



---

# **Universidad de Valladolid**

## **Facultad de Ciencias Económicas Y Empresariales**

### **Trabajo Fin de Grado**

#### **Grado en Economía**

## **ARBITRAJE DE CONSUMO**

Presentado por:

***Víctor González Martín***

Tutor:

***María Flora Martín Moral***

*Valladolid, 11 de julio de 2024*

## **Resumen**

El presente trabajo se dedica al desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, con el fin de buscar una mayor comprensión sobre la materia objeto de estudio, debido a que en la actualidad aún no se ha conseguido expandir el conocimiento sobre este tema entre los ciudadanos, de forma que puedan aprovecharse de las ventajas que tiene. Para lograrlo, nos centraremos en la definición y características principales del Sistema Arbitral de Consumo, desarrollaremos su normativa, diferenciaremos sus componentes y etapas, y para finalizar, nos enfocaremos en el estado actual de este sistema en España y los retos a futuro que se le presentan.

Palabras clave: Sistema Arbitral de Consumo, arbitraje, consumidor, procedimiento arbitral.

## **Abstract**

In this paper, we will focus on the development of the Consumer Arbitration System, with the aim of seeking a better understanding of the subject under study, since at present it has not yet been possible to increase public awareness of this topic, so that they can take advantage of its benefits. To achieve this, we will focus on the definition and main characteristics of the Consumer Arbitration System, develop its regulations, differentiate its components and stages, and finally, we will focus on the current state of this system in Spain and the future challenges it faces.

Keywords: Consumer Arbitration System, arbitration, consumer, arbitration procedure.

## ÍNDICE

<b>1. Introducción.</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1. Importancia del tema de estudio.</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2. Objetivos del trabajo.</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos.</b> .....	<b>5</b>
<b>3. El arbitraje de consumo.</b> .....	<b>8</b>
<b>3.1. Definición de arbitraje de consumo.</b> .....	<b>8</b>
<b>3.2. Fundamentos económicos del arbitraje de consumo</b> .....	<b>10</b>
<b>3.3. Legislación y marco normativo.</b> .....	<b>13</b>
<b>3.4. Organización del Sistema Arbitral de Consumo.</b> .....	<b>16</b>
<i>3.4.1 Juntas Arbitrales de Consumo.</i> .....	<b>16</b>
<i>3.4.2 Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.</i> .....	<b>18</b>
<i>3.4.3 Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.</i> .....	<b>19</b>
<i>3.4.4. Órganos arbitrales.</i> .....	<b>20</b>
<b>4. El convenio arbitral.</b> .....	<b>21</b>
<b>5. Procedimiento arbitral de consumo.</b> .....	<b>22</b>
<b>5.1. Presentación de la solicitud.</b> .....	<b>23</b>
<b>5.2. Inicio del procedimiento.</b> .....	<b>24</b>
<b>5.3. Designación del órgano arbitral, audiencias y modificaciones de las pretensiones.</b> .....	<b>25</b>
<b>5.4. Laudo.</b> .....	<b>27</b>
<b>6. El arbitraje de consumo electrónico</b> .....	<b>27</b>
<b>7. El arbitraje de consumo en España</b> .....	<b>29</b>
<b>8. Retos del arbitraje de consumo en España</b> .....	<b>31</b>
<b>9. Conclusiones.</b> .....	<b>32</b>
<b>10. Bibliografía</b> .....	<b>34</b>

## **1. Introducción.**

### **1.1. Importancia del tema de estudio.**

En un mundo donde el consumo es parte de nuestra vida, ya bien sea en actos cotidianos, como la compra de unas zapatillas, o en aquellos más complejos, como la compra de un coche, se genera una relación entre empresario y consumidor y, al igual que en toda relación, pueden surgir ciertos conflictos. En la resolución de estos conflictos, es posible que una de las partes posea una ventaja frente a la otra: la empresa va a tener mayor capacidad para obtener mejores servicios para defenderse del consumidor en los conflictos.

Por ello es tan importante la creación de un Sistema Arbitral de Consumo que pueda dar al consumidor la posibilidad de defenderse en igualdad de condiciones.

### **1.2. Objetivos del trabajo.**

El objetivo de este trabajo es hacer una introducción de un tema relevante como lo es el Arbitraje de Consumo y poder entender mejor su funcionamiento.

Por ello los objetivos más específicos serán:

- Conocer la existencia de más sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos
- Tener un conocimiento de la evolución de la legislación española.
- Entender y conocer las distintas etapas del procedimiento.
- Proponer una serie de mejoras al actual Sistema de Arbitraje de Consumo.

Para poder cumplirlos, estructuramos el trabajo en diversas etapas: en primer lugar, comenzaremos con un repaso de los distintos tipos de sistemas extrajudiciales para la resolución de conflictos; a continuación, daremos una definición de nuestro tema objeto de estudio y desarrollaremos el recorrido de su legislación desde sus comienzos hasta la actualidad; en tercer lugar, nos centraremos en la organización del Sistema Arbitral de Consumo en general, sus características en España, y las etapas por las que

deben pasar las partes implicadas en el conflicto, con el objetivo de conocer mejor su funcionamiento; luego, veremos una nueva manera para realizar el Sistema Arbitral de Consumo de manera electrónica; y, por último, los retos a futuro a los que se enfrentará.

## **2. Sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos.**

A lo largo del siglo XX han surgido un conjunto de procedimientos conocidos como “Sistemas Extrajudiciales de Resolución de Conflictos” o ADR, por sus siglas en inglés (Alternative Dispute Resolution). La aparición de estos ha sido consecuencia de la constante búsqueda de la mejora de la eficacia a la hora de resolver los conflictos, con el objetivo de liberar el colapso existente en el sistema tradicional de justicia administrativa (Sánchez Morón, 1991). Es por esta razón que varios autores a lo largo del último siglo se han planteado el desarrollo de distintas vías extrajudiciales, capaces de satisfacer las necesidades de resolución de conflictos de una parte de la población, sin que sea necesario acudir a la justicia ordinaria (Escartín Escudé, 2012). Las estadísticas de los últimos años nos muestran una costumbre entre la población española de presentar sus disputas frente al sistema judicial, incluso en las primeras etapas de confrontación (Sáez Rodríguez, 2016). Un adecuado desarrollo de los sistemas extrajudiciales de conflicto en el país sería una de las claves para alcanzar esa descongestión del sistema judicial actual.

Una mejora de estos sistemas consolidaría la eficacia del sistema judicial y extrajudicial, garantizándole a la población la seguridad y la confianza en los contratos realizados a la hora de comercializar. De esta forma, los consumidores verán respaldados sus derechos, ya que tendrán una vía más simple y eficiente para resolver sus disputas.

Además, podemos mencionar otros factores que han incentivado estos sistemas extrajudiciales, como, por ejemplo: el incremento del número de conflictos, el tiempo de demora en la resolución y el inmenso coste de procedimiento en los que se ven sumergidos las partes de la vía judicial tradicional, desproporcionado frente al valor de la reclamación, entre otros (García Faure, 2017).

Por un lado, nos encontramos con los mecanismos de autocomposición, como pueden ser:

- La transacción: En este mecanismo, las propias partes pueden resolver el conflicto basándose en el principio general de la libertad de contratación (art. 1255 del Código Civil), el cual estipula que los contratantes podrán establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, mientras que esto no vulnere las normas de orden público. Es así como, este contrato tiene por objeto evitar un proceso judicial o arbitral (conocida como transacción preprocesal), o bien, finalizar el proceso que se encuentre iniciado (transacción procesal). En el caso que nos incumbe, la transacción procesal arbitral dará por finalizado el litigio a través de un laudo, que tendrá efecto de cosa juzgada (San Cristóbal Reales, 2011).
- La conciliación: Se trata de un proceso donde existe una tercera persona (o “conciliadora”), la cual se dedica a escuchar el conflicto entre las partes e interviene para proponer distintas soluciones que, si son aceptadas por las partes, esta solución las vinculará y su cumplimiento será obligatorio. La diferencia con la mediación es que, en este caso, el conciliador deberá proponer una fórmula conciliatoria, mientras que el mediador puede o no facilitar distintas propuestas de solución (García Montufar, 2001).
- La mediación: Es un procedimiento en el que un tercero (mediador) busca resolver el conflicto entre las partes, intentando que se llegue a un acuerdo. Este concepto será explicado en un apartado a continuación debido a su papel en el arbitraje de consumo.

Por otro lado, se encuentran los mecanismos de heterocomposición, donde la resolución del conflicto queda sometida a un tercero ajeno al mismo, cuya decisión será de obligado cumplimiento por las partes (Escartín Escudé, 2012). Dentro de este mecanismo se hayan la vía judicial tradicional y el sistema de arbitraje (tema objeto de estudio del presente trabajo).

En los últimos años, los Sistemas de Resolución Alternativa de Litigios en materia de consumo han sido objeto de debate y desarrollo en la Unión Europea (UE). En el año

2013, se aprueban el Reglamento (UE) nº 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, de 21 de mayo de 2013 y la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios de consumo. El incremento del comercio digital (particularmente durante la época del COVID-19), los conflictos actuales debido a la crisis energética y las guerras en zonas europeas y alrededores han confirmado la necesidad e importancia de continuar desarrollando un sistema extrajudicial de resolución más efectivo, de bajo coste, y justo para la población europea (Tenhunen & Blanckaert, 2024).

La aplicación directa del Reglamento y la transposición de la Directiva en los distintos Estados Miembros ha supuesto un importante impulso al desarrollo de las ADR en materia de consumo. En la actualidad, la UE realiza revisiones de sus leyes para cerciorarse de que la normativa se encuentre actualizada, y que los países miembros estén facilitando una herramienta cada vez más eficaz a sus ciudadanos (Tenhunen & Blanckaert, 2024).

Actualmente, el ordenamiento jurídico español presenta distintas formas de resolución de conflictos, de las cuales desarrollaremos brevemente a la mediación debido a su papel en el proceso del sistema arbitral de consumo:

### **2.1. Mediación.**

La mediación es un procedimiento que tiene como fin la resolución de conflictos a través de las negociaciones voluntarias entre las partes involucradas en el mismo, y donde la figura del mediador intentará acercar posturas y propondrá posibles soluciones a éste, pero nunca las impondrá (Salorio Díaz, 2019).

La mediación es un mecanismo de autocomposición en los métodos extrajudiciales de resolución de conflictos. Una de las tareas a realizar por los organismos involucrados en el arbitraje de consumo es la de asegurar que estas mediaciones se lleven a cabo, y de otorgar a los mediadores las herramientas necesarias para mejorar las funciones de los órganos arbitrales (art. 6 RDSAC). Salvo en los casos que no proceda, según lo previsto en el art. 38 del RDSAC.

No se puede olvidar que la mediación es un proceso de negociación asistida y, por ello, no debe dejar de calificarse como una forma autocompositiva de métodos para

la resolución de conflictos (Ordeñana Gezuraga, 2010).

En el caso de España, los ciudadanos no poseen la costumbre de resolver de manera “amigable” una disputa, esto se debe a la consideración entre los españoles de que la herramienta principal y única de resolución de conflictos es el sistema judicial tradicional. Es por eso que, a pesar de que los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos se han ido desarrollando en el país, la mediación aún no se considera, entre la población, como una vía válida y eficaz (Sáez Rodríguez, 2016). El camino a recorrer en busca de un crecimiento del alcance de este sistema todavía es muy amplio, pese a la influencia que ha aplicado la UE para su desarrollo.

Como aspecto negativo de esta mediación previa al arbitraje, algunos autores creen que es contrario a la agilidad que busca el proceso arbitral e incluso algunos dudan directamente de si debería de existir este proceso dentro del procedimiento arbitral (Salorio Díaz, 2019).

### **3. El arbitraje de consumo.**

El arbitraje de consumo posee una gran relevancia en nuestra sociedad actual, presentando una mayor importancia en los países desarrollados. Esto se debe a la necesidad de proteger a los consumidores y usuarios frente a un mundo cada vez más industrializado, donde el consumo es la principal fuente de arrastre de la economía.

#### **3.1. Definición de arbitraje de consumo.**

En la actualidad, el arbitraje de consumo se encuentra regulado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (en adelante, RDSAC). El RDSAC, en su artículo 1.2, define el Sistema Arbitral de Consumo (SAC) como un procedimiento de resolución extrajudicial, dedicado a resolver los conflictos de ámbito económico vinculados a los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores. Estos derechos surgen en el ejercicio de actos llevados a cabo por usuarios o consumidores que han adquirido un bien o un servicio para su consumo final frente a empresas o profesionales (Reales, 2007). El art. 2.1 del RDSAC sostiene que sólo podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos detallados previamente en el art. 1.2 del RDSAC que versen sobre materias de libre disposición de



las partes conforme a derecho. Añadiendo, que no podrán resolverse a través del arbitraje de consumo controversias que versen de materias que no sean de libre disposición como en las que exista intoxicación, lesión o muerte; o bien, indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivados de ellos (art. 2.2 RDSAC).

Para llevar a cabo el procedimiento, un árbitro imparcial (o árbitros) es designado por la Junta Arbitral de Consumo o, en ciertos casos en donde la ocasión lo permita, entre las partes. Dicho árbitro será el encargado de escuchar a ambas partes y solventar el conflicto mediante una decisión vinculante.

Entre las características principales del Arbitraje de Consumo podemos destacar las siguientes:

- Es un arbitraje administrado. Según el artículo 3.2 del RDSAC, las Juntas Arbitrales de Consumo actuarán como órganos encargados de la administración del arbitraje. Las mismas se registrarán, en lo no previsto en este Real Decreto, por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Por ende, la estructura del arbitraje de consumo será sufragada por la Administración (Marín López, 2007).
- El procedimiento es voluntario. Se observa en el artículo 24.1 del RDAC en el que se especifica que ambas partes deberán decidir voluntariamente someterse al procedimiento mediante convenio arbitral (Marín López, 2007).
- Es unidireccional. Lo cual implica que sólo existirá arbitraje cuando la reclamación sea formulada por el consumidor frente al empresario. Esta característica no impedirá que el demandado pueda defenderse e, incluso, presentar una reconvencción contra el consumidor (siempre y cuando se refiera al mismo objeto de discusión).
- Es un procedimiento gratuito. El principio de gratuidad se detalla en el art. 41 RDSAC. Esta característica es considerada la clave del éxito del arbitraje de consumo en España, debido a que es el incentivo necesario para que los consumidores ejerzan su derecho y que, al hacerlo, no se encuentren vulnerables frente al poder que pueden llegar a tener las empresas (Marín López, 2007).

- Tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, en atención al art. 1.2 del RDSAC. Lo cual significa que las partes estarán obligadas a cumplir con el laudo dictado, debido a que la decisión arbitral produce efectos de cosa juzgada. La resolución del conflicto se realizará en equidad, siempre que las partes no expresen lo contrario, en tal caso la decisión se adoptará en derecho. Debemos tener clara la diferencia entre estos tipos, siendo el arbitraje en equidad aquel en el que el árbitro adopta una decisión basada en su leal saber y entender, mientras que en el de derecho, resolverá el conflicto basándose en el ordenamiento jurídico vigente.

### **3.2. Fundamentos económicos del arbitraje de consumo**

En cuanto a los fundamentos económicos que subyacen al arbitraje de consumo, vamos a centrarnos en las razones más relevantes que incentivan su utilización:

- Costes de transacción.
- Eficiencia del proceso.
- Maximización de la utilidad.
- Incremento de la competitividad.

Con respecto a los *costes de transacción* de un proceso de arbitraje, como ya hemos mencionado anteriormente, “se trata de un servicio gratuito para las partes que sólo deben costear, en determinados supuestos, la práctica de peritajes” (Ministerio De Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030). Lo cual ayuda a que los costes relacionados con este procedimiento sean más bajos que los de un proceso judicial, siendo este, un factor relevante para decantarse por esta vía extrajudicial de resolución de conflictos.

La reducción de estos costes también suele conllevar un *aumento de la eficiencia* del proceso. Debido a la no necesidad de seguir los pasos de la burocracia judicial y la capacidad de resolver una mayor cantidad de disputas en un menor periodo de tiempo. De esta forma, ambas partes se verán beneficiadas: por un lado, el consumidor posee una vía segura, de menor coste y más rápida, donde podrá ver reflejada una solución a su problema en un corto plazo; y, por el otro lado, este sistema no retrasará o interferirá

en los procesos productivos de la empresa involucrada como contraparte.

En cuanto a la *maximización de la utilidad*, el consumidor tendrá como objetivo el obtener la mayor compensación por la disputa en un tiempo razonable. Sin embargo, desde el lado de la empresa, el objetivo será disminuir lo máximo posible los costes derivados de este proceso y que no le influya en su proceso productivo. El arbitraje es el que da una solución a ambas pretensiones y consigue un equilibrio entre las peticiones de ambas partes sin actuar en defensa de ninguna, ya que actuará de una manera objetiva e independiente (*Preguntas Frecuentes Sobre El Arbitraje De Consumo*, 2023).

Así, tanto las empresas como los consumidores conseguirán ahorrar recursos y tiempo, lo que implica una maximización de la utilidad.

Por último, el *aumento en la competitividad* que presentan las empresas adheridas al SAC frente a las que no se encuentran dentro del sistema. Esto se debe a que, cuando una empresa se adhiere, ésta se incorpora al censo de empresas adheridas y, con ello, se le proporciona un distintivo que facilita la identificación por parte de sus clientes tanto en su propia web como en la web del ayuntamiento correspondiente. Es así como, este distintivo se convierte en un incremento del valor agregado de sus productos y servicios, proporcionando un aumento de la calidad de los mismos. De esta forma, se reforzará la confianza de los consumidores, otorgándoles una garantía más tangible de que sus derechos serán protegidos al máximo frente a cualquier situación donde estos se vean vulnerados.

Como conclusión, podemos decir que el buen funcionamiento del sistema judicial en un país se relaciona directamente con el bienestar económico de la población, lo cual se ha demostrado tanto teórica como empíricamente (Cross, 2002). Esta relación se puede dar a través de dos vías: por un lado, el coste de oportunidad en el que se ven involucradas las empresas cuando sus fondos propios se ven inmersos en el proceso judicial (cuyos tiempos de resolución se pueden extender y retrasar) y se quitan de circulación, provocando una escasez de recursos para destinar a inversiones que incrementarían su actividad; por el otro, un país que presente un marco jurídico inestable con instituciones ineficientes afectará directamente en las decisiones de las

empresas o autónomos, ya que su desconfianza en el sistema judicial y en la adecuada protección de sus derechos dificultará el desarrollo del comercio, al incrementarse los riesgos en las transacciones (Weinstein, Edes, Hale & Pearsall, 2017).

Es así como el coste del comercio aumenta, al no existir una estructura que mejore la confianza en el sistema. Por esa razón, la incorporación de un sistema arbitral de consumo resolverá positivamente estos problemas tanto directa como indirectamente: directamente a través de un aumento de la seguridad de los consumidores (ya que el cumplimiento de sus derechos se verán garantizados) que incrementará las transacciones y con ello, la partida de demanda agregada de la economía; indirectamente debido a que la creación de una vía extrajudicial funcional como lo es el arbitraje de consumo, descongestionaría al sistema judicial solucionando el problema que hemos mencionado con anterioridad de la necesidad de un sistema eficiente para no afectar al coste de oportunidad de las empresas y disminuir el riesgo en las transacciones y contratos.

No obstante, a pesar de estos aspectos favorables, también existen posibles desventajas, entre las cuales podemos destacar:

- Renuncia al derecho a recurrir a pesar de que esto será beneficioso para la parte vencedora, en caso de que la decisión sea errónea, habrá una oportunidad muy limitada de corregirla.
- Costes más altos: en los casos donde el conflicto a resolver tuviera una mayor complejidad, los árbitros podrán solicitar pruebas necesarias para la resolución del conflicto. El pago de estas pruebas, en ciertas circunstancias, recaerá sobre algunas de las partes si así el órgano arbitral lo considerara, provocando un mayor gasto.
- Falta de claridad en los estándares utilizados: como regla general el SAC se regirá por la equidad, es por eso que los árbitros no seguirán la ley estrictamente y, en consecuencia, la resolución no siempre será previsible.
- Transparencia: la resolución podrá estar sesgada hacia una de las partes dependiendo del árbitro escogido.

Los solicitantes sopesarán las ventajas y desventajas y escogerán la vía judicial tradicional o el procedimiento arbitral según lo que les convenga en su circunstancia.

### **3.3. Legislación y marco normativo.**

La base normativa del arbitraje de consumo se encuentra en el artículo 51.1 de la Constitución Española (en adelante, CE) la cual dispone la obligación por parte de los poderes públicos de garantizar la protección de la seguridad, salud e intereses económicos de los consumidores. En ella podemos observar la simbiosis entre el concepto de Estado Social de Derecho y la economía de mercado presente en España. Es así como nuestra Carta Magna intenta proteger a los consumidores frente a la llamada “Sociedad de Consumo” actual y a la fuerte posición en el mercado de las grandes empresas productoras y prestadoras de servicios, intentando, así, reforzar el modelo económico de mercado y Estado Social de Derecho desarrollado en la CE (Rastrollo, 2017).

En aras de conseguir el objetivo planteado en la Constitución, se dictó la Ley 26/1984, de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante LGDCU), encargando al Gobierno, ex artículo 31, la creación de un sistema de arbitraje de consumo que se dedicara a resolver con carácter vinculante las quejas o reclamaciones de los consumidores siempre que no versen sobre materias que no sean de libre para las partes como intoxicación, lesión, muerte ni existan indicios de delito. Además, en ella se desarrollan los principios, criterios, obligaciones y derechos que le corresponden a los consumidores y usuarios. Un sistema extrajudicial para la resolución de conflictos, dirigido a conseguir una mayor eficiencia y eficacia a la hora de proteger los derechos de los consumidores. Podemos decir que el art. 31 sienta las bases para impulsar la creación de un Reglamento que desarrolle las funciones del SAC tal y como lo conocemos en la actualidad.

La antigua Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje dio un paso más en relación al arbitraje de consumo, estableciendo un marco general para el tema objeto de estudio, al remover los obstáculos que presentaba la Ley de Arbitraje de 1953. Para cumplir con su objetivo, se declaraba al Sistema Arbitral de Consumo, en su disposición

adicional primera, gratuito y se lo liberaba de la obligación de protocolización notarial de los laudos arbitrales.

Una vez establecidas las bases para el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la ya derogada Ley de Arbitraje de 1953, se aprueba el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, en el cual se establecen la estructura y el funcionamiento del SAC, así como el procedimiento arbitral de consumo.

Del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, destacamos las siguientes cuestiones:

- Se establece una Junta Arbitral de Consumo con ámbito nacional y se crean Juntas Arbitrales de Consumo territoriales, de modo que pueda existir una colaboración entre ellas y las distintas administraciones públicas con la finalidad de proveer a los consumidores del apoyo necesario (art. 3.1 del R.D. 636/1993).
- En él se definen las características del SAC de voluntariedad, gratuidad, carácter vinculante y ejecutivo, rapidez, simplicidad y equilibrio entre las partes. Se establecen los límites de su ámbito de aplicación tanto territorial como funcional, se definen los órganos participantes, el proceso y funcionamiento del Sistema (arts. 3 y 4 del R.D. 636/1993).

Con el objeto de trasponer al ordenamiento jurídico español las nuevas Directivas comunitarias sobre la materia, se realizaron en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios varias modificaciones.

Es por el mencionado motivo, que se dictó el vigente 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 (en adelante, TRLGDCU). El Texto Refundido se estructura en cuatro libros. En el título V del primer libro, se recogen, en su artículo 57 y 58, el régimen general del arbitraje de consumo, donde se desarrolla brevemente el funcionamiento y características del SAC como parte de los procedimientos extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios.

Con la finalidad de intentar homogeneizar lo máximo posible la regulación del

sistema arbitral de consumo, y conseguir la participación activa de la población en el mismo, se dicta la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios. En su disposición final sexta fija el objetivo de dictar, en el plazo de un año desde su entrada en vigor, una nueva regulación del SAC, incorporando también el arbitraje virtual.

Podemos observar cómo, en el art. 57.2 del TRLGDCU se propone la organización, gestión y administración del SAC, llamando a su desarrollo reglamentario. Es así como, el TRLGDCU, se considera el precedente del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (en adelante, RDSAC). Su dictamen contó con el parecer de las comunidades autónomas, a través de la Conferencia Sectorial de Consumo, y con audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios y de las organizaciones empresariales. Y tuvo en consideración su adecuación a la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje<sup>1</sup>, emitida para conseguir un mayor ajuste a las leyes europeas y, de esta forma, armonizar el comercio internacional.

El RDSAC de 2008 conserva las características esenciales del arbitraje de consumo, modificando cuestiones consideradas necesarias con el propósito de mejorar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema. Y, de esta manera, incrementar la confianza de las empresas, profesionales, consumidores o usuarios en busca de acrecentar el uso de este sistema extrajudicial de resolución de conflictos. El RDSAC resuelve cuestiones que habían causado controversias anteriormente en las Juntas Arbitrales de Consumo:

- Se aclaran las materias posibles de ser objeto de arbitraje de consumo, y los requisitos para el inicio del procedimiento.
- Se crean dos órganos esenciales: la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.
- Se presta una mayor atención al desarrollo de las funciones de los distintos órganos que componen el SAC, en busca de conseguir que las partes que lo

---

<sup>1</sup> Ley que deroga a su precedente Ley 36/1988, de 5 de diciembre anteriormente nombrada.

constituyen conozcan sus competencias y limitaciones. Se aclaran las competencias territoriales de las Juntas Arbitrales.

- Se introduce expresamente la publicidad de las resoluciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y del resto de las informaciones relevantes sobre el Sistema Arbitral de Consumo.

- Se regula el arbitraje de consumo electrónico y el del consumo colectivo.

### **3.4. Organización del Sistema Arbitral de Consumo.**

Como autoridades principales a lo largo del procedimiento, el SAC cuenta con las Juntas Arbitrales de Consumo (en adelante, JAC) y los órganos arbitrales.

Sin embargo, con el objetivo de mejorar la integración en el funcionamiento del SAC y garantizar la protección de los usuarios, se implementaron en el RDSAC otros dos órganos: la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.

Debido a su importancia para el correcto funcionamiento del sistema y la seguridad de los usuarios partícipes en él, en el siguiente apartado nos centraremos en desarrollar los organismos encargados de llevar a cabo este SAC.

#### *3.4.1 Juntas Arbitrales de Consumo.*

Como hemos mencionado previamente, en el apartado 3.1 de definición del Sistema Arbitral de Consumo, las Juntas Arbitrales de Consumo son consideradas órganos administrativos, es por ello que en todo lo no previsto en el RDSAC, se regirán por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Además, según Álvarez Alarcón (1999), es imposible negar su carácter institucional si tenemos en consideración que el sistema funciona dentro del ámbito de las Administraciones Públicas y del Estado, las cuales son las encargadas de mantener económicamente a este organismo.

Para conseguir una mayor descentralización de las funciones de las JAC y obtener una relación más directa con los consumidores en cada territorio, el art. 5 del RDSAC constituye una Junta Arbitral Nacional y distintas Juntas Arbitrales Territoriales a lo largo



del país:

- La Junta Arbitral Nacional: se encuentra adscrita a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (en adelante, AECOSAN).
- Las Juntas Arbitrales Territoriales son constituidas mediante convenio colaborativo entre el AECOSAN y las Administraciones Públicas. Esta actuación cooperativa falla en lo económico, ya que el Estado se ahorra los gastos de personal y material invertidos en las Juntas desde la puesta en práctica del SAC (Rodríguez Rodríguez, 2006). Las delegaciones de las mismas podrán ser de ámbito territorial o sectorial (art. 5.2 RDSAC), pudiendo existir JAC de ámbito autonómico, provincial, mancomunidades de municipios o de ámbito municipal (Iboleón, 2012). Sin embargo, según Ruiz Jiménez (2007) es importante destacar que no se podrán formar de manera indiscriminada JAC para mantener los principios de eficacia y racionalidad, presentes en toda actividad de las Administraciones Públicas.

Las JAC estarán compuestas por un presidente, un secretario y el personal de apoyo. El presidente y el secretario deberán ser personal al servicio de las Administraciones Públicas y su elección se llevará a cabo por la administración de la que dependa la junta arbitral correspondiente (Salorio Díaz, 2019). Por su parte, Álvarez Alarcón (1999) sugiere la introducción de la figura de un vicepresidente dentro de las JAC, el cual pudiera reemplazar de manera inmediata al presidente, cuando éste no pudiera realizar sus funciones de manera correcta<sup>2</sup>.

Las Juntas se encargarán de la gestión y fomento del arbitraje de consumo, facilitando un servicio técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los órganos arbitrales (García Faure, 2017).

Entre las funciones de las JAC, destacan: fomentar el arbitraje de consumo, procurando la unión de empresas al SAC a través de ofertas públicas de adhesión; conceder o retirar el distintivo de adhesión al SAC, manteniendo y actualizando los datos de las empresas adheridas y realizando publicidad de las mismas; comunicar al registro

---

<sup>2</sup> A pesar de tratarse sobre el RD anterior ya derogado, este debate sigue vigente en la actualidad.

público de empresas adheridas al SAC los datos actualizados de los profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión a través de la Junta Arbitral de Consumo; gestionar el archivo arbitral, donde se conservan y protegen todos los expedientes arbitrales; asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales; llevar a cabo los libros de registros de los procedimientos arbitrales e impulsar y gestionar los procedimientos de arbitraje de consumo (véase el art. 6 RDSAC)

#### *3.4.2 Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.*

La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo es un órgano colectivo, adscrito al AECOSAN, a través de la Junta Arbitral Nacional. La Comisión estará formada por un presidente, que será también el presidente de la JAC y dos vocales seleccionados por el Consejo General del SAC, de entre los presidentes de las Juntas Arbitrales Territoriales. Otro de los integrantes será el secretario, el cual tendrá voz, pero no voto, en las reuniones, designado entre el personal del AECOSAN. Además, estará asistida por dos árbitros elegidos entre los propuestos por las organizaciones empresariales y profesionales (art. 10 RDSAC).

Dentro de sus competencias más importantes se destacan el establecimiento de criterios homogéneos para el funcionamiento del SAC a lo largo del territorio y la resolución de los recursos y reclamaciones interpuestos frente al laudo dictado por los presidentes de las JAC (art. 9 RDSAC).

Entre otras funciones de las Comisiones de las JAC, podemos destacar:

- La resolución de los recursos que las partes presenten contra la admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje de consumo (art. 11 RDSAC).
- La emisión de diversos informes que ayuden a los árbitros a llevar a cabo sus funciones, proporcionando información que permita mantener la imparcialidad del proceso y, por extensión, de los árbitros involucrados en el laudo (art. 11 RDSAC).

- La también emisión de informes preceptivos sobre la admisión de ofertas públicas de adhesión limitada (art. 11 RDSAC).
- La evacuación de informes para la desacreditación de árbitros del SAC, en consonancia con lo dispuesto en el art. 11 del RDSAC.

En lo que respecta al funcionamiento de la Comisión, los acuerdos que dicta se resuelven por mayoría de votos emitidos, entendiéndose por válida la votación si participa la mayoría de sus miembros (art. 10 RDSAC).

#### *3.4.3 Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.*

El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo (en adelante, CGSAC) es un órgano colegiado, adscrito funcionalmente al AECOSAN, de representación y de participación en materia de arbitraje de consumo (art. 12 RDSAC).

Este órgano está compuesto por: el presidente, quien preside el AECOSAN; un vicepresidente, siendo este también el Director del AECOSAN; y los consejeros, entre los que habrá, de manera obligatoria, representantes de las siguientes instituciones: uno del Ministerio de Justicia, del Ministerio de Administraciones Públicas, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, del Consejo Superior de la Cámara de Comercio y del Consejo General de la Abogacía, dos de las organizaciones empresariales, de la asociación con mayor relevancia a nivel estatal de las entidades locales, de la Administración de consumo de las comunidades o ciudades autónomas y, por último, tres del Consejo de Consumidores y Usuarios (art. 13 RDSAC).

El funcionamiento del CGSAC se desarrollará tanto en pleno como en secciones. En cuanto al pleno, éste se reunirá al menos una vez al año, el cual será considerado válidamente constituido cuando acudan, como mínimo, la mitad de los vocales, aceptándose los acuerdos alcanzados por mayoría de votos emitidos. Si el resultado de la votación fuera un empate, el presidente tendrá voto de calidad. Por su parte, las secciones temporales o permanentes se constituirán para el estudio, seguimiento o análisis de asuntos específicos. Y su composición y funcionamiento se determinará por el CGSAC al momento de su creación (art. 14 RDSAC).

Las competencias del CGSAC establecidas en el art. 15 del RDSAC incluyen el seguimiento, apoyo y propuestas de mejora para el sistema; la aprobación de la memoria anual, de programas de formación de árbitros y de planes estratégicos; la elaboración de directrices para la admisión de ofertas públicas; la propuesta de convenios de constitución de juntas arbitrales; la designación de miembros de comisiones; la facilitación de la cooperación entre juntas y árbitros; la divulgación de informes y laudos; el establecimiento de criterios para órganos especializados y otras funciones asignadas legalmente.

#### *3.4.4. Órganos arbitrales.*

Los órganos arbitrales serán los encargados de solventar los conflictos en materia de consumo. Estos podrán ser unipersonales o colegiados. En ambos casos, los árbitros deberán de cumplir una serie de requisitos de honorabilidad (ejercitando sus funciones de manera independiente, imparcial y confidencial) y cualificaciones (principalmente, el ser licenciados en Derecho). No podrán ser elegidos como árbitros aquellos que hayan participado en la mediación previa al inicio del procedimiento de arbitraje de consumo (arts. 17 y 18 RDSAC).

Los órganos arbitrales unipersonales, introducidos por primera vez en el RDSAC, son aquellos compuestos por un solo árbitro (el cual será designado de entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración Pública) siempre que ambas partes estén de acuerdo, pudiendo oponerse a ello y obligando a designar un colegio arbitral, o cuando el Presidente de la JAC así lo considere, siempre que la cantidad del conflicto sea inferior a los 300 euros (art. 19 RDSAC). Se considera que la elección de un solo árbitro requerirá prudencia por parte del presidente, debido a la débil confianza de los empresarios en los árbitros unipersonales. Es por es por lo que se aconseja optar por un órgano colegiado, incluso en casos de cuantía baja o fácil resolución (Marín López, 2007).

Los órganos colegiados vendrán designados por el presidente de la JAC y estarán compuestos por tres árbitros, que al igual que en los unipersonales serán elegidos de entre los árbitros acreditados. Sin embargo, en este caso serán seleccionados por la Administración, las asociaciones de consumidores y las organizaciones de profesiones.

Ejercerá como presidente de este órgano el árbitro propuesto por la Administración, salvo que ambas partes soliciten de común acuerdo que otro de los árbitros propuestos ocupe este cargo (art. 20 RDSAC).

En ambos casos, acompañando a los árbitros estará la figura del secretario arbitral, el cual posee las siguientes funciones detalladas en el art. 18 del RDSAC:

- Se encarga del cumplimiento de las decisiones de los órganos arbitrales.
- Registra la realización de los actos procesales por parte de los órganos arbitrales o en su presencia.
- Deja constancia del registro de los documentos que sean introducidos en el trámite.
- Documenta las resoluciones de los árbitros.
- Informa sobre las actuaciones arbitrales a las partes y a aquellos que tengan un interés legítimo; levanta acta de las audiencias y notifica las actuaciones arbitrales.

#### **4. El convenio arbitral.**

El convenio arbitral es un acuerdo en el que las partes aceptan resolver sus conflictos a través del SAC. El convenio arbitral tendrá siempre forma escrita, siendo válido cualquier medio electrónico que deje constancia y pueda ser consultado en el momento que sea oportuno (art. 24 RDSAC). Según afirma la doctrina, será suficiente la manifestación de la voluntad de las partes de someterse al SAC, incluso sin su firma en el documento que recoge el acuerdo, siempre que sea clara su aceptación (Albadalejo García, 1990).

El RDSAC contempla varias formas de realizar el convenio, a saber:

- A través de una cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente entre las partes, estos deberán detallar explícitamente la voluntad de las partes de resolver el conflicto utilizando el SAC (art. 24.1 RDSAC).

- Mediante la presentación de la solicitud, siempre que la empresa haya realizado una oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo (en adelante OPASAC). La oferta pública de adhesión al SAC es una declaración por parte del empresario, mediante la cual acepta participar en los procedimientos arbitrales. En ella deberá constar si acepta la resolución en Derecho o en equidad (art. 24 RDSAC) y, además, el plazo de validez de la oferta y si accede a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales (art. 25.1 RDSAC). La OPASAC debe de ser única y se considerará realizada a todo el SAC (art. 25.2 RDSAC). Hay que tener en cuenta tal y como se dice desde el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 que la oferta deberá de hacerse a la JAC que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa lleve a cabo su actividad, pudiendo ser de ámbito nacional, autonómica, provincial o municipal.

Cuando la empresa carezca del derecho de uso del distintivo de adhesión al SAC, pero de todos modos hace uso de este. Esta práctica podría ser considerada como una vía ilegal para formalizar el convenio, ya que se obvia el carácter expreso de la aceptación de éste (Marcos Francisco, 2008).

Algunos autores sugieren que, al tratarse de una relación de consumo, debería de existir una presunción legal por la que ambas partes acepten el proceso del SAC, salvo que una de ellas se niegue expresamente. Sin embargo, no todos los autores comparten esta opinión, ya que hacen hincapié en la posibilidad de que los empresarios respondan de manera hostil al ser obligados a participar en los procesos arbitrales (Solarío Díaz, 2019), destacando la importancia de la característica esencial que presenta el arbitraje de consumo, su voluntariedad.

## **5. Procedimiento arbitral de consumo.**

En el procedimiento arbitral de consumo podemos distinguir distintas fases.

Destacaremos cuatro fases principales:

### **5.1. Presentación de la solicitud.**

Según el art. 34 RDSAC podrán solicitar el inicio de un proceso arbitral de consumo todo aquel usuario o consumidor que haya visto vulnerados sus derechos reconocidos legal o contractualmente. Sin embargo, a pesar de no ser mencionado en el RDSAC, según la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las solicitudes también podrán ser presentadas por asociaciones de consumidores, la no mención de la posibilidad de ser presentadas por las asociaciones, se considera un aspecto negativo debido a que la ayuda prestada por estas asociaciones sería de gran valor para los demandantes a la hora de iniciarse en este procedimiento (Solarío Díaz, 2019).

La solicitud se presentará ante la Junta Arbitral de Consumo de manera escrita, ésta podrá ser entregada de manera presencial (en las oficinas facilitadas por cada Comunidad Autónoma) o mediante las plataformas electrónicas oficiales, siempre que estos medios permitan tener constancia de la solicitud y de su autenticidad (art. 34 RDSAC). La presentación electrónica no implica que el seguimiento de este proceso arbitral deba de ser por esta vía (Guzmán Fluja, 2010). En busca de facilitar y homogeneizar la documentación a presentar, las Juntas Arbitrales de Consumo dispondrán de modelos de solicitud normalizados (art. 34 RDSAC).

La presentación de la solicitud deberá de cumplir una serie de requisitos mínimos, entre los cuales se incluirán: los datos personales del consumidor, domicilio y lugar señalado a efectos de notificación, junto con los datos necesarios para el reconocimiento de la entidad reclamada (art. 34 RDSAC).

Además, se deberá de realizar una breve descripción de los hechos que motivan la controversia y especificar la cuantía y los fundamentos en los que se basa la reclamación. Adjuntando, con ello, el convenio arbitral correspondiente (art. 34 RDSAC).

Junto con esta documentación nombrada anteriormente, el solicitante podrá aportar las pruebas de las que disponga. El artículo 45 del RDSAC dispone que: “serán admisibles como prueba los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento”. La tarea de aceptar o

rechazar las pruebas recaerá sobre los órganos arbitrales. Los gastos derivados de las pruebas aportadas por las partes serán solventados por la parte que las propone y, en caso de tratarse de pruebas compartidas, se dividirán los gastos entre ambos (art. 45 RDSAC).

En caso de que, una vez presentada la reclamación, ésta no reuniera los requisitos mínimos mencionados con anterioridad, el secretario de la Junta Arbitral de Consumo solicitará la subsanación de estos errores en un plazo inferior a 15 días, si se excediese este período, se procederá a su archivo (art. 34 RDSAC).

Razones de inadmisión de la solicitud:

Según lo mencionado con anterioridad, el art. 2 del RDSAC establece que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre materias que no sean de libre disposición por las partes tales como intoxicación, lesión, muerte o aquellos conflictos en que existan indicios racionales de delito.

Además, el presidente de la Junta Arbitral podrá acordar la inadmisión de la solicitud de arbitraje de aquellas que resulten infundadas y en las que no se vean afectados los derechos ni los intereses legítimos de los consumidores y usuarios (art. 35 RDSAC). Según Solorio Díaz (2019) existe una incongruencia entre los escasos requisitos exigidos a los consumidores para iniciar el procedimiento y la inadmisión de una solicitud por parte del presidente de la Junta como consecuencia de la dificultad para reconocer el perjuicio sufrido.

La admisión o inadmisión de la solicitud por parte del presidente de la Junta Arbitral de Consumo podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en un periodo de tiempo de 15 días desde su notificación (art. 36 RDSAC).

Una vez presentado el recurso, el plazo máximo para dictar y notificar una resolución será de tres meses desde que se interpuso. Transcurrido este periodo sin ninguna resolución, se dará por desestimado (art. 36 RDSAC).

## **5.2. Inicio del procedimiento.**

Una vez presentada la solicitud y la documentación requerida, el presidente podrá actuar de dos maneras: admitiendo o inadmitiendo a trámite la solicitud.



En caso de no apreciarse motivos para la inadmisión, si existe un convenio arbitral válido en las formas previstas en los apartados 1 al 3 del art. 24 RDSAC, el presidente de la Junta Arbitral dará comienzo al proceso arbitral y ordenará su notificación a las partes interesadas. En el comunicado que da comienzo al proceso arbitral debe constar expresamente la admisión de la solicitud a arbitraje, también una invitación a las partes interesadas para intentar alcanzar un acuerdo mediante la mediación previa en los casos que proceda y avisar al reclamado de la solicitud de arbitraje para que en el plazo de 15 días presente las alegaciones y pruebas que considere necesarias (art. 37 RDSAC).

Cuando no hay un convenio arbitral previo o el que hay no es válido, se trasladará al reclamado la solicitud de arbitraje y se le hará saber que la solicitud está admitida a trámite, teniendo el reclamado un periodo de 15 días para la aceptación del arbitraje y para la presentación de pruebas y las alegaciones que estime oportunas (art. 24.4, en relación con el 37.3 b) RDSAC).

Transcurrido el citado plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por parte del reclamado, el presidente de la Junta archivará la solicitud, notificándose a las partes (art. 37 RDSAC).

Cuando el reclamado acepta la solicitud de arbitraje de consumo, se dará por comenzado el procedimiento arbitral. Previo a este inicio, si el reclamado está adherido solo para llevar a cabo arbitraje en Derecho, deberá de ser informado al reclamante para que éste acepte o no esta modalidad, en caso negativo se actuará como con una empresa no adherida (Salorio Díaz, 2019). Al igual que en el caso anterior el reclamante será notificado con respecto al comienzo del proceso y una invitación a una mediación previa, en caso de que no se haya realizado con anterioridad (art. 37 RDSAC).

Dejar constancia de esta mediación en el procedimiento arbitral será parte del trabajo del secretario de la Junta Arbitral, que expresará en él la fecha de inicio y fin, así como el resultado de esta mediación (art. 38 RDSAC).

### **5.3. Designación del órgano arbitral, audiencias y modificaciones de las pretensiones.**

Si la mediación previa no tiene un resultado positivo, se designará al árbitro o

árbitros encargados de resolver el conflicto, los cuales, serán elegidos por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo y esta elección podrá venir detallada en la resolución de inicio del procedimiento (art. 39 RDSAC).

Una vez que este procedimiento de selección de árbitros finaliza, se dará audiencia a ambas partes. La audiencia de las partes podrá ser escrita u oral y de manera presencial o de forma telemática (art. 44 RDSAC). La presencia en estas audiencias no es obligatoria, pero sí que será recomendable ya que, a través de este trámite, las partes podrán presentar las alegaciones y las pruebas que estimen convenientes (art. 44 RDSAC). Como aclara Pérez-Cruz Martín (2015) este principio de audiencia simplemente debe entenderse como el ejercicio de poder expresarse y ser oído antes de ser condenado.

El órgano arbitral, en caso de considerarlo necesario para la resolución del conflicto, podrá proponer pruebas complementarias. Los costes asociados a estas pruebas serán asumidos por el propio órgano, salvo que aprecie en el laudo mala fe por alguna de las partes, en cuyo caso, podrá distribuir los gastos como lo considere apropiado.

Salorio Díaz (2019) critica la omisión en el RDSAC de cómo actuar en caso de que una de las partes no pueda acudir a la audiencia por un motivo justificado, algo que sí estaba mencionado en el art. 12 del anterior Real Decreto 636/1993, el cual disponía que se debería de buscar una fecha alternativa. En la revisión del actual RDSAC 231/2008 sí que vemos mención de que una incomparecencia injustificada no impide que se dicte laudo (art. 46 RDSAC).

Antes de que llegue a su final el trámite de audiencias, ambas partes podrán realizar modificaciones de la solicitud y de las contestaciones o proponer reconvencción frente a la parte reclamante.

La reconvencción podrá ser inadmitida por los árbitros si ésta versa sobre temas que no puedan ser admitidos a arbitraje de consumo, esta inadmisión aparecerá recogida en el laudo que pone fin a la disputa. Si, por el contrario, es aceptada la reconvencción, se dará un plazo de 15 días al reclamante para presentar las alegaciones y pruebas oportunas.

#### **5.4. Laudo.**

Por último, el órgano arbitral emitirá el laudo, mediante el cual se pone fin al proceso arbitral, éste tendrá la forma y el contenido recogido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (art. 48 RDSAC).

El plazo para dictar laudo es de seis meses desde el inicio del proceso arbitral, pudiéndose prorrogar por el órgano arbitral si hubiera razones motivadas, este plazo podrá ser suspendido en los plazos previstos en el art. 22 RDSAC o para llevar a cabo la mediación que regula el art. 38 RDSAC. De lograrse un acuerdo conciliatorio entre las partes, el plazo para dictar laudo conciliatorio será de quince días desde la adopción de dicho acuerdo (art.49 RDSAC).

La notificación del laudo, al igual que las actuaciones arbitrales, se llevarán a cabo según lo previsto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

### **6. Arbitraje electrónico**

Debido a la expansión de las nuevas tecnologías en la sociedad actual, en los últimos años ha surgido una nueva manera de hacer operaciones comerciales, el denominado comercio online. Según la Comisión de los Mercados y la Competencia<sup>3</sup>, las compras online pasaron de ser 10.820 millones en el cuarto trimestre de 2018 a 19.175 millones en el primer trimestre de 2023, lo cual es un incremento aproximado de unos 9.000 millones en tan solo 4 años, siendo los sectores de turismo, transporte aéreo y de indumentaria los que mayor porcentaje de ventas online tienen.

Esta nueva manera de comerciar, en la que comprador y vendedor en muchas ocasiones pueden no encontrarse en el mismo país, supone una problemática para llevar a cabo el arbitraje de consumo tradicional. Por esta razón, tiene una gran relevancia la creación de un sistema para la resolución de los conflictos que surjan en estas relaciones comerciales. Es por eso que la Unión Europea crea el Reglamento 524/2013 del

---

<sup>3</sup> Véase CNMC (2023), *El comercio electrónico superó en España los 19.000 millones de euros en el primer trimestre de 2023, un 22,7% más que el año anterior*, disponible en: <https://www.cnmc.es/prensa/ecommerce-1T23-20231006> (consultado el 6 de julio de 2024)

Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre la resolución de litigios en materia de consumo, donde en su art. 1 fija el objetivo de desarrollar una plataforma de resolución de litigios en línea en el ámbito de la Unión y, establece, en su art. 14, que toda empresa que opere en la UE deberá de incluir obligatoriamente en su página web el enlace de la “Plataforma UE de Resolución extrajudicial de litigios en Línea”<sup>4</sup>.

Además, en el año 2013, se aprueba la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), la cual, en su art. 1, pretende garantizar que los consumidores comunitarios puedan acceder a procedimientos de resolución alternativa de litigios que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

En España, esto fue recogido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora en el ordenamiento jurídico español la Directiva Europea 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, cuyo objetivo es el de hacer efectiva la posibilidad de que los consumidores residentes en la Unión Europea puedan utilizar mecanismos de resolución de litigios de manera online.

El desarrollo de las tecnologías también ha permitido la creación de plataformas online que han hecho posible el desarrollo de un SAC electrónico, que al igual que el tradicional se regulará a través del RDSAC. El art. 51 del RDSAC nos dice que el SAC electrónico es aquel en el que todo el procedimiento, desde la presentación de la solicitud hasta la finalización mediante laudo, se realiza de manera online.

Este arbitraje tiene elementos diferenciadores con respecto al arbitraje de consumo tradicional: por un lado, la existencia de una aplicación habilitada por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 a través de la cuál se sustanciará el SAC online y, por el otro, la existencia de la firma electrónica que será la

---

<sup>4</sup> Véase la “Plataforma de la UE de Resolución extrajudicial de litigios en Línea” : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES> (consultado el 6 de julio de 2024)

herramienta utilizada para asegurar la veracidad de las comunicaciones y la identidad de las partes involucradas (arts. 51 y 53 RDSAC).

## **7. El Arbitraje de consumo en España**

En el año 2022 (último año del que se dispone información) estaban adheridas al SAC en España unas 100.000 empresas (Web La Moncloa, 2023)<sup>5</sup>. Lo cual se podría considerar como un pequeño porcentaje del total de empresas en España, ya que según los datos del INE en 2022 habría 3.430.663.

Viendo la información que se nos facilita desde el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y la Agenda 2030, ha habido un claro aumento de la utilización del arbitraje de consumo por parte de los consumidores, pasando de 23.346 solicitudes en 2021 a 59.487 en el año 2022. De entre los servicios que más solicitudes tienen, podemos encontrar: los servicios básicos con 18.464, las telecomunicaciones con 17.001 y bienes comunes 7.725. Del total del año 2022, el SAC ha gestionado un 73% de las solicitudes que se han presentado.

De estas solicitudes que son aceptadas para resolver por el SAC, el 90% de ellas son resueltas a favor de los consumidores (Web La Moncloa, 2023).

En España, la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en su art. 26.1, nombra a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) como la autoridad competente para la acreditación de entidades en España, existiendo la posibilidad por parte de las Comunidades Autónomas de establecer su propia autoridad competente dentro de su ámbito territorial, solo en los supuestos descritos en el art. 26.2, AECOSAN será la responsable de comunicar un listado único de las entidades acreditadas en España a la Comisión Europea.

Actualmente, en nuestro país, diferenciamos como autoridades competentes a

---

<sup>5</sup> Véase “El 90% de los casos gestionados por el Sistema Arbitral de Consumo se resuelve de forma satisfactoria para los consumidores”. Disponible en: <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/consumo/Paginas/2023/080623-sistema-arbitral-consumo.aspx>.

las siguientes:

- Dirección General de Consumo.
- El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.
- El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: en el art. 26.3 de la Ley 7/2017 designa a estos organismos como las autoridades competentes en actividades involucradas en el ámbito del sector financiero.

En España, en la actualidad, hay 60 JAC tanto de ámbito autonómico o provincial, como local (CSM/837/2022).

Un caso relevante de arbitraje en España fue el surgido en 2012 debido a los titulares de participaciones preferentes en entidades financieras, este fraude de las preferentes duró desde finales de los años 90 hasta el 2011, el cual consistió en hacer creer a los inversores, que en su mayoría eran inexpertos en la materia, que estaban invirtiendo en activos seguros y de renta fija, lo cual llevo a unas 700.000 personas a realizar inversiones en lo que ellos creían que era algo seguro pero que en realidad eran activos financiero cuyo riesgo era mucho más elevado de lo que aseguraban las entidades financieras, el problema surgió cuando el valor de los activos empezó a caer y los inversores quisieron recuperar su dinero. Los tres bancos principales que se vieron involucrados en la estafa fueron NCG Banco, Catalunya Banc y Bankia (López Jiménez, 2013). Gracias al arbitraje de consumo, muchos de los afectados por las preferentes han podido recuperar parte de sus inversiones, el NGC Banco dio respuesta a unos 58.000 afectados, siendo éstas aproximadamente la mitad de las solicitudes; el Catalunya Banc tuvo un menor número de solicitudes aceptadas para ser sometidas a arbitraje, a pesar de ello tuvo que hacer frente a 13.000 laudos favorables para los reclamados, lo cual implicó aproximadamente 260 millones de euros; Bankia fue la que menos tuvo que pagar de los tres bancos implicados en este proceso de arbitraje y, a pesar de tener más de 19.000 laudos favorables al reclamante, el importe a pagar fue de 84 millones de euros (Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria, 2013).

A través de este método de resolución de conflictos, muchas de las personas envueltas en este conflicto pudieron llegar a una solución sin tener que acudir a la

justicia ordinaria y poder ahorrarse los altos costes que ésta implica.

## **8. Retos del arbitraje de consumo en España**

Las empresas, debido a la aprobación de la Directiva 2013/11/UE al ordenamiento jurídico español, se encuentran en la obligación de comunicar a los consumidores su adhesión al SAC. No es difícil, observando las páginas web de diferentes empresas, darse cuenta de que la mayor parte de ellas no cumplen con esta normativa. Esto, a mi parecer, constituye un gran problema para ambas partes:

- Por un lado, las empresas se podrían beneficiar de estar adheridas al sistema. Esto es debido a que muchos consumidores podrían elegirlos a ellos frente a empresas que no lo estén. La seguridad para el consumidor de saber que en caso de dificultades tendrán una vía alternativa para la resolución de conflictos sería la característica positiva que los diferenciaría de la competencia.
- Por otro lado, para los consumidores, en su mayoría desconocedores de esta vía de resolución de litigios, si no es la propia empresa quien les expone esta posibilidad, no conocerán esta vía y no podrán hacer uso de ella.

La solución es ciertamente complicada. Pese a ello, el reto a futuro será aumentar el seguimiento de las páginas web de las empresas y garantizar que se cumpla la normativa, pudiendo crear un portal en el que los consumidores puedan informar del incumplimiento de esta normativa.

La digitalización del SAC es el otro gran reto al que se enfrenta España actualmente. El desarrollo de un procedimiento y, como se menciona en este trabajo, las solicitudes para llevar a cabo el arbitraje de consumo se pueden presentar mediante medios tecnológicos que permitan tener constancia de la presentación de esta, pero el resto del procedimiento se ha de hacer de manera presencial, lo que es un retraso para el procedimiento arbitral de consumo.

Para ello, el Gobierno de España ha puesto en marcha el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), el cual busca la homogeneización y modernización de las gestiones que realizan las JAC, las bases para solicitar estas subvenciones están

en el Boletín Oficial del Estado con fecha de 1 de septiembre de 2022 (Centro Europeo del Consumidor, 2022).

Gracias a esta modernización y digitalización ya no hará falta la presencia de ambas partes y los árbitros en una misma sala, ya que esto se podrá hacer mediante métodos digitales y hará del arbitraje de consumo un procedimiento mucho más rápido.

## **9. Conclusiones.**

A lo largo de los últimos 70 años las relaciones comerciales han aumentado exponencialmente, existiendo un incremento en la variedad de productos, de contratos, de sectores, de actividades comerciales diversas, etc. Esta nueva realidad trae consigo nuevos conflictos en el día a día entre los proveedores de estos productos y servicios y los consumidores y usuarios, creando la necesidad de un marco normativo que regule los derechos y obligaciones de cada una de las partes.

Como hemos visto a lo largo del trabajo, en los últimos años, con el incremento de los conflictos y su complejidad, los sistemas judiciales tradicionales se han visto frente a un gran problema: la incapacidad de hacer frente a todos los litigios de una manera eficiente y en un plazo relativamente corto. Provocando, así, una desconfianza en el sistema y, con ello, pérdidas económicas para las empresas y los consumidores. Por esa razón, se han desarrollado los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, con la finalidad de darle un respiro al sistema judicial tradicional.

Entre estos sistemas se encuentra nuestro tema objeto de estudio: el sistema arbitral de consumo. El cual ha sido introducido en la normativa española en 1988, y desde ese momento, su desarrollo ha continuado para conseguir tener un sistema completo capaz de garantizar las necesidades de protección de los derechos de los consumidores, los cuales se veían vulnerados por el surgimiento de las grandes empresas.

Sin embargo, a pesar del progreso del SAC y su normativa, aún no se ha conseguido expandir el conocimiento acerca de esta herramienta entre la población para que alcance unas cuotas de utilización significativas para obtener los cambios



planteados. Como hemos podido observar, aún le falta un gran camino por recorrer para hacer de este sistema un método de resolución de conflictos común entre los ciudadanos.

Cabe destacar que ha habido un incremento relevante de su uso con respecto a décadas anteriores, gracias a las normativas europeas y españolas que incentivan a las empresas a adherirse al sistema y facilitarles la información a los usuarios. Y, además, gracias a la búsqueda por parte de las entidades públicas de implicarse en popularizar la utilización de esta herramienta frente al sistema judicial tradicional.

El camino será largo, pero se han ido dando los pasos en la dirección correcta, implementando el uso de las nuevas tecnologías, en busca de mejorar la eficiencia de este sistema arbitral de consumo y, así, hacer de él una herramienta sencilla y al alcance de todos.

## 10. Bibliografía

### Doctrina:

Albadalejo García, M. (1990). *La forma en el contrato de arbitraje y el llamado arbitraje informal*. Actualidad Civil, (1), 61-67.

Álvarez Alarcón, A. (1999). *El Sistema Español de Arbitraje de Consumo*. Madrid: Instituto Nacional del Consumo (INC). Colección Estudios.

Colina Garea, R. (2008). *El arbitraje en España: ventajas y desventajas*. Madrid: Grupo Difusión.

Cross, F. B. (2002). *Law and Economic Growth*. Texas Law Review, 80 (7), 1737-1775.

Escartín Escudé, V. M. (2012). *El arbitraje y otros medios alternativos de resolución de conflictos en el derecho administrativo*. Revista Aragonesa de Administración Pública, (39-40), 101-163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4078235>.

García Faure, M. C. (2017). *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>.

García Montufar, J. (2001). *Los medios alternativos de solución de conflictos*. Derecho & Sociedad, (16), 141-147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7792621>.

Guzmán Fluja, V. (2010). *Consideraciones sobre el procedimiento arbitral de consumo: trámite de audiencia, reconvencción, mediación y acumulación de procedimientos*. En González Pillado, E. (coord.), *Resolución de conflictos en materia de consumo: proceso y arbitraje* (pp. 230-271). Madrid: Tecnos.

Iboleón Salmerón, B. (2012). *El proceso arbitral: una perspectiva procesal del arbitraje de consumo*. [Tesis de doctorado]. Universidad de Granada. <http://hdl.handle.net/10481/19966>.

Instituto Nacional del Consumo (1991). *ABC... de la Ley de los Consumidores y Usuarios*. Ministerio de Sanidad y Consumo, Colección ABC.

López Jiménez, J. M. (2013). *El arbitraje de preferentes: una medida para evitar la fuga de clientela no prevista en el Memorando de Entendimiento*. Diario La Ley, Sección Doctrina, (8.182).

Marcos Francisco, D. (2008). *Nueva perspectiva del arbitraje de consumo a la luz del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo*. Revista General de Derecho Procesal, (16), 1-58.

Marín López, M. J. (2007). *Consumidores y medios alternativos de resolución de conflictos*. Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid, (11), 123-150. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2548912>.

Ordeñana Gezuraga, I. (2010). *La mediación de consume: la alternativa de la alternativa*. Diario La Ley: Revista Jurídica Española de Doctrina, Jurisprudencia y Bibliografía, 4, 1331-1343.

Pérez-Cruz Martín, A. J. (2015). *Constitución y Poder Judicial*. Barcelona: Atelier.

Rastrollo Suárez, J. J. (2017). *La evolución del principio de eficiencia y su aplicación en el ámbito de la función pública: la evaluación del desempeño*. Revista General de Derecho Administrativo, (45).

Rodríguez Rodríguez, J. L. (2006). *Origen, estructura y funcionamiento de las juntas arbitrales de consumo*. San Sebastián: Instituto Vasco de Derecho Procesal.

Ruíz Jiménez, J. A. (2007). *Análisis crítico del Sistema Nacional Español de Arbitraje de Consumo*. San Sebastián: Instituto Vasco de Derecho Procesal.

Sáez Rodríguez, C. (2016). *Mediation and other forms of ADR in the spanish legal system*. [Comunicación en congreso]. Meeting European Networks of Councils for the Judiciary.

Salorio Díaz, J. M. (2019). *Arbitraje de consumo: sistema y procedimiento*. Navarra: Editorial Aranzadi, S.A.U.

Sánchez Morón, M. (1991). *El control de las Administraciones Públicas y sus problemas*. Instituto de España-Espasa Calpe.

San Cristóbal Reales, S. (2007). *El arbitraje de consumo*. Anuario Jurídico y Económico Escorialense, (40), 101-140.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2267914>.

San Cristóbal Reales, S. (2011). *La transacción como sistema de resolución de conflictos disponibles*. Anuario Jurídico y Económico Escorialense, (44), 277-302.

<https://publicaciones.rcumariacristina.net/AJEE/article/view/44>.

San Cristóbal Reales, S. (2013). *Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil*. Anuario Jurídico y Económico Escorialense, (46), 39-62.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4182033>.

Tenhunen, S., Blanckaert, J. (2024). *EU framework on alternative dispute resolution for consumers*. European Parliamentary Research Service.

Weinstein, R., Edes, C., Hale, J. & Pearsall, N. (2017). *Efficiency and Economic Benefits of Dispute Resolution through Arbitration Compared with U.S. District Court Proceedings*. Los Angeles: Micronomics.

### **Recursos de internet:**

Centro europeo del consumidor (2022). Disponible en:

[https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/docs/NI\\_Digitalizacion\\_Mode\\_rnizacion\\_Juntas\\_Arbitrales\\_Consumo\\_01\\_09\\_2022.pdf](https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/docs/NI_Digitalizacion_Mode_rnizacion_Juntas_Arbitrales_Consumo_01_09_2022.pdf) (Consulta: 6 de julio de 2024).

Comisión de los mercados y la competencia (2023). Disponible en:

<https://www.cnmec.es/prensa/ecommerce-1T23-20231006> (Consulta: 6 de julio de 2024)

Rastrollo, A. (2017). Sinopsis artículo 51: Constitución Española. Disponible en:

<https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=51&tipo=2> (Consulta: 16 de junio de 2024).

*Diario ABC de la Ley de los consumidores (1991)*. Disponible en:

<https://www.consumo.gob.es/es/logotipos-consumo/abc-de-la-ley-de-los-consumidores>

(Consulta: 26 de junio de 2024).

Fondo de reestructuración ordenada bancaria (2013). Disponible en:

[https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/2022/NI\\_DigitalizacionModernizacionJAC.htm](https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/2022/NI_DigitalizacionModernizacionJAC.htm) (Consulta: 4 de julio de 2024).

La Moncloa (2023). Disponible en:

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/consumo/Paginas/2023/080623-sistema-arbitral-consumo.aspx> (Consulta: 2 de julio de 2024).

Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Disponible en:

<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/como-reclamar-conflicto-consumo/sistema-arbitral-consumo> (Consulta: 24 de junio de 2024).

### **Legislación estatal y comunitaria:**

Ley de 22 de diciembre de 1953, por la que se regulan los arbitrajes de derecho privado. *Boletín Oficial del Estado*, 358, de 24 de diciembre de 1953.

Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 1978, 311, pp. 29313 a 29424.

Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios. *Boletín Oficial del Estado*, 176, de 24 de julio de 1984.

Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje. *Boletín Oficial del Estado*, 293, de 7 de diciembre de 1988.

Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo. *Boletín Oficial del Estado*, 121, de 21 de mayo de 1993.

Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. *Boletín Oficial del Estado*, 309, de 26 de diciembre de 2003.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios. *Boletín Oficial del Estado*, 312, de 30 de diciembre de 2006.

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. *Boletín Oficial del Estado*, 287, de 30 de noviembre de 2007.

Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. *Boletín Oficial del Estado*, 48, de 25 de febrero de 2008.

Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo,

sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. *Diario Oficial de la Unión Europea L 165*, de 18 de junio de 2013, 1-12.

Directiva (UE) 2013/11 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo). *Diario Oficial de la Unión Europea L 165*, de 18 de junio de 2013, 63-79.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *Boletín Oficial del Estado*, 236, de 2 de octubre de 2015.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público. *Boletín Oficial del Estado*, 236, de 2 de octubre de 2015.

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. *Boletín Oficial del Estado*, 268, de 4 de noviembre de 2017.

Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. *Boletín Oficial del Estado*, 51, de 1 de marzo de 2022.