

4. El arbitraje de consumo.

El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de la ciudadanía para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, toda vez que la protección de las personas consumidoras y usuarias exige que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones.

4.1. Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje.

Mediante el arbitraje, las personas naturales o jurídicas pueden someter, previo convenio, a la decisión de uno o varios árbitros las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir, en materias de su libre disposición conforme a derecho.

No podrán ser objeto de arbitraje:

- Cuando el conflicto surgido entre el consumidor y la empresa tenga que ver con las consecuencias que el producto o servicio ha producido en la salud del consumidor, el Sistema Arbitral de Consumo no será competente para admitirlo a trámite.

Esta circunstancia puede darse cuando el contacto con el producto adquirido o con el bien contratado derive en una intoxicación del consumidor.

Del mismo modo, tampoco se admiten los casos en los que la relación de consumo produzca lesiones o muerte en las personas consumidoras.

Tampoco se pueden pedir por arbitraje responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados por intoxicación, lesión o fallecimiento.

- Otra situación que queda excluida del ámbito de actuación de los tribunales arbitrales de consumo son aquellos conflictos en los que puedan existir indicios racionales de delito.
- En determinados supuestos si la empresa reclamada se encuentra en concurso de acreedores: no es causa automática de inadmisión, pero algunas Juntas pueden cerrar el caso porque la empresa está en una situación económica que solo puede gestionar un juez del concurso.
- Si lo que solicita la persona consumidora es una inspección o sanción contra la empresa.
- Si la empresa o el reclamante tienen su domicilio fuera de la Unión Europea: el sistema cubre litigios nacionales o transfronterizos con consumidores residentes en la UE; si el consumidor no es residente UE, el caso no entra; si el empresario está fuera de la UE, puede no ser viable por falta de ejecución, aunque no se trata de una exclusión expresa.
- Si lo que solicita el reclamante es una modificación de las Condiciones generales de contratación o tiene que ver con el ejercicio de los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos no suelen admitirse ya que las Juntas Arbitrales no pueden modificar cláusulas de contratación ni resolver cuestiones relacionadas con los derechos de protección de datos.

En este último caso, debe acudir a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

- Cuando la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ya ha resuelto una reclamación por retraso, cancelación, overbooking u otros incidentes en vuelos, el arbitraje no puede volver a tramitar ese mismo caso.
- No se admiten solicitudes de arbitraje para resolver sobre el bono social térmico.

- Si el asunto ya ha sido resuelto o planteado ante un órgano jurisdiccional u otra entidad acreditada de resolución de conflictos.
- El presidente de la Junta Arbitral de Consumo también podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas, o aquellas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores.
- Que se refieran a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas.
- Del mismo modo, quedan excluidos aquellos casos que afecten a materias sobre las que una o las dos partes no tengan poder de libre disposición (es decir, que no tengan capacidad para ser parte) o aquellos en los que las partes no tengan capacidad de obrar o no puedan actuar por sí mismas.
- Falta de subsanación de requisitos mínimos de la solicitud.
- Presentación fuera de plazo: si el consumidor presenta la solicitud más de un año después de su reclamación a la empresa.
- Contenido vejatorio en la solicitud.

Un ***proceso de arbitraje únicamente*** puede tener lugar si ambas partes lo han acordado. En el caso de controversias futuras que pudieran derivarse de un contrato, las partes incluyen una cláusula de arbitraje en el contrato.

Una controversia existente puede someterse a arbitraje mediante un acuerdo de sometimiento entre las partes. A diferencia de la mediación, una parte no puede retirarse unilateralmente de un proceso de arbitraje.

Si optan por un tribunal compuesto por ***tres árbitros***, cada parte selecciona a uno de los árbitros y éstos seleccionarán a su vez a un tercer árbitro que ejercerá las funciones de árbitro presidente.

Otra posibilidad es que el centro proponga árbitros especializados en la materia en cuestión o nombre directamente a miembros del tribunal arbitral.

El centro posee una amplia base de datos sobre árbitros, que incluye a expertos con vasta experiencia en el ámbito de la solución de controversias y expertos en todos los aspectos técnicos y jurídicos de la propiedad intelectual.

Además de seleccionar árbitros de nacionalidad apropiada, las partes pueden especificar elementos tan importantes como el derecho aplicable, el idioma y el lugar en que se celebrará el arbitraje.

Esto permite garantizar que ninguna de las partes goce de las ventajas derivadas de presentar el caso ante sus tribunales nacionales.

4.2. Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.

Existen varios tipos de arbitraje, cuya elección depende de la autonomía de la voluntad de las partes.

Lo que quiere decir, que las partes pueden someterse a un arbitraje si así lo acuerdan libremente en la formulación del contrato, en caso de conflicto.

- ***Arbitraje de equidad***: los árbitros resolverán la controversia conforme a su leal saber y entender.

- **Arbitraje de derecho:** los árbitros decidirán el conflicto con sujeción a un ordenamiento jurídico, el cual está determinado por las partes en el contrato.

En su defecto, serán los árbitros quienes lo decidirán en función del contrato, o según los usos y costumbres que en su caso sean de aplicación.

El **Arbitraje Comercial Internacional** representa una vía utilizada por las empresas para la resolución de conflictos mercantiles que puedan surgir, en este caso, entre partes con domicilios o residencias en Estados distintos, o que tienen puntos de conexión relevantes con un ordenamiento jurídico extranjero.

Este mecanismo procura dar una solución “a medida” a las controversias surgidas entre un exportador y su contraparte extranjera, apoyándose en las facultades de las que goza el árbitro para dirimir el conflicto.

El arbitraje es un procedimiento alternativo al de la Administración de Justicia (Tribunales ordinarios) como ya hemos visto.

En ocasiones, cuando la complejidad de la controversia así lo aconseje, existe la posibilidad de nombrar un tribunal arbitral (máximo tres árbitros) para resolver dicho conflicto comercial internacional.

Además de la elección del número de árbitros, las partes también establecerán la ley aplicable, el lugar de celebración del procedimiento, o el idioma utilizado, entre otros aspectos.



Aplicación práctica

Un consumidor compra una lavadora en una tienda de electrodomésticos de Madrid por un importe de 650 €. El establecimiento ofrece transporte e instalación incluidos en el precio.

Dos semanas después de la instalación, la lavadora comienza a producir un ruido muy fuerte durante el centrifugado y a desplazarse ligeramente de su sitio.

El consumidor acude al establecimiento para reclamar el problema. La tienda envía un técnico que revisa el aparato y concluye que la lavadora funciona correctamente y que el ruido puede deberse al tipo de suelo de la vivienda.

El consumidor no está conforme con esta explicación, ya que considera que el ruido es excesivo y que el electrodoméstico no funciona correctamente.

Ante la falta de acuerdo, el consumidor solicita la intervención del Sistema Arbitral de Consumo

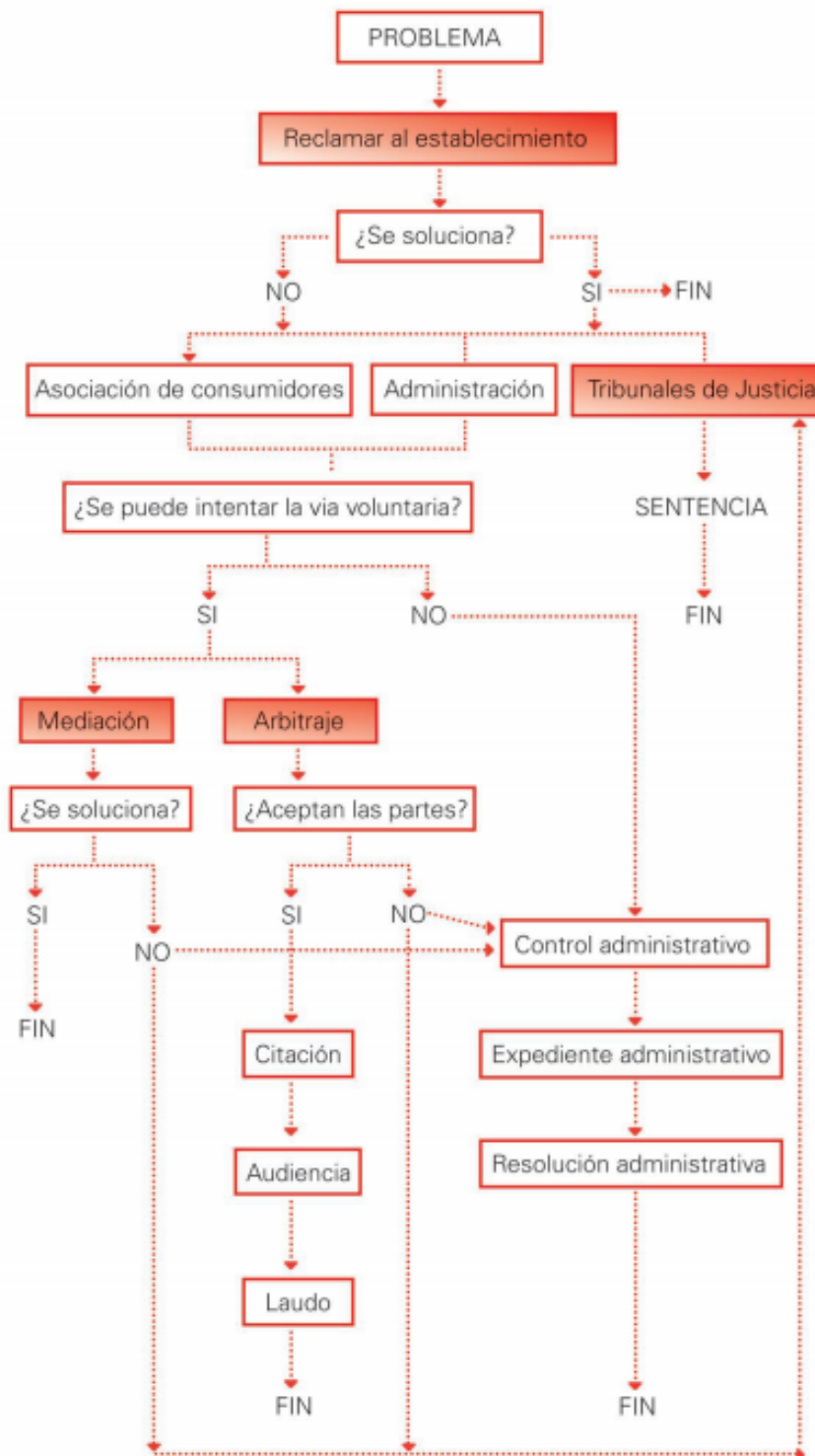
Se pide:

Responder a las siguiente pregunta.

1. ¿Qué documentos debe presentar para demostrar los motivos de su reclamación?

4.3. Organigrama funcional.

El proceso que sigue la interposición de una reclamación en materia de consumo se muestra en el siguiente organigrama donde se muestran las diferentes vías de resolución de este conflicto.



4.4. Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.

El **convenio arbitral** expresará la voluntad de las partes de resolver, a través del Sistema Arbitral de Consumo, las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.

Puede adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente de las partes.

El convenio arbitral se encuentra definido en el **Art. 9 Ley 60/2003 de Arbitraje**, apartado I:

"El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente, deberá expresar la voluntad de las partes de someter a arbitraje todas o algunas de las controversias que hayan surgido o puedan surgir respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual".

Los sujetos que se someten al arbitraje son personas físicas o jurídicas que expresan su voluntad para someter a arbitraje la solución de todas o de algunas controversias que hayan surgido entre ellos.

El **Art. 2 Ley 60/2003** de Arbitraje regula el objeto del arbitraje de la siguiente forma: *"son susceptibles de arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho". Es decir, que puede ser una controversia presente o futura, determinada o determinable, sobre la que tengan libre disposición.*

La forma del convenio arbitral queda definida en el Art. 9 Ley de arbitraje según la cual:

"1. El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente, deberá expresar la voluntad de las partes de someter a arbitraje todas o algunas de las controversias que hayan surgido o puedan surgir respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual.

2. Si el convenio arbitral está contenido en un contrato de adhesión, la validez de dicho convenio y su interpretación se regirán por lo dispuesto en las normas aplicables a ese tipo de contrato.

3. El convenio arbitral deberá constar por escrito, en un documento firmado por las partes o en un intercambio de cartas, telegramas, télex, fax u otros medios de telecomunicación que dejen constancia del acuerdo. Se considerará cumplido este requisito cuando el convenio arbitral conste y sea accesible para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo".

Por tanto, el convenio arbitral deberá de constar por escrito, y será válido en soporte electrónico o en intercambio de cartas, telegramas, fax u otros medios de comunicación que dejen constancia del acuerdo y podrá ser independiente o ser una cláusula en un contrato.

Esta expresión de la voluntad de las partes de resolver el conflicto que les ocupa a través del sistema arbitral, la pueden formular las empresas, bien aceptando en el caso concreto que se les propone o bien mediante adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Oferta pública de sometimiento (OPS)

En este caso, la empresa **acepta de antemano** dirimir en el Sistema Arbitral de Consumo todas las controversias que le pudieran solicitar los consumidores.

Esto lo hace mediante la aceptación de una oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Las empresas o profesionales podrán formular por escrito, por vía electrónica o en cualquier otro soporte que permita tener constancia de la presentación y de su autenticidad, una oferta unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, que tendrá carácter público.

La oferta pública de adhesión expresará si se opta por que el arbitraje se resuelva en Derecho o en equidad, así como, en su caso, el plazo de validez de la oferta y si se acepta la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales.

A efectos de lo dispuesto en este capítulo, no se considerarán ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo aquéllas que tengan carácter temporal, siempre que la adhesión se realice por un periodo no inferior a un año, o aquéllas que limiten la adhesión a las Juntas Arbitrales de Consumo correspondientes al territorio en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad.

Una vez aceptada la oferta pública de adhesión realizada por la empresa, el presidente de la Junta Arbitral concederá a éstas el derecho a usar el distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral, que podrán usar las empresas o profesionales en sus comunicaciones comerciales y exhibirlos en los lugares de atención al público.



De esta forma, el consumidor que observa este distintivo en una determinada empresa puede tener la certeza de que los posibles conflictos que puedan surgir en su relación con la misma serán dirimidos mediante el Sistema Arbitral de Consumo.

Esto genera en el consumidor confianza en la seriedad y calidad de los servicios que le pueda ofrecer esa determinada empresa.

El uso del distintivo y lo que ello supone genera una imagen de calidad para la empresa. Actualmente, más de 50.000 empresas adheridas al Arbitraje de Consumo disponen de este distintivo.

En el caso de ofertas públicas de adhesión limitada, las comunicaciones comerciales en las que se utilice el distintivo oficial concedido deberán poner a disposición del consumidor el modo de acceder a la información sobre el ámbito de la oferta de adhesión realizada.

En este sentido, el Instituto Nacional de Consumo gestionará un Registro Público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

Las diferentes *Juntas Arbitrales de Consumo* notificarán al registro las ofertas públicas de adhesión o su denuncia, así como los acuerdos de concesión o retirada del distintivo de empresas adheridas y cualquier modificación conocida que afecte a los datos de estas empresas o profesionales.

Este registro tendrá *carácter público* y las Juntas Arbitrales de Consumo, deberán facilitar el acceso a la información que el mismo contiene, de forma rápida y gratuita, incluso por vía electrónica.

De esta forma, el hecho de que una determinada empresa o profesional esté adherido al sistema arbitral supone:

- La aceptación del Sistema Arbitral de Consumo como vía de resolución de los conflictos que le puedan plantear sus clientes.
- La empresa adherida ofrece a sus clientes una garantía de calidad, credibilidad y seriedad empresarial.
- Le confiere el derecho a exhibir el distintivo oficial en sus comunicaciones comerciales, en su establecimiento, en su publicidad, Internet, etc.
- Posibilita su inclusión en el Registro Público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.



Aplicación práctica

Un consumidor compra un ordenador portátil en una tienda de informática de Madrid por un precio de 950 €. En el establecimiento aparece el distintivo que indica que la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo mediante oferta pública de sometimiento.

A las tres semanas de uso, el ordenador comienza a presentar problemas:

- Se apaga de forma repentina.
- La batería se descarga en muy poco tiempo.

El consumidor acude al establecimiento para comunicar el problema y solicitar la sustitución del producto.

El comercio revisa el ordenador y responde que el fallo puede deberse a un uso incorrecto del dispositivo. Por ello, se niega a cambiarlo y propone únicamente una reparación que el consumidor debería pagar.

El cliente no está conforme y decide solicitar arbitraje de consumo.

Cuando la Junta Arbitral comunica la solicitud a la empresa, esta responde que no acepta someterse al arbitraje.

Sin embargo, el organismo arbitral comprueba que el establecimiento había realizado previamente una oferta pública de sometimiento al arbitraje de consumo al adherirse al sistema.

Esto significa que la empresa ya había aceptado resolver los conflictos mediante arbitraje con carácter previo.

Se pide:

Responder a la siguiente pregunta.

¿Cómo consideras que se va a resolver este caso?

4.5. Institucionalización del arbitraje.

La institucionalización del arbitraje es el proceso por el cual la resolución de conflictos se delega a centros especializados y permanentes, que administran el procedimiento conforme a sus propios reglamentos, garantizando mayor seguridad jurídica, imparcialidad, celeridad y experiencia en comparación con el arbitraje ad hoc. Ofrece soporte logístico, listas de árbitros y revisión de laudos.

Se fundamenta en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007 (Ley General para la Defensa de los Consumidores) y se desarrolla mediante el Real Decreto 713/2024, publicado en julio de 2024.

Está integrado por Juntas Arbitrales de Consumo (municipales, provinciales o autonómicas), órganos arbitrales, la Comisión de las Juntas y el Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.

4.6. Juntas arbitrales.

Las **Juntas Arbitrales** son los órganos administrativos que gestionan el arbitraje, y están compuestas por un presidente y un secretario. Tramitan las solicitudes de arbitraje y las

adhesiones de los empresarios; además, promocionan este sistema entre los consumidores y los profesionales.

Las juntas arbitrales pueden ser de ámbito municipal, de mancomunidad, provincial y autonómico.

Tipos de Juntas Arbitrales de Consumo:

- La **Junta Arbitral Nacional**, adscrita al Instituto Nacional del Consumo y que tiene conocimiento de aquellos conflictos consumidores que superen el de ámbito autonómico.
- Las **Juntas Arbitrales territoriales** que pueden ser de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico.

Están compuestas por un **presidente** y un **secretario**, personal al servicio de las administraciones públicas, que serán designados por la administración de la que dependa la Junta.

Estos cargos estarán apoyados por personal adscrito directamente al órgano.

En cuanto a qué Junta será la competente para conocer las solicitudes individuales de arbitraje que presenten los consumidores o usuarios, tendrá prioridad la Junta Arbitral de Consumo a la que ambas partes, consumidor y empresario, de común acuerdo decidan someter la resolución del conflicto.

Si en este último caso, atendiendo al domicilio del consumidor, existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial.

En este caso prevalecerá la municipal sobre la provincial y ésta sobre la regional y así sucesivamente. La excepción la encontramos si la empresa o el profesional reclamado se encuentran adheridos a una determinada Junta Arbitral de Consumo, en cuyo caso esta Junta será la competente, y si éstas fueran varias, la elección corre a cargo del consumidor.

La **Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo** es un órgano colegiado adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo a través de la Junta Arbitral Nacional.

Tiene competencia para el establecimiento de criterios homogéneos en el Sistema Arbitral de Consumo y la resolución de los recursos frente a las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo.

De esta forma, resuelve recursos que se planteen sobre la inadmisión o admisión a trámite de una solicitud de arbitraje, emite informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los árbitros en el ejercicio de sus funciones, entre otros.

El **Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo** es el órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo, de representación y participación en materia de arbitraje de consumo.

Entre sus funciones podemos destacar:

- a) el seguimiento, apoyo y las propuestas de mejora del Sistema Arbitral de Consumo.
- b) la aprobación de la memoria anual de los programas comunes de formación de los árbitros y la fijación de los criterios de honorabilidad y cualificación para su acreditación.
- c) la elaboración ración de directrices generales sobre los supuestos de admisión de las ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.
- d) la aprobación de planes estratégicos de impulso del Sistema y la propuesta de convenios marco de constitución de las Juntas Arbitrales territoriales.
- e) También le corresponde la habilitación de instrumentos que favorezcan la cooperación y comunicación entre las Juntas Arbitrales de Consumo y los árbitros.

Los **Órganos Arbitrales** son los competentes para decidir sobre la solución de los conflictos. Pueden ser de dos tipos: unipersonales y colegiados.



Órganos arbitrales unipersonales: son aquellos en los que la decisión corresponde a un único árbitro. Para que esto sea así debe existir acuerdo entre las partes que, incluso de común acuerdo pueden solicitar la designación de aquel árbitro que por su especialidad en la materia consideran conveniente que sea designado para la resolución.

El nombramiento de un sólo árbitro puede decidirlo también el presidente de la Junta Arbitral, siempre que la controversia no supere la cuantía de **300 euros** y la **falta de complejidad** del asunto lo haga aconsejable.

En este caso, y si así lo consideran oportuno las partes, podrán oponerse a la designación de un árbitro único, procediéndose entonces a designar un colegio arbitral.



Órganos arbitrales colegiados: los órganos arbitrales colegiados o colegio arbitral son aquellos compuestos por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales o profesionales.

Los tres árbitros actuarán de forma colegiada, y será el presidente del colegio el árbitro propuesto por la Administración.

Las partes de común acuerdo podrán solicitar la designación de un presidente del colegio arbitral distinto del árbitro propuesto por la Administración pública, cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

El órgano arbitral, ya sea unipersonal o colegiado, estará asistido por el secretario arbitral que tendrá voz, pero no tendrá voto en la decisión.

Es funcionario público y tiene como misión impulsar el procedimiento, realizar las notificaciones, documentar y formar el expediente, levantar actas de las sesiones, dar fe de lo que ocurra y asistir al Colegio en la redacción del laudo.



Aplicación práctica

Una consumidora compra unas zapatillas deportivas en una tienda de ropa de Madrid por un precio de 40 €.

Después de aproximadamente dos semanas de uso normal, la clienta observa que la suela de una de las zapatillas comienza a despegarse en la parte delantera.

La consumidora acude al establecimiento con el ticket de compra y solicita el cambio del producto.

El comercio revisa las zapatillas y responde que el problema puede deberse al uso del calzado y que no considera que exista un defecto de fabricación, por lo que se niega a cambiarlas.

La clienta no está de acuerdo con esta decisión, ya que considera que el deterioro se ha producido demasiado pronto para tratarse de un desgaste normal.

Por ello decide solicitar la intervención del Sistema Arbitral de Consumo.

Se pide:

Determinar si el arbitraje se resolverá en equidad o derecho

4.7. Laudo arbitral.

Las actuaciones terminan con la emisión de la **decisión** del Colegio arbitral, que recibe el nombre de **laudo** y cuya fuerza de obligar es igual a la de una sentencia.

Tipos de laudo



Laudo estimatorio si admite todas las pretensiones del reclamante



Laudo estimatorio parcial si sólo admite algunas de ellas



Laudo conciliatorio, este tendrá lugar cuando las partes lleguen a un acuerdo que ponga fin total o parcialmente a la controversia. Los árbitros darán por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados.



Laudo desestimatorio si finalmente no se admiten sus pretensiones



Plazo, forma, contenido y notificación del laudo

Salvo acuerdo en contrario de las partes, los árbitros decidirán la controversia en un solo laudo o en tantos laudos parciales como estimen necesarios.

Todo laudo deberá constar por escrito y ser firmado por los árbitros, quiénes podrán expresar su parecer discrepante.

Cuando haya más de un árbitro, la decisión se tomará por mayoría y en caso de discrepancia decidirá el presidente.

Si todo el Colegio está de acuerdo en la decisión, el laudo se emitirá por unanimidad de sus miembros.

El laudo deberá ser **motivado**, a menos que las partes hayan llegado a un acuerdo y se haya emitido laudo conciliatorio.

Constarán además en el laudo **la fecha** en que ha sido dictado y **el lugar** del arbitraje.

El laudo debidamente formalizado y firmado por el Colegio arbitral será notificado a las partes terminando las actuaciones. Los árbitros cesarán en sus funciones con el laudo definitivo.

El órgano arbitral también podrá dar por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto:

- a. Cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.
- b. Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, o

- c. cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible.

En este laudo, en el que no se ha entrado a conocer el fondo, se hará constar si queda expedita la vía judicial.

Si las partes no hubieren dispuesto otra cosa, los árbitros deberán decidir la controversia dentro de los seis meses siguientes a la fecha de presentación de la contestación. Salvo acuerdo en contrario de las mismas partes, este plazo podrá ser prorrogado por los árbitros, por un plazo no superior a dos meses, mediante decisión motivada.

El laudo firme produce efectos de cosa juzgada y frente a él sólo cabrá solicitar la revisión conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.



Recurso y aclaración

A pesar de no ser posible impugnar la decisión del órgano arbitral, existe la posibilidad de anular el laudo, ejercitando la acción de anulación, por los siguientes supuestos tasados en el plazo de dos meses desde la emisión del laudo ante de la Audiencia Provincial:

- Que el convenio arbitral no exista o no sea válido.
- Que no haya sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no se haya podido, por cualquier razón, hacer valer los derechos.
- Que los árbitros hayan resuelto cuestiones no sometidas a su decisión.
- Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se haya ajustado al acuerdo entre las partes, a excepción de que este acuerdo sea contrario a una norma imperativa de esta ley o, a falta del acuerdo mencionado, que no se haya ajustado a esta ley.
- Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
- Que el laudo sea contrario al orden público.

Emitida la decisión a través del laudo, cualquiera de las partes puede solicitar una aclaración para la corrección de un error de cálculo, de copia o tipográfica, para la aclaración de un punto o parte concreta del laudo o para el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas.

En ningún caso, esta solicitud, que no recurso, sirve para mostrar el desacuerdo con la decisión del órgano arbitral. El plazo para presentarlo es de 10 días desde la notificación del laudo.

Para el caso de que una de las partes no cumpla el laudo dictado, la otra parte puede instar el cumplimiento forzoso, su ejecución, al igual que ocurre en el procedimiento ante Tribunales.

En este caso, se facilitará por parte de la Junta Arbitral toda la documentación necesaria a fin de que pueda solicitar dicha ejecución ante los juzgados de primera instancia del lugar donde se haya emitido el laudo.



Aplicación práctica

Un consumidor compra una mesa de comedor con cuatro sillas en una tienda de muebles de Murcia por un importe total de 420 €. En el precio se incluye el transporte y el montaje en el domicilio.

Cuando el pedido llega al domicilio del cliente, observa dos problemas:

1. Una de las sillas tiene una pata ligeramente arañada.
2. El consumidor considera que la mesa es más pequeña de lo que esperaba y afirma que el vendedor no le informó correctamente de las medidas.

El consumidor considera que la mesa es más pequeña de lo que esperaba y afirma que el vendedor no le informó correctamente de las medidas.

El cliente acude al establecimiento para reclamar:

- El cambio de la silla dañada.
- La devolución de la mesa porque considera que no cumple sus expectativas.

La empresa responde que:

Puede cambiar la silla defectuosa, pero no acepta la devolución de la mesa porque las medidas estaban indicadas en el contrato de compra.

El consumidor no está conforme y decide acudir al Sistema Arbitral de Consumo para resolver el conflicto.

Se pide:

1. Determina los documentos que debe presentar.
2. Análisis del colegio arbitral.
3. ¿Qué tipo de laudo podría dictarse en este caso?

5. Procedimientos de arbitraje en consumo.

El arbitraje de consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos llamado a descongestionar a nuestros juzgados de muchos de los litigios que afectan, cada día más, a las personas consumidoras.

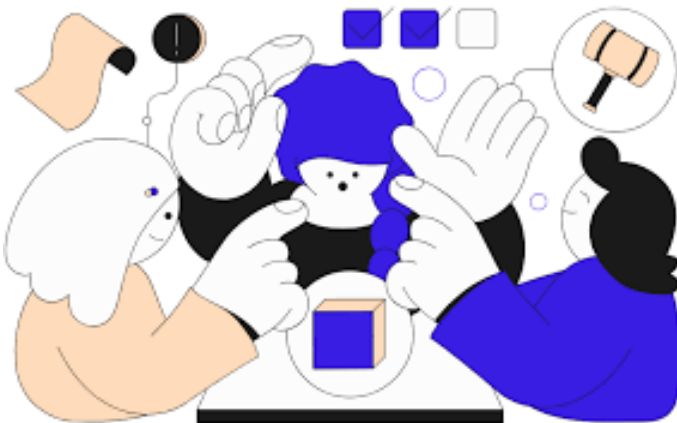
Lo cierto es que el arbitraje, con un fuerte arraigo desde ya hace muchos años en las administraciones públicas de consumo, sigue siendo hoy por hoy poco utilizado por las empresas y existe aún un cierto desconocimiento de este sistema por parte de estas empresas, de los consumidores y también por parte de algunos operadores jurídicos.

Así pues, parece que el arbitraje de consumo es el sistema, extrajudicial de resolución de conflictos, escogido preferentemente por el sistema normativo, tanto comunitario como estatal, para garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras, sin olvidar también que el artículo 24.1 de la CE garantiza que todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

5.1. Principios generales.

Los principios que rigen el *procedimiento arbitral* son:

- **Rapidez:** Se tramita en un corto espacio de tiempo. El laudo arbitral deberá dictarse en el plazo de 6 meses desde la designación del Colegio Arbitral.
- **Eficacia:** El conflicto se resuelve mediante un laudo o resolución del Colegio Arbitral que tiene la misma fuerza de obligar que una Sentencia Judicial, con lo que agota la posibilidad de acudir posteriormente a esta vía.
- **Economía:** es un sistema gratuito para las partes que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.
- **Voluntariedad:** sólo se puede acceder a la vía arbitral cuando ambas partes en el conflicto acepten voluntariamente su sometimiento al sistema.
- **Ejecutividad:** el laudo vincula a las partes y son de obligado cumplimiento.
- **Unidireccionalidad.** Aunque sólo se inicia a instancia del consumidor o usuario y nunca del empresario, comerciante o profesional, a lo largo del proceso, pueden plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente vinculadas con la reclamación, es decir, pueden reconvenir.



Es por ello equivocada la idea que tienen algunos empresarios de que se le da sistemáticamente la razón al consumidor.

La estadística demuestra que existe un equilibrio entre estimación y desestimación de las pretensiones del consumidor, aproximándose prácticamente a la mitad los laudos dictados a favor del empresario.

5.2. Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.

En general, un procedimiento arbitral discurre en las siguientes etapas sucesivas:

Los consumidores y usuarios que consideren que se han vulnerado sus derechos reconocidos legal o contractualmente, podrán presentar, bien directamente o a través de una asociación de consumidores, por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad.

La solicitud de arbitraje deberá reunir al menos los siguientes **requisitos**:

- **Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado** a efectos de notificaciones y nacionalidad del solicitante y, en su caso, de su representante.



En el caso de ciudadanos españoles, se expresará el número del documento nacional de identidad y, tratándose de extranjeros, se expresará el número de identidad de extranjero o, en su defecto, el de su pasaporte o documento de viaje.

- **Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado**, así como, si fuera conocido por el reclamante, el domicilio a efecto de notificaciones o, en último caso, si el consumidor o usuario no dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa del reclamado.

- **Breve descripción de los hechos** que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del

reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.

- En su caso, **copia del convenio arbitral**.

- **Lugar, fecha y firma**, convencional o electrónica.

Una vez presentada la **solicitud de arbitraje**, tiene que **ser admitida a trámite** por el **presidente** de la **Junta Arbitral de Consumo**.

- El presidente puede inadmitir aquellas solicitudes de arbitraje que resulten infundadas o aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

- Además, no pueden ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o los conflictos en que haya indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de éstos.



Admitida la reclamación, si consta convenio arbitral, o la empresa está adherida, se inicia el procedimiento arbitral y se notifica a las partes.

En la **resolución que acuerde el inicio del procedimiento arbitral**, constará expresamente la admisión de la solicitud de arbitraje, la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa en los supuestos en los que proceda.

Además, incluirá el traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de **15 días**, formule las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presente los documentos que estime pertinentes o proponga las pruebas de que intente valerse.

En caso de que no conste convenio arbitral, se dará traslado de la solicitud de arbitraje a la empresa o profesional reclamado, haciendo constar que esta petición ha sido admitida a trámite.

Si, el reclamado contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo.

Se entenderá que el reclamado no ha aceptado el arbitraje si en el plazo de **quince días** no consta su voluntad expresa de aceptar el mismo.

Pasado este plazo, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud, notificándoselo a las partes.

En este caso, el reclamante podrá, si así lo considera, acudir a los Tribunales ordinarios para reclamar sus intereses.

En ambos casos, una vez iniciado el procedimiento arbitral, el plazo para dictar laudo es de 6 meses, prorrogables en determinados casos.

La audiencia del arbitraje se basa en un procedimiento sin excesivas formalidades, en el que no será preciso abogado, ni procurador.

Antes de comenzar el acto propiamente dicho, el presidente se presentará al colegio arbitral y puede instar a las partes a una conciliación.

En caso de no existir avenencia se continuará con el proceso.

Las partes serán citadas a las audiencias con suficiente antelación y con advertencia expresa de



que pueden acudir acompañadas por todas las pruebas, documentales, periciales y testificales que consideren oportunas para que el **Colegio Arbitral** funde su decisión y de las que se dará traslado a la otra parte para que tenga la oportunidad de valorarlas.

La **audiencia** a las partes también podrá ser **escrita**, utilizando la firma convencional o electrónica, o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes.

Con carácter general, la no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impide que se dicte el laudo, ni le priva de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación, si ésta se ha producido.

El silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de las partes, no se considerará como allanamiento o admisión de los hechos alegados por la otra parte.

En cualquier momento antes de que finalice la audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo incluso la empresa o profesional reclamado plantear reconvencción frente a la parte reclamante.

De la audiencia se levantará **acta** que será firmada por el secretario del órgano arbitral.

Las pruebas, el órgano arbitral resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, proponiendo de oficio, en su caso, la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia.



Se admitirán 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.

Las pruebas que se **soliciten** en la audiencia tendrán que ser **aprobadas** por el órgano arbitral que, en caso de aceptarlas, notificará a las partes su decisión con expresión de la fecha, hora y lugar

de celebración, convocándolas a la práctica de aquéllas en las que sea posible su presencia.

Los **gastos ocasionados** por las **pruebas** practicadas a instancia de parte serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o sobre las que ambas partes estén de acuerdo, por mitad.

Las pruebas propuestas de oficio por el órgano arbitral serán costeadas por la **Junta Arbitral de Consumo** o por la administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias.

Las pruebas, el órgano arbitral resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, proponiendo de oficio, en su caso, la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia.

5.3. Ventajas e inconvenientes.

Las **ventajas** de este procedimiento extrajudicial son las siguientes:

- **Especialización** de los árbitros. En este punto, destaca que al poder elegir a los árbitros que deberán resolver el conflicto, se asegura que estos serán profesionales expertos en la materia, asegurando una resolución más técnica.
- La **disponibilidad** y de los árbitros y la **celeridad** de sus laudos, en contra de lo que sucede con los jueces, quienes suelen estar más ocupados y disponen de menos tiempo para dedicar a cada caso, los árbitros pueden dedicar un mayor tiempo a resolver los conflictos.

Si a esto le unimos la posibilidad de fijar el plazo máximo para la resolución del asunto en el convenio arbitral, podemos tener un laudo en un mucho más breve periodo de tiempo que una sentencia.

- Sistema **más sencillo** que el judicial, al ser el arbitraje un sistema donde las partes acuerdan el método por el que se resolverá el conflicto, se ahorra el tiempo y esfuerzo que conlleva conocer el sistema judicial del país o región que debiera conocer del asunto.
- **Confidencialidad.** Ante el carácter público de los sistemas jurídicos, para el arbitraje puede acordarse la privacidad y confidencialidad de este, quedando el conflicto, las pruebas y el laudo desconocidos para conocimiento público.
- Este tipo de resoluciones puede ayudar a mantener una **mejor relación** entre las partes, y al pactarse la confidencialidad, el público no tiene por qué conocer de sus disputas, lo que ayuda a mantener una mejor imagen.
- Carecen de **impugnación**. Esta es quizás una de sus principales ventajas, si en los procedimientos judiciales, el vencido suele impugnar hasta las últimas instancias, en el caso del arbitraje, el laudo no puede ser impugnado, tan solo podrá ser solicitada su anulación ante los tribunales si se han vulnerado los motivos formales y tasados que se pactaron.
- Los laudos son **ejecutables** de la misma manera que las sentencias.



En cuanto a las **desventajas** nos encontramos con las siguientes:

- Al ser el arbitraje de **obligado cumplimiento** cuando las partes se han comprometido a someterse a él, el ordenamiento judicial queda descartada, aunque si ambas partes así lo acuerdan, pueden ignorar el convenio arbitral y someterse a los tribunales.
- Al ser **irrevocables** los laudos, o siendo los casos revocables de extraordinaria realización, en caso de producirse un error por parte de los árbitros las partes pueden quedar perjudicadas, de ahí la importancia de elegir árbitros especialistas.
- Por último, debemos indicar, que quizá la mayor desventaja en España es el **desconocimiento** y la desconfianza de esta figura, que es de gran relevancia y utilización a nivel internacional.



Aplicación práctica

Se pide:

Resolver la siguiente sopa de letras.

Procedimientos ADR Ventajas e inconvenientes

C	U	M	P	L	I	M	I	E	N	T	O	Z	I
E	E	Z	T	J	S	M	G	O	C	C	V	C	Z
S	E	J	E	C	U	T	A	B	L	E	B	O	K
P	V	O	L	U	N	T	A	R	I	O	F	N	E
E	B	D	G	D	K	V	I	Z	D	Z	L	F	S
C	S	Q	Y	X	M	M	W	A	S	Y	G	I	E
I	M	P	U	G	N	A	B	L	E	R	C	D	N
A	J	T	H	R	E	L	A	C	I	O	N	E	C
L	D	X	U	I	X	S	S	K	K	D	B	N	I
I	Y	F	C	S	M	E	J	O	R	A	J	C	L
Z	B	B	W	G	R	A	T	U	I	T	O	I	L
A	I	R	R	E	V	O	C	A	B	L	E	A	O
D	E	S	C	O	N	F	I	A	N	Z	A	L	C
O	L	A	N	M	O	B	L	I	G	A	D	O	H

Las palabras pueden estar ocultas horizontalmente, verticalmente o diagonalmente.

confidencial	cumplimiento
desconfianza	ejecutable
especializado	gratuito
impugnable	irrevocable
mejora	obligado
relacion	sencillo
voluntario	

Generador de Sopa de Letras | educima.com

6. Documentación en procesos de mediación y arbitraje.

6.1. Convocatoria.

La convocatoria de una Junta Arbitral, colegiada o unipersonal, conlleva la activación de una serie de mecanismos que requieren de la implicación de un gran número de profesionales y el uso de un alto número de recursos tanto técnicos como materiales.

Asociaciones de Consumidores y de un representante de las Asociaciones de Empresarios, de manera que se garantice la equidad de las decisiones.

6.2. Acta.

El acta es un documento que certifica y registra todo lo que ha acontecido o aquello que se ha pactado durante una reunión, sea esta de la índole que sea.

En el caso de la mediación se llama acta de **mediación** o **conciliación** durante la sesión las partes expresan su deseo de desarrollar la mediación y dejan constancia de los aspectos que se enumeran como quien es el mediador, el objeto de la mediación, el lugar, etc...

Esta acta quedará firmada tanto por las partes como por el mediador y si no es así, se declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

En el procedimiento arbitral es el secretario de la Junta Arbitral quien levanta acta cuando se dicta laudo arbitral y la firma.

6.3. Resolución.

La protección de los derechos de los consumidores exige disponer de mecanismos que garanticen su protección.

La vía de resolución extrajudicial de conflictos es sencilla, rápida, asequible y garantiza la eficacia de los derechos.



El acuerdo resultante de la mediación tiene carácter de **acuerdo privado** entre las partes (en nuestro caso mediación de consumo, consumidor y empresario o profesional), pudiendo equipararse a la transacción extrajudicial.

Aquí radica precisamente la principal diferencia de la mediación respecto del arbitraje, pues el laudo arbitral tiene efectos propios de la cosa juzgada similares a los que son consustanciales a las resoluciones judiciales.

La forma ordinaria de conclusión del procedimiento arbitral es por medio del dictado de un **laudo**, que deberá dictarse en el

plazo de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, sin perjuicio de la posibilidad de prorrogar motivadamente este plazo por un periodo de ***dos meses*** más, salvo acuerdo en contrario de las partes.

El intento de mediación suspende el plazo para dictar el laudo arbitral por un plazo no superior a ***un mes***.

También suspende el decurso del plazo para dictar laudo el ***incidente de recusación*** de los árbitros, ampliándose el plazo de ***seis meses*** por el tiempo que haya durado la suspensión.

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

7. Resumen.

Como hemos visto en esta unidad, el arbitraje y la mediación de consumo son dos sistemas de resolución de conflictos extrajudiciales que comparten ciertas características, pero que también son muy diferentes.

Ambos sistemas son vías de sometimiento voluntario en la que ambas partes deben decidir libremente su celebración.

El mediador interviene para ayudar a las partes a que lleguen a un acuerdo que ponga fin al problema.

En cambio, en el arbitraje son los árbitros los que adoptan una decisión denominada “laudo” que será de obligado cumplimiento tanto para el consumidor como para el empresario.

8. Autoevaluación.

1. El.....contempla que la decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el órgano.

- a) Principio de libertad.
- b) Principio de eficacia.
- c) Principio de representación
- d) Principio de legalidad

2. Es requisito imprescindible para realizar una mediación en el ámbito de consumo que las partes en conflicto sean un consumidor y un empresario, y que el conflicto que surja entre las partes tenga su base en un acto de consumo.

- Verdadero
- Falso

3. El mediador es una tercera persona, ajena a la controversia, cuya principal característica es que nunca decide ni impone la solución al conflicto.

- Verdadero
- Falso

4. En el denominado Arbitraje de derecho, los árbitros resolverán la controversia conforme a su leal saber y entender.

- Verdadero
- Falso

5. El convenio arbitral expresará la voluntad de las partes de resolver, a través del Sistema Arbitral de Consumo, las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.

- Verdadero
- Falso

6. Una vez aceptada la oferta pública de adhesión realizada por la empresa, el presidente de la Junta Arbitral concederá a éstas el derecho a usar el distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral, que podrán usar las empresas o profesionales en sus comunicaciones comerciales y exhibirlos en los lugares de atención al público.

- Verdadero
- Falso

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

7. El laudo arbitral deberá dictarse en el plazo de 6 meses desde la designación del Colegio Arbitral.

- Verdadero
- Falso

8. Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o sobre las que ambas partes estén de acuerdo, por mitad

- Verdadero
- Falso

9. El acta es un documento que certifica y registra todo lo que ha acontecido o aquello que se ha pactado durante una reunión, sea esta de la índole que sea. En el caso de la mediación se llama acta de acuerdos mutuos.

- Verdadero
- Falso

10. La forma ordinaria de conclusión del procedimiento arbitral es por medio del dictado de un laudo, que deberá dictarse en el plazo de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral.

- Verdadero
- Falso

Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo

1. Introducción.

El conocimiento general de la comunicación no garantiza que uno sea capaz de comunicarse bien. Para poder comunicarnos bien, necesitamos aprender a traducir esos conocimientos que tenemos de la comunicación en comportamientos específicos que producirán cambios duraderos.

Por esta razón, necesitamos familiarizarnos con las técnicas y habilidades de comunicación. Al mismo tiempo debemos aumentar nuestro conocimiento sobre los valores que están en la base de la comunicación de las otras personas con las que queremos o necesitamos comunicarnos.

En general, una pobre comunicación suele estar presente en la raíz del conflicto.

2. Conceptos

La comunicación es un elemento importante en la gestión de los conflictos por diversas razones, entre las que queremos señalar las siguientes:

- Una comunicación clara es una herramienta necesaria para entender a los otros y a los problemas que pueden llevar a conflictos.
- Una comunicación poco clara puede ser la misma causa del conflicto.
- La comunicación nos podrá ayudar a entender las diferencias en valores culturales e ideológicos que causan o complican muchos conflictos.

Los estilos de comunicación son diversos, existen tantos como gente intentando comunicarse. La proximidad al hablar con otro, el tono y el volumen de nuestra voz, las palabras que usamos, son aspectos de nuestro estilo comunicativo.

Aunque unos estilos muy parecidos no garantizan un intercambio fácil, una similitud en dichos estilos hace más cómodo para dos personas el centrarse en el contenido de cualquier discusión.

Algunas claves para una comunicación eficaz son las siguientes: mostrar respeto hacia los otros; expresar nuestras opiniones como personales; mostrar empatía; aceptar el malestar; escuchar abiertamente y respetar los límites; evitar expresiones de juicio.

La comunicación está influida por los valores y éstos están basados en nuestras creencias, definen quiénes somos y guían las decisiones que tomamos.



Será difícil que la comunicación se lleve suavemente a no ser que esta diferencia de valores sea identificada y que cada persona esté abierta a apreciar y comprender los valores del otro y cómo estos valores afectan a la conducta.

Otro elemento o factor que influye en nuestra comunicación son las percepciones. Dos individuos que experimentan el mismo suceso o que miran el mismo objeto, pueden percibir cosas muy diferentes (por ejemplo, en el caso de una persona anciana y una joven).

La razón es que cada uno de nosotros llevamos a cada situación un marco mental que modela lo que vemos y oímos.

Este marco está formado a partir de nuestros valores, nuestras experiencias previas, nuestra cultura y nuestras expectativas.

Cuando dos personas tienen distintas percepciones del mismo suceso puede haber incompreensión y conflicto.

Cada persona responde ante un mismo conflicto de distintas formas, que corresponden a sus diversos estilos de comunicación. Estas formas adoptan comportamientos que pueden o no perpetuarse en el tiempo.