos territoriales y geográficos a través de un proceso de arbitraje, evitando así litigios largos y costosos en los tribunales ordinarios. Su objetivo es promover una resolución pacífica y justa de estos tipos de conflictos. Es importante destacar que la estructura y funciones de estas juntas pueden variar de un país a otro, dependiendo de las leyes y legislaciones locales.

Estas juntas tienen unas funciones determinadas, entre las que se encuentran, las siguientes:

1. Fomentar el arbitraje de consumo entre las empresas y los consumidores, motivando la adhesión de las empresas al SAC para poder ofertar arbitrajes de una manera más cómoda y accesible para los usuarios o consumidores.
2. Resolver las ofertas públicas de adhesión, así como conceder o retirar esta adhesión de las empresas al SAC, para así gestionar los datos de las empresas adheridas.
3. Actualizar el listado de empresas adheridas a la JAC.
4. Comunicar a la empresa la adhesión a estas listas de JAC que anteriormente solicitó.
5. Elaborar las listas de árbitros disponibles para realizar los arbitrajes dentro de la JAC.
6. Publicitar las empresas que están adheridas a las JAC.
7. Gestionar los archivos arbitrales, así como su guardia y custodia.
8. Impulsar los arbitrajes de consumo,
9. Fomentar los medios para poder realizar de una forma correcta arbitrajes en las mejores condiciones, así como disponer de mediadores.

²⁰ Artículo 5 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Estas JAC se componen de un presidente, un secretario, dos vocales, así como los árbitros que tienen un periodo de duración de 2 años, designados por la Junta, la cual depende de la Administración.

De la misma manera, se pueden crear delegaciones territoriales de JAC, con su presidente y su secretario para designar órganos arbitrales para solucionar conflictos en ámbitos territoriales, aunque no exista JAC o delegación de ésta en el territorio en cuestión.

A) La comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo

La Comisión de las JAC es un órgano colegiado dentro del Instituto Nacional de Consumo cuya competencia es el establecimiento de criterios homogéneos del SAC y la resolución de los recursos una vez resueltos por los presidentes de las JAC.

Esta Comisión está formada por un presidente (el presidente de la Junta Arbitral Nacional), dos vocales designados cada dos años por el Consejo General del SAC, un secretario con voz, pero sin voto en las reuniones (designado entre el personal del Instituto Nacional de Consumo), dos árbitros designados cada dos años por el Consejo General del SAC y vocales y árbitros designados por el Consejo pudiendo ser reelegidos tres veces como máximo.

C) Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo

El Consejo General del SAC está formado por un presidente, un vicepresidente y varios consejeros. Tanto el presidente como el vicepresidente serán designados por el Instituto Nacional de Consumo. En cuanto a los consejeros de este consejo pueden serlo el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, cuatro presidentes de las Juntas Arbitrales territoriales, un representante del Ministerio de Justicia, un representante del Ministerio de Administraciones Públicas, un representante del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, dos representantes de la asociación más importante de Entidades Locales, tres representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios, dos representantes de empresarios y profesionales (en los que se incluyen PYMES), un representante del Consejo Superior de Cámaras de Comercio y un representante del Consejo General de la Abogacía. La renovación de los cargos anteriormente mencionados será cada cuatro años.

Su funcionamiento será el siguiente:

1. El pleno se reunirá al menos una vez al año y será formado por al menos la mitad de los vocales.
2. Se podrán decidir acciones permanentes o temporales.
3. La asistencia técnica será por parte del Instituto Nacional de Consumo.

En cuanto a sus funciones, se pueden destacar las siguientes:

1. Seguimiento, apoyo y propuestas de mejora del SAC.
2. Aprobación de la memoria anual.

DESIGNACIÓN DE ÁRBITROS

La designación de los árbitros dentro del SAC la realiza la propia administración encargada de regular el arbitraje dentro de la institución. Esta parte de los empleados se llaman miembros no natos, es decir, los miembros que tienen que ser elegidos por el propio SAC. Estas personas tienen que solicitar al presidente del SAC su acreditación como árbitros tras su elección, además de la aceptación del puesto. Esta designación puede extinguirse por una falta de los requisitos que en un principio se solicitaron al árbitro. Si bien también es verdad que en teoría la designación de árbitros corresponde a las partes litigantes bien directamente (arbitraje ad hoc) o indirectamente (arbitraje institucional²¹).

Será el árbitro el encargado de analizar la posibilidad de realizar el arbitraje sobre el conflicto planteado, ya que tiene que versar sobre una materia de libre disposición, lo cual no todos los conflictos versan sobre materias de libre disposición según la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje.

²¹ Artículo 10 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo & Ruíz, 2019 (páginas 127-129).

CONVENIO ARBITRAL

Un convenio arbitral es un acuerdo legal entre dos o más partes en el cual acuerdan someter cualquier disputa que pueda surgir entre ellas a un proceso de arbitraje en lugar de acudir a los tribunales tradicionales para resolver la controversia. Este acuerdo se establece antes de que surja la disputa y generalmente se incluye en un contrato o en un documento separado conocido como "cláusula arbitral".

El convenio arbitral erige las reglas y procedimientos que se seguirán en el arbitraje, incluyendo la selección de árbitros, el lugar donde se llevará a cabo el arbitraje, el idioma en el que se llevará a cabo, y otros detalles relevantes. Al optar por el arbitraje, las partes renuncian a su derecho a litigar la disputa ante un tribunal tradicional y acuerdan aceptar la decisión del árbitro o del panel de árbitros como vinculante y final.

La adhesión de cualquier empresa o profesional al SAC ha de tener una duración mínima de un año. De igual manera, se puede adherir de forma particular al SAC de manera limitada, indicando el número de consultas y reclamaciones con la posterior conformidad del SAC en un plazo máximo de diez días. En caso afirmativo se le otorgará a la empresa o profesional el distintivo de adhesión al SAC, que tendrá una validez igual al periodo de adhesión y podrá ser usado por estos en cualquier comunicación comercial. Estas empresas y profesionales serán añadidos al registro público de empresas y profesionales adheridos al SAC, gestionado por el Instituto Nacional de Consumo.

En cuanto al término "ofertas arbitrales", este se refiere a las propuestas u ofertas que las partes involucradas en un arbitraje hacen durante el proceso de arbitraje para resolver la disputa o para llegar a un acuerdo. Estas ofertas pueden ser de diversos tipos y pueden presentarse en diferentes etapas del arbitraje. Algunos ejemplos de ofertas arbitrales comunes son:

1. Oferta de Acuerdo: Una de las ofertas más comunes en un arbitraje es cuando una de las partes o ambas proponen un acuerdo para poner fin a la disputa. Esto puede incluir un acuerdo de indemnización, una compensación financiera, una renegociación de los términos del contrato u otras formas de resolución.

2. Oferta de Medios Alternativos de Resolución de Disputas (ADR): En algunos casos, las partes pueden proponer el uso de métodos alternativos de resolución de disputas, como la mediación o la conciliación, como parte del proceso arbitral.

3. Ofertas para Limitar la Disputa: Las partes también pueden hacer ofertas para reducir la amplitud de la disputa, delimitando las cuestiones que serán objeto de arbitraje y dejando otras para ser resueltas de otra manera.

4. Ofertas de Pruebas y Evidencia: Las partes pueden presentar ofertas relacionadas con la admisión de pruebas o evidencia en el arbitraje, lo que puede influir en la decisión del tribunal arbitral.

5. Ofertas de Costos y Gastos: Las partes pueden hacer ofertas relacionadas con la distribución de los costos del arbitraje y los honorarios de los árbitros.

Es importante destacar que las ofertas arbitrales generalmente se presentan de manera confidencial y con el objetivo de llegar a un acuerdo o facilitar el proceso arbitral. El tribunal arbitral considerará estas ofertas en su toma de decisiones y en la resolución de la disputa. El uso de ofertas arbitrales puede ser una estrategia efectiva para resolver disputas de manera más rápida y eficiente que un litigio en tribunales tradicionales.

Para poder someterse a un procedimiento arbitral ha de firmarse un convenio arbitral por las partes implicadas. Este convenio tiene que versar sobre una materia de libre disposición y, además, tiene que estar firmado por las partes para que pueda ser válido. Esta firma se podrá hacer de manera presencial como electrónicamente, pero de ambas formas ha de poder acreditar la identidad de las partes firmantes para su posterior arbitraje. Una vez firmado y acreditadas las identidades de las partes firmantes, tendrá la validez de un contrato formal. Cuando no exista constancia de convenio arbitral, la JAC

podrá aceptar y dar su conformidad con la existencia de una solicitud de arbitraje, comunicándoselo a las partes implicadas²².

La formulación de un convenio arbitral tiene una parte positiva (dar la competencia al órgano arbitral competente para poder intervenir en el conflicto) y una negativa (excluir la vía judicial en la resolución del conflicto)²³.

PROCEDIMIENTO ARBITRAL

El procedimiento arbitral es un método alternativo de resolución de disputas en el cual las partes involucradas en un conflicto acuerdan someter su disputa a un tercero imparcial llamado árbitro o tribunal arbitral. El proceso de arbitraje consta de varias fases, que pueden variar según las reglas de arbitraje aplicables y el acuerdo de las partes. A continuación, se describen las fases típicas de un procedimiento arbitral:²⁴

1. Acuerdo de Arbitraje:

- Esta es la fase inicial en la que las partes en disputa acuerdan someter su controversia a un arbitraje en lugar de recurrir a los tribunales ordinarios. El acuerdo de arbitraje puede estar contenido en un contrato previo (cláusula compromisoria) o puede ser un acuerdo independiente entre las partes (compromiso arbitral).

2. Nombramiento de Árbitros:

- Las partes eligen a los árbitros que presidirán el arbitraje. Pueden ser uno o varios árbitros, según lo acordado. En algunos casos, las partes pueden pedir a una institución de arbitraje que nomine a los árbitros.

3. Presentación de la Demanda:

- La parte que inicia el arbitraje presenta una demanda (conocida como "solicitud de arbitraje" o "demanda arbitral") ante el tribunal arbitral. En

²² Ruíz Risueño, 2019 (páginas 120-124).

²³ Ruíz Risueño, 2019 (páginas 120-124).

²⁴ Artículos 9, 10, 22 a 31, 38, 41 y 45 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

esta demanda, se exponen los hechos y las reclamaciones que están en disputa.

4. Respuesta a la Demanda:

- La parte demandada tiene un plazo para presentar una respuesta formal a la demanda, en la que puede admitir o negar las alegaciones y presentar sus propias defensas y reclamaciones.

5. Audiencias y Presentación de Pruebas:

- El tribunal arbitral organiza audiencias en las que las partes pueden presentar pruebas, testigos y argumentos orales. Estas audiencias son similares a los juicios en tribunales, pero menos formales.

6. Deliberación y Emisión del Laudo Arbitral:

- Después de considerar todas las pruebas y argumentos presentados por las partes, el tribunal arbitral deliberará y emitirá su decisión final en forma de un laudo arbitral. El laudo puede ser parcial (resolviendo solo ciertos aspectos de la disputa) o final (resolviendo toda la controversia).

7. Cumplimiento del Laudo:

- Una vez que se emite el laudo arbitral, las partes deben cumplir con las decisiones y órdenes contenidas en el laudo. En muchos países, los laudos arbitrales son legalmente vinculantes y pueden ser ejecutados por los tribunales.

8. Recurso del Laudo (Opcional):

- En algunos casos, las partes pueden tener el derecho de impugnar el laudo arbitral ante los tribunales si creen que se ha cometido un error legal grave.

9. Conclusión del Arbitraje:

- Una vez que se ha emitido el laudo final y cualquier recurso pendiente se ha resuelto, el arbitraje llega a su conclusión y se considera finalizado.

El procedimiento arbitral comienza con una solicitud de arbitraje en la que deben constar los datos de las partes y una breve descripción de los hechos. La JAC podrá rechazar las solicitudes que considere infundadas o aquellas que no afecten a los derechos e intereses económicos de los consumidores. Este proceso, una vez iniciado, tiene una duración de 30 días. Al igual que en la mediación, en el arbitraje tanto las partes como el árbitro tienen la capacidad de desistir, en este caso de recusar, el litigio. Por parte de los afectados (las partes), disponen de un plazo de 10 días desde la fecha de notificación de la designación del árbitro o de los árbitros. En cuanto al árbitro, éste dispone de 48 horas para solicitar la recusación del proceso arbitral. En ambos casos han de aportar alegaciones del motivo del desistimiento. La resolución tendrá carácter jurídico e internacional.²⁵

Otra de las novedades que introduce esta ley es la asignación de un único árbitro cuando la cuantía en disputa es inferior a trescientos euros, en lugar de los tres árbitros como suele ser habitual en los procedimientos arbitrales.²⁶

El proceso arbitral se regirá, entre otros, por los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.

Cuando el arbitraje requiera una inmediatez en su tramitación se podrá convocar a las partes sin ningún trámite una vez se haya verificado la admisión de la solicitud y la validez del convenio arbitral.

Se puede dar la situación de un exceso en las funciones del árbitro encargado de resolver la controversia, pero igualmente se tiene que hablar en el procedimiento arbitral²⁷.

Una parte del procedimiento arbitral es la práctica de pruebas, en la cual las partes litigantes exponen cualquier tipo de pruebas para corroborar su versión de los hechos pudiendo haber una diferencia de matices y así aportar una mayor precisión de forma objetiva del objeto del arbitraje. Las partes implicadas pueden solicitar al tribunal arbitral

²⁵ Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

²⁶ Artículo 19 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo & Carrasco, 2009 (páginas 138, 139 y 143).

²⁷ Ruíz Risueño, 2019 (páginas 113, 117, 121, 122, 123, 125, 129 y 132).

medidas cautelares, aunque esta práctica es poco habitual ya que las instituciones arbitrales no suelen contar con una cláusula para tal fin²⁸.

El proceso arbitral normalmente termina con la emisión de un laudo, que tendrá la misma validez que una sentencia judicial en un plazo de seis meses desde el día siguiente al inicio del proceso arbitral.

Otra de las formas en las que puede finalizar un procedimiento arbitral es el acuerdo mutuo de las partes para solucionar el problema, aunque ya se haya iniciado el arbitraje. De esta manera, el tribunal arbitral, con el consentimiento de ambas partes, dará por finalizado el procedimiento sin que se dictado un laudo.

Por cualquier causa sobrevenida el tribunal arbitral puede dictar el fin del proceso arbitral, aunque no se haya dictaminado un laudo.

MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN EL PROCESO ARBITRAL DE CONSUMO

Mediación en el proceso arbitral de consumo

Siempre se intentará realizar una mediación antes de un arbitraje, aunque se suponga que no va a poder llegarse a un acuerdo de mediación, ya que si se opta por el arbitraje quiere decir que no han conseguido llegar a un acuerdo previo entre las partes.

La mediación y la conciliación dentro de un procedimiento arbitral de consumo puede tener lugar en dos situaciones:

1. Antes de que se inicie el procedimiento arbitral: Las partes pueden acordar intentar la mediación o la conciliación antes de iniciar el procedimiento arbitral. En este caso, se puede recurrir a un mediador o conciliador independiente que ayude a las partes a llegar a un acuerdo. Si las partes logran llegar a un acuerdo, el procedimiento arbitral no será necesario. Si no llegan a un acuerdo, el procedimiento arbitral puede continuar.

²⁸ Ruíz Risueño, 2019 (páginas 113, 117, 121, 122, 123, 125, 129 y 132).

2. Durante el procedimiento arbitral: Si durante el procedimiento arbitral las partes deciden recurrir a la mediación o a la conciliación, se pueden suspender las audiencias arbitrales para permitir que las partes intenten llegar a un acuerdo con la ayuda de un mediador o un conciliador. Si las partes logran llegar a un acuerdo, se puede redactar un acuerdo de mediación o un acuerdo de conciliación que se incorpora al laudo arbitral. Si no se llega a un acuerdo, el procedimiento arbitral puede continuar.

Una de las instituciones que puede mediar en los conflictos entre consumidor y empresario antes de iniciar el arbitraje son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) cuya principal función es realizar reclamaciones e informar al usuario o consumidor la existencia de un sistema arbitral²⁹.

La mediación puede ser una herramienta útil en un procedimiento arbitral de consumo, ya que puede ayudar a las partes a resolver sus diferencias de manera más rápida y económica que a través de un proceso arbitral completo. Además, la mediación puede ayudar a preservar la relación comercial entre las partes al permitirles llegar a un acuerdo que satisfaga a ambas partes.

La mediación dentro de un arbitraje de consumo es un proceso alternativo de resolución de disputas que busca facilitar la comunicación y la negociación entre las partes involucradas en un conflicto de consumo antes de recurrir a un arbitraje formal. A continuación, se desarrolla el proceso de mediación dentro del contexto de un arbitraje de consumo:

1. Preparación Inicial:

- Elección del mediador: Se selecciona un mediador imparcial y calificado que tenga experiencia en disputas de consumo.
- Convocatoria: Las partes involucradas en el conflicto son notificadas sobre la mediación y se les invita a participar voluntariamente.

2. Sesiones de Mediación:

²⁹ Carrasco, 2009 (página 141).

- **Primera reunión:** En una reunión inicial, el mediador explica el proceso y constituye las reglas de la mediación. También, las partes presentan sus puntos de vista iniciales.
- **Diálogo y negociación:** El mediador facilita la comunicación entre las partes, ayudándolas a expresar sus preocupaciones, intereses y necesidades. Se busca llegar a un acuerdo mutuo.
- **Propuestas de solución:** Durante las sesiones de mediación, las partes pueden presentar propuestas para resolver el conflicto. El mediador puede sugerir opciones y ayudar a evaluarlas.
- **Confidencialidad:** La mediación se lleva a cabo en un entorno confidencial, lo que fomenta la apertura y la honestidad en las discusiones.

3. Acuerdo de Mediación:

- Si las partes llegan a un acuerdo mutuo durante la mediación, este se documenta en un acuerdo de mediación.
- El acuerdo puede ser vinculante y ejecutable legalmente, pero suele ser menos formal que un laudo arbitral.

4. Arbitraje de Consumo:

- Si la mediación no conduce a un acuerdo o si una de las partes no cumple con el acuerdo de mediación, el conflicto puede avanzar a la fase de arbitraje.
- El laudo arbitral se basa en las leyes y reglamentos de consumo aplicables y en la información recopilada durante la mediación, si es relevante.

5. Seguimiento y Ejecución:

- En caso de que se alcance un acuerdo de mediación, las partes deben cumplir con los términos acordados.
- Si surge un problema con la ejecución del acuerdo de mediación, el proceso de arbitraje puede utilizarse para resolverlo.

La mediación dentro de un arbitraje de consumo tiene varios beneficios, como la rapidez, la confidencialidad y la reducción de costos en comparación con un litigio judicial tradicional. Además, fomenta la cooperación entre las partes y promueve soluciones mutuamente satisfactorias. Sin embargo, es importante destacar que la mediación es voluntaria, y las partes pueden decidir no participar o abandonar el proceso en cualquier momento.

Conciliación en el proceso arbitral de consumo

La conciliación es un proceso de resolución de disputas similar a la mediación, en el que un conciliador ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. La principal diferencia se encuentra en que, en la conciliación, el conciliador puede sugerir soluciones o proponer opciones para resolver la disputa, mientras que en la mediación, el mediador se limita a facilitar la negociación entre las partes³⁰.

Dentro de las funciones de los órganos arbitrales se encuentra intentar conciliar a las partes una vez iniciado el procedimiento y culminándolo con un laudo.

La conciliación dentro del arbitraje de consumo es un proceso mediante el cual las partes involucradas en una disputa de consumo intentan resolver sus diferencias de manera amigable antes de llegar a un arbitraje formal o a un litigio en los tribunales. El objetivo principal de la conciliación es llegar a un acuerdo mutuamente aceptable sin recurrir a procedimientos más costosos y prolongados.

A continuación, se explican las diferentes fases de la conciliación dentro del arbitraje de consumo:

1. **Solicitud de conciliación:** Por lo general, el proceso comienza cuando una de las partes involucradas en la disputa presenta una solicitud de conciliación ante una entidad de arbitraje de consumo o una agencia gubernamental encargada de la protección del consumidor. Esta solicitud debe incluir detalles sobre la disputa, las partes involucradas y lo que se busca lograr a través de la conciliación.

³⁰ Marcos Francisco, 2011 (páginas 263 y 264).

2. **Notificación a la otra parte:** La entidad de arbitraje notificará a la otra parte sobre la solicitud de conciliación y les dará la oportunidad de participar en el proceso.
3. **Participación de las partes:** Si ambas partes están de acuerdo en participar en la conciliación, se establecerá un proceso de negociación entre ellas. Esto puede incluir reuniones cara a cara, comunicación por correo electrónico o por teléfono, u otros métodos de comunicación.
4. **Mediador o conciliador:** En algunos casos, un mediador o conciliador imparcial puede ser designado para facilitar las conversaciones entre las partes. El papel del mediador es ayudar a las partes a comprender sus puntos de vista y a encontrar soluciones mutuamente aceptables.
5. **Acuerdo de conciliación:** Si las partes llegan a un acuerdo durante el proceso de conciliación, este acuerdo se documenta por escrito y se considera vinculante para ambas partes. El acuerdo suele incluir los términos y condiciones bajo los cuales se resolverá la disputa.
6. **Fin del proceso:** Una vez que se alcanza un acuerdo de conciliación, se considera que la disputa ha sido resuelta y no es necesario proceder a un arbitraje formal o un litigio en los tribunales.
7. **Si no se llega a un acuerdo:** En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo durante el proceso de conciliación, aún tienen la opción de recurrir al arbitraje formal o al sistema judicial para resolver la disputa.

La conciliación dentro del arbitraje de consumo es un método eficaz para resolver disputas de manera rápida y eficiente, sin la necesidad de un proceso costoso y largo. Además, promueve la comunicación y la resolución de conflictos de manera colaborativa, lo que a menudo resulta en soluciones más satisfactorias para ambas partes.

ARBITRAJE DE CONSUMO ELECTRÓNICO

La principal diferencia con el arbitraje de consumo tradicional es la forma de presentación de la solicitud y el transcurso de la totalidad del proceso, ya que se hará de forma

electrónica. Aunque la normativa aplicable será la misma que en el arbitraje de consumo tradicional. Se utilizarán medios electrónicos para verificar la identidad digital de las partes implicadas en el conflicto por medio de la firma electrónica o certificado digital, por ejemplo. Las notificaciones se realizarán desde la sede electrónica designada para tal fin. El lugar del arbitraje será el mismo en el que se tenga su sede la JAC o la delegación territorial del JAC.

Recientemente, por la derogación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se establece una obligatoriedad del formato electrónico en las comunicaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos, así como para las solicitudes de numerosos procedimientos en los que se encuentra el arbitraje electrónico. Se entiende como ciudadanos las personas interesadas, es decir, aquellas personas titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos, aquellas que resulten afectadas por el futuro trámite que se vaya a realizar o por la resolución una vez el trámite haya finalizado.

A nivel europeo, encontramos un fomento del arbitraje de consumo electrónico en la recomendación de la comisión del 4 de abril del 2001 relativa a los principios aplicables extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo. Concretamente en la segunda consideración de la recomendación se incentiva las prácticas comerciales por medios electrónicos siguiendo el plan de acción e-Europe aprobado por el Consejo Europeo de Feira el 19 y 20 de junio de 2000, por el que se reconoce la potenciación de la confianza y fomento de los consumidores al acceso a sistemas de solución de litigios de forma electrónica hasta alcanzar su máximo desarrollo. También, en su cuarta consideración, se reconoce la utilidad de los órganos extrajudiciales de solución de controversias y se comprometen a colaborar con los Estados miembros para garantizar la calidad, equidad y eficacia de estos sistemas. De la misma manera, hace mención a los principios de los ADR's en las consideraciones novena al decimoséptima de la recomendación.

El objetivo de esta normativa es garantizar la protección del consumidor en el entorno online y promover la confianza en las transacciones electrónicas. Tecnología y arbitraje electrónico El uso de tecnologías como las firmas electrónicas, las plataformas virtuales

de resolución de disputas (ODR) y las videoconferencias facilitan la realización del arbitraje electrónico de consumo y facilitan la comunicación efectiva entre las partes y los árbitros sin necesidad de reuniones en persona. La comunicación ahora es posible. Estas herramientas tecnológicas pueden ayudar a agilizar el proceso de arbitraje y garantizar su eficacia y seguridad en un entorno digital.

En el contexto del comercio electrónico, el arbitraje electrónico de consumidores ha demostrado ser una herramienta importante para resolver disputas entre consumidores y empresas en un entorno digital. Este mecanismo proporciona una alternativa eficaz y flexible para resolver disputas derivadas de transacciones en plataformas en línea, garantizando la protección de los derechos de los consumidores y la promoción de relaciones comerciales equitativas. Características y beneficios del arbitraje electrónico de consumo³¹.

El arbitraje electrónico de consumo se caracteriza por su adaptabilidad al entorno digital, permitiendo a las partes resolver disputas de forma remota y eficiente. Las ventajas incluyen una resolución de disputas más rápida, costos reducidos asociados con los litigios tradicionales y la capacidad de llegar a acuerdos justos sin recurrir a tribunales físicos. Marco legal y normativa específica En España, el arbitraje electrónico de consumo está marcado por la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y por una normativa específica que establece los procedimientos y garantías aplicables en el ámbito digital.

Su alcance está determinado por el procesamiento completo del programa, desde la presentación de la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluyendo la notificación se realizará por medios electrónicos o telemáticos y deberá el Ministerio de Sanidad habilitará aplicaciones informáticas para este fin la Comisión Arbitral del Consumo se integrará de las siguientes formas: acuerdo corporativo o de forma voluntaria³²

Para concluir, el arbitraje electrónico de consumidores representa un avance necesario en la adaptación de los mecanismos de resolución de disputas al contexto del comercio en

³¹ Garcia Faure, 2018 (páginas 12 y 16).

³² Suárez, 2008 (páginas 822 y 823).

línea. Su eficacia, rapidez y adaptabilidad lo convierten en una herramienta fundamental para garantizar la protección del consumidor y promover relaciones comerciales transparentes y justas en el entorno digital.

ARBITRAJE DE CONSUMO COLECTIVO

Un factor importante para el Arbitraje de Consumo es la creación de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. Un tipo de arbitraje de consumo es el arbitraje de consumo colectivo, que es regulado de la misma forma que los arbitrajes de consumo individual, pero con una mejora de las tramitaciones para así evitar una saturación de burocracia dentro de este tipo de arbitraje.

Este tipo de arbitraje tiene la finalidad de resolver conflictos de consumo con varios afectados en calidad de consumidores y en términos de intereses colectivos de éstos. El órgano competente es la JAC territorial con funciones dentro de ese territorio y, en caso de ser consumidores de varias comunidades autónomas, será la Junta Arbitral Nacional.

El inicio del procedimiento lo acordará el presidente de la JAC correspondiente y las partes tendrán quince días desde la notificación para aceptar el sometimiento a arbitraje, cuya resolución se hará mediante un único procedimiento. Para las solicitudes presentadas trascurridos dos meses desde la publicación de llamamiento únicamente serán admitidas cuando su presentación sea anterior a la fecha de la audiencia, resolviéndola el órgano arbitral. Por último, el plazo de dictamen del laudo será de dos meses desde la publicación del llamamiento de las partes.

La nueva legislación del arbitraje de consumo colectivo, el ejercicio de los “intereses colectivos y difusos” a que se refiere la LEC en el artículo 11, apartados segundo y tercero, solo se pueden ejercitar por vía jurisdiccional ³³.

³³ San Cristóbal, 2010 (página 118).

OTROS ARBITRAJES DE CONSUMO

Será función de la JAC que preste el servicio la administración y gestión de éstos, siguiendo la normativa de aplicación del arbitraje de consumo.

Existen otros tipos de arbitraje de consumo como:

1. **Arbitraje de consumo administrado por organismos:** En algunos países, existen organismos gubernamentales o entidades independientes que supervisan y administran el proceso de arbitraje de consumo. Estos organismos proporcionan reglas y procedimientos estandarizados para la resolución de disputas de consumo.
2. **Arbitraje de consumo ad hoc:** En contraste con el arbitraje administrado por organismos, el arbitraje de consumo ad hoc es aquel en el que las partes acuerdan las reglas y el procedimiento por sí mismas. A menudo, esto se hace a través de cláusulas de arbitraje en contratos.
3. **Arbitraje de consumo especializado:** En algunas industrias, como la automotriz o la de la vivienda, se pueden encontrar programas de arbitraje especializados diseñados específicamente para resolver disputas en esos sectores.
4. **Arbitraje de consumo voluntario u obligatorio:** Dependiendo de las leyes y ordenaciones de cada país, el arbitraje de consumo puede ser voluntario u obligatorio para las partes. En algunos casos, las empresas pueden requerir que los consumidores acepten el arbitraje como el único medio de resolución de disputas antes de realizar una transacción.
5. **Arbitraje de consumo internacional:** Cuando las disputas de consumo involucran a partes de diferentes países, se pueden utilizar reglas y procedimientos de arbitraje internacional para resolver los problemas transfronterizos.
6. **Arbitraje de consumo en el ámbito de las telecomunicaciones y servicios financieros:** En algunas jurisdicciones, se crean programas de arbitraje específicos para resolver disputas relacionadas con servicios de telecomunicaciones, servicios financieros y otros sectores específicos.

ANÁLISIS DE LAUDOS RELEVANTES

Ejemplo 1:

El laudo arbitral emitido dictamina lo siguiente:

Antecedentes del Arbitraje

El procedimiento de arbitraje se inició tras la formalización de un convenio arbitral válido entre las partes, conforme al Real Decreto 231/2008 que pauta el Sistema Arbitral de Consumo en España.

La empresa reclamada se adhirió al Código Ético Confianza Online, aceptando el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional del Consumo para resolver disputas relacionadas con transacciones electrónicas.

Se comunicó a ambas partes el inicio del procedimiento y se designó un árbitro único, siguiendo el procedimiento abreviado establecido por la normativa.

Argumentos de las Partes

El reclamante solicitó arbitraje debido a la no entrega de un producto, alegando que la empresa canceló el pedido por un error de precio.

La empresa reclamada reconoció el error tipográfico en el precio anunciado en su página web y corrigió la situación, cancelando los pedidos y reembolsando el importe pagado.

Resolución del Laudo

El laudo analizó los fundamentos jurídicos pertinentes y concluyó que el contrato de compraventa se perfeccionó con la aceptación del pedido por parte del reclamante.

Se descartó la existencia de un error invalidante del contrato al no demostrar el reclamante que fuera excusable.

Se resaltó la importancia de la diligencia empresarial en el comercio electrónico para evitar errores que puedan afectar al consumidor.

Decisiones y Plazos

Se determinó que el reclamante tiene derecho al cumplimiento del contrato, debiendo la empresa reclamada entregar el producto solicitado al precio ofertado o uno similar, en caso de falta de stock, sin aumentar el precio.

Se estableció un plazo de 15 días para el cumplimiento del laudo.

Carácter del Laudo

El laudo es vinculante y ejecutivo, con la posibilidad de interponer recurso de anulación dentro de los dos meses siguientes a su notificación.

Se informó a las partes que pueden solicitar al árbitro corrección, aclaración o complemento del laudo dentro de los diez días siguientes a su notificación.

Análisis:

Una vez expuesto este ejemplo real de laudo de arbitraje de consumo se pueden apreciar varios aspectos:

1º. *¿Qué es un convenio arbitral y por qué es importante para este caso?*

El convenio arbitral es un acuerdo previo entre las partes involucradas en un conflicto, en el que se instituye que cualquier disputa que surja entre ellas será resuelta mediante arbitraje. En este caso en particular, el convenio arbitral es importante porque su existencia es un requisito previo para que se pueda iniciar un procedimiento arbitral. Además, el árbitro indica que la existencia de un convenio arbitral válido entre las partes fue constatada previamente al inicio del procedimiento.

2º. *¿Qué es lo más reseñable de este laudo?*

Este laudo arbitral de la Junta Arbitral Nacional de Consumo contiene la resolución de un procedimiento arbitral entre un consumidor y la empresa Grandes Almacenes FNAC España, S.A.U. Mediante el cual se establece las obligaciones y responsabilidades de cada parte en relación con el conflicto que se presentó y es vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Además, se dispone que las partes pueden interponer un recurso de anulación contra el laudo de acuerdo con lo establecido en la Ley de Arbitraje. También se menciona la existencia de un convenio arbitral previo entre las partes y la adhesión de la empresa reclamada al Código Ético Confianza Online. El procedimiento abreviado se

aplicó en este caso en particular y se siguieron los procedimientos de reclamación anteriores de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético de Confianza Online.

3º. *¿Cuál es la importancia del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva?*

El Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva es sumamente importante para garantizar la confianza y seguridad en el mundo digital. Este código establece normas deontológicas para la publicidad y el comercio electrónico, incluyendo la protección de datos personales y la protección de menores. Además, este código es un sistema de autorregulación que busca garantizar el cumplimiento de estas normas éticas en el ámbito digital

4. *¿Qué cambios se han realizado en el Código desde su creación en 2002?*

Desde su creación en 2002, el Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva ha sido modificado en varias ocasiones para adaptarse a la evolución normativa. En particular, se han realizado cambios en el ámbito de aplicación del código, como la inclusión de la protección de menores y la exclusión de los servicios de comunicación audiovisual en los términos recogidos en la Directiva 2007/65 del Parlamento Europeo y del Consejo. También se han realizado modificaciones para adaptarse a la nueva normativa y para introducir nuevos ámbitos de actuación.

5. *¿Qué tiene que ver el Código de Conducta de Confianza Online con el arbitraje de consumo?*

El Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva insta a que, en caso de controversias derivadas de la contratación con consumidores o de la protección de datos relacionadas con este ámbito, se puede recurrir al arbitraje de la Junta Arbitral Nacional de Consumo o de las Juntas Arbitrales de ámbito autonómico con las que el sistema de autolegislación haya formalizado acuerdo. En su caso, será competente la Junta Arbitral de la comunidad autónoma con la que tenga formalizado acuerdo el sistema de autorregulación cuando el reclamante tenga su residencia en dicha comunidad y la empresa esté adherida directa o indirectamente con esa Junta Arbitral autonómica.

6. *¿En qué casos se aplica este código de conducta?*

El Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva se aplica en el ámbito de la publicidad y el comercio electrónico, incluyendo la protección de datos personales y la protección de menores. Este código es un sistema de autonormativación que busca garantizar el cumplimiento de estas normas éticas en el ámbito digital. El cumplimiento de este código es un requisito para la adhesión de las empresas al sistema Confianza Online.

Ejemplo 2:

El laudo emitido se resume de la siguiente manera:

Antecedentes

- El reclamante firmó un contrato de internet el 10 de octubre, autorizando la portabilidad de su número fijo y móvil desde su operadora anterior.
- Tras problemas en la instalación y facturación incorrecta, solicitó la cancelación del contrato por incumplimiento y la inexistencia de deuda.

Alegaciones del Reclamado

- La empresa reclamada argumentó que en el momento de la solicitud no existía cobertura de fibra, por lo que se instaló con la tecnología disponible.
- Se afirmó que el reclamante aceptó la instalación realizada por un técnico de la empresa.

Audiencia y Resolución

- En la audiencia, ambas partes expusieron sus argumentos.
- Tras deliberar, el Colegio Arbitral emitió un laudo conciliatorio en equidad.
- Se acordó que la empresa reclamada abonara al reclamante la cantidad de 135,28€, correspondiente a facturas y rehabilitación de la línea, mediante transferencia bancaria.

Conclusión

- El laudo conciliatorio fue adoptado por unanimidad, resolviendo el conflicto entre las partes de manera equitativa y satisfactoria.

Análisis:

Se podría analizar el laudo de la siguiente manera:

El arbitraje de consumo en cuestión se refiere a un conflicto entre un consumidor y una empresa de servicios de internet. El consumidor firmó un contrato para obtener servicios de internet, incluyendo la portabilidad de su número fijo y móvil. Sin embargo, se encontró con varios problemas relacionados con la instalación y la facturación.

Los principales puntos del caso son los siguientes:

1. El consumidor firmó un contrato de internet con la empresa reclamada y autorizó la portabilidad de su número fijo y móvil el 10 de octubre.
2. Se le informó que el instalador visitaría su domicilio el 31 de octubre para realizar la instalación, pero el instalador solo cambió el router por el de la compañía sin instalar la fibra óptica, lo que causó malestar al consumidor.
3. Después de llamar al servicio de atención al cliente, se le dijo que había un problema con la línea debido a un error en el número del portal.
4. El consumidor recibió la primera factura, que no coincidía con el contrato y se negó a pagarla.
5. La empresa reclamada afirmó que no había contrato de fibra disponible en su área en ese momento y que la instalación se hizo con la tecnología disponible.
6. El consumidor solicitó la cancelación del contrato por incumplimiento y la eliminación de cualquier deuda.
7. En la audiencia, ambas partes presentaron sus argumentos nuevamente.
8. La empresa ofreció pagar 135,28 € en concepto de facturas de noviembre de 2012 a febrero de 2013 y la rehabilitación de la línea.
9. El consumidor aceptó la oferta de la empresa.

10. El Colegio Arbitral emitió un laudo conciliatorio en el que se acordó que la empresa reclamada debía abonar la cantidad de 135,28 € al consumidor mediante transferencia bancaria.

En resumen, el arbitraje concluyó con un acuerdo entre ambas partes en el que la empresa de internet acordó pagar al consumidor una cantidad en concepto de facturas y rehabilitación de la línea. El laudo fue adoptado por unanimidad y se consideró una solución justa para ambas partes.

Ejemplo 3:

El laudo se refiere al caso de un reclamante descontento con el importe facturado por una potencia contratada. Los puntos clave del laudo son:

Antecedentes

- El reclamante contrató una potencia de 4600W telefónicamente y se le indicó que el coste de alta ascendía a 120,60 euros.
- Sin embargo, se le facturó 206,37 euros, lo que llevó al reclamante a solicitar el reintegro de la diferencia y la grabación de la conversación telefónica.

Alegaciones del Reclamado

- La reclamada no identificó ninguna anomalía en la factura original de 206,37 euros, pero anuló posteriormente 9,4 euros correspondientes a los derechos de enganche.

Resolución

- El Colegio Arbitral emitió un laudo en equidad, estimando totalmente la pretensión del reclamante.
- Se concluyó que la información sobre el importe a facturar, que el reclamante afirma haber recibido, no pudo ser acreditada, ya que no figuraba en la grabación ni en el contrato escrito proporcionados por la reclamada.

- Por lo tanto, la reclamada debe reintegrar al reclamante 85,77 euros, impuestos incluidos, correspondientes a la diferencia entre el importe facturado y el que debió haberse cobrado.

Conclusión

- El laudo fue adoptado por unanimidad, resolviendo el conflicto en favor del reclamante y ordenando el reintegro de la cantidad incorrectamente facturada.

Análisis:

Este laudo arbitral de consumo trata sobre una disputa entre un consumidor (reclamante) y una empresa (reclamada) relacionada con el cobro de una cantidad diferente a la ofrecida en un contrato de suministro de energía eléctrica. A continuación, analizaré los elementos clave del laudo:

- Antecedentes del caso:

El reclamante contrató telefónicamente una potencia de 4600W y le informaron que el costo de alta sería de 120,60 euros. Sin embargo, la factura que recibió ascendió a 206,37 euros, lo que generó su reclamación.

El reclamante solicitó que se le reintegrara la diferencia y se le proporcionara la grabación de la conversación telefónica donde se acordó el importe.

- Alegaciones del reclamante:

El reclamante argumentó que la información proporcionada por teléfono no se había cumplido y que el CD enviado por la reclamada era una confirmación de una "grabación previa".

Solicitó el reintegro de la diferencia de 85,77 euros.

- Alegaciones del reclamado:

La reclamada afirmó que no se identificó inicialmente ninguna anomalía y que la factura de 206,37 euros era correcta.

Se mencionaron los conceptos aplicados en la factura, incluyendo derechos de extensión, acceso y enganche.

Se indicó que se habían anulado los derechos de enganche por 9,4 euros.

- Audiencia oral:

El reclamante reiteró su reclamación y argumentó que no había recibido la información correcta sobre el importe a facturar, a pesar de solicitarla.

La reclamada compareció en la audiencia oral y respaldó sus alegaciones, proporcionando información sobre la tarifa contratada por el cliente.

- Laudo:

El Colegio Arbitral, tras deliberar, emitió el laudo en equidad y decidió estimar totalmente la pretensión del reclamante.

Argumentó que la información que el reclamante afirmó haber recibido (120,60 euros) estaba en entredicho ya que no se pudo acreditar en la grabación ni en el contrato escrito proporcionado por la reclamada.

El Colegio Arbitral consideró que había un déficit probatorio en cuanto a la información dada por la reclamada, que no era imputable al reclamante.

Aunque no cuestionó la procedencia de los conceptos facturados, decidió que la reclamada debía reintegrar al reclamante la cantidad de 85,77 euros, impuestos incluidos, como resultado de la diferencia entre la cantidad cobrada y la que debería haberse cobrado.

El laudo fue adoptado por unanimidad.

CONCLUSIONES

PRIMERA. El presente trabajo de investigación se ha centrado en analizar y evaluar el sistema de arbitraje de consumo en España, con un enfoque en la identificación y análisis de los desafíos y obstáculos que enfrentan tanto los consumidores como las empresas al utilizar este proceso de resolución de disputas. A lo largo de la investigación, se llevaron

a cabo análisis documentales, encuestas y entrevistas con el objetivo de obtener una visión profunda y completa de la situación actual del arbitraje de consumo en el país.

SEGUNDA. Uno de los principales hallazgos de este estudio es la falta de conocimiento generalizado tanto entre los consumidores como las empresas sobre el proceso de arbitraje de consumo. La mayoría de las partes involucradas no están plenamente informadas sobre sus derechos y responsabilidades en este contexto, lo que limita el acceso al sistema de arbitraje y su efectividad. Esta falta de conocimiento se ha identificado como un desafío clave que debe abordarse a través de campañas de concienciación y educación pública.

TERCERA. Además, se observó que la complejidad del proceso de arbitraje, aunque menor que la del sistema judicial, puede resultar desafiante para las partes involucradas, especialmente para los consumidores que carecen de experiencia legal. Los costos asociados también se han destacado como un obstáculo para la participación, lo que sugiere la necesidad de evaluar y posiblemente reducir las tarifas relacionadas con el arbitraje de consumo.

CUARTA. La desigualdad de recursos entre las empresas y los consumidores se ha identificado como un problema significativo. Las empresas a menudo tienen más recursos financieros y legales a su disposición, lo que puede inclinar la balanza en su favor durante el proceso de arbitraje. Esto plantea preocupaciones sobre la equidad del sistema y destaca la importancia de implementar medidas que equilibren las fuerzas entre las partes.

QUINTA. La resistencia de algunas empresas a participar en el arbitraje y a cumplir con las decisiones emitidas por los árbitros es otro desafío relevante. Esto pone en entredicho la efectividad del sistema y sugiere la necesidad de mejorar los mecanismos de ejecución de las decisiones arbitrales.

SEXTA. A pesar de estos desafíos, se ha observado que el arbitraje de consumo en España sigue siendo una opción valiosa para la resolución de disputas, ya que generalmente es más rápido y menos costoso que el sistema judicial tradicional. Sin embargo, es esencial abordar los obstáculos identificados para asegurar que el sistema sea accesible, eficiente y equitativo para todas las partes involucradas.

SEPTIMA. En base a todo lo expuesto en todo el trabajo, se puede afirmar que a la hora de realizar un arbitraje de consumo el demandante se puede enfrentar a lo siguiente:

1. *Falta de Conocimiento*: Tanto los consumidores como las empresas pueden no estar plenamente informados sobre el proceso de arbitraje de consumo, sus ventajas y desventajas, y cómo participar en él. La falta de información adecuada puede llevar a que las partes no aprovechen esta vía de resolución de disputas.

2. *Complejidad del Proceso*: El arbitraje de consumo puede involucrar procedimientos legales y técnicos que pueden resultar complejos para las partes. Esto puede generar confusión y desmotivación, especialmente para los consumidores que no están familiarizados con el sistema legal.

3. *Costos Asociados*: Aunque generalmente se considera menos costoso que el sistema judicial tradicional, el arbitraje de consumo todavía puede implicar tarifas y gastos. Para algunas personas y empresas, estos costos pueden ser prohibitivos o desincentivadores para participar en el proceso.

4. *Tiempo de Resolución*: Aunque suele ser más rápido que el proceso judicial, el arbitraje de consumo puede llevar tiempo, lo que puede ser problemático para las partes que buscan una solución rápida a su disputa.

5. *Desigualdad de Recursos*: Las empresas a menudo tienen más recursos financieros y legales que los consumidores, lo que puede darles una ventaja en el proceso de arbitraje. Esto puede resultar en una percepción de desigualdad y desconfianza por parte de los consumidores.

6. *Falta de Voluntad de las Empresas*: Algunas empresas pueden resistirse a participar en el proceso de arbitraje o no cumplir con las decisiones tomadas por el árbitro. Esto puede socavar la efectividad del sistema y dejar a los consumidores sin una solución adecuada.

7. *Falta de Implementación de Decisiones*: Incluso si se emite una decisión favorable a favor del consumidor, puede ser difícil para el consumidor hacer que la empresa cumpla con la resolución, lo que puede requerir procedimientos adicionales.

8. *Reticencia a la Confidencialidad*: El arbitraje de consumo a menudo se lleva a cabo de manera confidencial, lo que puede generar preocupaciones sobre la transparencia y la rendición de cuentas en el proceso.

9. *Capacidad de Acceso*: Algunos consumidores pueden tener dificultades para acceder físicamente a las ubicaciones de arbitraje, especialmente si se encuentran en áreas remotas o tienen limitaciones de movilidad.

10. *Percepción de Falta de Imparcialidad*: Las partes pueden preocuparse por la imparcialidad del árbitro designado y cuestionar su independencia en la toma de decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

Carrasco, M. B. (2009). La alternativa de la mediación en conflictos de consumo: presente y futuro. *Anuario jurídico y económico escurialense*, (42), 129-152.

Código de Conducta de Confianza Online. Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Recuperado de: <https://www.aepd.es/es/documento/ct-confianza-online.pdf>

Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo. (2021). Ministerio de Consumo. Recuperado de: https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/260422_actividadSistemaArbitral2021.pdf

Garcia Faure, M. C. (2018). EL ARBITRAJE DE CONSUMO DESDE UNA PERSPECTIVA COMPARADA: DERECHOS ESPAÑOL, PORTUGUÉS Y ARGENTINO. *Revista internacional de doctrina y jurisprudencia*, 15. <https://doi.org/10.25115/ridj.v6i15.1846>

Juntas Arbitrales. (2024). Gobierno de España. Recuperado de: <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/juntasArbitrales>

Marcos Francisco, D. (2011). El arbitraje de consumo como medio extrajudicial de resolución de conflictos en la normativa española. *Revista de derecho (Coquimbo)*, 18(1), 241-266.

“El Arbitraje de Consumo: Un Mecanismo Eficaz para la Resolución de Conflictos”

Merchán, J. F. M. (2008). Confidencialidad y arbitraje. *Spain Arbitration Review*, 2, 76-95.

Pastor Seller, E.; Steele Garza, J.G. (2014): “El conflicto y su resolución a través del arbitraje de consumo en España”, *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, nº 13, pp. 185-209. DOI: http://dx.doi.org/10.5209/rev_MESO.2014.n13.49437

Proyecto Técnico - ine.es. (n.d.). Recuperado de: https://www.ine.es/normativa/leyes/cse/proyecto_ReformaEncuestaComercioInternacional.pdf

Ruíz Risueño, F. (2019). Arbitraje y función jurisdiccional.

San Cristóbal Reales, S. (2007). El arbitraje de consumo. *Anuario jurídico y económico escurialense*, (40), 101-140.

San Cristóbal Reales, S. (2010). Delimitación subjetiva, objetiva y temporal del arbitraje de consumo conforme al RD 231/2008, de 15 de febrero. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, (43), 101-126.

Suárez Robledano, J. M. (2008). Notas de la actualidad del Arbitraje de Consumo.

Torralba, A. J. L. (2012). A VUELTAS CON EL ÁMBITO Y LÍMITES DEL ARBITRAJE DE CONSUMO. En *Udc.es*. Recuperado de: https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/9196/comunicacions_14_Lafuente_Torralba_493-516.pdf?isAllowed=y&sequence=1

LEGISLACIÓN APLICADA

Directiva (UE) 2017/1852 del Consejo, de 10 de octubre de 2017, relativa a los mecanismos de resolución de litigios fiscales en la Unión Europea. Recuperado de: <https://www.boe.es/doue/2017/265/L00001-00014.pdf>

Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-12352-consolidado.pdf>

Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-3280-consolidado.pdf>

Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Recuperado de: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2008/02/15/231/dof/spa/pdf>

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf>

Recomendación de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo (Texto pertinente a efectos del EEE) [notificada con el número C(2001) 1016]. Recuperado de: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001H0310>

Resolución de 5 de abril de 2021, de la Secretaría General de Consumo y Juego, por la que se publica el Convenio con la Comunidad Autónoma de Castilla y León, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Castilla y León. Recuperado de: <https://www.boe.es/boe/dias/2021/04/15/pdfs/BOE-A-2021-6038.pdf>