



***MÁSTER UNIVERSITARIO EN ACCESO A LA  
PROFESIÓN DE ABOGADO POR LA UNIVERSIDAD DE  
CANTABRIA  
(EN COLABORACIÓN CON EL ILUSTRE COLEGIO DE  
ABOGADOS DE CANTABRIA)***

**TRABAJO FIN DE MÁSTER**

**CURSO ACADÉMICO 2020-2021**

**TÍTULO**

**EL ARBITRAJE DE CONSUMO, ANÁLISIS DE SU APLICACIÓN  
ESTATAL Y AUTONÓMICA Y UNA BREVE REFERENCIA A LA  
EXPERIENCIA PERUANA**

**WORK TITLE**

**CONSUMER ARBITRATION ANALYSIS OF ITS STATE AND  
REGIONAL APPLICATION AND A BRIEF REFERENCE TO THE  
PERUVIAN EXPERIENCE**

**AUTORA**

**LUZ CATHERINE ARELLANO ASTETE**

**DIRECTOR:**

**JORGE LUIS TOMILLO URBINA**

# **EL ARBITRAJE DE CONSUMO, ANÁLISIS DE SU APLICACIÓN ESTATAL Y AUTONÓMICA Y UNA BREVE REFERENCIA A LA EXPERIENCIA PERUANA**

<b>INDICE</b> .....	2
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>RESUMEN ESPAÑOL E INGLÉS</b> .....	5

## **PRIMER CAPÍTULO**

### **I. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ARBITRAJE Y EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES COMO JUSTIFICANTE DE SU ORIGEN**

1.1. Breve reseña histórica .....	8
1.2. Concepto de arbitraje .....	12
1.3. Tipos de arbitrajes de arbitrajes .....	14
1.3.1. Arbitraje de derecho y arbitraje de equidad .....	14
1.4. Marco jurídico del arbitraje de consumo .....	14
1.4.1. Normativa de la Unión Europea .....	14
1.4.2. El artículo 51º de la Constitución Española .....	16
1.4.3. Legislación positiva para la aplicación del arbitraje en la protección de consumidores y usuarios .....	17

### **II. DERECHO DE LOS CONSUMIDORES COMO JUSTIFICANTE DE SU ORIGEN** .....

2.1. El derecho del consumidor en España- ámbito de aplicación .....	21
2.1.1. Instituciones dedicadas a la defensa de los consumidores.....	25
2.1.2. Partes intervinientes en la relación de consumo .....	27
2.2. Alternative Dispute Resolution (ADR´s) en la solución de conflictos de consumo. ....	31
a) Arbitraje.....	32
b) Arbitro – mediador .....	32
c) Adjudicación.....	32
d) Negociación.....	33
e) Mediación.....	33
f) Conciliación.....	33

## SEGUNDO CAPÍTULO

### EL ARBITRAJE DE CONSUMO

<b>I.</b>	<b>DEFINICIÓN</b> .....	34
<b>II.</b>	<b>CARACTERISITICAS</b> .....	35
	<b>2.1.</b> Voluntariedad.....	35
	<b>2.2.</b> Gratuidad.....	36
	<b>2.3.</b> Carácter vinculante.....	36
	<b>2.4.</b> Rapidez y simplicidad.....	36
	<b>2.5.</b> Equilibrio entre las partes.....	36
<b>III.</b>	<b>EL CONVENIO ARBITRAL Y EL PROCEDIMIENTO DE ADHESIÓN DE LAS EMPRESAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO</b> .....	37
<b>IV.</b>	<b>ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE COSNUMO</b> .....	38
	<b>4.1.</b> Las Juntas Arbitrales de Consumo .....	38
	4.1.1. Comisión de la Junta Arbitraria del Consumo.....	39
	<b>4.2.</b> Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo .....	40
	<b>4.3.</b> Órganos arbitrales .....	41
	4.3.1. Órganos Arbitrales Unipersonales.....	41
	4.3.2. Órganos Arbitrales Colegiados.....	42
<b>V.</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO</b> .....	42
	<b>5.1.</b> El contrato de consumo .....	42
	<b>5.2.</b> El procedimiento arbitral: cuestiones previas al arbitraje- mediación .....	43
	<b>5.2.1.</b> Solicitud .....	43
	<b>5.2.2.</b> Admisión .....	44
	<b>5.2.3.</b> Inicio del procedimiento .....	44
	<b>5.3</b> Mediación previa .....	45
	<b>5.4.</b> Los árbitros .....	45
	<b>5.5.</b> La carga probatoria .....	46
	<b>5.6.</b> El laudo arbitral .....	47

## **TERCER CAPÍTULO**

<b>EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA .....</b>	<b>49</b>
---	-----------

## **CUARTO CAPÍTULO**

<b>I. EL DERECHO AL CONSUMIDOR Y EL ARBITRAJE DE CONSUMO DESDE LA EXPERIENCIA PERUANA .....</b>	<b>52</b>
---	-----------

1.1. El nuevo reglamento de consumo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado por el Decreto Supremo N°103-2019-PCM publicado el 29 de mayo de 2019 .....	55
--	----

1.2. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección Intelectual – INDECOPI .....	57
--	----

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>59</b>
---------------------------	-----------

<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>63</b>
---------------------------	-----------

<b>MATERIAL INFORMÁTICO.....</b>	<b>64</b>
----------------------------------	-----------

<b>ENLACES DIGITALES.....</b>	<b>64</b>
-------------------------------	-----------

<b>INDECOPI PERÚ.....</b>	<b>64</b>
---------------------------	-----------

<b>ANEXOS .....</b>	<b>65</b>
---------------------	-----------

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, las relaciones interpersonales se han visto marcadas por desacuerdos y conflictos cuya solución requería de la intervención de un tercero dirimente, encargado de brindar una solución favorable a todas las partes. Esta solución debía ser rápida, sencilla, gratuita y vinculante para ambas partes, además de ser extrajudicial. Muchas legislaciones en el mundo, se han interesado en proteger y regular los Derechos de los consumidores, no solo a través de la creación de leyes que regulan su protección judicial, sino también mediante leyes que acogen soluciones rápidas y prácticas e igual de eficaces que la vía judicial, con óptimos resultados.

De esta manera es que nacen los ADR's – *Alternative Dispute Resolutions*- medios alternativos de solución de conflictos, que no solo han proporcionado un alivio a la carga procesal judicial; sino también han significado la mejor vía para solucionar aquellas cuestiones cuya solución no podía prolongarse en el tiempo. Dentro de estos medios se encuentra el arbitraje, motivo de nuestro trabajo de investigación, principalmente en el ámbito de consumo.

La protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en España, son reconocidos en el art. 51 de la CE, el cual ordena que los poderes públicos del estado deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, que protejan la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos. Con el tiempo se han innovando los procedimientos y los organismos han coadyubado en la promoción, prevención y solución de conflictos y se ha conseguido que los daños patrimoniales sufridos por la parte más débil dentro de una relación de consumo sean resarcidos. Asimismo, estas relaciones contractuales de consumo, se van regulando y adaptando a las nuevas tecnologías y sistemas que regulan el tráfico de productos y servicios, para que sean proporcionados de la manera más adecuada. De igual manera he considerado interesante realizar una pequeña referencia a la legislación peruana, haciendo una breve referencia a los cambios legislativos que pretender hacer más atractivo el arbitraje de consumo para la solución de este tipo de conflictos.

## **RESUMEN:**

En el presente trabajo intentaremos abarcar todo lo referente al derecho de consumo en España. En el primer capítulo haremos una pequeña referencia a la evolución histórica del arbitraje en Europa y en el país, así como al arbitraje de manera general y de manera específica, al arbitraje de consumo. Analizaremos su concepto, tipos de arbitraje, el marco jurídico a nivel de Europa, estatal, autonómico e internacional al referirnos a la experiencia peruana. En el segundo capítulo nos adentraremos en el arbitraje de consumo, de lleno, haciendo una definición, mencionando sus características, la manera de adherirse al sistema arbitral de consumo y la organización de este sistema (Junta Arbitral de Consumo, Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General y los órganos arbitrales). En cuanto al procedimiento arbitral, analizaremos el primer contacto entre las partes que da origen a la utilización de medios alternativos de consumo, de incumplir cualquiera de las partes algún punto contenido dentro del contrato de consumo. De igual manera brevemente comentaremos sobre la solicitud, admisión, inicio del procedimiento y la mediación previa al arbitraje. En el tercer capítulo haremos una referencia al procedimiento arbitral en la Comunidad Autónoma de Cantabria y, por último, analizaremos brevemente la protección al consumidor y usuario, así como al arbitraje de consumo desde la experiencia peruana, mencionando las nuevas leyes promulgadas en Perú que han servido para empujar y hacer atractivo al arbitraje de consumo para la solución de conflictos. Adicionalmente adjuntamos algunos anexos que nos ayudarán a entender mucho mejor tanto la legislación de consumo, formularios de solicitud para el arbitraje de consumo, enlaces digitales, entre otros.

## **SUMMARY:**

*In this work we will try to cover everything related to consumer law in Spain. In the first chapter we will make a small reference to the historical evolution of arbitration in Europe and in this country, as well as arbitration in general and consumer arbitration specifically. We will analyze its concept, types of arbitration, the legal framework at the European, state, regional and international level when referring to the Peruvian experience. In the second chapter we will go deep into consumer arbitration, fully, making a definition, mentioning its characteristics, the way to adhere to the consumer arbitration system and the organization of this system (Consumption Arbitration Board, Consumer Arbitration Boards Commission the General Council and the arbitration bodies). Regarding the arbitration procedure, we will analyze the first contact between the parties that gives rise to the use of alternative means of consumption, if either party fails to comply with any point contained within the consumer contract. In the same way, we will briefly comment on the application, admission, initiation of the procedure and the mediation prior to the arbitration. In the third chapter we will make a reference to the arbitration procedure in the Autonomous Community of Cantabria and finally, we will briefly analyze consumer and user protection, as well as consumer arbitration from the Peruvian experience, mentioning the new laws enacted in Peru that have served to push and make consumer arbitration attractive for conflict resolution. Additionally, we are attaching some annexes that will help us understand consumer legislation much better, application forms for consumer arbitration, digital links, among others.*

## PRIMER CAPÍTULO

### I. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ARBITRAJE Y EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES COMO JUSTIFICANTE DE SU ORIGEN

#### 1.1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA

Los medios alternativos para solucionar los conflictos, son instituciones legales antiguas, que han ido evolucionando en el transcurso de la historia. Figuras que han sido desarrolladas dentro del marco territorial romano y griego en especial en el seno del comercio internacional<sup>1</sup>, que usaban para solucionar los conflictos, en especial aquellos asuntos que no eran de comercio. Estos medios de solución de conflictos estaban enfocados en la venganza que debía ser ejercida por el GENS del grupo familiar al que pertenecía la víctima o perjudicado<sup>2</sup>.

En los pueblos Germánicos, la situación era diferente, la solución a los conflictos, sobre todo en materia penal, era a través del pago de una indemnización a la familia de la víctima a cambio de la no aplicación de la venganza.

En la Roma del siglo VIII. se empezó a utilizar un sistema por el cual se daba solución a los conflictos entre privados sin que fuera necesaria la intervención del Juez, en su lugar era un tercero que daba solución a la controversia. No era requisito indispensable que el tercero tenga alguna preparación o cargo especial, solo se trataba de un ciudadano privado designado por el Juez, a proposición de las partes o por sorteo en aplicación de la “*Legis actio per iudicis arbitrive postulationem*”.

La situación de estos terceros cambia en la república porque se les asignaron la posición de árbitros y se les consideraba como una categoría de juzgadores de la misma calidad que los jueces ordinarios *iudices* y jueces recuperadores<sup>3</sup>.

No es hasta el *DIGESTO* en que se regulan los primeros aspectos civiles del arbitraje, en el Título VIII del Libro IV, en un texto de Paulo en el cual señala:

---

<sup>1</sup> Fernández de Buján, Antonio. “Del arbitraje romano configurado «a semejanza de los juicios» «compromisso quod iudicium imitatur»”. Revista de derecho UNED, Madrid, Nº 11, 2012. Págs. 269 y ss.

<sup>2</sup> Laborda Valle, Emilio. 2015. «EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO». UNED. España.

<sup>3</sup> Revista de derecho UNED ...

«*Compromissum ad similitudinem iudiciorum redigitur et ad finiendas lites pertinet*», el arbitraje compromisario se configura, conforme manifiesta el jurista, a semejanza de los juicios y tiene como objetivo la resolución de los conflictos.

El arbitraje en Roma nace como un compromiso de nominado *merum arbitrium*, que tenía un contenido contractual que se dividía en:

- Cum-promisso factum:

Por medio de esta figura las partes sometían la solución del conflicto a la decisión de un tercero denominado *arbitrator*. Dentro de las estipulaciones de estos acuerdos debía contemplarse la obligación para ambas partes de cumplir aquello decidido por el árbitro, solo así podría producir efectos jurídicos, pudiéndose consignar incluso una pena pecuniaria.

- Receptum arbitrii:

En virtud de esta figura el árbitro elegido por las partes, siempre que hubiera aceptado actuar como tal en la solución del conflicto, está obligado respecto de las partes.

En esta etapa, cualquier materia podía ser sometida a arbitraje, excepto aquellas que fueran en contra el orden público<sup>4</sup>. El laudo emitido por el árbitro era inapelable, irrevocable y no susceptible de ejecución forzosa.

Antes de que el arbitraje empiece a ser considerado en la solución de los conflictos, la solución de estos se realizaba valiéndose de la fuerza, sin que el estado tuviera injerencia en el desarrollo de esta figura. Sin embargo, el arbitraje llegó a ocupar un lugar importante para la solución de las discrepancias, que el estado fue regulándolo instituyendo un régimen de protección judicial.

La intervención de la autoridad estaba dirigida solo a la asistencia de las partes y a que cumplieran lo que se habían obligado, haciendo que lo consignado en el laudo sea cumplido por las partes.

Para Justiniano, la interpretación del arbitraje responde a una ficción las alegaciones respectivas de las partes con que se abre el proceso, por lo que este procedimiento podría asemejarse al proceso judicial.

---

<sup>4</sup> Bonachera Villegas, Raquel. "El Arbitraje: Una institución de orígenes remotos con plena actualidad jurídica". *Fundamenta Iuris. Terminología, principios e interpretatio. De Roma a la Actualidad*. Pérez Lopéz, María del Carmen. Almería. Universidad de Almería. 2013. Pp. 5-9.

Justiniano, defiende la *litis contestatio*, interpretando como ficción de un contrato arbitral las alegaciones respectivas de las partes con que se abre el proceso. Es de este modo que los efectos del arbitraje se asemejan al proceso judicial.

Con el tiempo en la época moderna la *litis contestatio* desaparece totalmente. En el año 210 A.C. la llamada *Ley Licinia*, acoge esta figura legal para el ejercicio de la cosa común, que podía iniciarse ante un juez o un árbitro, especialmente en las acciones divisorias.

El procedimiento era sencillo: comparecidas ambas partes ante el magistrado afirmaba su crédito el demandante «*ex sponsione te mihi decem milia sestertiorum dare oportere aio: id postulo aias an neges*», y no reconocido el crédito por el deudor, el actor solicitaba del magistrado la designación de un juez o árbitro: “*Quando tu negas, te praetor iudicem*”. Si hubiese diferencia entre las partes se instaba la intervención de un juez, y caso de que se ejercitaba una acción divisoria, un árbitro. Era una forma procesal privativa del *ius civile* a la que solo podían acogerse los ciudadanos romanos cuando litigaban entre sí. En los procesos donde interviniese algún peregrino, cesaba la aplicación del «Derecho civil» y de sus instituciones procesales, del que los extranjeros no podían participar. Para ellos no regían *las legis actiones*. La práctica, sin embargo, introdujo una forma especial de proceso, -el Procedimiento Formulario- donde los peregrinos gozaban de capacidad para comparecer. A medida que la ciudad de Roma fue convirtiéndose en el centro mercantil y cultural del mundo mediterráneo, los negocios con los extranjeros se multiplicaron, surgiendo litigios entre ciudadanos romanos y extranjeros<sup>5</sup>.

Con el tiempo, fue necesario la intervención de un nuevo pretor, quien estaba a cargo de la jurisdicción de estos procesos, debiendo sujetar sus decisiones al carácter honorario que le otorgaba su cargo.

La intervención de los árbitros en los desacuerdos producidos por los extranjeros, era limitada, a pesar de que su condición le permitía tomar una decisión autónoma; debía ser resuelto por un tribunal arbitral, compuesto por varios jurados llamados *recuperatores*.

---

<sup>5</sup> Laborda Valle. *Ibid.* P. 27

Es interesante observar, como en el tiempo, el arbitraje se va usando sobre todo para la solución de conflictos producidos entre los residentes y peregrinos, recordemos que estos no tenían derecho de acudir al sistema judicial para resolverlo; pero el arbitraje fue la solución para que con la mayor sencillez y mediante la recepción de las fórmulas arbitrales en la jurisdicción del pretor urbano se sirva de la *ley Ebucia*.

En el ámbito español, con el Fuero Juzgo el arbitraje aparece como una de las funciones de los alcaldes compondores cuyas decisiones tenían fuerza ejecutiva de cosa juzgada. En el Fuero Real el arbitraje sigue la misma tendencia, pero se le agrega un procedimiento general al regularse de oficio por los alcaldes.

En Marsella, con el nacimiento de los gremios de comerciantes, las Cámaras de Comercio se dotaron de competencias arbitrales mercantiles. Posteriormente se crearon las Cortes Arbitrales, conocidas como Tribunaux du Commerce.

El arbitraje, alcanza su punto más álgido con el reconocimiento constitucional en 1812 en los artículos 282 a 284 de la Constitución de Cádiz. Ya una ley de 3 de junio de 1821 prevenía a los alcaldes que debían presidir los juicios de conciliación como trámite obligatorio indispensable antes del comienzo del pleito. El Código de Comercio de 1829 y su Ley procesal de 1830 aluden al mismo como «arbitraje forzoso». Más tarde, en 1855, pasa a la Ley de Enjuiciamiento Civil en los artículos 770 a 836 sobre el juicio de amigables compondores, pasando a la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1881 y Código Civil de 1889. Tras ello, en 1953, nace la Ley de Arbitraje con la pretensión de asumir una función correctora de la propia acción judicial, alejándose del conflicto institucionalizado, presidida por la relajación de ciertas formas procesales, más cercano al justiciable, potenciándolo como sistema más flexible, reduciendo el garantismo legislativo, que se pretende sustituir por un intervencionismo garantista con la intención de que desempeñe un papel importante como alternativa a la resolución judicial, prevaleciendo la cultura del compromiso, que ha llevado a la implantación de arbitrajes especiales alternativos y complementarios de la tutela jurisdiccional<sup>6</sup>.

Posteriormente con la promulgación de la Ley de 1988, sustituida y derogada por la actual Ley 60/2003, de 23 de diciembre, se propone adaptar el régimen jurídico

---

<sup>6</sup> Laborda Valle. *Ibid.* P. 30.

español a la ley modelo de 21 de junio de 1985, emitida por la Comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional por la cual se determina que el arbitraje debe de favorecer ventajas e incentivos a las personas físicas.

## **1.2. CONCEPTO DE ARBITRAJE**

El arbitraje es una figura legal, que pertenece al grupo de los medios alternativos de solución de conflictos (ADR's por su abreviatura en inglés). Por medio de este mecanismo se dan solución a los conflictos que se hayan originado entre dos o más sujetos de derecho, sin la necesidad de recurrir a la vía judicial para su solución; pero que requiere de la intervención de un tercero neutral. Esta figura legal es utilizada por razones de celeridad, cuando se requiere de una solución menos extensa de lo que llevaría la solución judicial. La decisión que se tome sobre el asunto conflictivo podrá dar fin a la controversia dando solución a aquellas diferencias ocasionadas entre sujetos.

Existen dos posiciones que conceptualizan al arbitraje, la de los civilistas y la de los procesalistas. Según los civilistas consideran al arbitraje desde una posición doctrinal secular y como una institución de carácter material<sup>7</sup>.

Para esta posición doctrinal la función desempeñada por los árbitros tiene una base de tipo contractual, porque la decisión de su utilización, depende de la voluntad de las partes, quienes en el convenio arbitral acuerdan someter la controversia o desacuerdo al juicio de un árbitro. Claro está, que la decisión arbitral, al igual que la libertad contractual, tiene límites debidamente tasados por la Ley que fija cuales son las circunstancias susceptibles de arbitraje que son las materias de libre disposición conforme al derecho. Por lo que se entiende que el árbitro no tiene potestad jurisdiccional, pero sí, la facultad de resolver aquella controversia que le ha sido encargada su resolución; por lo que a pesar de tener el laudo fuerza vinculante; para que pueda ejecutarse lo acordado, se deberá solicitar la intervención judicial.

Respecto la posición procesalista, la Ley de arbitraje de 2003, en su exposición de motivos da a entender al arbitraje como un proceso, que conforme la doctrina deberá de desarrollarse conforme la libre determinación de las partes. Asimismo, esta posición señala que el desarrollo del procedimiento arbitral acoge ciertas figuras

---

<sup>7</sup> Luna Serrano, Agustín. "La prevención de los conflictos y el sometimiento a arbitraje de la superación de la controversia". Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI. Tomillo Urbina, Jorge y otros. Madrid. Reus S.A. 2010. Pp. 17-28.

utilizadas en el procedimiento civil, al iniciar con una solicitud tipo demanda, al requerir una contestación e incluso considerar la facultad de solicitar su ampliación y modificación y en aplicar etapas del proceso civil. La resolución final del arbitraje, denominada LAUDO que produce los efectos de cosa juzgada, que por el contrario de la posición civilista, la vigente Ley en su art. 43 establece de manera expresa que el Laudo firme produce efectos de cosa juzgada.

La actual Ley 60/2003, de 23 de diciembre, que regula el arbitraje se inspira en la Ley Modelo elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, de 21 de junio de 1985, que fue adoptada por 35 países, aunque la regulación del arbitraje ya existía en el Código Civil, en los artículos 1820 y 1821.

La esencia de esta Ley era genérica y pretendía ser aplicable a todos los arbitrajes ordinarios, especiales, nacionales e internacionales.

La definición dada por la Sala Civil del Tribunal Supremo en la sentencia del 10 de abril de 1990, realiza una definición sobre el arbitraje que describe su función y el propósito en su aplicabilidad:

***“ La institución jurídica del arbitraje se justifica doctrinalmente como medio de solución de conflictos mediante el que el Estado, al conceder a los particulares libertad para disponer de la suerte de sus intereses materiales, les permite que la resolución de sus litigios civiles, en los que no se halle implícito un interés público de tal naturaleza que lo haga imposible, se entregue por ellos para su resolución, no a los tribunales de justicia estatales, sino a un organismo especial y privado que se encargue de tutelarlos a través de la institución de referencia, bien sea en la variante del llamado arbitraje de derecho, en el que los árbitros deben fallar con arreglo al mismo, o bien en la del arbitraje de equidad, en el que la resolución del conflicto interindividual de intereses se alcanza por los árbitros con arreglo a su leal saber y entender”.***<sup>8</sup>

Esta definición profundiza con mayor énfasis la utilidad del arbitraje en la solución de conflictos. Asimismo, la Audiencia Provincial de Badajoz, concluye la definición del arbitraje de la siguiente manera:

---

<sup>8</sup> EBOOK: El Arbitraje y el laudo arbitral. Editorial CODEX. A Coruña. 2020. Pp. 6

*“En conclusión, es por tanto el arbitraje, un medio para la solución de conflictos basado en la autonomía de la voluntad de las partes, y supone una renuncia a la jurisdicción estatal por la del árbitro o árbitros.*

*En ese sentido, el arbitraje se considera un equivalente jurisdiccional, mediante el cual las partes pueden obtener los mismos objetivos que con la jurisdicción civil”.<sup>9</sup>*

### **1.3. TIPOS DE ARBITRAJES**

#### **1.3.1. arbitraje de derecho y arbitraje de equidad**

El arbitraje de Derecho es aquella figura por la que el árbitro interviene en la solución del conflicto mediante la aplicación de las normas jurídicas correspondientes al caso controvertido.

En cuanto al arbitraje de equidad, los árbitros resuelven conforme su entender sin la aplicación estricta de la normativa jurídica, resolviendo de acuerdo a lo que el entendimiento del conflicto le indique responder.

### **1.4. MARCO JURÍDICO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO**

#### **1.4.1. Normativa de la Unión Europea**

El arbitraje surge dentro de la Unión Europea como una recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa quienes emitieron la recomendación 12/1986, por la cual se pretendía reducir la carga procesal que los tribunales manifestaban por el exceso de peticiones para resolver conflictos que podrían ser resueltos de una manera más rápida y accesible. Esta recomendación sirvió como punto de partida para que la Legislación española, poco después de que España hiciera su ingreso a la Unión Europea, emita la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, en la cual se precisa que el optar por la solución de un conflicto mediante la intervención del arbitraje no significa la renuncia de las partes a su derecho a solicitar tutela judicial efectiva, porque de este modo garantizaban la protección del consumidor como sujeto más débil en la relación de consumo. Por ello la Unión Europea, con la finalidad de

---

<sup>9</sup> Op. Cit. 9

mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, implementa y perfecciona los medios alternativos de solución de conflictos.

La Asamblea General de las Naciones Unidas, en el año 1985 dicta la Ley Modelo CNUDMI/UNCITRAL, elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas para la regulación del Derecho Mercantil internacional, recomendada por la AGNU mediante Resolución 40/92, de 11 de diciembre, y sirve de modelo e inspiración para la ley 60/2003, de 23 de diciembre.

Estas recomendaciones surgen con la finalidad de mejorar las prácticas comerciales, la calidad de los productos y los servicios brindados al consumidor.

Asimismo, se dan las pautas para que los consumidores tengan conciencia de las responsabilidades e intereses que deben conciliar para que en el ejercicio del consumo no perjudiquen al medio ambiente, ni el derecho de a los demás consumidores.

En mayo de 2002, la comisión europea decide darle un enfoque político y global, adoptando nuevas estrategias que aplicar respecto de los consumidores para los años 2002-2006, estas consistían en:

1. Un alto nivel común de protección de los consumidores;
2. Aplicación eficaz de las normas sobre protección de los consumidores, y
3. Participación adecuada de las organizaciones de consumidores en las políticas comunitarias<sup>10</sup>.

Esta estrategia se implementa como solución a los altos costes que implicaba la solución de un reclamo, que podría ser inferior al coste de la solución judicial por el que debían ser defendidos los asuntos entre consumidores y empresarios, existía una desproporción entre el valor del asunto económico y el coste de la solución judicial, lo que provocaba que muchos usuarios decidieran no realizar las reclamaciones, porque además de los costes, cuando el conflicto traspasaba las fronteras del lugar de residencia, se hacía complicada la forma de llevar un proceso judicial.

---

<sup>10</sup> Laborda Valle. *Ibíd.* Pp.

## 1.4.2. El artículo 51º de la Constitución Española

*“Artículo 51:*

*1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.*

*2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.*

*3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales”.*

El texto constitucional es el primero que acoge la protección de los intereses económicos de los consumidores, pero no impone la utilización del arbitraje como una opción a solucionar los conflictos originados por el arbitraje de consumo de manera directa, sino que establece la obligatoriedad en la defensa de los consumidores y usuarios, garantizando la defensa de estos derechos por medio de los Poderes Públicos, quienes a través de procesos o procedimientos se pueda facilitar que los consumidores y usuarios puedan ver resguardados sus derechos. Con base a este artículo, la legislación española integra las recomendaciones emitidas por la Unión Europea que, como ya señalamos en apartados anteriores, perseguía la unificación de estos derechos. Por lo tanto, se asume la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos para resolver con mayor celeridad los conflictos en materia de consumo. Uno de estos métodos es el arbitraje de consumo, cuya aplicación fue una especie de ensayo. A pesar de ello, el segundo apartado de este artículo manifiesta el interés de lograr la educación y formación de los consumidores y usuarios que deberá ser promovida por los poderes públicos conforme lo establecido por la Ley.

### **1.4.3. legislación positiva para la aplicación del arbitraje en la protección de consumidores y usuarios**

La introducción del art. 51 de la Constitución, da pie para que se promulguen nuevas leyes en favor de los consumidores, la primera en promulgarse fue la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de 19 de julio de 1984, que, en la estela de la vieja controvertida Ley de venta a plazos de bienes muebles, de 17 de julio de 1965- derogada y reemplazada en 1998 constituye la primera referencia de rango legal con pretensiones de abarcar de modo homogéneo la totalidad del ámbito de consumo<sup>11</sup>. Esta Ley enmarca las primeras definiciones de los derechos de los consumidores incluyendo el principio o regla de discriminación positiva: “Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado<sup>12</sup>”. De esta manera surge el principio de *protección preferente*, por el que se protege al contratante, dentro de la relación de consumo, más débil o más vulnerable frente al empresario, dado el afán proteccionista que el Estado otorga a quienes no ostentan la posición de dominio en este tipo de relaciones; lo que no excluye la posibilidad de que pueda ocurrir que el empresario se encuentre en una situación poco favorable frente aquel consumidor. Por ello es que se establecen límites que puedan frenar cualquier situación de abuso, por lo que se reduce el ámbito de protección y se aplica únicamente a aquellas situaciones que involucren productos o servicios que la propia ley califica de uso común, siendo regulado de esta manera en el Real Decreto de 287/1991, de 8 de marzo, posteriormente en el Real Decreto 1507/2000, de 1 de setiembre. Por tanto, se puede empezar a hablar de un equilibrio en el que el consumidor es el protegido principal por seguir siendo considerado la parte más vulnerable, pero sin obviar la posibilidad de que esta protección se pueda dejar de lado cuando no se traten de operaciones que tengan por objeto productos o servicios de uso común u ordinario.

Sin embargo, no podemos dejar de mencionar que la antigua ley de 1984, en el art. Trigésimo primero, señala:

---

<sup>11</sup> Tomillo Urbina, Jorge. “el arbitraje de consumo en España: un recorrido histórico: Mediación, Arbitraje y resolución Extrajudicial de Conflictos en el siglo XXI. Editorial Reus S.A. 2010. Pp. 80 Y SS.

<sup>12</sup> *Ibíd.* Pp. 84

(...

### **TRIGESIMO PRIMERO**

*1. Previa audiencia de los sectores interesados y de las Asociaciones de consumidores y usuarios, el Gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales atiende y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución.*

*2. El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito.*

*3. Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores integrados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas dentro del ámbito de sus competencias.*

...).

Este artículo, más que una regulación fue un precepto por el cual en cierto modo se exige al gobierno para que desarrolle reglamentariamente un sistema arbitral de consumo como un medio alternativo de solución de conflictos. Como podemos advertir en el artículo se excluyen situaciones que no podrían ser solucionadas mediante el uso del arbitraje de consumo, como intoxicaciones, lesiones o muerte, así como tampoco delitos. Asimismo, la Disposición Final cuatro del mismo cuerpo legal, establece como plazo de un año para que el Gobierno apruebe los reglamentos necesarios para su aplicación.

Posteriormente se promulga la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, que regula el arbitraje en la cual por primera vez se menciona de manera supletoria al arbitraje de consumo en la Disposición Adicional 2ª.1, reiterando la obligación impuesta al Gobierno para la elaboración de la reglamentación señalada en el art. Trigésimo Primero del anterior cuerpo legal al cual hacemos referencias líneas arriba.

No fue sino hasta 1986 que el arbitraje de consumo toma relevancia con la creación de la primeras Juntas Arbitrales y de un procedimiento adecuado para proceder con

la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, porque hasta entonces solo se habían promulgado leyes y se establecieron sistemas y preceptos que no habían sido aplicados en la práctica, sin la implementación de medios que lleven a la concreción esta defensa, permitiendo a los consumidores la solución justa ante sus reclamos.

Es en el año 2003, que se promulga la Ley 60/2003, Ley de arbitraje, de 23 de diciembre, que continua vigente y que incorpora los parámetros establecidos en la Ley Modelo elaborada por CNUDMI/UNCITRAL del 21 de junio de 1985, que fuera recomendada por la AGNU en la resolución 40/92 de junio de 1985. Esta ley al igual que la anterior, establece que el arbitraje de consumo sería aplicado de manera supletoria, no lo menciona expresamente, pero en el art. 1.3, al señalar que la Ley sería supletoriamente aplicable a los arbitrajes previstos en otras leyes. Esta ley, sin embargo, ya no acoge el mandato exigido al Gobierno para que proceda la regulación de este tipo de arbitraje como herramienta exclusiva de regulación.

## **II. DERECHO DE LOS CONSUMIDORES COMO JUSTIFICANTE DE SU ORIGEN**

El Derecho del consumidor es una disciplina jurídica compuesta por un conjunto de normas y leyes que tienen como fin principal la protección de cualquier tipo de consumidor ante situaciones en las que se respete su condición como tal, es decir en aquellas, en las que dicha vulneración provenga de una relación de servicio o de intercambio mercantil.

Gran parte de los derechos han sido protegidos e incluidos en el Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, art. 8, en el cual hacen referencia a una pequeña lista de derechos básicos de los consumidores y usuarios.

Existe, en la historia de la incorporación de los derechos de los consumidores una tragedia que consolidó la introducción de los derechos para los consumidores en España, y que coincide con la promulgación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, nos referimos al envenenamiento masivo con aceite de colza, por la que hubieron 20.000 afectados y aproximadamente 1000 muertos, lo que provocó que se dieran pie a las primeras normas y reglamentaciones en defensa de los consumidores y usuarios, creándose en diciembre de ese mismo año el Ministerio de Sanidad y Consumo.

Estos derechos buscan contrarrestar los riesgos que puedan producirse por prácticas comerciales desleales y abusivas en los contratos, además de la indemnización de los daños y reparación de los perjuicios sufridos. Por tanto, se reconoce la protección de los derechos a consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, en especial en aquellas situaciones en las que pueda existir inferioridad, subordinación e indefensión. Estos derechos al ser protegidos constitucionalmente, son irrenunciables, siendo sancionados con nulidad de pleno derecho los actos o manifestaciones por cuya virtud, consumidores y usuarios se vean compelidos a renunciar a ellos.

Volviendo un poco a revisar la historia, consideramos necesario tratar sobre los primeros brotes de consumo. Estos surgen en el siglo XIX en Inglaterra, país pionero en enfocar sus esfuerzos en la protección de los derechos más cotidianos de cualquier ciudadano. Precisamente en esta época es cuando aparecen las primeras asociaciones de consumidores, llamadas cooperativas íntimamente relacionadas a los movimientos socialistas en defensa de las condiciones de vida de los obreros. A inicios del siglo XX en USA, nacen las primeras ligas de consumidores, pero sin diferenciarse inicialmente de lo que constituía una lucha sindical<sup>13</sup>.

Históricamente se atribuye el origen al movimiento de atención de los consumidores al mensaje del ex presidente de los Estados Unidos de Norteamérica, John F. Kennedy, pronunciado un 19 de marzo de 1962, en el cual hacía mención a la protección de los intereses de estos nuevos derechos:

***“Consumidores, por definición, nos incluye a todos...si a los consumidores se les ofrecen productos inferiores, si los precios son exorbitantes, si las medicinas son peligrosas e ineficaces, si el consumidor no tiene posibilidad de elegir en base a una adecuada información, entonces se despilfarra su dólar y su salud y su seguridad quedan amenazadas y sufre su interés nacional<sup>14</sup>”.***

Kennedy, en este discurso hace una lista de lo que ahora constituyen los derechos de los consumidores. Sin embargo, en 1960, antes de que se produjera este discurso, ya existían algunas asociaciones en defensa de estos derechos, una de ellas fue la Asociación de

---

<sup>13</sup> Ebook: Colex

<sup>14</sup> Carlos J. Maluquer de Motes Bernet. *Cuestiones flexibles en materia de arbitraje de consumo*. MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS EN EL SIGLO XXI. Pp. 49 y ss.

consumidores en Alemania Federal que contaba con gran capacidad persuasiva transmitiendo el mensaje detallado de lo que significaba el mensaje enviado posteriormente por los Estados Unidos en el mundo capitalista, en donde los contratos comerciales, los medios de comunicación, las propagandas, los formularios y cláusulas de exoneración de responsabilidad de las empresas, los fraudes, los excesos en los precios y demás situaciones que afectaban seriamente al consumidor final, demandaban la imposición de medidas para su protección. Por lo tanto, fue necesario la creación de medios de protección que dieran una solución rápida, eficaz y no excesivamente onerosa ante los conflictos ocasionados por la vulneración de estos derechos, surgiendo de esta manera los llamamos ADR's "*Alternative dispute resolutions*", que dentro del pack incluye el arbitraje del consumo como un medio práctico por el cual ambas partes puedan dejar en manos de un tercero la solución a un conflicto que sin su intervención sería imposible conseguir, ahorrándose también la faena de acudir al orden judicial.

## **2.1. EL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El consumerismo en España aparece aproximadamente en los años 60, cuando las amas de casa y consumidores conforman asociaciones para defender estos derechos. Y en 1963, con la promulgación de la Ley de Defensa de la Competencia, se promulga la Ley de Asociaciones que reconoce el expreso derecho a constituir asociaciones encaminadas a la defensa y protección de sus miembros.

Como ya lo mencionamos en el capítulo anterior, el art. 51º de la Constitución de 1978 en la cual expresamente se defiende los derechos e intereses de los consumidores<sup>15</sup>.

Luego de la promulgación de la Constitución, se promulgaron diversas disposiciones legales que sirvieron para regular de manera independiente ciertas materias que se corresponden con el consumo; como la Ley General de Publicidad 34/1988, de 11 de noviembre, la Ley de Competencia desleal 3/1991 de 10 de enero, la Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta de plazos de bienes muebles, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, Ley 7/1996, de 15

---

<sup>15</sup> véase el apartado 1.4.2.

de enero, de ordenación del comercio minorista, La Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la defensa de consumidores y usuarios, derogada por el Real decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Estas diversas disposiciones directa o indirectamente buscan la protección de los consumidores que se integran dentro de las categorías dogmáticas tradicionales como en el Derecho Civil, Derecho Mercantil y en ciertas circunstancias en el ámbito Administrativo, Procesal y en derecho Penal, lo que ha provocado la creación de una nueva rama del Derecho específica a los consumidores, lo que ha sido destacado por el Tribunal Constitucional en dos sentencias fundamentales, la SSTC 71/1982, de 30 de noviembre, y SSTC 15/1989, de 26 de enero, que abarca el derecho del consumidor.

La sentencia TC 71/1982 de 30 de noviembre, establece que los derechos de los consumidores a pesar de existir en el art. 51 de la CE y de la obligatoriedad de las instituciones estatales de ejercer su protección y defensa, esta no debe aplicarse solo y exclusivamente en vía administrativa o judicialmente; sino también que la defensa debe estar a cargo de aquellas instituciones ajenas al gobierno de manera supletoria pero no excluyente. Asimismo, el usuario perjudicado cuenta con la facultad individual de ejercer su propia defensa y no solo con la intervención de las asociaciones de los consumidores con legitimación de defensa de un colectivo, sino también de manera privada.

El Fundamento Jurídico N.º 20 de esta sentencia, nos aporta un mejor entendimiento de esta protección, además de considerar como ultima ratio de esta defensa judicial:

*“20. Con fórmula que encuentra en el art. 51.1 de la Constitución, su justificación material, aunque no la competencial, y que se inserta en un cuadro de objetivos a los que se deben los poderes públicos con el designio de facilitar el ejercicio de las acciones judiciales en defensa de los intereses colectivos, se contemplan en el precepto que ahora pasamos a estudiar (el art. 32 de la Ley 10/1981) dos variantes legitimadoras para la efectividad de los mecanismos procesales. En la primera de sus variantes se atribuye a las asociaciones de consumidores la legitimación para promover la defensa de los intereses colectivos, en áreas que no se constriñen a lo jurisdiccional; en la otra, se articula una legitimación que ha de entenderse como*

*sustitutoria, pero no excluyente, del ejercicio de la acción individual, si el consumidor o usuario perjudicado optare por este ejercicio. La legitimación colectiva tiene algún reconocimiento en nuestro sistema jurisdiccional, pudiendo recordarse, como ejemplo de mayor importancia, el del art. 32 de la Ley reguladora de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, fórmula que entendida en su verdadera significación, sin rigorismos recortadores de su potencialidad, puede servir a los objetivos que están presentes en el precepto cuestionado, cuando la defensa de los intereses colectivos pueda hacerse valer por los cauces del proceso contencioso-administrativo. La otra variante legitimadora, la sustitutiva de la individual, en defensa de intereses que permiten una individualización, aunque insertos en un ámbito que tienen una trascendencia colectiva a la que se deben las asociaciones de consumidores, es una técnica que, aunque con algunos ejemplos singulares en nuestro derecho, no se ofrece con los caracteres de generalidad que en el ámbito contencioso-administrativo tiene la legitimación colectiva, o, en su caso, corporativa. De lo anterior se desprende muy claramente que las fórmulas legitimadoras reguladas en el precepto que estamos estudiando, si bien se insertan en un cuadro deseable de la defensa o de la protección jurídica del consumidor -y en este punto podríamos recordar algunas soluciones en otros derechos y hasta algunas recomendaciones de organismos supranacionales-, no pueden reconducirse a la sola regla del art. 32 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso- Administrativa o al reconocimiento de soluciones contenidas en leyes vigentes, que es lo que sostienen las defensas procesales del País Vasco. Los argumentos que desde este planteamiento se manejan para sostener que el art. 32 de la Ley 10/1981, tiene un alcance recordatorio, sistemático e informador, respetuoso con la competencia estatal que define el art. 149.1.6.ª, en materia de legislación procesal, además de las objeciones que pudieran oponerse a una labor que aun no siendo creadora está reservada al legislador estatal, no tienen en cuenta que dicho artículo aporta un novum, cual es la generalización de la legitimación colectiva y de la legitimación por sustitución en el área de la defensa del consumidor. Como la norma se inserta en el ámbito de la legislación procesal, y no responde a particularidades del derecho sustantivo del País Vasco, incurre*

*en incompetencia. Por lo demás, la atribución de la legislación procesal al Estado y, por tanto, la determinadora de la legitimación, como toda regla del proceso que no esté justificada por la indicada particularidad, responde a la necesidad de salvaguardar la uniformidad de los instrumentos jurisdiccionales.*

De igual modo, la SSTC 15/1989, de 26 de enero, en, quizás el extracto más importante de esta, deja en evidencia lo novedoso de la defensa a estos derechos, y la falta de compromiso asumido por las Comunidades Autónomas en términos de identidad u homogeneidad:

(...

*“La materia «defensa de los consumidores y usuarios» no ha sido competencialmente asumida por todas las Comunidades Autónomas en términos de identidad u homogeneidad, por lo que todas aquellas competencias no atribuidas estatutariamente a las Comunidades Autónomas por imposibilidad constitucional, o por simple decisión de los propios Estatutos, habrán sido retenidas por el Estado en virtud del art. 149.3 C.E. Así ha sucedido, en efecto, ya que al no estar comprendida ni en el art. 148.1, ni en el art. 149.1, ambos de la CE, sólo las Comunidades Autónomas no limitadas competencialmente por el primero de los referidos artículos han podido asumir competencias normativas plenas en dicha materia, correspondiendo al Estado su ejercicio en relación a todos los demás territorios autonómicos, lo que justifica la promulgación por el Estado de una Ley en el ejercicio de la competencia que le es propia sobre defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de que la aplicabilidad y eficacia de la misma no alcance por igual a todo el territorio nacional”.*

...).

A pesar de los reiterados esfuerzos y leyes que se han venido dando a través del tiempo con la finalidad de proteger los derechos de los consumidores estas no han sido suficientes y hasta la fecha su aplicabilidad y respeto no ha gozado del impacto que se esperaba; pero no podemos dejar de mencionar la legislación europea, estatal

y autonómica en materia de consumo, que podrán ser revisadas en los anexos del presente trabajo.

### **2.1.1. Instituciones dedicadas a la defensa de los consumidores**

Las competencias de consumo tienen una estructura similar a las administraciones públicas, siendo las siguientes:

#### **Nivel europeo:**

- La plataforma ODR (Online Dispute Resolution), gestionada por el Centro europeo del Consumidor, se encarga del trámite de las reclamaciones de consumidores que compran en los diversos comercios de los países que conforman la Unión Europea, físicamente o por internet.

#### **Nivel estatal:**

- La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) dependiente del Ministerio de Sanidad, encargada de la promoción de los derechos de los consumidores y usuarios, respecto los intereses económicos referidos a la seguridad alimentaria, agroalimentaria. Asimismo, se dedica de planificar, coordinar y desarrollar estrategias de información, educación y promoción de la salud en el ámbito de nutrición y prevención de enfermedades como la obesidad.
- La Junta Arbitral de Consumo Nacional, que se encarga de la resolución de conflictos a través de las vías amistosas de reclamación de contenido económico entre consumidores y comerciantes de distintas comunidades autónomas.

#### **Nivel regional:**

- Consejos autonómicos de consumidores y los servicios de consumo, legislación autonómica en la que se han sido transferidas en exclusiva las competencias sobre comercio.
- Las Juntas Arbitrales de Consumo regionales, que se ocupan de intentar resolver por la vía amistosa las reclamaciones contenido económico con comerciantes de las mismas comunidades autónomas.

**Nivel local:**

- A nivel local los ayuntamientos disponen de oficinas de información y atención al consumidor (OMIC) y de sus propios servicios de consumo local para tratar las reclamaciones de los comercios y reclamaciones locales.
- Las Juntas Arbitrales de Consumo Locales funcionan de la misma manera que las juntas ya mencionadas, pero en un ámbito más reducido con la finalidad de resolver conflictos entre comerciantes y consumidores de la misma localidad.

**Otras instituciones:**

También existen instituciones creadas ad-hoc, creadas para atender los reclamos de las diversas instituciones como:

- Banco de España y defensores del cliente de servicio bancario
- Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) que se encarga de la supervisión e inspección de los mercados de valores en el país. Su principal función es vigilar la correcta aplicación de las normas en las distintas operaciones que realiza la bolsa, para que todas las operaciones sean transparentes y se protejan de esta manera los precios ideales y a los inversionistas.
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) y el defensor del asegurado de cada compañía aseguradora.
- La Comisión Nacional de Mercados y de la Competencia (CNMC) encargada en España de preservar, garantizar y promover la existencia de una competencia efectiva en los mercados en el ámbito nacional.
- Asociaciones privadas de consumidores, que cuentan con representatividad de forma estatal y/o autonómica, algunas incluso cuentan con subvenciones autonómicas que se utilizan para financiar actividades en pro de la defensa de los consumidores, el problema es que al ser instituciones privadas, para poder brindar servicios a sus socios, estos deben pagar cuotas que oscilan desde los 30 a 100 euros al año, para poder disfrutar de asesoramiento, publicaciones, eventos y ventajas colectivas, siendo las más conocidas OCU, FACUA Y ADICAE<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Colex. Op. Cit. P. 19

### 2.1.2. Partes intervinientes en la relación de consumo

Todas las relaciones tienen partes que las constituyen y que dan forma a la figura jurídica que las contempla, tal como ocurre en la relación de consumo. Una de las principales partes, sin lugar a dudas es el “**CONSUMIDOR**” porque es alrededor de este que gira el ámbito de protección jurídica, debido a la posición de desventaja que ostenta. Por ello, la Legislación preocupada por que se entienda con mayor claridad esta posición, desde la redacción de la ya derogada Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios N.º 26/1984, de 19 de julio en el art. 1. Párrafos 2º y 3º la figura del consumidor o usuario, consideraba que debía ser entendida de la siguiente manera:

(...

*“2. A los efectos de esta Ley, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.*

*3. No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.*

...).

Por tanto, de acuerdo con esta redacción, los consumidores son todos aquellos **destinatarios finales** que adquieren productos, actividades o servicios para su consumo o uso particular o colectivo siempre que este destinatario final no ostente la calidad de empresario o profesional.

Posteriormente, se promulga la Ley 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, que en el art. 3, nos da un concepto diferente de consumidor:

(...

***“Artículo 3. Concepto general de consumidor y de usuario.***

***A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.***

***Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”.***

***....).***

Lo novedoso de esta nueva redacción es que otorga una concepción más amplia al concepto de consumidor, porque integra dentro de este grupo a las personas físicas y jurídicas siempre que estas últimas no cuenten con personalidad jurídica y que actúen sin ánimo de lucro.

Por el contrario, la Directiva Europea N.º 93/13/CEE de 5 de abril DOUE, sobre cláusulas abusivas en contratos celebrados con consumidores solo considera como consumidor a las personas físicas.

Pareciera un contrasentido el, que para ser considerado consumidor no se deba ostentar la categoría de empresario ni realizar actividad comercial o una profesión y que esta nueva Ley, considere como consumidor a las personas jurídicas sin personalidad y sin ánimo de lucro. Al respecto la Sentencia de la Sección 3ª de la A. P. de Badajoz, de fecha 5 de octubre, refuerza el hecho de que en España las personas jurídicas también pueden ser consumidores, siempre que este consumidor sea ajeno a cualquier actividad profesional, conforme lo establecido en el art. 3 del R.D.L. 1/2007 de 16 de noviembre. En la reforma operada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, se conceptúa al empresario como una persona que actúa directamente o a través de una persona en su nombre o siguiendo instrucciones, con un propósito relacionado a la actividad comercial, oficio y profesión que realiza, distando de esta manera el concepto de consumidor de las actividades profesionales o con ánimo de lucro.

Sin embargo, no debemos olvidar que la importancia del empresario dentro de la relación de consumo, porque sin este no podría determinarse al consumidor como tal. El art. 4 del RD.L. 1/2007, establece como concepto de empresario el siguiente:

(...

***“Artículo 4. Concepto de empresario.***

***A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”.***

...).

Estos conceptos han suscitado reiterada jurisprudencia en la que se definen de diversas maneras, por citar un ejemplo de casos específicos, podemos remitirnos a la STS N° 364/2016, de 3 de junio, en la que para determinar la condición en la que actuaba el prestatario en un préstamo hipotecario, debía de comprobarse si este prestamos sería utilizado para realizar alguna actividad empresarial o para un uso personal. El TS negó al prestatario la condición de consumidor porque quedó acreditado que el destino del préstamo era para ser utilizado para la compra de un despacho en la cual ejercería su actividad profesional por lo que no podría ser consumidor.

De igual manera la STS 3140/2019, de 10 de octubre en la que se resuelve un recurso de infracción procesal interpuesto por IBERCAJA BANCO S.A. contra la sentencia N° 23/2017 sobre condiciones generales de contratación (clausula suelo) recurrida por el demandante Don Faustino, quien no estaba conforme con pagar los intereses que le habían calculado considerando que tenía una posición de empresario, ante lo cual el señalaba que se le negaba el derecho de verlo como consumidor y no como empresario; porque la actividad que realizaba en el local era una actividad personal y no profesional; porque no contaba con una estructura empresarial como tal. Ante lo cual la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo desestimó el recurso, por considerar que Faustino ejercía una actividad profesional,

ya que en el local que adquirió con el préstamo bancario se dedicaba a prestar servicio de mecánica para la reparación de coches.

Pero ¿Qué ocurre cuando un mismo sujeto no actúa de forma exclusiva como consumidor ni tampoco como profesional?, la respuesta es compleja y para darle respuesta debemos remitirnos al a STS n ° 224/2017, de 5 de abril, que menciona que si no es clara la posición del contratante, y no se pueda advertir si la finalidad del contrato será profesional o personal, se debe de tener en cuenta el criterio del objeto predominante en este tipo de contratos, es decir se deben analizar aquellas circunstancias en las que el contrato vaya dirigido a una actividad personal o a una finalidad profesional o empresarial; por lo que si no queda clara esta posición se debe de considerar al contratante como consumidor.

Las principales partes intervinientes en una relación de consumo, son los consumidores y empresarios, aunque no podemos dejar de mencionar que existen o podrían existir otros intervinientes en la relación de consumo, como lo son el productor, el producto y el proveedor.

El Texto refundido de la Ley General de Defensa del Consumidor y Usuarios nos dice que serán considerados como productores a los fabricantes del bien o a los prestadores del servicio o aquellos que hagan de intermediarios o importadores dentro del territorio de la unión europea, artículos 5º y 138º del mismo cuerpo legal.

En cuanto al producto, nos remitimos a lo especificado en el art. 335 del C.C. concordando con los artículos 6º y 136º de la TRLGDCU que considera además el gas y la electricidad.

El proveedor, conforme al art. 7 de la misma ley, será el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título en el contrato en virtud del que realice dicha distribución.

## 2.2. ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR's) EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO:

El evento fundamental que dio origen a los sistemas de resolución de conflictos, fue la Conferencia Pound<sup>17</sup> celebrada en ST Paul, Minnesota, U.S.A. en el año 1976, en la que el profesor de la Facultad de Derecho de Harvard Frank EA Sander, propuso que se debía de utilizar nuevas formas en la solución de controversias con la finalidad de reducir el número de litigios convencionales<sup>18</sup>. Lo que se pretendía era sugerir una solución al problema del mal funcionamiento de la justicia en los Estados Unidos, utilizando medios alternativos, modernos, interactivos y menos costosos, para solucionar conflictos que serían larga y difícilmente solucionados por la administración justicia, además de lo costoso que la solución implicaría.

La traducción literal al español, de los ADR's, sería "solución alternativa de conflicto", que implica aquellos instrumentos extra jurisdiccionales de resolución de controversias. Esta expresión ha sido interpretada de diferentes maneras desde su aparición, originando una especie de bipolaridad en cuanto a la manera de cómo ha sido entendida la palabra "alternative" (alternativo), que ha sido mayormente entendida como "apropiada", es decir que, en lugar de haberse aplicado la alternativa en la solución de los conflictos, se ha buscado la vía más adecuada frente a los medios convencionales impuestos por el Estado y que por lo general resultaban ser jurisdiccionales. Sin embargo, debemos precisar que lo alternativo no tiene por qué excluir a lo adecuado; porque a pesar de entender que se ha producido una especie de bipolaridad a la hora de conceptualizarlos, ambas maneras conllevan lo mismo<sup>19</sup>; porque los miembros o instituciones que lo componen presentan afinidad entre ellos, pero no se trata de un grupo homogéneo, sino de mecanismos independientes con la misma finalidad.

Los elementos esenciales alrededor de los cuales giran los métodos ADR son: la presencia de un tercero imparcial, que facilita o propone un acuerdo entre las partes,

---

<sup>17</sup> La Conferencia Pound, lleva ese nombre en honor al profesor Nathan Roscoe Pound, Decano de la Facultad de Harvard de 1916 a 1936 ([https://en.wikipedia.org/wiki/Roscoe\\_Pound](https://en.wikipedia.org/wiki/Roscoe_Pound) ).

<sup>18</sup> International Mediation Institute <https://imimmediation.org/es/research/gpc/gpc-about/>

<sup>19</sup> Foddaj, Maria Antonietta. *Conciliación y mediación: ¿modelos diferentes de resolución de conflictos?* **Mediación, Arbitraje y Resolución de Conflictos en el siglo XXI**. Tomo I. Mediación. Madrid ,2010. Pp. 43.

el informalismo de las prácticas, cuyo desarrollo no es regulado por normas jurídicas, como cita P. Luiso, en *La Conciliación en el marco de la tutela de los derechos*, y la discreción que caracteriza los encuentros entre las partes y el mediador<sup>20</sup>.

El objetivo de estas figuras persigue la búsqueda de una solución satisfactoria para ambas partes, basada en la comunicación y en la combinación de intereses, sin que medie el pleito y la disputa.

Los principales ADR's con procedimientos vinculantes, son los siguientes:

**a) Arbitraje:**

Como ya explicamos en el capítulo anterior, esta figura legal es la más próxima al procedimiento judicial, que nació de la voluntad de las partes y que puede ser pactada dentro de una cláusula contractual o bien estar sujeta a sumisión luego del nacimiento de una controversia.

En el arbitraje, las decisiones son tomadas por un tercero designado por las partes y los laudos tienen calidad de documento ejecutivo que no puede ser impugnado por cualquier recurso; sino solo ser sujeto a nulidad, de darse los requisitos para ello.

**b) Arbitro-mediador (Med. Arb.):**

Este procedimiento utiliza la mediación y de no lograr un acuerdo, el tercero designado para la mediación, interviene como árbitro en la solución del conflicto.

**c) Adjudicación:**

Este procedimiento es más común en el área de construcción y se usa para intentar resolver a la brevedad posible un conflicto o un desacuerdo mediante la intervención de un arbitrador que tras oír a las partes debe resolver en un breve plazo la controversia, permitiendo la continuación de la obra. Si al final de los trabajos una o ambas partes no están satisfechas con la resolución de dicho arbitrador, pueden someter el asunto a un árbitro, el cual no queda vinculado por la resolución precedente.

---

<sup>20</sup> Foddai. Ibid. P. 44.

Asimismo, existen procedimientos considerados como no vinculantes para las partes o no ejecutivos que consisten en la asistencia a las personas para que resuelvan el conflicto, pero sin imponer una solución ajena a la que las partes deseen, nos referimos a:

**d) Negociación:**

Por lo general la negociación se incorpora dentro de una cláusula en los contratos, en esta cláusula las partes acuerdan llegar a una solución favorable en el hipotético caso que surgiera un problema en el desarrollo del contrato, dejando como última opción el acudir a los tribunales. Su utilidad, aunque pueda parecer innecesaria, en muchas ocasiones han demostrado lo contrario porque la inclusión de esta cláusula previsor, ha permitido que las partes resuelvan sus controversias con su ejecución, sin necesidad de utilizar alguna solución de conflicto vinculante.

**e) Mediación:**

Es quizás la fórmula resolutiva más utilizada para la solución de conflictos, en la cual las partes colaboran directamente en resolver el problema, proponiendo sus fórmulas sin que un tercero decida por ellos. Este proceso consensual otorga la solución estrictamente a la voluntad de las partes.

Podría pensarse que se trata de algo simple, pero no lo es, es menos complicada que acudir a la vía judicial; pero también requiere de la selección de un mediador experto e imparcial con la debida acreditación para ello y de la preparación y determinación de los hechos, pretensiones y las propuestas de transacción. En la actualidad, ha sido la forma más apropiada de resolver conflictos en una variedad de asuntos que no solo ocupan el ámbito comercial o de consumo, sino y frecuentemente en asuntos de familia.

**f) Conciliación:**

La conciliación es la menos formal de las técnicas *alternative dispute resolutions* y es muy similar a la mediación. Se trata de facilitar la comunicación entre dos o más partes por un tercero neutral. Sin embargo, el conciliador no impone una resolución ni da siquiera una opinión como ocurre en la mediación.

Este procedimiento sin embargo es utilizado a nivel judicial, debiendo ser resuelto por el abogado de administración de justicia.

Estas formas de solución de conflictos, no son las únicas y tampoco excluyen a aquellas que puedan ser creadas por las partes, además cada uno de los países y sistemas legislativos, como en USA a través de los órganos jurisdiccionales han implementado procedimientos en los cuales interviene el Juez en calidad de conciliador, mediador o arbitro.

## **SEGUNDO CAPÍTULO**

### **EL ARBITRAJE DE CONSUMO**

#### **I. DEFINICIÓN**

El arbitraje de consumo en España está regulado por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, modificado por el Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo, promulgados ambos en cumplimiento de lo establecido en la Disposición final sexta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, ahora derogada. Asimismo, conforme a los artículos 57º y 58º del Texto Refundido de la LGDCU, real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre y otras leyes complementarias, esta forma extrajudicial de solución de conflictos no requiere de una formalidad especial y a pesar de ello cuenta con un carácter ejecutivo y vinculante.

Este tipo de solución de conflicto tiene su origen en el art. 32º de la Ley General de Defensa de los Consumidores y en el art. 24 de la CE y permite la defensa y protección de los consumidores, teniendo como principio la autonomía de la voluntad.

Mediante este tipo de solución de conflictos se pretende resolver controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios intervinientes en una relación de consumo, quedando excluidas aquellas cuestiones sobre las cuales existe una resolución judicial firme, salvo aquellos que sean pasibles de ser ejecutados, de igual manera asuntos en los que debe intervenir el Ministerio Fiscal en representación de aquellos que no pueden actuar por sí mismos y en aquellos caso

en los que concurra lesión, intoxicación, muerte o existan indicios racionales de delito.

Asimismo, el arbitraje de consumo fue creado con la intención de liberar la carga procesal de los juzgados, que estaban saturados de litigios que podrían ser resueltos de una manera menos compleja, en un menor tiempo, sin coste y con una decisión razonada por ambas partes, acogida en el laudo arbitral, que es inapelable, produciendo cosa juzgada como una resolución judicial.

La primera ley en la cual se acoge al arbitraje de consumo es el Real decreto 636/1993, de 3 de mayo, en el que se desarrolla como una institución de carácter experimental, por la que se crean las Juntas Generales de Consumo en los distintos ámbitos territoriales y los colegios arbitrales, que resolvían las pretensiones planteadas y es el órgano de realización del arbitraje propiamente dicho.

El tribunal Constitucional en sus sentencias 15/89, de 26 de enero, y 62/91, de 22 de marzo, ha atribuido al Estado la competencia para el establecimiento de la regulación de un Sistema Arbitral de Consumo, en virtud de una interpretación analógica en los artículos 149.1.5ª y 149.1.6ª que le ha llevado a considerar que *“siendo el arbitraje un equivalente jurisdiccional mediante el cual las partes pueden obtener los mismos objetivos que con la jurisdicción civil, esto es, la obtención de una decisión que ponga fin al conflicto con todos los efectos de cosa juzgada...”*<sup>21</sup>.

## **II. CARACTERÍSTICAS**

Las leyes antes mencionadas han dotado al arbitraje de consumo de ciertas características que hacen que su utilización sea más atractiva ante la opción judicial a la hora de resolver un conflicto devenido de una transacción comercial o de la prestación de un servicio en el cual el consumidor vea sus derechos vulnerados. Estas características son:

### **2.1. Voluntariedad**

El arbitraje de consumo conforme lo establecido por el art. 31 de la LGDCU establece que debe mediar la voluntad de las partes para someter el conflicto a solución arbitral, dicha postura debe ser expresada por escrito.

---

<sup>21</sup> Tomillo Urbina, Jorge. *Op. Cit.* Pp. 87 y ss.

## **2.2. Gratuidad**

Conforme el apartado 2º de la Disp. Adic. 1ª de la Ley de Arbitraje, estos deben ser gratuitos, conforme al principio de gratuidad al cual se debe este procedimiento; pero esta gratuidad es relativa, porque en el desarrollo del arbitraje existirán momentos o actuaciones en los cuales las partes a efectos de sustentar sus motivos deban de pagar por la realización de peritajes y pruebas que coadyuben a la solución de la controversia<sup>22</sup>.

## **2.3. Carácter vinculante y ejecutivo.**

La solución a la que se haya sometido la controversia se consignará en el laudo arbitral, lo que le otorga a este procedimiento el carácter de ejecutivo y al producir efectos de cosa juzgada el carácter vinculante, quedando ambas partes obligadas a cumplir lo pactado en el laudo.

## **2.4. Rapidez y simplicidad.**

El arbitraje se desarrolla sin formalidades especiales y se tramita en un corto espacio de tiempo, que en la mayoría de los casos es de 3 a 4 meses, desde la constitución del Colegio Arbitral.

## **2.5. Equilibrio entre las partes.**

Esto porque la constitución del colegio arbitral es tripartita, debiendo estar un representante elegido por la administración, que será el presidente, uno que represente al consumidor y otro que represente a la empresa.

El sistema de arbitraje de consumo en España ha sido tan eficiente; que ha sido incluido dentro de la Red Europea Extrajudicial de Solución de Conflictos – RED EJE, lo que faculta para solución de conflictos producidos dentro del territorio sino también aquellos conflictos transnacionales, teniendo la ventaja de poder acceder a las actuaciones vía internet, gracias a la promulgación del Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo, por la que se adscriben a las Juntas Arbitrales de consumo a la administración de los arbitraje vía electrónica.

---

<sup>22</sup> GARBERÍ LLOBREGAT, J., Cuestiones problemáticas del procedimiento arbitral de consumo. Actualidad Jurídica. Arazadi nº 569, 13 de marzo 2003, p. 1 y ss.

A pesar de las ventajas que originalmente fueron atractivas para muchos consumidores y empresarios, en la actualidad el arbitraje en general ha dejado de ser tan popular; porque muchos consideran que el someter una controversia a arbitraje no le ofrecería la seguridad que puede ofrecer el sistema judicial, porque no existe una segunda instancia en la cual se podría apelar la decisión adoptada por el árbitro, pensando que son muy pocas las oportunidades de discrepar con lo dictado en el Laudo, que solo permite ejercer la acción de anulación o revisión de acuerdo a lo establecido en la Ley 1/2000, de 7 de enero y la Ley de enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.

### **III. EL CONVENIO ARBITRAL Y EL PROCEDIMIENTO DE ADHESIÓN DE LAS EMPRESAS AL SISTEMA ARBITRAL**

El convenio arbitral es quizá el primer paso para que el arbitraje de consumo empiece a perfeccionarse; por decirlo de alguna manera. En aplicación del principio de la voluntad, las partes podrán someter su controversia a arbitraje bien incluyendo una cláusula contractual o bien mediante la presentación de una solicitud ante la Junta Arbitral de Consumo de manera personal o a través de una asociación de consumidores y usuarios o de manera telemática<sup>23</sup>

Por el medio de la adhesión un empresario o comerciante puede solicitar incorporarse al sistema arbitral de consumo, y ofrecer al consumidor que la solución de su reclamo se realice mediante arbitraje<sup>24</sup>. Esta oferta pública deberá expresar la voluntad de someter el reclamo a un arbitraje de derecho o de equidad, además de acoger el plazo de validez y si existe o no mediación previa, que desarrollaremos con mayor detalle mas adelante. Asimismo, si en la oferta las partes no incluyen la manera de arbitraje, se asumirá que el arbitraje se desarrollará en equidad y con mediación previa y por tiempo indefinido.

Sin embargo, existen ofertas que no serán consideradas públicas, a aquellas de carácter temporal si la adhesión se hace menos de un año y cuando la adhesión se limita a la junta arbitral de consumo correspondiente al territorio en que la empresa o profesional desarrolla principalmente su actividad.

---

<sup>23</sup> Art. 24 del Real Decreto 231/2008, 15 de febrero.

<sup>24</sup> Art. 24 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

Al adherirse al Sistema Arbitral de Consumo, el empresario podrá hacer uso del distintivo oficial que podrá usar en sus comunicaciones, así como exhibirlo al público en sus locales y páginas web y redes sociales. Pero este distintivo no podrá ser usado por aquellas empresas cuya adhesión sea temporal.

El uso del distintivo no solo es importante por que te integra a la red de empresas incorporadas al Sistema arbitral; sino también porque otorga a los empresarios confianza y calidad, así como la tranquilidad al consumidor de que su reclamo podrá ser solucionado de una manera ágil, rápida y gratuita.

Pero, si la oferta es limitada, esta deberá hacer conocimiento de esta situación a la Junta, quien entregará el mismo distintivo incluyendo la palabra “*limitado*”.

#### **IV. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

##### **4.1. LAS JUNTAS ARBITRALES**

El art. 5º del Real decreto 231/2008, de 15 de febrero, señala que las Juntas Arbitrales de Consumo, son órganos administrativos de Gestión que prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría en favor de los árbitros y de las partes. están conformadas por:

- La Junta Arbitral Nacional, adscrita al Instituto Nacional de Consumo
- Las Juntas Arbitrales territoriales constituidas mediante convenio de colaboración entre la Administración Pública y el Instituto Nacional de Consumo.

Dentro de sus principales funciones se encuentra la labor de fomentar el arbitraje de consumo entre empresas, profesionales y consumidores y usuarios o las asociaciones que puedan ejercer su defensa. Estas funciones van encaminadas a promover la oferta publica para que mas empresas se adhieran al sistema arbitral de consumo y realizar campañas de publicidad, además de la entrega del distintivo, todas las demás funciones las podemos ver expresadas en el art. 6 del Real Decreto.

Están conformadas por un presidente y un secretario designados por la administración de la cual depende la junta, siendo el secretario quien se encarga del funcionamiento de la junta, de las notificaciones, y demás funciones establecidas en la para el procedimiento administrativo de las Administraciones Públicas.

Las Juntas Arbitrales territoriales, pueden ser de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico. Se constituyen mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el Instituto Nacional del Consumo, en el que podrá preverse la constitución de delegaciones de la Junta Arbitral territorial, ya sean territoriales o sectoriales<sup>25</sup>.

Las partes, pueden elegir la Junta Arbitral de Consumo en la que desean que se atienda el arbitraje; pero si no existiera acuerdo entre las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la cual tenga su domicilio el consumidor, salvo en el caso de que exista alguna limitación territorial en la oferta pública de adhesión, en la que será competente la Junta Arbitral de consumo que se haya adherido a la empresa y si son varias deberá elegir el consumidor<sup>26</sup>.

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

Son órganos colegiados adscritos al Instituto Nacional de Consumo que dependen de la Junta Arbitral Nacional. Están presididos por un presidente que es el mismo de la JAC y está compuesto por 2 vocales elegidos cada 2 años, designados por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.

Parte de sus principales funciones comprende la emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones para apoyar a los árbitros en ejercicio de sus funciones y a las partes. De igual manera participa en la solución de los laudos contradictorios que tengan un pronunciamiento divergente ante los hechos, fundamentos y pretensiones o que cuenten con pretensiones sustancialmente iguales.

Estos informes deben ser resueltos en un plazo máximo de 30 días contados desde la recepción de la solicitud, debiendo ser publicado en la página web del Instituto del Consumo.

Para la elaboración de estos informes la comisión puede recabar la información de las Juntas Arbitrales que estime oportuna. Cuando su elaboración haya terminado, los informes deberán ser de dominio público y notificados por la secretaria de la Comisión a las Juntas Arbitrales de Consumo y a sus delegaciones. Estos informes

---

<sup>25</sup> Ribón Seisdedos, Eugenio. Manual Básico de Arbitraje de Consumo Nº 5. CEACCU / ESTUDIOS Y DOCUMENTACIÓN. Madrid 2009.

<sup>26</sup> Art. 6 y Ss. R.D. 231/2008, 15 febrero.

no siempre son favorables, siendo vinculantes para la Junta Arbitral de Consumo y determinará si procede la entrega del distintivo de adhesión a la oferta limitada.

#### **4.2. CONSEJO GENERAL DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

Es un órgano colegiado y representativo, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional de Consumo. Su principal función es de representación y participación en materia de arbitraje. Está integrado por una gran representación de la Administración del Estado, las Juntas Arbitrales y Organizaciones Sociales y se compone por un presidente, vicepresidente y 20 consejeros.

El presidente corresponde con el presidente del Instituto Nacional de Consumo, la Vicepresidencia recae sobre el director del Instituto Nacional de Consumo y los 20 consejeros, la distribución de estos cargos se hacen de la siguiente manera:

- a) El presidente de la Junta Arbitral Nacional.
- b) Cuatro presidentes de las Juntas Arbitrales territoriales, designados de forma paritaria respectivamente por la Comisión de Cooperación de Consumo y por la asociación de mayor implantación en el ámbito estatal representativa de las entidades locales.
- c) Un representante del Ministerio de Justicia, designado por el Subsecretario de este Departamento.
- d) Un representante del Ministerio de Administraciones Públicas, designado por el Subsecretario de este Departamento.
- e) Un representante del Ministerio de Economía y Hacienda, designado por el Subsecretario de este Departamento.
- f) Un representante del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, designado por el Subsecretario de este Departamento.
- g) por el Subsecretario de este Departamento.
- h) Dos representantes de la Administración de consumo de las Comunidades Autónomas o ciudades con Estatuto de Autonomía, uno, el presidente del Grupo de Trabajo de Arbitraje de la Comisión de Cooperación de Consumo, y otro designado por la propia Comisión.
- i) Dos representantes de la asociación de mayor implantación en el ámbito estatal representativa de las Entidades Locales.

- j) Tres representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios, designados por este órgano de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones.
- k) Dos representantes de las organizaciones empresariales y profesionales, al menos uno de los cuales representará a las PYMES, designados por las organizaciones más representativas de ámbito estatal.
- l) Un representante del Consejo Superior de las Cámaras de Comercio, designado por este órgano. Un representante del Consejo General de la Abogacía, designado por este órgano.

La duración del mandato de los consejeros no natos será de cuatro años, cesando en el cargo por renuncia, revocación de la designación, incapacidad permanente apreciada por el pleno del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, previa audiencia del interesado, o por finalización del mandato. Asimismo, el pleno deberá reunirse 2 veces por año.

### **4.3. ÓRGANOS ARBITRALES**

En un primer momento solo se reconocía la composición tripartita del colegio arbitral; pero por la necesidad de innovar y con base en los nuevos cambios, se han establecido como órganos arbitrales a los colegios unipersonales y a los colegiados.

#### **4.3.1. Órganos Arbitrales Unipersonales**

Estos órganos se componen por un solo árbitro que puede ser elegido por las partes o cuando el presidente de la Junta Arbitral de Consumo lo indique, porque la cuantía del asunto no sobre pase los 300 € y que la complejidad del mismo pueda ser resuelto por un solo árbitro.

Sin embargo, debemos hacer la reflexión sobre la cuantía que determina la participación de un árbitro unipersonal o de un órgano colegiado; porque pueden existir casos de mucha complejidad y de poca cuantía o de mucha cuantía cuya solución sea sencilla. Pero no solo debe de primar la cantidad del litigio, o los costos que impliquen el implementar un tribunal arbitral colegiado.

### **4.3.2. Órganos Arbitrales Colegiados**

Es un órgano colegiado conformado por 3 árbitros acreditados y elegidos entre los candidatos propuestos por la administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y por las organizaciones empresariales o profesionales conforme lo señalado en el art. 20 del RDSAC.

Su actuación es conjunta, presidiendo el grupo el candidato elegido por la Administración. Los otros dos árbitros deberán contar con cierta especialización en el tema, incluso en muchas ocasiones se prefiere la participación de un árbitro especializado en derecho. Sin embargo, las partes pueden discrepar respecto al árbitro presidente elegido por la administración, estando facultados para elegir otro mediante la intervención de una entidad pública vinculada a la administración a la que este adscrita la junta arbitral.

## **V. PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO**

### **5.1. EL CONTRATO DE CONSUMO**

Está regulado en el art. 59 y ss. del TRLGDCU. Estos contratos son los que regulan la relación entre consumidor o usuario y un empresario. A partir del art. 60 del mismo texto legislativo, se establecen los criterios por los que se regulan estas relaciones contractuales.

En esta relación contractual, es el empresario quien deberá facilitar al consumidor toda la información del producto o del servicio de manera clara y detallada, debiendo ser veraz y suficiente en especial aquellas que traten las características principales del servicio o producto, en particular sobre las condiciones jurídicas y económicas. De esta manera cuando se empiece a concretar el contrato, los empresarios se verán obligados a no facturar a los consumidores y usuarios, un sobrecoste por el uso de determinados medios de pago, que debe ser asumido por ellos.

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicios, las condiciones económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no se encuentren contempladas en el contrato o en el documento, comprobante, recibo, etc. que haya sido proporcionado por el empresario previo a la celebración contractual.

El consumidor y usuario se encontrará facultado para poner fin al contrato sin ninguna responsabilidad, ni sanción o de sobre costes onerosos o desproporcionados, así como la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

Respecto a las facturas y comprobantes de pago, estos pueden ser impresos en papel o enviados electrónicamente al consumidor

## **5.2. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL: CUESTIONES PREVIAS AL ARBITRAJE - LA MEDIACIÓN**

El procedimiento arbitral de consumo se desarrolla en Capítulo IV, ART. 33 y Ss. del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el cual se establece en que el arbitraje de consumo se decidirá en equidad; pero si la oferta de adhesión fuera de derecho y si el reclamante hubiera aceptado este tipo de oferta, el arbitraje se tendrá que desarrollar conforme a Derecho. De no haber acuerdo se deberá de desarrollar el arbitraje conforme a una empresa no adherida al Sistema Arbitral.

### **5.2.1. Solicitud**

La solicitud será presentada por escrito ante la Junta Arbitral de Consumo; pudiendo ser de manera presencial o por vía electrónica, mediante la solicitud de arbitraje electrónico conforme el art. 51 del TRLDCU y debe contener lo siguiente:

- Datos completos, domicilio, nacionalidad y de actuar mediante representación datos del representante debiendo acreditar mediante documento suficiente.
- Datos completos del reclamado, razón social, domicilio y nacionalidad. De no tener la dirección domiciliaria o datos del reclamado, se podrá proporcionar cualquier dato que resulte suficiente para que permita la identificación de este.
- Descripción de los hechos que motivan la controversia, así como la pretensión del reclamante, la cuantía y fundamentos de la pretensión.

- De existir un convenio arbitral entre las partes se deberá adjuntar a la solicitud junto con el resto de documentación y medios probatorios que aporten en el procedimiento.
- La Junta Arbitral, deberá también un modelo normalizado de la solicitud con la finalidad de facilitar al consumidor o usuario la formalización de su solicitud.

### **5.2.2. Admisión**

Una vez presentada la solicitud de arbitraje, tiene que ser admitida a trámite por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, quien también podrá inadmitir la solicitud, de concurrir alguno de los supuestos establecidos en el art. 2 de la RD 231/2008, de 15 de febrero. También podrá inadmitir aquellas solicitudes en las que no se aprecie la afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

### **5.2.3. Inicio del procedimiento**

Admitida la reclamación, si existe el convenio arbitral, o la empresa adherida, se inicia el procedimiento arbitral notificando a las partes. en la resolución en la cual se admita a trámite el arbitraje se deberá consignar la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo, primero intentando una mediación previa en aquellos supuestos que pueda ser eficaz, de no haber acuerdo se podrá continuar con el procedimiento.

Esta resolución deberá ser trasladada al reclamante para que conteste aceptando o rechazando el arbitraje, y para que formule las alegaciones que estime conveniente, pudiendo presentar documentos y medios probatorios de los que pueda valerse.

Si no existe un convenio arbitral, se dará traslado de la solicitud a la empresa o profesional reclamado, haciendo constar que esta petición ha sido admitida a trámite, otorgándole un plazo de 15 días para que conteste, aceptando o bien el arbitraje o bien la mediación ofrecida. Pudiendo formular sus alegaciones, adjuntar documentos y proponer pruebas de quien intente valerse en este supuesto, si el reclamado acepta la solicitud de arbitraje, se dará por iniciado el procedimiento desde la fecha de la aceptación.

Ante la admisión o rechazo de la solicitud del arbitraje, conforme el art. 36 del RD 231/2008, de 15 de febrero, se podrá recurrir ante la Comisión de la Junta Arbitral de Consumo, en un plazo no mayor de 15 días contados desde la notificación del acuerdo. Este recurso se interpone ante el presidente de la JAC territorial que dictó la resolución por la cual se admite o se rechaza la solicitud, debiendo dar traslado del recurso, junto con el informe y copia completa del expediente a la Comisión de la JAC en el plazo de 15 días, tendiendo la Comisión como plazo máximo para dictar y notificar la resolución de 3 meses contados desde su interposición. Pasado el plazo para resolver, se entenderá desestimado el recurso. La resolución dictada por este recurso pone fin a la vía administrativa.

Si la solicitud fuera rechazada por el reclamado, pasados los 15 días otorgados para responder y no consta su voluntad expresa de aceptar el mismo, el presidente de la JAC ordenará el archivo de la solicitud, notificándose a las partes. En este caso el reclamante, podrá acudir a los Tribunales ordinarios para reclamar sus intereses. Una vez iniciado el procedimiento arbitral el plazo para dictar el laudo es de 6 meses que pueden ser prorrogables de ser necesario.

### **5.3. MEDIACIÓN PREVIA**

Muchos de los casos, antes de llegar al arbitraje, las partes intentan una mediación que en la mayoría de los casos no tienen un resultado optimo; pero las JAC están facultadas para llegar a encontrar una solución tratando de que las partes lleguen a un acuerdo sin la intervención de los árbitros.

Como ya es de nuestro conocimiento la mediación también es un medio alternativo de solución de conflictos, por la cual un tercero, media entre las partes para que logren solucionar su discrepancia, y que conforme el art. 38.1 del RDAC, pueda ser propuesta antes de aplicar la solución del conflicto del arbitraje.

### **5.4. LOS ÁRBITROS**

Son parte principal del arbitraje de consumo; y de acuerdo al órgano arbitral que conforme, podrá ser un árbitro o tres. Si se trata de un órgano unipersonal o un órgano colegiado.

Si se trata de un órgano colegiado, los árbitros serán elegidos, uno por la administración, otro por las asociaciones de consumidores y usuarios y otro por las organizaciones empresariales o profesionales.

De estos tres, el presidente será el elegido por la administración y será a quien le corresponda el llamado voto de calidad, que será utilizado en el supuesto de que no pueda alcanzarse un acuerdo por mayoría de sus miembros.

## **5.5. LA CARGA PROBATORIA**

Ambas partes tienen el derecho de aportar los medios de prueba que estimen oportunos para la solución de su conflicto, si bien es en el ámbito civil que se regulan (art. 216 LEC), en los procesos regidos por el principio dispositivo la aportación de las pruebas corresponde a las partes, lo que conlleva a que en el procedimiento arbitral principalmente sean las partes que aporten estas pruebas; pero no deja de lado la posibilidad de que el Colegio Arbitral, respetando a raja tabla el principio dispositivo, coadyuve en la búsqueda de pruebas para acreditar hechos que ya han sido introducidos en el procedimiento.

Será el Colegio Arbitral quien deba determinar la admisión o rechazo de los medios probatorios aportados, siempre que se acredite que los hechos debatidos en el procedimiento son verídicos y puedan dar lugar al inicio del procedimiento. Su actuación servirá para resolver el conflicto y proporcionará una idea sustentada de los hechos, siempre que estos no hayan sido impugnados por la contraparte conforme lo establece el art. 319.1 LEC, debiendo los árbitros sustentar de manera clara y detallada la valoración de estas pruebas en el laudo.

Como ya hemos mencionado la carga de la prueba es en un 99% responsabilidad exclusiva de las partes; pero también pueden darse de oficio, los Colegios Arbitrales en ocasiones se ven en la necesidad de actuar pruebas de oficio que respalden las afirmaciones de los consumidores reclamantes. El art. 45.1 del RDAC prevé la posibilidad de proponer la práctica de pruebas complementarias que resulten imprescindibles para la solución de la controversia. Al respecto se ha pronunciado el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en su sentencia de 19 de abril de 2013, que ha considerado que la falta de pruebas por el Colegio Arbitral es contraria al

orden publico y que produce indefensión a las partes, coincidiendo con la sentencia emitida por el Tribunal Superior de Justicia de Madrid de 22 de octubre de 2015.

## **5.6. EL LAUDO ARBITRAL**

El laudo es la resolución final emitida por el Colegio arbitral, en el que consignan la decisión respecto el conflicto, podría decirse que es el equivalente a una sentencia emitida por un órgano jurisdiccional y la doctrina ha visto conveniente clasificarlos en 4 tipos:

- Laudo estimatorio, cuando se admiten todas las pretensiones del reclamante.
- Laudo estimatorio parcial, si solo se admiten algunas de las pretensiones del reclamante
- Laudo conciliatorio, cuando el acuerdo es favorable a ambas partes, donde nadie pierda ni nadie gane.
- Laudo desestimatorio, cuando no se admite ninguna de las pretensiones del reclamante.

Estos laudos pueden dar solución al reclamo en un solo acto o puede darse de manera parcial, si es voluntad de las partes y si lo estiman necesario; debiendo ser firmado por los árbitros y constar por escrito. De existir discrepancia entre los árbitros, esta podrá ser expresada en el laudo, debiendo ser resuelta por el presidente de los árbitros o por mayoría. Demás está decir que, al ser un documento formal y comparable a una sentencia, las razones que justifiquen el tipo de laudo aplicado, deberán ser debidamente motivadas, excepto aquellos laudos conciliatorios por tratarse de un laudo decidido por las partes.

El Colegio arbitral podrá también emitir laudos que ponen fin al procedimiento sin entrar al fondo del asunto, cuando no hayan sido suficientes los aportes del reclamante o su pretensión no haya podido ser concretada, también cuando las partes hayan decidido dar por concluidas las actuaciones antes de la emisión del laudo, cuando se hayan desistido de su pretensión o cuando la solución del conflicto sea imposible.

Contra el laudo solo cabe la interposición del recurso de aclaración y el recurso de anulación. En el arbitraje no existe una segunda instancia por lo que no procede la interposición de un recurso impugnatorio.

Sin embargo, al producir efectos de cosa juzgada, el RDAC establece la posibilidad de poder solicitar la revisión de las sentencias firmes, como un remedio extraordinario en el orden civil, que permite superar los efectos de la cosa juzgada, siempre que existan nuevos hechos o motivos que hubieran, de haberse conocido, dado una solución distinta a la controversia<sup>27</sup>, pero su aplicación deberá de ser analizada de manera escrupulosa. Asimismo, cualquiera de las partes podrá presentar un recurso de anulación, a pesar de resultar inimpugnable la decisión del órgano arbitral, existe la posibilidad de anular el laudo ejercitando la acción de anulación, dentro de los 2 meses siguientes a la emisión del laudo y ante la Audiencia Provincial, que solo admitirá este recurso siempre que medien los siguientes supuestos tasados:

- Que el convenio arbitral no haya existido o no sea válido
- Que no haya sido correctamente notificada la designación de un árbitro o que de las actuaciones arbitrales 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 árbitros o el procedimiento arbitral no se haya ajustado al acuerdo entre las partes o que sea contrario a la Ley o a una norma imperativa.
- Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje
- Que el laudo sea contrario al orden público<sup>28</sup>.

En cuanto a la aclaración, esta solo se podrá solicitar cuando se advierta algún error de forma. El plazo de presentación es de 10 días desde la notificación del laudo, en el caso de que alguna de las partes incumpla con lo dictado en el laudo, la parte afectada puede solicitar el cumplimiento forzoso, es decir solicitar la ejecución del

---

<sup>27</sup> Arts. 509- 516 LEC

<sup>28</sup> Colex. Parte XIV. El Sistema Arbitral de Consumo. Pp. 218.

laudo ante los Juzgados de Primera instancia del lugar en donde se haya emitido el laudo.

## **TERCER CAPÍTULO**

### **EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE CANTABRIA**

El Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Autónoma de Cantabria, empieza a regularse por la L.O. 11/1998, de 30 de diciembre que asume la defensa del Consumidor dentro del marco de la legislación básica del Estado y dentro de las competencias de desarrollo legislativo en materia de sanidad e higiene, mencionando expresamente la defensa de los consumidores y usuarios (art. 25.6). Esta Ley no era exclusiva para la regulación de consumo, pues fue creada para proporcionar protección económica general al estado, motivar la libertad de empresa y la libre circulación de bienes en todo el estado, y sobre todo lo relacionado a los asuntos de sanidad. Posteriormente con la aprobación de la Ley 1/2002, de 26 de febrero, que regulaba el comercio en Cantabria, no era más que una copia exacta de la Ley 7/1996, de 15 de enero, por la cual se regulaba la ordenación de comercio minorista, con la única excepción de que se incluyó la regulación de la venta ambulante y de las nuevas categorías de ventas especiales, como la venta ocasional y domiciliaria.

Estas primeras leyes, como ya lo mencionamos, se dieron con la finalidad de regular todo lo referente a la salud y seguridad dándole prioridad al principio, posteriormente se extendieron a la protección de los derechos del consumidor y usuario; pero por un afán más económico que de Derechos Constitucionales. Aquí se implicaba la participación y colaboración de los agentes sociales de la Comunidad, así como de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Es la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar social quien empieza a hacerse cargo de las materias de consumo y de arbitraje.

Como referente, la comunidad autónoma de Cantabria toma los artículos 19 al 22 de la LGDCU, que regulan la protección de los legítimos intereses económicos de los

consumidores y usuarios, no solo desde una perspectiva de consumo, sino también especificando los sectores en los que debería darse con mayor énfasis esta protección, como en la distribución de medicamentos, la atención al cliente, el control de calidad de los servicios y productos puestos a disposición de los consumidores, entre otros; pero lo más importante de estos artículos, es que la protección jurídica gira en torno a la inspección de consumo y el arbitraje, teniendo como premisa la prevención de la controversias, reclamos y desacuerdos en el ámbito de consumo.

El 30 de diciembre de 1996, se celebra un importante acuerdo con el INC por el cual se procedía a la creación de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria. Desde aquel momento estaría incardinada en la sección de Ordenación y Arbitraje del Servicio de Consumo, dependiente de la Dirección General de Consumo<sup>29</sup>, sin embargo, la JACC no entraría en funcionamiento hasta el año 1998.

Además de la promulgación de estas leyes, se dieron circulares emitidas por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria, siendo una de las más importantes, la emitida el 16 de febrero de 2001, que se refiere a la admisión a trámite de solicitudes de arbitraje en las que se solicitaba la conversión en dinero de vales y bonos, pretensión que nace como consecuencia a la confusión creada por el art. 9.k de la Ley 6/1998, Estatuto del Consumidor y Usuario en Cantabria, ahora derogado. Según este estatuto, los poderes públicos han de garantizar y satisfacer el derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, por lo que, finalmente, se llega a la conclusión de que ese artículo es de carácter programático que no puede amparar, a la falta de disposiciones complementarias, un derecho subjetivo del consumidor la devolución del importe pagado, excepto cuando el empresario conceda de forma voluntaria y expresa el derecho del consumidor de cambiar los vales y bonos en dinero.

Otra circular super importante es la del 7 de marzo de 2001, sobre inhibición de solicitudes de arbitraje ante la ausencia de pronunciamiento, con la finalidad de aportar mayor eficiencia funcional. En la solución se fijan de forma clara los supuestos en los que podrán inhibirse del conocimiento de estos asuntos. Luego de una circular más, referente a los perjuicios patrimoniales causados por actos de consumo irregular y el resarcimiento de los daños producidos, esta función de defensa de los derechos de los consumidores deja de estar a cargo de la Consejería de Salud y pasa a formar parte de las

---

<sup>29</sup> Tomillo Urbina, Jorge. *Op. Cit.* P. 90

responsabilidades de la Consejería de Economía y Hacienda. Posteriormente el Parlamento de Cantabria aprueba la Ley 1/2006, de 7 de marzo por la que no solo se pretende la defensa del derecho de consumidores frente a los riesgos que puedan afectar a la salud y seguridad, sino que aborda la promoción de políticas sociales avanzadas para regular la formación y educación de los consumidores como principio básico, además de la protección de los colectivos respecto de aquellos riesgos que amenacen al medio ambiente, al desarrollo sostenible y la calidad de vida.

También incluye un catálogo de derechos y nuevas técnicas en la protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios y obliga a todas las administraciones de Cantabria la promoción y fomento del sistema arbitral de consumo, dotándolo de los materiales y recursos humanos necesarios, motivando a que mas empresas y entidades publicas y privadas se adhieran al sistema arbitral de consumo.

Sin embargo, después de que esta acertada Ley fuera promulgada, se promulga la Ley 2/2002, de 11 de junio, de Ordenación territorial y Régimen Urbanístico del suelo de Cantabria, por la que se decide levantar la suspensión de los expedientes administrativos de concesión de licencias comerciales pendientes de resolver en los procedimientos contra las grandes superficies comerciales.

En la actualidad la competencia de la defensa, prevención y arbitraje de consumo ha sido asumida por la Dirección General del Comercio y Consumo de la Consejería de Innovación, Industria, Turismo y comercio del Gobierno de Cantabria y se pueden interponer la solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad<sup>30</sup>.

Otras disposiciones que regulan los procedimientos arbitrales de consumo en Cantabria son, el Decreto 39/1994, 12 de mayo, que regula las competencias del servicio de consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo y Bienestar social, el Decreto 134/2004, de 10 de diciembre, sobre la modificación de la estructura orgánica y relación de puestos de trabajo en la Consejería de Economía y Hacienda, Acuerdo de 30 de diciembre de 1996, emitido por el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de sanidad, consumo y Bienestar de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

---

<sup>30</sup> <https://www.ucecantabria.org/sistema-arbitral/>

## **CUARTO CAPÍTULO**

### **EL DERECHO AL CONSUMIDOR Y EL ARBITRAJE DE CONSUMO DESDE LA EXPERIENCIA PERUANA**

#### **I. LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y LAS NORMAS APLICABLES EN LA LEGISLACIÓN PERUANA**

Para la legislación peruana, el Derecho al consumidor nace luego de la gran crisis económica producida en el año 1980, promulgándose el primer Decreto Supremo N° 036-83-JUS de fecha 22 de julio de 1983, denominado “Normas de Protección a los Consumidores”, que pretendía la introducción de medidas extraordinarias en materia económica en defensa de los consumidores. Luego de 8 años, en 1991 se promulga el Decreto Legislativo N° 716, más conocido como “Ley de Protección al Consumidor” que tuvo una vigencia de 19 años para luego ser derogada con la creación de la Ley N° 29571 de 2 de septiembre de 2010, que surge como una iniciativa legislativa, el 15 de julio de 2010, denominado “Código de Protección y defensa del consumidor” vigente hasta la fecha y cuya protección involucra no solo a los consumidores, pequeños empresarios y proveedores, sino también a organismos creados por el Estado y especializados en la defensa de los derechos y operaciones de consumo como el INDECOPI.

Lo interesante de este código, además de considerar como consumidor a los empresarios y pequeños empresarios, es que ha sido el primer código en Latinoamérica en extender su protección al “consumidor equiparado”, que es aquel consumidor que tras haber iniciado la relación de consumo; y sin haberla concretado, sufre un percance que evita que la relación de consumo se concrete. Para citar un ejemplo, una persona que sufre el robo de su bolso en el estacionamiento de un restaurante, debiendo reconocer los daños y la pérdida de lo sufrido el proveedor del local comercial; porque ya se le considera como un cliente.

Esta la protección al consumidor no solo se extiende a las relaciones de consumo onerosas, sino también a aquellas operaciones gratuitas pero que tengan una finalidad comercial.

Lo más importante, en la relación de consumo en la legislación peruana, es la protección de la parte más débil, considerado el destinatario final del servicio o el consumidor final, y define al consumidor de la siguiente manera:

(...

*“Sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares (...) El consumidor pretende hacerse con el valor de uso de lo adquirido, sin intención alguna de emplearlo o integrarlo en su propia actividad laboral o profesional, es decir, no pretende utilizar directamente lo adquirido para obtener a su vez otros bienes o servicios. En el sentido expresado, pues, el consumidor se limita a participar en la última fase del proceso económico gozando, usando o disfrutando un determinado bien de acuerdo con sus características y su naturaleza, pero sin integrarlo en actividad productiva alguna<sup>31</sup>”.*

La Ley N ° 29571, en el art. IV.1. define a los consumidores como personas naturales o jurídicas, que adquieren un servicio o producto de un proveedor. Como podemos advertir, el derecho peruano considera al empresario como consumidor, en contraposición de lo establecido por las directivas del espacio comunitario, que no incluye como consumidor a ninguna persona jurídica. Para bien de la comunidad peruana, su ordenamiento no hace distinción en cuanto al tipo de empresa y extiende su protección a todo tipo de persona jurídica.

Este Código hace especial referencia en el mismo art. IV.1.1.2. a los microempresarios, que es el grupo de empresarios que conforma las MYPES, que podrían tener su equivalente en España a los emprendedores. Estos microempresarios, para el sistema económico peruano, cumplen una función de impulso en la generación de ingresos y divisas y por lo general, al ser pequeños y medianos empresarios, estos se encuentran en una posición de *asimetría informativa* en contraposición del proveedor, quien es quien mejor conoce las características de sus productos y servicios. Por lo tanto, las personas jurídicas en Perú, demandan la misma protección que un individuo que no se dedique a la

---

<sup>31</sup> Lazarte Álvarez, 2010, pág. 55

actividad comercial, en especial si se encuentran en una posición de desventaja frente a sus proveedores. La razón de que el Gobierno Peruano les brinde seguridad es que puedan tener la oportunidad de convertir sus pequeños negocios en empresas a gran escala, contribuyendo a la mejora de los intereses económicos del consumidor.

Dentro del contenido normativo, la protección de los derechos de los consumidores se acoge en el título I del Código del consumidor, y en este grupo de normas se incluyen otras que ayudan a que sean efectivas que incluyen la responsabilidad civil, administrativa, con sus respectivos procedimientos, además de la intervención judicial cuando sea necesario. También se consideran como parte de este derecho a todos aquellos mecanismos que tratan de racionalizar el comportamiento de los consumidores, aunque para algunos de los consumidores individuales estas normas les quiten soberanía en sus decisiones de consumo<sup>32</sup>.

Perú, ha implementado un sistema integrado, compuesto de principios, normas, procedimientos, que intentan cumplir de manera óptima la protección del consumidor, siendo uno de los principales principios y el único al cual haremos referencia, es el principio de asimetría informativa.

El art. II del Título Preliminar del Código, señala que:

(...

***“los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses”.***

...).

Como podemos ver, uno de los principales intereses del Código peruano, es evitar las relaciones de desigualdad, procurando la no aplicación de asimetría informativa en las relaciones de consumo, pero ¿Qué es la asimetría informativa? el numeral 7 del art. IV de este mismo cuerpo legal, señala:

---

<sup>32</sup> Durand Carrión, 2010, pág. 81

(...

*“La característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores”.*

...).

Podemos entender de esta manera que asimetría informativa significa que una de las partes de la relación de consumo desconoce información relevante que el otro posee, lo que podría producir ciertos obstáculos para que el bien o el servicio puesto en el mercado, funcione eficientemente.

No es necesario decir que la parte menos informada es la parte más vulnerable dentro de la relación de consumo; y que la parte que posee mayor información se encuentra en una situación más favorable ostentando la posición de superioridad.

#### **1.1. EL NUEVO REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N°103-2019-PCM PUBLICADO EL 29 DE MAYO DE 2019 Y VIGENTE DESDE EL 30 DE MAYO DEL MISMO AÑO:**

Este Decreto fue promovido con la finalidad de perfeccionar y promocionar el uso del arbitraje de consumo, asegurando de esta manera su existencia debido a que desde su implementación hasta la fecha cuenta solo con 51 proveedores adheridos. Esta figura extrajudicial de solución de conflictos ha sido atractiva para sectores distintos al consumo; asimismo, porque resuelven a través de un sistema bastante articulado la atención a los reclamos de consumo realizado mediante el libro de reclamaciones o a través de una solicitud presentada ante mesa de partes o de manera virtual. A este programa de atención de reclamos el Perú lo ha llamado *“reclama virtual”*, no solo por la predilección que tienen los consumidores de realizar sus reclamos mediante la página web del INDECOPI, quien luego de evaluar el reclamo o la solicitud de arbitraje determinará si propone la conciliación previa o remite a la Junta Arbitral de Consumo la solicitud.

Sin embargo, es preciso señalar que casi el 90% de los reclamos se solucionan a través de una conciliación ante INDECOPI o mediante la mediación<sup>33</sup>.

Antes de la promulgación de este Decreto Legislativo, existían varias disposiciones que hacían complicado el entendimiento por parte del consumidor o usuario del verdadero funcionamiento de este medio de solución de conflictos; razón por la cual se ha promulgado esta norma que ha unificado las diversas disposiciones que regulaban el arbitraje de consumo y han incluido cambios en varios ámbitos de la legislación. El primero de ellos y uno de los más importantes ha sido la disminución del plazo de emisión del laudo que de 90 días paso a ser de 45 días hábiles, contados desde la admisión de la petición de arbitraje, pudiendo ser ampliado por 45 días adicionales si la complejidad del caso lo requiere o cuando se deban actuar nuevos medios probatorios.

las partes podrán pactar en el convenio arbitral la sede donde se realizará el arbitraje, quedando facultados para elegir entre las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas a nivel nacional; pero si las partes no llegan a ponerse de acuerdo de donde celebrar el arbitraje, se entenderá que este se desarrollará ante la Junta Arbitral de Consumo de la ciudad de residencia del consumidor y de no poder realizarse en estas sedes, el arbitraje se realizará en la sede de la Junta de Consumo adscrita a la sede central del INDECOPI.

La legislación anterior permitía que cada Junta Arbitral cuente con su propia nómina de árbitros; lo que ha cambiado con la actual legislación, creando el Registro Único de árbitros (RUA), de acceso público y administrado por le INDECOPI, siendo solo los árbitros adscritos lo que podrán resolver los arbitrajes de consumo, con independencia del lugar en que se desarrolle.

En cuanto a los órganos arbitrales, la nueva ley dispuso que el Tribunal Arbitral este compuesto por un árbitro único en lugar de un tribunal colegiado, salvo que las partes acuerden lo contrario y que la cuantía del producto o servicio reclamado supere las 3 unidades de referencia procesal (UIT) es decir la suma de S/. 13,200.00 (trece mil doscientos con 00 nuevos soles) para el año 2021. Dando la facultad a los árbitros de elegir entre ellos a su presidente.

---

<sup>33</sup> <https://youtu.be/2NeqxeFZE-g>

En cuanto al adhesión de los proveedores o de las organizaciones empresariales de consumo al sistema arbitral (SISAC) estos solo se podrán adherir a la forma limitada. En cuanto a la indemnización esta solo podrá darse siempre que se pruebe la existencia de daño emergente y/o lucro cesante, pudiéndose establecer un monto máximo por dichos conceptos y dejar a salvo el derecho del consumidor de acudir al Poder Judicial para solicitar una indemnización por daño a la persona y daño moral, si corresponde.

Las principales disposiciones legislativas derogadas son:

- Decreto Supremo N° 46-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.
- Decreto Supremo N° 49-2016-PCM, que precisa los alcances del Sistema de Arbitraje de Consumo.
- Directiva N° 5-2014/DIR-COD-INDECOPI, que regula el Procedimiento para la Nominación de Árbitros.
- Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI, que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores al Sistema de Arbitraje.
- Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, aplicable a los Procedimientos Ordinarios en Materia de Consumo.
- Directiva S/N que establece las reglas sobre Competencia Territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo.

La realidad peruana ha brindado preferencia en la solución de conflictos de consumo a la conciliación principalmente atendida y supervisada por INDECOPI, que cuenta con un sistema estructurado para proporcionar atención a los reclamos de consumo<sup>34</sup>.

## **1.2. INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN INTELECTUAL – INDECOPI**

El INDECOPI es un organismo público autónomo especializado del Estado Peruano, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público. Fue creado en noviembre de 1992 , mediante el Decreto Ley n.º 25868. Es la autoridad que controla las disposiciones específicas en materia de

---

<sup>34</sup> <https://youtu.be/Py7j4ZzUMyA>

comercio y consumo, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas, conforme al Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI.

Este organismo es el que atiende los reclamos realizados por los consumidores y promueve y desarrolla el sistema arbitral de consumo. A través de sus funciones respecto al consumo, busca acercar las posiciones de las partes para facilitar la existencia de un arreglo, o incluso proponer una fórmula de conciliación (artículo 147° del Código), debido a que, en la atención de algún reclamo de consumo, ofrece una conciliación o mediación previa para que las partes solucionen la controversia, sin necesidad de llegar a un procedimiento administrativo. En ese sentido, la conciliación es una extensión de la figura de la conciliación reconocida en el Código Procesal Civil (la cual se realiza en un centro de conciliación o frente a un juez). Por lo tanto, la conciliación realizada entre proveedor y consumidor goza del mismo efecto que una sentencia con autoridad de cosa juzgada (artículo 328° del Código Procesal Civil), de igual manera se encarga de llevar a cabo y supervisar los arbitrajes, debiendo verificar la actuación de los árbitros y la correcta aplicación de las normas.

## CONCLUSIONES

1. En la realización de este trabajo, la investigación de los orígenes del arbitraje ha resultado fascinante, descubrir que esta forma de solución de conflictos ha sido utilizada desde Roma en donde se prefería una solución no judicializada para asuntos que podían ser resueltos por un tercero imparcial, nombrado por el Juez, sin que se desarrolle un proceso judicial. Con el tiempo, esta figura llega a tener una gran relevancia para la solución de conflictos, alcanzando su punto más álgido en España, con el reconocimiento Constitucional en 1812 en los que se señala que los árbitros son los encargados de presidir los arbitrajes. Luego en 1829 el Código de Comercio alude al mismo como “arbitraje forzoso”. Luego en la LEC se acoge esta figura de manera sucinta. Con la promulgación de la Ley 1988, sustituida y derogada por la actual ley 60/2003, de 23 de diciembre, en la cual se propone adaptar al régimen jurídico español a la Ley Modelo de 21 de junio de 1985, emitida por la Comisión de las Naciones Unidas.
2. El arbitraje es una figura legal que pertenece al grupo de los Medios Alternativos de solución de conflictos (ADR´s) por medio del cual se pretende dar una solución a los conflictos que se hayan originados entre 2 o mas sujetos de derecho, sin necesidad de recurrir a la vía judicial para su solución.
3. Existen dos tipos de arbitraje, de derecho y de equidad
4. El arbitraje surge dentro de la Unión Europea como una recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa quienes emitieron la recomendación 12/1986, que es el punto de partida para considerar la protección de los consumidores y usuarios en la legislación española, poco después de que España hiciera su ingreso a la Unión Europea emitida por la Ley 36/ 1988, de 5 de diciembre. La Asamblea General de las Naciones Unidas del año 1985, dicta la Ley CNUDMI/UNCITRAL elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas para la regulación del Derecho Mercantil Internacional y que pauta la promulgación de nuevas leyes de consumo a nivel de la comunidad europea.
5. El art. 51 de la CE ocupa gran importancia; porque ordena a los poderes públicos que garanticen la defensa de los consumidores y usuarios de las conductas comerciales de los empresarios, debiendo proteger mediante varios procedimientos eficaces de seguridad

6. Se asume la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos para resolver con mayor celeridad los conflictos en materia de consumo. Uno de estos métodos es el arbitraje de consumo, cuya aplicación fue una especie de ensayo. A pesar de ello, el segundo apartado de este artículo manifiesta el interés de lograr la educación y formación de los consumidores y usuarios que deberá ser promovida por los poderes públicos conforme lo establecido por la Ley.
7. El arbitraje de consumo en España está regulado por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, modificado por el Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo, promulgados ambos en cumplimiento de lo establecido en la Disposición final sexta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, ahora derogada. Asimismo, conforme a los artículos 57º y 58º del Texto Refundido de la LGDCU, real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre y otras leyes complementarias. Se resuelve siempre en arbitraje de equidad y para resolver conflictos ocasionados entre consumidor o usuario y empresario.
8. Se Considera como consumidor o usuario a todas las personas excepto las personas jurídicas, por considerar que estas llevan mejor ventaja en la relación de consumo. Con las nuevas modificaciones se han permitido, solo a nivel europeo que las personas jurídicas sin personería y sin ánimo de lucro puedan ser consideradas como consumidores.
9. Si bien es cierto el arbitraje se creó con la finalidad de aliviar la sobre carga judicial que tenían los juzgados de turno, en especial de aquellos supuestos cuya relevancia no contaba con mayor complejidad como para ser resuelto por un procedimiento largo, costos y con consecuencias bastante serias para quien no resultara vencedor en el juicio. Por lo que ha resultado ser incompatibles la vía judicial como la arbitral, siendo excluyente. Obviamente para poder someter una controversia a arbitraje se debe tener en cuenta que la solicitud no debe versar sobre lesiones, intoxicación, muerte, indicios de delito o si la empresa reclamada rechaza el arbitraje, que por lo general se acepta esta posición si no ha sido adherida al sistema arbitral. Asimismo, no pueden ser objeto de arbitraje aquellos asuntos que ya cuenten con una resolución judicial firme.
10. Lo importante y atractivo del arbitraje es que no solo toma menos tiempo en la solución de los conflictos, sino que su interposición es gratuita y se puede realizar incluso después de haber intentado llegar a una mediación previa con la contraparte, y que estará guiada por personal elegido en equilibrio, si se trata de arbitrajes

realizados con el colegio, en la cual se eligen 3 árbitros, que por lo general el que preside es elegido por la administración.

11. La fuerza ejecutiva del laudo nos da la seguridad de que la decisión tomada en un arbitraje tiene fuerza ejecutiva, como si fuera una sentencia firme dictada por un Juez. El incumplimiento de lo dispuesto en el laudo por alguna de las partes, faculta a la otra para solicitar su ejecución en vía judicial, ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en el que se haya celebrado el arbitraje y dictado el laudo.
12. Algunos de los analistas opinan respecto al poco éxito que ha tenido su utilización en materia de consumo, no solo en España sino también en Perú, y es que muchas empresas ven que resulta un inconveniente el que no exista segunda instancia en el arbitraje, creando la falsa idea de que al verse obligados a un laudo y si este no les favorece o fue emitido de una manera inapropiada, se verían desprotegidos sin poder hacer valer sus derechos; lo que en realidad es un error; porque no podemos olvidar que el arbitraje no solo puede desarrollarse en un solo acto, sino en varios que pueden dar origen a laudos parciales, pudiendo resolver la controversia poco a poco y conforme las partes lo pacten, a pesar de que es un tercero o un grupo colegiado de árbitros quienes deban tomar la decisión.
13. En cuanto a la legislación peruana, el procedimiento no es tan diferente del que se realiza en España, sin embargo existen matices especiales y que se acomodan a la forma correcta de dar solución a los conflictos, para empezar debemos precisar que la legislación de consumo, acoge como consumidor a los empresarios, siempre que su actividad no este destinada a la actividad comercial; pero sobre todo protege a los pequeños empresarios, conocidos como emprendedores que constituyen las PYMES y a quienes interesa su protección con la finalidad de poder ayudar en su crecimiento empresarial.
14. Es el INDECOPI quien pauta el desarrollo, promoción y prevención de los derechos del consumidor en Perú, así como sus obligaciones. Este organismo no solo ha implementado un sistema de reclamación previa que ha sido exitoso para atención de los reclamos de consumo, que ha desplazado un poco al arbitraje de consumo, porque ha logrado que muchos de conflictos nacidos por reclamos interpuestos mediante el libro de reclamaciones o mediante quejas y denuncias directas ante el proveedor se resuelvan mediante la utilización de una conciliación previa, las que en la mayoría de casos se realiza a través de los funcionarios especializados en

arbitraje que forman parte de la misma entidad que han logrado con éxito que las disputas se resuelvan antes de llegar a una arbitraje.

15. Hablar de consumo, de sus diferentes modos de desarrollarse y de las varias maneras de protegerlos, así como de impulsarlos, requiere de estudios más profundos, de legislación actualizada, de difusión y de mayores campañas de educación a los ciudadanos y empresarios para que exista un óptimo desarrollo de las relaciones de consumo; porque a pesar de que se ha conseguido bastante a la fecha la protección de los derechos de los consumidores y usuarios no es suficiente. Cuando se reconozca la necesidad de proteger aquel destinatario final del producto o servicios, aquel que se encuentra en desventaja respecto la información inicial, real o fidedigna del productos o servicio que va a consumir, se habrá logrado ventajas económicas y patrimoniales no solo para el consumidor, sino para el empresario, y si queremos verlo desde un punto de vista económico, el buen desarrollo de los sistemas de atención de reclamos, de atención a los clientes y usuarios, de la correcta distribución de productos, de las acciones limpias y claras en las negociaciones de consumo, de la transparencia en las campañas de venta y promoción de ofertas, resultarán en ganancias y crecimiento del sistema económico autónomo y empresarial.

## BIBLIOGRAFIA

1. Bercovitz Rodriguez-Cano, Alberto. *La experiencia del arbitraje de consumo*. El futuro de la protección jurídica de los consumidores. Aranzadi, Navarra. 2008. Pp. 379 y ss.
2. Bonachera Villegas, Raquel. *El Arbitraje: Una institución de orígenes remotos con plena actualidad jurídica*. Fundamenta Iuris. Terminología, principios e interpretatio. De Roma a la Actualidad. Pérez López, María del Carmen. Almería. Universidad de Almería. 2013. Pp. 5-9.
3. Colex. Parte XIV. *El Sistema Arbitral de Consumo*. Pp. 218
4. Durand Carrión, J. *Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma*. Derecho & Sociedad. 2010. Pp. 69-81.
5. Fernández de Buján, Antonio. *Del arbitraje romano configurado «a semejanza de los juicios» «compromisso quod iudicium imitatur»*. Revista de derecho UNED, Madrid, N° 11, 2012. Págs. 269 y ss.
6. Foddai, Maria Antonietta. *Conciliación y mediación: ¿modelos diferentes de resolución de conflictos?* Mediación, Arbitraje y Resolución de Conflictos en el siglo XXI. Tomo I. Mediación. Madrid. 2010. Pp. 43.
7. Garberí Llobregat, J., *Cuestiones problemáticas del procedimiento arbitral de consumo*. Actualidad Jurídica. Aranzadi N° 569. 2003. Pp.1 y ss.
8. Laborda Valle, Emilio. 2015. «EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO». UNED. España.
9. LAFUENTE TORRALBA, ALBERTO JOSÉ. *A VUELTAS CON EL ÁMBITO Y LÍMITES DEL ARBITRAJE DE CONSUMO: REFLEXIONES A LA LUZ DEL REAL DECRETO 231/2008, DE 15 DE FEBRERO*. Universidad de Zaragoza. Pp. 495-516.
10. Lazarte Álvarez, C. *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Cuarta ed. Madrid. Dykinson. 2010.
11. Luna Serrano, Agustín. *La prevención de los conflictos y el sometimiento a arbitraje de la superación de la controversia*. Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI. Tomillo Urbina, Jorge y otros. Madrid. Reus S.A. 2010. Pp. 17-28.
12. Maluquer de Motes Bernet, Carlos J. *Cuestiones flexibles en materia de arbitraje de consumo*. Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI. Tomillo Urbina, Jorge y otros. II Tomo. Madrid. Pp. 49 y ss.

13. Ribón Seisdedos, Eugenio. Manual Básico de Arbitraje de Consumo N°5. CEACCU / ESTUDIOS Y DOCUMENTACIÓN. Madrid 2009.
14. Tomillo Urbina, Jorge. “el arbitraje de consumo en España: un recorrido histórico: Mediación, Arbitraje y resolución Extrajudicial de Conflictos en el siglo XXI. Editorial Reus S.A. 2010. Pp. 80 Y SS.

### **MATERIAL INFORMÁTICO**

1. EBOOK: El Arbitraje y el laudo arbitral. Editorial CODEX. A Coruña. 2020. Pp. 6

### **ENLACES DIGITALES**

1. International Mediation Institute: <https://imimediation.org/es/research/gpc/gpc-about/>
2. La Conferencia Pound: [https://en.wikipedia.org/wiki/Roscoe\\_Pound](https://en.wikipedia.org/wiki/Roscoe_Pound)

### **INDECOPI – PERÚ**

1. Arbitraje de Consumo INDECOPI: <https://youtu.be/1nqv8vESg8o>
2. ¿Qué es el arbitraje de consumo?: <https://youtu.be/gvamdwU2apI>
3. Reclama Virtual INDECOPI: <https://youtu.be/2NeqxeFZE-g>
4. Atención de reclamos por consumo INDECOPI: <https://youtu.be/Py7j4ZzUMyA>

# ANEXOS

## **LEGISLACIÓN EUROPEA DE CONSUMO:**

- Artículos 114 y 169 del Tratado de funcionamiento de la Unión Europea (TFUE)

## **REGLAMENTOS y DIRECTIVAS**

- Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017
- Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de febrero de 2018
- Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011
- Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005
- Directiva 93/13/CCE del Consejo, de 5 de abril de 1993
- Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999
- Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998
- Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006
- Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011
- Directiva 2009/22/CE del Parlamento europeo y del Consejo de 23 de abril de 2009

## **LEGISLACIÓN ESTATAL DE CONSUMO**

### **LEYES**

- Ley 7/2017, de 2 de noviembre
- Ley 3/2014, de 27 de marzo
- RD Legis 1/2007, de 16 de noviembre
- RD-ley 8/2012, de 16 de marzo
- Ley 16/2011, de 24 de junio
- Ley 22/2007, de 11 de julio
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre
- Ley 47/2002, de 19 de diciembre
- Ley 40/2002, de 14 de noviembre
- Ley 39/2002, de 28 de octubre
- Ley 34/2002, de 11 julio
- Ley 7/1998, de 13 abril

- Ley 7/1996, de 15 de enero
- Ley 3/1991, de 10 enero
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre
- Ley 28/1998, de 13 de julio
- Ley 5/2019, de 15 de marzo

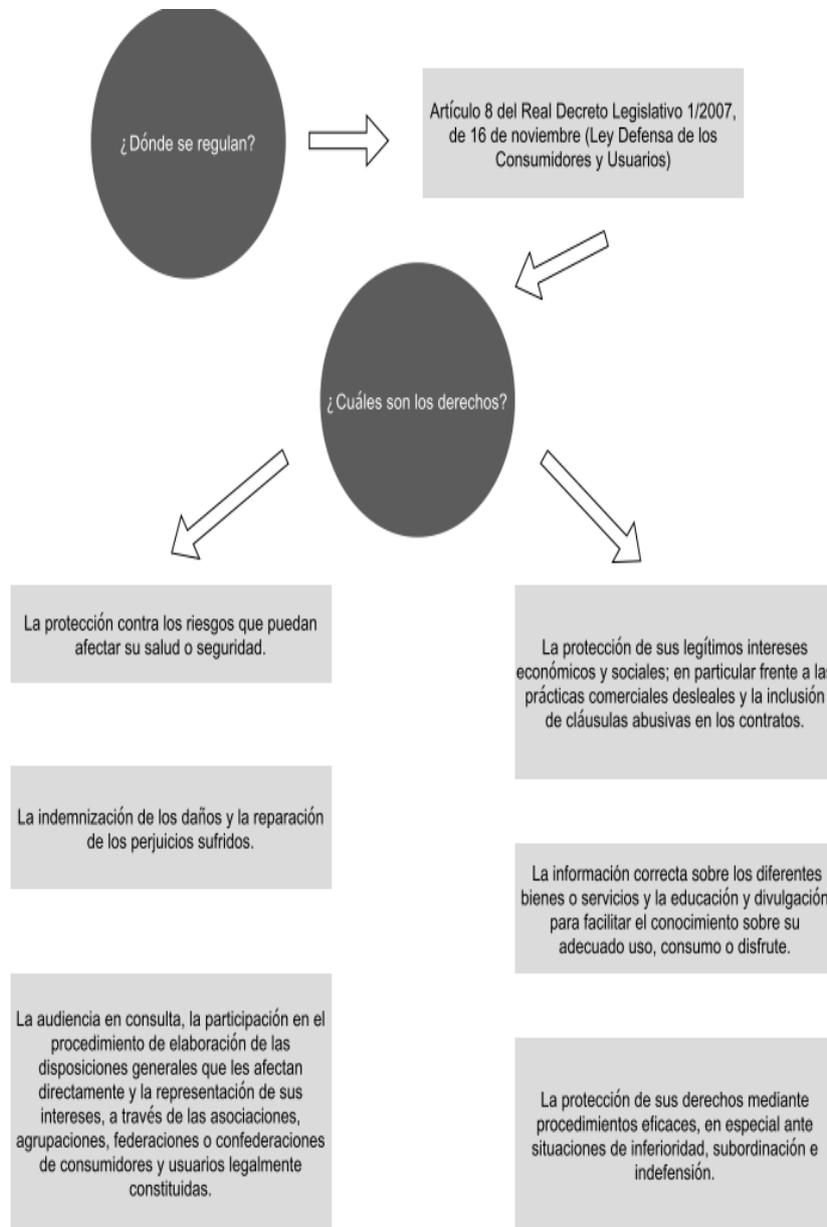
#### **REALES DECRETOS**

- RD 199/2010, de 26 de febrero
- RD 231/2008, de 15 de febrero
- RD 894/2005, de 22 de julio
- RD 1801/2003, de 26 de  
diciembre
- RD 1507/2000, de 1 de septiembre
- RD 1828/1999, de 3 de diciembre
- RD 825/1990, de 22 de junio
- RD 820/1990, de 22 de junio
- RD 515/1989, de 21 de abril
- RD 1468/1988, de 2 de diciembre
- RD 1945/1983, de 22 de marzo

#### **LEGISLACIÓN AUTONÓMICA DE CONSUMO**

- Cantabria: 1/2006, de 7 de marzo.

## DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS:



<sup>35</sup> Consumidores y Usuarios Paso a Paso. Guía práctica sobre la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en la contratación mercantil. Editorial Colex. 1ra Edición. 2019.

A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO  
DE CANTABRIA

REC. NUM.: ..... / ..... / **ARB**

**RECLAMANTE:**

Nombre y apellidos:

.....

D.N.I./N.I.F.:

.....

Nacionalidad:

.....

Domicilio a efectos de notificaciones:

.....

Localidad: ..... C.P.

.....

Teléfono Móvil de contacto: ..... Teléfono fijo:

.....

Fax:

.....

.....

Correo Electrónico:

.....

**ENTIDAD ANTE LA QUE SE PRESENTA LA RECLAMACION**

*(Marcar con una X lo que proceda)*

Junta Arbitral de Consumo de Cantabria (C/ Albert Einstein, nº 4)

OMIC de

.....

Asociación de Consumidores

.....

OTROS (Indicar: .....)

Comparece ante la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria al amparo del artículo 13 de la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como del artículo 34 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y

**EXPONE LOS HECHOS SIGUIENTES:**

.....

Por todo ello, la **petición del reclamante** se concreta expresamente en los siguientes términos:

.....

Para el caso de que la petición consista en una cantidad dineraria, esta se cuantifica expresamente en la cantidad de ..... **euros**, sin perjuicio de eventuales cargos o abonos posteriores derivados inequívocamente de la presente reclamación.

La presente reclamación se formaliza contra el **RECLAMADO** que se especifica:

Reclamado:

.....

N.I.F.-C.I.F.:

.....

Domicilio:

.....

.

Localidad: .....

C.P.: .....

Teléfono: .....

A estos efectos se acompaña la prueba que se adjunta integrada por la **documentación siguiente**, sin perjuicio de la ampliación o complemento que de la misma resulte pertinente:

- 1.- .....
- 2.- .....
- 3.- .....
- 4.- .....
- 5.- .....
- 6.- .....

Asimismo, el reclamante manifiesta que no ha interpuesto reclamación por el mismo asunto en otra Junta Arbitral u órgano judicial, ni lo hará mientras se esté tramitando la presente solicitud de arbitraje, y que, salvo mención expresa en contrario, en el caso de que la empresa reclamada condicione su aceptación a que la controversia se resuelva conforme a derecho y no en equidad, presta su conformidad a dicha forma de resolución.

En consecuencia, SOLICITA de esa Junta Arbitral que tenga por presentado este escrito, lo admita a trámite, y someta a la decisión arbitral la cuestión litigiosa planteada en base a las pretensiones anteriormente mencionadas, de manera que el Órgano Arbitral, (bien colegiado, bien unipersonal, en función de las circunstancias concurrentes previstas en los artículos 19 y 20 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo), dicte el Laudo arbitral procedente, el cual me comprometo a cumplir.

Antes de firmar, se recomienda que lea atentamente la información sobre protección de datos personales incluida en este mismo documento en el recuadro “Información básica sobre Protección de Datos Personales”.

En ....., a ..... de ..... de .....

Fdo.: .....

(reclamante)

## SOLICITUD PARA INICIAR EL ARBITRAJE DE CONSUMO INDECOPI PERÚ

**1. DATOS DEL SOLICITANTE**
**Nombre completo / Razón social** (si es persona jurídica)

**Documento de Identidad** (marcar y llenar según corresponda):

 Persona Natural: DNI  C.E.  / Persona Jurídica: (RUC) 
**Número de teléfono fijo  
y/o teléfono celular**
**Correo electrónico**
**Representante** (Llenado obligatorio en caso de ser persona jurídica)

**Domicilio del consumidor**
**Dirección:**
**Distrito:**
**Provincia:**
**Departamento:**
**Referencias del domicilio:**

\*Adjuntar documentación que acredita la representación si actúa a través de un representante o apoderado.

**2. DATOS DEL PROVEEDOR**
**Nombre completo / Razón social** (conforme aparece en su comprobante de pago y/o contrato)

**Teléfono**
**Correo electrónico y/o página web**
**Domicilio del proveedor para envío de comunicaciones**
**Dirección:**
**Distrito**
**Provincia:**
**Departamento:**
**3. DETALLE DE LA SOLICITUD** (Brevemente, narre los hechos y detalle el daño que le habrían causado)

**I. HECHOS** (si el espacio resulta insuficiente, puede adjuntar una carta)

-----  
---

**II. PETITORIO** (¿Qué busca obtener con el arbitraje?)

-----  
-----

¿Solicita el pago de una indemnización por daños y perjuicios? Indique el monto.

-----  
-----

(En caso la respuesta sea afirmativa, debe adjuntar los documentos que acrediten el daño)

**4. MEDIOS PROBATORIOS** (Indique los documentos que adjunta a su solicitud de arbitraje)

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

**5. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

Producto o servicio que motiva su solicitud de arbitraje:

Precise su valor (S/)

**6. SELECCIÓN DE ÁRBITRO\*** (Puede proponer al árbitro encargado de resolver la controversia. Es opcional)

Propongo

como

Árbitro

a:

-----

\*El Registro de Árbitros se encuentra disponible en las siguientes páginas web: [www.consumidor.gob.pe](http://www.consumidor.gob.pe) y [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe), también puedes consultar al colaborador del Indecopi que lo esté atendiendo.

<b>7. FIRMA DEL SOLICITANTE</b> (o del representante, de ser el caso)	<b>8. SOLICITO QUE LAS COMUNICACIONES Y/O NOTIFICACIONES SE REALICEN POR CORREO ELECTRÓNICO</b> (Opcional)
<p>-----</p> <p style="text-align: center;">Firma</p> <p>-----</p> <p style="text-align: center;">Nombre del firmante</p>	<p>De conformidad con lo dispuesto en el numeral 44.1 del artículo 44 del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, Decreto Supremo N° 103-2019-PCM<sup>36</sup>, <b>solicito que notifiquen las actuaciones arbitrales a mi correo electrónico</b>, para lo cual manifiesto tener conocimiento que ello implica que la notificación surtirá efectos legales desde el siguiente día hábil de la fecha en que ha sido enviada por la Junta Arbitral de Consumo Piloto, por lo que constituye exclusiva responsabilidad de mi persona revisar diariamente mi correo electrónico para tomar conocimiento oportuno de las notificaciones que se realice a través de dicho medio electrónico.</p> <p style="text-align: center;">-----</p> <p style="text-align: center;">Firma</p>

<b>8. ¿CÓMO SE ENTERÓ SOBRE EL ARBITRAJE DE CONSUMO?</b>			
Radio	<input type="checkbox"/>	Feria Informativa	<input type="checkbox"/>
Televisión	<input type="checkbox"/>	Volantes	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	Servicio de Atención al Ciudadano	<input type="checkbox"/>
		Periódicos o revistas	<input type="checkbox"/>
		Sugerencia del proveedor	<input type="checkbox"/>
		Por recomendación de su Abogado	<input type="checkbox"/>

<sup>36</sup> DECRETO SUPREMO 103-2019-PCM, REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

Artículo 44.- Trámite de la petición de arbitraje

44.1 La notificación de las actuaciones arbitrales se efectúa en el domicilio de la parte interesada o mediante correo electrónico u otro medio similar cuando la parte interesada lo solicite expresamente.

(...)

## 2. Contenidos de la Pagina web del INDECOPI – Perú

**AUTORIDAD NACIONAL**  
de Protección del Consumidor

Contáctanos  
Lima 📍  
224-7777  
Regiones 📍  
0-800-4-4040  
consumidor@indecopi.gob.pe 📧

Indecopi

Español English

Buscar ...

Inicio Conócenos Conoce tus Derechos Cómo y Dónde Reclamar Arbitraje de Consumo Asociaciones de Consumidores Servicios

### Arbitraje de Consumo

El **Arbitraje de consumo** es una herramienta a disposición del consumidor para que pueda obtener una solución a inconvenientes que se puedan presentar al adquirir un producto o durante la prestación de un servicio. Esta herramienta es gratuita, rápida, sencilla, flexible y confidencial.

Debe tenerse en cuenta que para utilizar el arbitraje de consumo tanto el consumidor como el proveedor deben haber señalado que desean resolver su conflicto a través de esta herramienta. Más información sobre este proceso [aquí](#).

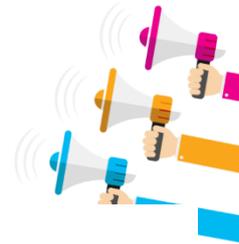
Si tiene dudas sobre el arbitraje de consumo, estamos a tu disposición, a través del correo electrónico: [arbitrajedec consumo@indecopi.gob.pe](mailto:arbitrajedec consumo@indecopi.gob.pe).

### ¿Cómo accedo al Arbitraje de Consumo?

Sigue estos tres pasos para presentar tu solicitud de arbitraje.

#### Paso 1:

Descarga el formato de **solicitud de arbitraje** y complétalo, o puedes redactar una carta dirigida a la Junta Arbitral de Consumo, considerando los requisitos del artículo 35 del **Reglamento**.



### ¿Cómo se desarrolla el proceso arbitral?



### Tribunales Arbitrales

Los **Tribunales Arbitrales** tienen un rol fundamental en el Arbitraje de Consumo, dado que son los encargados de dar solución a los conflictos entre el consumidor y el proveedor.

Los Tribunales Arbitrales están integrados por profesionales independientes y especializados, denominados árbitros, los cuales son designados por la Junta Arbitral a propuesta de las partes.

Conoce más sobre los Tribunales Arbitrales en la siguiente sección.

PRESENTA TU SOLICITUD

TRIBUNALES ARBITRALES

PROVEEDORES ADHERIDOS