

BOLETÍN DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

■ Año LXVII

■ Núm. 2160

■ Noviembre de 2013



ESTUDIO DOCTRINAL

**ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DE CONSUMO: A PROPÓSITO DE LA LEY
16/2011, DE 24 DE JUNIO, DE CONTRATOS DE CRÉDITO AL CONSUMO**

ISABEL ESPÍN ALBA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE JUSTICIA

ISSN: 1989-4767

NIPO: 051-13-001-6

www.mjusticia.es/bmj

ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DE CONSUMO: A PROPÓSITO DE LA LEY 16/2011, DE 24 DE JUNIO, DE CONTRATOS DE CRÉDITO AL CONSUMO ¹

ISABEL ESPÍN ALBA

Titular de Derecho Civil (Universidad de Santiago de Compostela)

Resumen

El principal objeto del presente trabajo es analizar el papel del arbitraje y de la mediación de consumo en la resolución de conflictos en materia de contratos de crédito al consumo, en el marco de la Ley 16/2011 de Contratos de Crédito al Consumo

Abstract

The main propose of this article is to analyze the role of consumer arbitration and mediation in resolving consumer credit contracts disputes, in the 16/2011 Act on Consumer Credit Contracts

Palabras clave

Arbitraje. Mediación. Contratos de crédito al consumo

Key words

Arbitration. Mediation. Consumer credit contracts

1

SUMARIO

I –Medios extrajudiciales de resolución de conflictos y consumo: mediación y arbitraje

II. Mediación en el sistema arbitral de consumo

III – Arbitraje en el sistema arbitral de consumo

III.1 - Origen y rasgos esenciales

III.2 - Principios generales

III.3 - Garantías

III.4 - Líneas generales del procedimiento

III.5 - Arbitraje de consumo y concurso de acreedores.

IV - Breves reflexiones sobre el arbitraje y la mediación de consumo en el crédito al consumo.

V - Bibliografía

¹ Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación “Revisión del Derecho Contractual Europeo y Derecho de los Consumidores” (DER 2010-20643), financiado por el Plan Nacional I+D+I, investigador principal Javier Lete Achirica. Fecha de recepción: 10-3-2013. Fecha de aceptación: 20-3-2013.

Un acercamiento al arbitraje y a la mediación de consumo en relación con la entrada en vigor de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (LCC) ² obedece a la propia dinámica marcada por las diferentes iniciativas comunitarias de promoción de mecanismos de resolución extrajudicial en sede de relaciones de consumo, y que apuntan a medidas de estímulo a soluciones menos costosas y más rápidas.

El presente estudio esboza una aproximación a la mediación y al arbitraje de consumo, centrándose fundamentalmente en éste último mecanismo, con el objeto de analizar si las controversias en torno de los contratos de crédito al consumo encuentran en el terreno extrajudicial vías más ventajosas a los intereses de los consumidores. Para ello, después de tratar los métodos alternativos de resolución de litigios dentro del sistema arbitral de consumo en español (SAC), se presenta unas muy breves reflexiones sobre su idoneidad en los supuestos de crédito al consumo ³.

I - MEDIOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CONSUMO: MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

Facilitar la formulación de reclamaciones es uno de los elementos esenciales de cualquier sistema de protección de los derechos de los consumidores. La Constitución española es clara en su artículo 51.1. al imponer a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos⁴. Con ese planteamiento, aunque la referencia constitucional a los mecanismos de *ADR (Alternative Dispute Resolution)* no sea expresa, no se puede desconocer que la construcción de un sistema eficaz de resolución extrajudicial de litigios permite ampliar las posibilidades de salvaguarda de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios a través de procedimientos eficaces ⁵.

Las disputas en materia de consumo, por sus propias características - escaso valor de muchas de las reclamaciones, presencia de condiciones generales en la contratación, posición económica más débil del consumidor, etc. - han dificultado, sino impedido en algunas ocasiones, un acceso fácil y poco costoso de los consumidores a los Tribunales. De ahí que pronto las alternativas extrajudiciales hayan tenido bastante predicamento doctrinal y social.

Concretamente el arbitraje de consumo ya tiene una interesante trayectoria normativa, doctrinal y práctica en España que permite hacer un análisis sobre distintos aspectos de su eficacia.

Ahora bien, el amplio reconocimiento de la validez y eficacia del arbitraje en el ámbito del comercio internacional y de las relaciones mercantiles ha facilitado su introducción en las relaciones de consumo, pero existen otras modalidades de resolución de controversias no jurisdiccionales que pueden ser tenidas en cuenta. Así, fórmulas como la mediación o la conciliación, tal vez tengan menos impacto en la realidad de los conflictos entre consumidores y usuarios, pero el movimiento de expansión de tales métodos parece imparable.

² BOE de 25 de junio de 2011.

³ Intencionadamente no se menciona la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, debido a los recelos de los consumidores y usuarios - demostrados y plasmados a través de sus asociaciones - respecto de la imparcialidad de los servicios de defensa del cliente. En ese contexto, este artículo quiere explorar la cuestión de si mecanismos dotados de una clara imparcialidad, como es el caso del arbitraje y de la mediación de consumo, son adecuados a las expectativas del consumidor en el crédito al consumo.

⁴ Asimismo, el artículo 53.3. CE dispone que "El reconocimiento, el respeto y la protección de los principios reconocidos en el Capítulo III, informará la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos. Sólo podrán ser alegados ante la Jurisdicción ordinaria de acuerdo con lo que dispongan las Leyes que los desarrollen".

⁵ Para un acercamiento a las distintas técnicas de *ADR* y sus relaciones con el Derecho procesal, vid. BARONA VILAR, Silvia, *Solución extrajudicial de conflictos. Alternative Dispute Resolution (ADR) y el Derecho procesal*, Valencia, 1999.

Desde un punto de vista de política legislativa, las Unión Europea transmite reiteradamente el mensaje de que las vías alternativas pueden mejorar el nivel de protección de los consumidores y usuarios europeos, principalmente por lo que al arbitraje y la mediación se refiere. Por lo pronto, las Recomendaciones 98/257/CE, de 30 de marzo relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo⁶, y 2001/310/CE, de 4 de abril relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo reconocen ambos mecanismos⁷ - arbitraje y mediación - como idóneos, siempre que revestidos de los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación⁸.

Tiene especial interés normativo la “Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE” (Directiva sobre RAL en materia de consumo)⁹, y la “Propuesta de Reglamento del Parlamento europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento RLL en materia de consumo)”¹⁰; al igual que la Propuesta de Reglamento sobre el Programa de Consumidores 2014-2020, presentada por la Comisión Europea¹¹, en la que se mantienen los contenidos básicos de la Comunicación de la Comisión Europea «Europa 2020 – Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador»¹² y cuya meta consiste en que el mercado interior esté centrado en un consumidor “informado”¹³.

II. MEDIACIÓN EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

En el sistema arbitral de consumo español la mediación es una de las formas en las que se puede obtener una solución a las quejas o reclamaciones planteadas por los consumidores, pero a pesar de su inclusión en el sistema, el RDAC no regula de modo pormenorizado un procedimiento mediador¹⁴.

El artículo 38 RDAC introduce la mediación voluntaria con carácter previo al arbitraje. Dice, concretamente en su párrafo primero, que cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto. Precepto acorde con el artículo 6 f RDAC que señala como una de las funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo “Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda conforme a lo previsto en el artículo 38”. Asimismo, en los términos del artículo 37.3. a) RDAC, en la resolución que acuerde el inicio del procedimiento arbitral constará expresamente la

⁶ Diario Oficial L 115 de 17 de abril de 1998.

⁷ Diario Oficial L 109 de 19 de abril de 2001.

⁸ En el ámbito comunitario es preciso mencionar, asimismo, la creación de la red extrajudicial europea (EEJ-NET) y la red para la solución extrajudicial de conflictos en el sector de los servicios financieros (FIN-NET).

⁹ COM (2011) 793 final — 2011/0373, de 29 de noviembre de 2011.

¹⁰ COM (2011) 794 final — 2011/0374, de 29 de noviembre de 2011.

¹¹ COM (2011) 707, de 9 de noviembre de 2011.

¹² COM (2010) 2020, de 3 de marzo de 2010.

¹³ Para ello se apoya decididamente la implantación de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos. El objetivo 4 de esta última Propuesta se refiere expresamente a “Contribuciones financieras para medidas conjuntas con organismos públicos o sin fines lucrativos unidos en redes de la Unión de información y asistencia a los consumidores con el fin de ayudarles a ejercer sus derechos y tener acceso a una resolución de litigios adecuada, especialmente a los sistemas de resolución de litigios extrajudiciales en línea (la red de centros europeos del consumidor)”.

¹⁴ Sobre el tema, Vid. CAZORLA GONZÁLEZ, María José, “La mediación de consumo en el arbitraje institucional”, 2009 *Workshop Internacional sobre ADR/ODRs. Construyendo puentes: marco jurídico y principios*, Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Internet Interdisciplinary Institute (IN3), 15 de septiembre de 2009. <http://www.uoc.edu/symposia/adr/> [artículo en línea] y “Régimen jurídico de la mediación de consumo”, en *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI* (coords. Leticia García Villaluenga y otros), vol. 1, 2010, p.p. 227-242.

admisión de la solicitud de arbitraje, la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa en los supuestos en que proceda. Y sigue la referencia en los términos de los párrafos segundo y tercero del mismo artículo 38, indicando que la mediación se regirá por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación, correspondiendo, no obstante, al secretario de la Junta Arbitral de Consumo dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de ésta; y, en todo caso, quien actúe como mediador en el procedimiento arbitral está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros.

En ese contexto, la mediación en el SAC ha sido definida como “la alternativa de la alternativa”¹⁵

Así las cosas, si bien a nivel estatal no se haya regulado un procedimiento específico de mediación de consumo de carácter institucional, ella está presente en el procedimiento arbitral, como una posibilidad de alcanzar un acuerdo que impida seguir con la controversia, por medio de un acuerdo alcanzado entre las partes¹⁶. Como resume BLANCO CARRASCO, la mediación de consumo en España se desarrolla integrada en el arbitraje, “de forma que la mediación aparece como una actuación propia de los órganos arbitrales y dentro del sistema arbitral”¹⁷. Y la experiencia viene de largo, pues también el artículo 4 b) del derogado Real Decreto 636/1993 reconocía como una de las funciones de las Juntas arbitrales las “actuaciones de mediación respecto de las controversias derivadas de las quejas o reclamaciones de consumidores y usuarios”¹⁸

Una de las razones para no desarrollar la mediación de consumo aparece esgrimida en la misma Exposición de Motivos del RDAC que afirma aclarar el papel de la mediación en el procedimiento arbitral, absteniéndose de regular este instituto de resolución de conflictos por congruencia con las competencias autonómicas sobre la materia.

No obstante, es conveniente indicar otros factores que pueden justificar el escaso desarrollo normativo de la mediación de consumo en el ámbito estatal. Así, la reciente Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles¹⁹ (LMACM) excluye expresamente de su objeto, la mediación en materia de consumo (artículo 2.2.d.)²⁰, como lo hacía la Directiva 2008/52/CE que transpone²¹. En este caso, la exclusión se justifica, entre otros motivos, en el presumible desequilibrio de partida en la capacidad de negociación de las partes y en el campo reducido de materias de libre disposición para ellas.

¹⁵ Así lo ha hecho ORDEÑANA GEZURAGA, Ixusko, “La mediación de consumo: la alternativa de la alternativa”, en *Diario La Ley*, núm. 7420), 2010, consultado en LA LEY 2680/2010, p.p. 1 a 24.

¹⁶ En las distintas memorias presentadas por las Juntas arbitrales de consumo, se refleja el importante número de acuerdos obtenidos por la actuación mediadora. Así, en la Memoria del año 2007 del Instituto Nacional de Consumo se hace referencia a un 20,64% de las solicitudes resueltas (<http://www.consumo-inc.gob.es/arbitraje/memoria.htm?id=611>). En el caso balear, la Memoria del 2011 alcanza casi el 50% (<http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST19Z118547&id=118547>)

¹⁷ BLANCO CARRASCO, Marta, “La alternativa de la mediación en conflictos de consumo: presente y futuro”, en *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, XLII, 2009, p. 138.

¹⁸ Reflexiona sobre la distinción entre mediación intra-arbitral y extra-arbitral VÁZQUEZ DE CASTRO, Eduardo, “La mediación en materia de consumo. Aproximación desde el derecho europeo y español”, en *La protección jurídica de los consumidores como motor de desarrollo económico: (actas del II Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores)* (coord. por Julio Alvarez Rubio y dir. Jorge Luis Tomillo Urbina), 2011, p.p.428 a 430.

¹⁹ BOE de 7 de julio de 2012.

²⁰ Aunque parece indiscutible su valor en la interpretación de la fórmula mediadora en todos los ámbitos del derecho privado.

²¹ Considerando 11 de la Directiva 2008/52/CE, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles dice: “La presente Directiva no debe aplicarse a las negociaciones precontractuales ni a los procedimientos de carácter cuasi jurisdiccional, como determinados mecanismos de conciliación judicial, los sistemas aplicables a las reclamaciones de consumo, el arbitraje y la determinación por experto, y tampoco a los procesos administrados por personas u órganos que formulan recomendaciones formales, ya sean jurídicamente vinculantes o no, sobre la solución del conflicto”.

Hasta aquí las normas estatales. En la esfera autonómica, las Comunidades Autónomas, en el marco de sus competencias, fueron regulando la mediación de consumo, dándole rasgos institucionales, atribuyendo el papel de mediador a algún organismo de la Administración. De hecho, los Estatutos de Autonomía de última generación, como el caso de Cataluña ²², Baleares ²³, Andalucía ²⁴ y Aragón ²⁵ se refieren expresamente a su competencia en materia de regulación de órganos y procedimientos de mediación ²⁶.

Regulan la mediación de consumo: *Aragón*, Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y usuarios; *Andalucía*, Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Consumidores y Usuarios; *Asturias*, Ley 11/2002, de Consumidores y Usuarios de Asturias; *Baleares*, Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de Baleares; *Canarias*, Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de Canarias; *Cantabria*, Ley 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los consumidores y Usuarios de Cantabria; *Cataluña*, Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña; *Castilla la Mancha*, Ley 11/2005, de 15 de diciembre que aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla la Mancha; *Galicia*, Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias; *Madrid*, Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid ²⁷; *Navarra*, Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de Defensa de los Consumidores y usuarios; *País Vasco*, Ley 6/2003, de 22 de diciembre del Estatuto de las personas Consumidoras y Usuarias del País Vasco; *Valencia*, Ley 1/2011, de 22 de marzo por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.

Del amplio cuadro normativo descrito, estatal y autonómico, se pueden trazar unas características de la mediación de consumo en el ordenamiento jurídico español

Un concepto amplio de mediación aparece en artículo 1 LMACM, referido a aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador. Para la mediación de consumo, el art.132-1 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña, alude a un procedimiento que se caracteriza por la intervención de una tercera persona imparcial y experta, que tiene por objeto ayudar a las partes y facilitar la obtención por ellas mismas de un acuerdo satisfactorio.

La mediación es una de las modalidades de ADR en la que una tercera persona imparcial, neutral y experta, crea las condiciones para que las partes resuelvan por sí mismas el conflicto.

²² Artículo 49.2. del Estatuto de Autonomía de Cataluña (BOE de 20 de junio de 2006): “los poderes públicos deben garantizar la existencia de instrumentos de mediación y arbitraje en materia de consumo, promoviendo su conocimiento y utilización, y deben apoyar a las organizaciones de consumidores y usuarios”.

²³ Artículo 30.47 del Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares (BOE de 1 de marzo de 2007) reconoce la competencia exclusiva en materia de “regulación de los procedimientos de mediación”.

²⁴ Artículo 150.2. del Estatuto de Autonomía para Andalucía (BOE de 20 de marzo de 2007): “la Junta de Andalucía puede establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de su competencia”, y recoge en el artículo 58.2.4ª. como materia de su competencia exclusiva la “defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones”.

²⁵ Artículo 71.26ª del Estatuto de Autonomía de Aragón (BOE de 23 de abril de 2007) establece que la competencia exclusiva en “Consumo, que, en todo caso, comprende la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios; el fomento de las asociaciones; la formación y educación para el consumo responsable, así como la regulación de los órganos y procedimientos de mediación”.

²⁶ La excepción en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León (BOE de 1 de diciembre de 2007) que no acoge una referencia expresa a la mediación, si bien reconoce en su artículo 16.16 la protección de los consumidores como uno de los principios informadores de las políticas públicas desarrolladas por la Comunidad autónoma.

²⁷ Desarrollada reglamentariamente por el Decreto 1/2010, de 4 de enero (BOCM 21 de enero de 2010), en su artículo 38.1 dispone que “recibida la reclamación en el organismo competente y en función del contenido de la misma o de la solicitud del reclamante, podrá iniciarse la mediación como sistema operativo de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo” y el apartado tercero del mismo precepto que “la comunicación a la parte reclamada de la iniciación de un procedimiento mediador o de un procedimiento sancionador interrumpirá el plazo de prescripción de la infracción”.

Un proceso dotado de una serie de técnicas que se emplean para conseguir un acuerdo para el futuro, que pueda ser aceptado y cumplido por la partes, en cuanto asumidas responsablemente las consecuencias de sus propias decisiones. Dentro del ámbito que el ordenamiento jurídico reserva a la autonomía privada permite soluciones más flexibles, pues puede alcanzar y crear instrumentos que no están previstos dentro del sistema jurídico formal²⁸.

Los principios inspiradores de la mediación en general, descritos en los artículos 6 a 9 LMACM²⁹ son los siguientes: voluntariedad, igualdad e imparcialidad, neutralidad, y confidencialidad. Asimismo, el artículo 38.3. RDAC sobre la mediación de consumo en el procedimiento arbitral deja claro que en todo caso, quien actúe como mediador dicho procedimiento está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros.

Es voluntaria en el sentido de que nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo. Las partes actúan en posición de igualdad ante un mediador imparcial, pues se mantiene el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas. Éste, además, no toma la iniciativa de los acuerdos, sino que de un modo imparcial frente a las partes despliega una serie de técnicas para facilitar posturas comunes, manteniendo su neutralidad en relación con las soluciones propuestas³⁰. En esa línea, la persona mediadora debe ser equidistante a la hora de organizar el proceso de mediación, sin establecer ningún tipo de actuación que implique la defensa de las posturas y planteamientos de una de las partes en conflicto.

Por último, las partes y quienes presten servicio en las Juntas arbitrales de consumo, así como los mediadores están obligados a guardar confidencialidad de la información que conozcan en el curso del procedimiento arbitral (artículo 41.2. RDAC)³¹, en su condición procedimiento de resolución de conflictos eminentemente privado. En efecto, el hecho de que el mediador ofrezca confidencialidad a las partes es uno de los aspectos más valorados y que genera un mayor grado de confianza y de aislamiento frente a presiones externas a la mediación

En la mediación de consumo recogida en el RDAC - y en general en la legislación autonómica que la contempla - se debe añadir como característica propia su carácter institucional. Es la junta arbitral, órgano administrativo permanente de gestión de este arbitraje institucional, quien ejerce la labor de mediación³².

Por todo lo expuesto, la mediación difiere del arbitraje, ya que el mediador no toma ningún tipo de decisión, siendo las partes quienes protagonizan el proceso mediador. Son ellas

²⁸ Sobre la mediación de consumo, el artículo 44.1. de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias dispone que "La mediación del consumo se concibe como una vía alternativa y voluntaria dirigida a solucionar los conflictos que puedan surgir en la relación de consumo".

²⁹ Principios contenidos también en la extensa normativa autonómica en materia de mediación familiar.

³⁰ Los mediadores no están obligados a llegar a un acuerdo y nunca puede el mediador forzarlos a ello (ORDEÑANA GEZURAGA, Ixusko, loc.cit., p. 12), y esto favorece la neutralidad del mediador, ya que no tiene que centrarse en el acuerdo en sí mismo sino en las técnicas para propiciar el la solución de las disputas.

³¹ El artículo 132-2 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña concretiza más el principio de confidencialidad y prevé que en cumplimiento de este deber, las partes se comprometen a mantener el secreto y, por tanto, renuncian a proponer la persona mediadora como testigo en algún procedimiento que afecte al objeto de la mediación. Por otra parte, la persona mediadora también debe renunciar a actuar como perita en los mismos casos (artículo 132-4).

³² En el artículo 132-2 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña, cuando enumera los principios que inspiran la mediación de consumo, a la voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, añade la universalidad, en el sentido de que la competencia de las administraciones públicas catalanas para llevar a cabo la mediación se extiende a cualquier asunto que afecte a las personas consumidoras, con las excepciones establecidas por las leyes.

En la ley valenciana, se hace referencia a la eficacia y a la equidad: artículo 78.2. "Los procedimientos de mediación de consumo que desarrollen las administraciones públicas y las entidades privadas de la Comunitat Valenciana deberán atenerse a los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad".

quienes dialogan, se comunican, negocian y adoptan sus propios acuerdos³³. El árbitro pone fin al conflicto con su decisión: el laudo, mientras el mediador carece de autoridad para tomar decisiones. A diferencia de la posición del árbitro, no decide, aunque no se puede ignorar que realiza un verdadero ejercicio de *autoritas*, conferida por las partes, en cuanto al proceso y prácticas mediadoras a seguir en el caso concreto³⁴. Como dice la Exposición de Motivos de la LMACM “El mediador ayuda a encontrar una solución dialogada y voluntariamente querida por las partes”.

Las ventajas que se suelen atribuir al proceso de mediación en general³⁵ están relacionadas con el ya señalado aumento de las cuotas de responsabilidad personal en la toma de decisiones y en su posterior cumplimiento, que permite que no existan vencedores ni vencidos, así como la flexibilidad de las decisiones. A lo que debemos añadir la evidente reducción de costes económicos y emocionales³⁶.

Ahora bien, incluso los más fervorosos defensores de este método, reconocen que no es la panacea de la resolución de conflictos, ya que presenta muchas desventajas derivadas precisamente del carácter informal del procedimiento, dificultades de encaje en el sistema judicial de los países, escasez de cultura mediadora, etc³⁷.

Las propias asociaciones de consumidores son bastante reacias a la mediación, por entender que los consumidores no se encuentran en situación de igualdad para dar inicio a unas negociaciones en las que estarían abocados a un mal acuerdo. Y la experiencia normativa parece optar abiertamente por el arbitraje frente a la mediación, como por ejemplo la ley gallega de protección de consumidores (Ley 5/2012) que afirma en su Exposición de Motivos que “respecto a las vías extrajudiciales de resolución de conflictos, la presente ley opta de forma decidida por el arbitraje”³⁸.

Tal vez las desventajas indicadas hayan sido un dato más, junto a los problemas competenciales, que expliquen porque el contenido del vigente RDAC es menos ambicioso que el Proyecto que le dio origen y que recogía un capítulo V dedicado a la mediación, eliminado en la redacción finalmente aprobada³⁹.

³³ Los contornos del arbitraje y de otras técnicas de *ADR.*, distintas de la mediación, en BARONA VILAR, Silvia, *Solución extrajudicial*, .cit., especialmente p.p. 122 a 145.

³⁴ En todo caso, esta actitud activa en la conducción de la práctica mediadora no debe confundirse con la toma de decisiones.

³⁵ Se puede aplicar a distintos tipos de conflictos: entre Estados, laborales, matrimoniales, vecinales, medioambientales, entre consumidores y empresarios, entre médico y paciente, entre miembros de la comunidad escolar, etc.

³⁶ En este último aspecto, el Considerando 6 de la Directiva 2008/52/CE se refiere a solución económica y rápida, del mismo modo que la Exposición de Motivos de la LMACM que presenta la mediación como un “instrumento muy sencillo, ágil, eficaz y económico para la solución de sus conflictos”.

³⁷ Las reticencias son muchas, las palabras de LORCA NAVARRETE, mostrando su falta de acuerdo con la introducción de la mediación en el arbitraje de consumo, son ilustrativas «ahora el RDSAC de 2008 ha introducido en el SAC - no tan de matute porque las presiones del loby de esa casi “armada invencible” de mediadores es impresionante en todos los ámbitos y administraciones públicas - a los “imprescindibles” mediadores que habrá que pagar ¡claro está!». Se preguntaba “¿cuál es la razón de ser de la mediación en el procedimiento arbitral si ya los árbitros realizábamos esa función con bastante éxito?”, (LORCA NAVARRETE, Antonio María, *La nueva regulación del arbitraje de consumo*, San Sebastián, 2008, p. 75).

³⁸ Aunque completa la justificación de la opción legislativa expresando su deseo de no obviar la mediación: “Todo ello sin olvidar la mediación como sistema de resolución de las reclamaciones de los consumidores, considerando la formación en materia de mediación como el canal más apropiado para conseguir que en toda la comunidad autónoma se extienda una red de mediadores en materia de consumo”.

³⁹ Recibiendo alguna crítica doctrinal por haber perdido la oportunidad de regular un procedimiento mediador más detallado Vid. BLANCO CARRASCO, Marta, loc.cit., p.p. 144 a 150.

En el capítulo proyectado se preveía que “una vez admitida la solicitud de arbitraje, el Presidente de la Junta Arbitral, designará un mediador que intentará una solución amistosa del conflicto a través de la mediación, salvo que conste que esta haya sido intentada sin efecto por la inadmisión a la que esté adscrita la Junta arbitral” (art. 35.1 del Proyecto). Asimismo, que el mediador fuese personal al servicio de la Junta Arbitral, licenciado en Derecho o con experiencia de al menos tres años en el ámbito de la protección de consumidores, y, como objeto del procedimiento, la necesidad de que si se llegase a un acuerdo el mediador debería proceder a levantar acta en la que constase los términos que pusieron fin a la controversia, expidiendo copia certificada de ella una vez firmada por el reclamante y reclamado.

Por último, no se puede cerrar este apartado sin una breve referencia a la conciliación en el procedimiento arbitral. En un sentido amplio, conciliar es buscar por parte de un tercero la composición de intereses contrapuestos. Aparece recogida, con carácter general en los artículos 428.2. y 771 LEC ⁴⁰, y también tiene una referencia en la normativa de arbitraje de consumo (artículo 42.1. RDAC).

Conciliación y mediación guardan en común una connotación de acuerdo voluntario para resolver una controversia, pero son técnicas distintas. A pesar de las dificultades a la hora de delimitar sus fronteras, la doctrina parece centrar las notas diferenciadoras en el papel que asume el tercero en las respectivas tareas de mediación o conciliación, de modo que en ésta existe un papel más activo del conciliador que directamente propone soluciones a las partes. Consecuentemente, en la conciliación, el conciliador participa activamente y sirve de guía para que las partes lleguen a un acuerdo ⁴¹. Las partes se comunican a través del conciliador, ya que su principal función, en palabras de BARONA VILAR ⁴² es reunir a las partes o transmitir entre ellas los mensajes o informaciones.

Asimismo, el RDAC deja claro que mientras la mediación es una actuación llevada a cabo por las Juntas Arbitrales antes de iniciar el procedimiento arbitral, un paso previo, la conciliación tiene lugar dentro del referido procedimiento ⁴³. En efecto, el artículo 42.1. RDAC determina que “el órgano arbitral dirigirá el procedimiento con sujeción a lo dispuesto en esta norma, pudiendo instar a las partes a la conciliación”.

III – ARBITRAJE EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

III.1 - Origen y rasgos esenciales

La clara apuesta por el arbitraje como *ADR* en las relaciones de consumo está reflejada en un amplio y constante desarrollo normativo de la institución. De hecho, el recorrido del SAC español, con la particularidad del modelo autonómico que ha llevado a la creación de organismos propios de gestión de los procedimientos arbitrales, ha cumplido con los estándares medios de protección de los consumidores diseñados y asumidos por las autoridades comunitarias.

El artículo 57.1. TRLGDCU presenta el sistema arbitral de consumo como un “sistema extrajudicial de conflictos entre consumidores y usuarios y los usuarios, a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito”.

Esta norma y el actual RDAC que la desarrolla son el resultado de una larga evolución iniciada, a partir del mandato constitucional del artículo 51 CE, con la derogada Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios que en su artículo 31 instaba al Gobierno a que crease un sistema arbitral de consumo, previa audiencia de los sectores interesados, y de las asociaciones de consumidores y usuarios, dando lugar al también derogado Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, que reglamentariamente ha desarrollado un procedimiento arbitral especial para el ámbito del consumo, sin formalidades especiales, con

⁴⁰ En el frustrado Proyecto de Ley de Jurisdicción Voluntaria publicado en el BOCG el 27 de octubre de 2006 (aprobado el 27 de junio de 2007 en la Comisión de Justicia del Congreso de los Diputados, y retirado por el Gobierno, el 24 de octubre de 2007), la conciliación era un elemento clave regulado en los artículos 29 a 38.

⁴¹ Vid. DAVARA RODRÍGUEZ, Miguel Ángel, “Sistemas alternativos de resolución de conflictos: en particular, el arbitraje electrónico”, en *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados*, núm. 23, Sección Nuevas tecnologías, Quincena del 15 al 29 Dic. 2010, consultado en LA LEY 14785/2010, p. 2

⁴² BARONA VILAR, Silvia, *Solución extrajurisdiccional*, .cit., p. 80

⁴³ BLANCO CARRASCO, Marta, loc.cit., p.p. 142 y 143.

el fin de atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios ⁴⁴.

La Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios ha visto la necesidad de una nueva regulación, y en su disposición final sexta indicó el plazo de un año desde su entrada en vigor, para que el Gobierno dictase una nueva regulación del SAC, incluyendo el arbitraje virtual. Mandato cumplido a tenor de la puesta en marcha Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), que en sus artículos 57 y 58 sienta las bases del nuevo SAC, desarrollado reglamentariamente por el vigente Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero ⁴⁵ (RDAC), y que tuvo presente la necesidad de adecuar la regulación del SAC a la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (LA) ⁴⁶.

La puesta marcha del actual SAC, en sustitución del Real Decreto de 1993, era una demanda compartida por un amplio espectro de autores de distintas ramas del conocimiento jurídico, con argumentos resumidos por MARÍN LÓPEZ en los siguientes tópicos: cuestiones mal resueltas o directamente no reguladas por el Real Decreto 636/1993, las dificultades provocados por la aplicación supletoria de la LA, la necesidad expresada en la propia Exposición de Motivos de la Ley de aumentar el nivel de seguridad jurídica y de homogeneidad al sistema, y, por último desarrollar criterios de racionalidad económica ⁴⁷. En todo caso, en ningún momento estuvo sobre la mesa reducir el ámbito del arbitraje de consumo, ya que las principales críticas estuvieron relacionadas, fundamentalmente, con aspectos inherentes al propio procedimiento y no tanto con el modelo español de arbitraje de consumo.

En los términos del artículo 5 RDAC “El sistema arbitral de consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor”. En cuanto se trata de una modalidad especial de arbitraje, en lo no previsto en el RDAC, es de aplicación con carácter supletorio, la LA (artículo 3.1. RDAC y artículo 1.3. y disposición adicional única de la LA ⁴⁸).

Contamos, por lo tanto, con un sistema heterocompositivo, dotado de un procedimiento en el cual un tercero que atiende y resuelve con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las reclamaciones de los consumidores o usuarios.

⁴⁴ SAP Castellón de 24 de septiembre de 2007 (LA LEY 284039/2007).

⁴⁵ Recientemente modificado por el Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo (BOE de 25 de mayo de 2009), dictado en respuesta de los requerimientos al Gobierno de incompetencia formulados por los Gobiernos de las Comunidades autónomas de Cataluña y Valencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 63 de la Ley Orgánica 2/1979, del Tribunal Constitucional, por considerar que el artículo 51.2 del Real Decreto 231/2008 vulnera sus competencias en diversas materias.

⁴⁶ Modificada por la Ley 11/2011, de 20 de mayo (BOE de 21 de mayo de 2011).

Téngase en cuenta, asimismo, y, para el arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

⁴⁷ MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, “Comentario al artículo 57”, en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, Cizur Menor (Navarra), 2009, pp. 713 a 715.

⁴⁸ La LA ha nacido precisamente con vocación de ser una ley general. De acuerdo con su Exposición de Motivos “esta Ley pretende ser una Ley general, aplicable, por tanto, íntegramente a todos los arbitrajes que no tengan una regulación especial; pero también supletoriamente a los arbitrajes que la tengan, salvo en lo que sus especialidades se opongan a lo previsto en esta Ley o salvo que alguna norma legal disponga expresamente su inaplicabilidad”. Con todo, no se puede perder de vista la especialidad del arbitraje de consumo que por el principio de especialidad es de aplicación prioritaria [Cfr. SAP Castellón 39/2007, de 24 de septiembre (LA LEY 284039/2007)].

Se trata, en todo caso, de una experiencia de más de dos décadas ⁴⁹, calificada de modo general como exitosa ⁵⁰, y que permite perfilar una serie de principios y un procedimiento ya consolidados. Por ello, a continuación se destacan algunos de sus rasgos esenciales.

En primer lugar, un aspecto básico y sobre el que se construye todo el SAC es su carácter *institucional*, en cuanto administrado por instituciones que gestionan el otorgamiento del convenio arbitral, la designación del colegio arbitral y la gestión del procedimiento. Como ya puso de manifiesto LETE DEL RÍO, “El arbitraje de consumo puede calificarse de institucional por estar promovido y encomendado a instituciones arbitrales permanentes” ⁵¹.

Ello no significa, como puntualiza MARCOS FRANCISCO, que se trate de un arbitraje administrativo o de Derecho administrativo, sino que es gestionado por entes públicos, a partir de normas de Derecho común ⁵². Las juntas arbitrales, por lo tanto, tienen una función administradora del arbitraje.

Desde un punto de vista organizativo, los pilares institucionales sobre los que tradicionalmente se ha construido el arbitraje de consumo en España son las juntas arbitrales de consumo, órganos permanentes, y los colegios arbitrales designados por aquéllas, para la decisión de cada controversia planteada. De ese modo, la junta arbitral es el órgano de gestión del arbitraje institucional de consumo, que presta los servicios técnicos, administrativos y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros. Están compuestas por un presidente, un secretario y el personal de apoyo, y su funcionamiento y actividad se rige por el RDAC y en lo no previsto en esa normativa, por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Ahora bien, la junta arbitral administra los arbitrajes pero no dicta laudos. Esa tarea corresponde a los colegios arbitrales designados al efecto por las juntas.

Asimismo, el vigente RDAC ha introducido dos nuevos órganos. Por un lado, la Comisión de las Juntas arbitrales de consumo que, entre otras atribuciones, resuelve los recursos administrativos frente a las resoluciones de admisión o inadmisión de solicitudes de arbitraje dictadas por los presidentes de las juntas arbitrales. Y, por otro lado, el Consejo General del Sistema Arbitral, encargado de establecer los criterios generales del funcionamiento del sistema.

En suma y en los términos del artículo 4 RDAC, el SAC se estructura a través de cuatro figuras: Juntas Arbitrales de Consumo; Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, y los órganos arbitrales.

En segundo lugar, y todavía en lo relativo a sus rasgos esenciales, conviene recordar la consideración del arbitraje, en general, y del arbitraje de consumo en particular, como un “*equivalente jurisdiccional*”.

Uno de los primeros obstáculos para la generalización de una cultura de la solución extrajudicial de controversias, común a cualquier tipo de arbitraje, se encuentra en el encaje constitucional de un mecanismo que podría vulnerar el derecho a una tutela judicial efectiva garantizada en el artículo 24 CE. No obstante, sobre ello ya existe una sólida doctrina constitucional que ampara al arbitraje como un medio idóneo y respetuoso con la tutela judicial efectiva, de modo que el carácter extrajudicial del arbitraje, que deriva de que la controversia se dirime

⁴⁹ De hecho, ya el derogado el Real Decreto 636/1993 de 3 de mayo, por el que se regulaba el sistema arbitral de consumo, nació, como en su día puso de manifiesto LETE DEL RÍO, del resultado positivo de las primeras Juntas Arbitrales de Consumo [LETE DEL RÍO, José Manuel, “Arbitraje de consumo (1)”, *Actualidad Civil*, 1998, tomo III, consultado en LA LEY 1646/2001, p.p. 1 y 2)].

⁵⁰ MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, “Comentario al artículo 57”, cit., p. 713.

⁵¹ LETE DEL RÍO, José Manuel, loc.cit., p. 3

⁵² MARCOS FRANCISCO, Diana, *El arbitraje de consumo y sus nuevos retos*, Valencia, 2010, p.p. 177 y 178.

fuera de los cauces judiciales, no implica la desconexión absoluta entre el SAC y el ámbito jurisdiccional.

La combinación entre garantías procedimentales, la voluntariedad – nadie está obligado a acudir al arbitraje ⁵³ - y la posibilidad de acceso, aunque excepcional, al recurso judicial, amparan la constitucionalidad del sistema. En ese sentido, se ha configurado el arbitraje, en general y por ende el de consumo, como un “equivalente jurisdiccional” ⁵⁴, un instrumento jurisdiccional no judicial de resolución de conflictos ⁵⁵ “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 la cosa juzgada)” ⁵⁶; de modo que, - sin perjuicio de la anulación judicial del laudo, posibilidad pensada para casos excepcionales - el laudo arbitral tiene los mismos efectos que una sentencia judicial ⁵⁷.

En tercer y último lugar, un rasgo esencial que se puede destacar del SAC es la resolución de los conflictos en *equidad*.

A diferencia del arbitraje ordinario (art. 34.1. LA), el arbitraje de consumo se ejerce, por lo general, en equidad. El artículo 33.1 RDAC es claro: “el arbitraje de consumo se decidirá en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho” ⁵⁸.

Ahora bien que se ejerza un arbitraje aplicando la justicia al caso concreto, según el leal saber y entender de los árbitros no significa que la decisión no necesite motivación, que pueda ser arbitraria. Todo lo contrario, las razones que motivaron la decisión arbitral deben aparecer explicitadas en el laudo arbitral.

La STC de 16 de marzo de 1988, trata la cuestión del arbitraje de equidad para decir que no significa un ejercicio de arbitrariedad, sino que “constituye, desde el plano sustantivo uno de los supuestos excepcionales a los que indirectamente se refiere el artículo 3.2 CC, cuando al hablar de la equidad en la aplicación de las normas jurídicas sólo autoriza su uso de manera exclusiva en las resoluciones de los tribunales en el caso de que la ley expresamente lo permita. En la vertiente procesal, esto se traduce en la previsión de un proceso especial, ajeno

⁵³ Como reseña OROZCO, “ningún precepto legal obliga a las partes de un litigio a acudir a los Tribunales de Justicia, es posible acudir a un sistema de decisión equivalente para resolver esas controversias que podríamos calificar como relativas a materias objeto del Derecho privado, es decir, que las partes han de tener poder de disposición sobre el objeto a dirimir” (OROZCO PARDO, Guillermo, “Estudio crítico y propuestas de reforma del Arbitraje de Consumo”, *Aranzadi Civil-Mercantil*, num. 5/2007 (Estudio), consultado en BIB 2007\99, p. 20).

⁵⁴ STC núm. 62/1991 (Pleno), de 22 de marzo (RTC 1991\62). En el mismo sentido, SSTC de 16 de marzo de 1988 (RTC 1988\43) y 23 de noviembre de 1995 (RJ 1995\174).

⁵⁵ GUTIÉRREZ DE CABIEDES, Pablo, “Comentario al artículo 57”, en *Comentarios a las normas de protección de los consumidores* (dir. Sergio Cámara Lapuente), Madrid, 2011, p. 455.

⁵⁶ Cfr. SSTC 43/88 (Sala 2ª), de 16 de marzo (RTC 1988\43), 174/1995 (Pleno), de 23 de noviembre (1995\174). Más recientemente la Sentencia del Tribunal Constitucional (Pleno) núm. 31/2010, de 28 de junio de 2010 (RTC 2010\31), relativa al recurso de inconstitucionalidad del Estatuto de Autonomía de Cataluña, reconoce la constitucionalidad de su artículo 106.2., una vez que «no incluye necesariamente entre “los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos” aquellos que, como el arbitraje, comportan un equivalente jurisdiccional o constituyen un presupuesto procesal para el ejercicio de la jurisdicción, de manera que, así entendidos, referidos a fórmulas de autocomposición extrajudicial, como la conciliación o la composición, aquellos instrumentos y procedimientos no merecen objeción alguna en su confrontación con el art. 149.1.5 y 6 CE».

⁵⁷ En todo caso, la doctrina constitucional sobre el arbitraje surge, por lo general, del análisis de la posible vulneración del principio constitucional de tutela judicial efectiva ex artículo 24.1. CE. En ningún caso se trata de impugnar el laudo arbitral por medio del recurso de amparo ya que prevalece la interpretación de que el Tribunal constitucional carece de jurisdicción para enjuiciar el laudo arbitral en sí mismo considerado, por cuanto, como acto no referible a ningún tipo de poder público (art. 41.2. LOTC) [Cfr. SSTC 176/1996, de 11 de noviembre RTC (1996\176), 13/1997, de 27 de enero (RTC 1997, 13), y 9/2005, de 17 de enero (RTC 2005\9)]

⁵⁸ Es verdad que la mayor parte de los arbitrajes se desarrolla en equidad, pero en el caso de que se opte por un arbitraje en derecho, téngase en cuenta que en los términos del art. 21.1 RDAC, los miembros del colegio arbitral, designados entre los acreditados a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales, deberán ser Licenciados en Derecho.

a la jurisdicción ordinaria, caracterizado por la simplicidad de formas procesales y el uso del arbitrio (saber y entender) por los jueces árbitros designados por las partes, no obligados a la motivación jurídica, aunque sí, en todo caso, a dar a aquéllas la oportunidad adecuada de ser oídas y de presentar las pruebas que estimen necesarias”.⁵⁹

Así, el laudo debe ser, en todo caso, motivado (artículo 48.1. RDAC). Se trata del mismo nivel de garantía del derecho a una tutela judicial efectiva⁶⁰, que asegura que una resolución judicial no resulte manifiestamente irrazonada o irrazonable o incurra en un error patente, es decir que no sea arbitraria. No exigir una motivación adecuada haría de la aplicación de la legalidad tan sólo una mera apariencia⁶¹. Por lo tanto, es importante que exista una “conexión lógica entre las premisas de las que parte y las conclusiones alcanzadas”, que se indiquen las razones del rechazo de las pretensiones manifestadas por las partes “a partir de una selección, interpretación y aplicación de las disposiciones legales sobre la prestación de la voluntad de sometimiento a arbitraje que no resultan manifiestamente irrazonadas ni incurras en error fáctico”⁶².

En el caso de que exista una oferta pública de adhesión⁶³ se expresará en ella si se opta por que el arbitraje se resuelva en derecho o en equidad, y si no consta este extremo, se entenderá realizada en equidad. Ahora bien, si la oferta se hizo optando por el arbitraje en derecho, salvo que el consumidor o usuario haya aceptado expresamente, dicho arbitraje en su solicitud, se comunicará este hecho al reclamante para que manifieste su conformidad con la decisión en derecho. En caso de no estar de acuerdo, se tratará la solicitud como si fuera dirigida a una empresa no adherida (artículo 25.1 RDAC).

Por último, conviene señalar que la experiencia del SAC permite afirmar que el juicio en equidad posibilita resoluciones más prácticas y adaptadas al caso concreto, y es un factor más que genera confianza.

III.2 - Principios generales

Salvado el tema de la constitucionalidad, la doctrina especializada en la materia ha sistematizado el SAC, a partir de la detección de una serie de principios inspiradores⁶⁴.

En la base misma del sistema se encuentra la *voluntariedad*. La ecuación es sencilla y se resume en palabras de MADRIÑÁN VÁZQUEZ en que: “sólo habrá arbitraje de consumo si quiere en consumidor y el reclamado lo acepta, bien con carácter general o específicamente para el caso concreto”⁶⁵

⁵⁹ RTC 1988\43.

⁶⁰ Artículos 24.1. CE y 120.3. CE

⁶¹ Vid. STC 66/2010, de 18 de octubre (RTC 2010\66).

⁶² STC 136/2010, de 2 de diciembre (RTC 2010\136).

⁶³ En los términos del artículo 28 RDAC, “El presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente para conocer de la oferta pública de adhesión, resolverá motivadamente sobre su aceptación o rechazo y, en caso de aceptarla, otorgará a la empresa o profesional el distintivo oficial” que indica al público la adhesión al SAC. Del mismo modo, las empresas pueden, en el ámbito descrito por el artículo 29 RDAC, denunciar de la oferta pública de adhesión al SAC, perdiendo el derecho a seguir usando el distintivo, y sin que ello afecte a los convenios arbitrales válidamente formalizados con anterioridad a la fecha en que ésta deba surtir efecto.

⁶⁴ Para un análisis crítico de los principios generales, Vid. MADRIÑÁN VÁZQUEZ, Marta, “Incidencia de la nueva regulación del sistema arbitral de consumo en los caracteres esenciales del mismo”, en *Estudios jurídicos en memoria del profesor José Manuel Lete del Río*, 2009, p. 561 a 587.

⁶⁵ MADRIÑÁN VÁZQUEZ, Marta, loc.cit., p.566.

En el SAC, las partes hacen uso de su autonomía⁶⁶ y voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos; encargo que se materializa en el correspondiente convenio arbitral. En ese momento asumen que la decisión que se tome será vinculante, con la garantía de que será obtenida a través de un procedimiento en el que el órgano arbitral actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad. Precisamente, reflejo del principio de autonomía privada aplicada al campo de la resolución de litigios, el convenio arbitral ha sido definido como un negocio jurídico bilateral, que en palabras de FIDALGO LÓPEZ, “expresa la voluntad de las partes de resolver su controversia a través del sistema arbitral de consumo”⁶⁷.

El artículo 24 RDAC recoge en sus cuatro epígrafes distintas vías para la formalización del convenio arbitral de consumo: convenio arbitral en acuerdo independiente o en cláusula contractual incorporada al contrato principal; mera presentación de la solicitud por parte del consumidor cuando existe oferta pública de adhesión al SAC; presentación de la solicitud si consta acreditado que ésta se formaliza durante el tiempo en el que la empresa o profesional utiliza el distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, aun cuando carezca del derecho a tal uso conforme a lo previsto en esta norma; y solicitud del arbitraje por parte del consumidor posteriormente aceptada por el reclamado. En todo caso, y para facilitar la adhesión al sistema, el artículo del RD establece que “igualmente, se entenderá válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera presentación de la solicitud si consta acreditado que ésta se formaliza durante el tiempo en el que la empresa o profesional utiliza el distintivo público de adhesión al SAC, aunque carezca del derecho a tal uso conforme a lo previsto en esta norma”.

Es cierto, con todo, que la voluntariedad como característica básica del arbitraje merece alguna puntualización. Por lo pronto, la condición de arbitraje institucional ha llevado a que la doctrina se refiera a una importante disminución del alcance de la autonomía privada en este tipo especial de arbitraje, pues una vez adherido al mismo, el margen de las partes para organizar el procedimiento desaparece, en cuanto éste se encuentra reglado y pasa por la administración de los órganos arbitrales⁶⁸. Y no podría ser de otra forma, si queremos conectar la voluntariedad con la técnica de protección de los consumidores, puesto que como regla general, el consumidor tiene menos capacidad de negociación y dejar margen a la misma, una vez iniciado el procedimiento, restaría en cierto modo, el valor de equilibrio de la capacidad de negociación presente en este método alternativo de resolución de conflictos.

Por otro lado, el hecho de que la voluntariedad presida la puesta en marcha del procedimiento arbitral no significa que las dos partes en conflicto tengan el mismo protagonismo, al menos en el momento inicial. Concebido como un mecanismo de protección de los consumidores, la *unidireccionalidad* es otro principio inspirador del sistema, de modo que los consumidores y usuarios son el centro del SAC. Ello justifica que sólo los consumidores o usuarios pueden instar el arbitraje de consumo, y se ha deducido del artículo 57.1. TRLGDCU⁶⁹ que se refiere

⁶⁶ En el desarrollo del principio de autonomía privada (artículo 1255 CC) ejercida sobre materias disponibles se ha encontrado la línea argumental - antes mencionada - de nuestro Tribunal Constitucional que niega la violación del derecho a una tutela judicial efectiva en el arbitraje. Por todas, STC 65/2009, de 9 de marzo (RTC 2009\75) cuando afirma que el arbitraje “tiene carácter irrenunciable e indisponible, ello no impide que pueda reputarse constitucionalmente legítima la voluntaria y transitoria renuncia al ejercicio de las acciones en pos de unos beneficios cuyo eventual logro es para el interesado más ventajoso que el que pudiera resultar de aquel ejercicio. A esos efectos, se ha incidido en que dicha renuncia debe ser explícita, clara, terminante e inequívoca y si bien, por la protección que se debe dispensar a la buena fe, se ha declarado que la renuncia puede inferirse de la conducta de los titulares del derecho, no es lícito deducirla de una conducta no suficientemente expresiva del ánimo de renunciar”.

⁶⁷ FIDALGO LÓPEZ, Ana, “El arbitraje de consumo. Análisis del Real Decreto 231/2008”, *Actualidad Civil*, núm. 13, consultado en LA LEY 12486/2009, p. 7.

⁶⁸ CAZORLA GONZÁLEZ, María José (“La mediación de consumo...”cit., p. 3) defiende que a pesar del diseño menos flexible del sistema arbitral de consumo, la voluntad de las partes recupera protagonismo, por la mencionada posibilidad de acudir a una mediación previa al arbitraje, en los términos del artículo 38.1 RDAC.

⁶⁹ Y antes los artículos 2.1, 3.1. y 5 del Real Decreto 636/1993.

a la resolución de las reclamaciones de los consumidores y usuarios ⁷⁰. El fundamento último de esa opción es garantizar al consumidor un sistema que tenga en cuenta sus intereses y posibilite un acceso rápido y sencillo a una resolución. El conflicto de consumo es singular porque nace de la necesidad de proteger al consumidor.

Esta aparente desigualdad de la norma en la que el empresario siempre ocupa la posición de reclamado, pudiera hacer muy poco atractiva la vía de resolución del litigio, pero se corrige con las garantías que inspiran el procedimiento una vez puesto en marcha – en especial la audiencia, la contradicción, la igualdad y la imparcialidad –, y concretamente con la posibilidad del empresario de presentar reconvencción en las materias conexas a la solicitud y propias del arbitraje. Así, en los términos del artículo 43.1. RDAC “en cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante”, de modo que el empresario puede plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente vinculadas con la reclamación.

Así las cosas, corresponde al consumidor formular la reclamación y la empresa reclamada puede rechazar o aceptar voluntariamente la intervención arbitral ⁷¹. En el caso de la adhesión por parte de la empresa al SAC, ya se ha visto que basta la mera presentación de la solicitud por el consumidor para formalizar el convenio arbitral, e igualmente, se entenderá válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera presentación de la solicitud si consta acreditado que ésta se formaliza durante el tiempo en el que la empresa o profesional utiliza el distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, aun cuando carezca del derecho a tal uso conforme a lo previsto en la norma.

En otro orden de cosas, la *gratuidad* con independencia del valor del objeto de la demanda es otro principio señalado en el artículo 41.1. RDAC, y que refleja la esencia misma de los *ADR* que buscan proporcionar medios más económicos para alcanzar la solución de litigios, llevando a que la doctrina especializada indique que precisamente en el carácter gratuito reside el éxito del sistema ⁷².

No cabe la menor duda de que introducir la gratuidad del sistema hace todavía más atractivo – principalmente para el consumidor – el acceso al SAC, incluso porque el escaso valor de muchas de las pretensiones le hace imposible el acceso a la vía judicial ⁷³.

En este aspecto, los datos estadísticos publicados por diferentes juntas arbitrales permiten seguir afirmando que “la mayoría de las reclamaciones de consumo entran en el concepto de lo que denominamos *small claims*; es decir, el valor económico de la reclamación del consumidor no es elevado” ⁷⁴, aunque la normativa aplicable al arbitraje de consumo no establece un tope máximo al valor de las causas planteadas ⁷⁵. En ese sentido, pueden existir

⁷⁰ Un sector doctrinal opina que el arbitraje de consumo puede ser instado por el empresario en caso de que exista una cláusula compromisoria de sometimiento). Así, GARCÍA, RUBIO, María Paz, “El arbitraje como mecanismo de solución de controversias en materia de consumo”, en *Revista de la Corte española de Arbitraje*, vol. IX, 1993, p. 92 y FIDALGO LÓPEZ, Ana, “El contrato de sometimiento al arbitraje de consumo. Inicio del procedimiento arbitral por el empresario”, en *Noticias de la Unión Europea*, núm. 263, 2006, p. 23.

⁷¹ SAP Castellón 39/2007, de 24 de septiembre (LA LEY 284039/2007).

⁷² DIAZ ALABART, Silvia, “El arbitraje de consumo y la nueva Ley de Arbitraje”, en *Actualidad Civil*, núm. 11, Sección A Fondo, Quincena del 1 al 15 Jun. 2005, pág. 1285, tomo 1, consultado en LA LEY 1302/2005, p.3.

⁷³ Desde una perspectiva más global, de principios, las técnicas de ADR siempre implican un menor coste económico social e individual. En su expansión ha pesado mucho el argumento de que “los jueces dedican un tiempo excesivo a asuntos de relevancia mínima que podrían tener respuesta fuera del ámbito jurisdiccional” (VIGUER SOLER, Pedro Luis, “Algunas propuestas para la reducción de la litigiosidad y la agilización de los procedimientos”, *Práctica de Tribunales*, núm. 74, Sección Tribuna Libre, Septiembre 2010, consultado en LA LEY 8789/2010, p. 2).

⁷⁴ BARRAL VIÑALS, Immaculada, “La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR”, *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*, núm. 11, 2010, p.5

⁷⁵ En el análisis del requisito de la gratuidad, MADRIÑÁN VAZQUEZ, Marta (loc.cit., p. 568) se refiere con carácter general al “escaso valor económico del litigio y el coste de su resolución”.

controversias, como en las operaciones de crédito al consumo, que superen ese umbral del escaso valor ⁷⁶.

En cuanto a los costes del arbitraje de consumo, disminuyen de modo significativo por el hecho de que no se necesite acudir al arbitraje con abogado y procurador ⁷⁷. Del mismo modo, y como apunta MARÍN LÓPEZ, la posibilidad de que el órgano arbitral sea unipersonal ex artículo 19 RDAC, también representa una medida de racionalización de los gastos ⁷⁸. En concreto, dice el precepto que conocerá de los asuntos un árbitro único cuando las partes así lo acuerden o cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje ⁷⁹.

Ahora bien, la gratuidad es un principio informador, pero, como recuerda MADRIÑÁN VAZQUEZ, no es necesariamente absoluta. Por lo pronto, el artículo 45.3. RDAC prevé que “los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Las pruebas propuestas de oficio por el órgano arbitral, serán costeadas por la junta arbitral de consumo o por la Administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias” ⁸⁰.

En la misma línea de hacer el procedimiento de arbitraje menos costoso, el artículo 45.1 RDAC determina que el órgano arbitral sólo propondrá de oficio la práctica de pruebas cuando se consideren imprescindibles para la solución de la controversia. Asimismo, se concede al Presidente de la Junta arbitral la posibilidad de inadmitir la solicitud de arbitraje que resulte infundada y en los términos del artículo 35.1. aquellas “en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores”. ⁸¹

Otro principio comúnmente señalado es la *flexibilidad* del sistema y su *antiformalismo*, extremos que merece algunas precisiones.

El sistema arbitral de consumo se define por la ausencia de formalidades, aunque cuando se habla de antiformalismo, se está pensando en flexibilización orientada por los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes, debido a su imbricación en el sistema de acceso a la justicia ⁸².

En ese sentido, el sistema arbitral de consumo español cumple adecuadamente con las principales directrices comunitarias sobre la materia; en particular, la citada Recomendación de la Comisión 2001/310/CE, de 4 de abril, que indica la necesidad de respetar los principios de imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad del procedimiento. Cuando se habla de antiformalismo se trata más bien de una cuestión de flexibilidad de los requisitos formales que hacen del procedimiento un instrumento más ágil y sencillo ⁸³ para la resolución de los conflictos.

⁷⁶ Por lo pronto, los contratos de crédito cuyo importe total sea inferior a 200 euros. No obstante, existe un tope de 70.000 euros.

⁷⁷ Evidentemente el recurso a la vías jurisdiccionales y constitucionales para impugnar el laudo arbitral no está presidido por el principio general de gratuidad.

⁷⁸ MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, “Comentario al artículo 57”, cit., p. 715.

⁷⁹ Las partes podrán oponerse a la designación de un árbitro único, en cuyo caso se procederá a designar un colegio arbitral.

⁸⁰ Vid. MARCOS FRANCISCO, Diana (*op.cit.*, p. 173), alejándose del sistema de imposición de costas ex artículo 394 LEC.

⁸¹ Duda de la constitucionalidad del precepto, FIDALGO LÓPEZ, Ana, “El arbitraje de consumo”, cit., p. 9.

⁸² La citada Propuesta de Directiva RAL se refiere al arbitraje como un medio que tiene una “cierta naturaleza jurisdiccional”, en contraposición a la mediación. Concretamente dice que la propuesta “abarca en particular los procedimientos de mediación, pero también los procedimientos extrajudiciales que tienen una cierta naturaleza jurisdiccional, como los procedimientos ante las oficinas de reclamaciones de los consumidores, el arbitraje y los procedimientos de conciliación. En la LA y con carácter general, su artículo 24.1. determina que en todo arbitraje rigen los principios de igualdad, audiencia y contradicción”.

⁸³ El Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil (Resolución del Parlamento Europeo de 12 de marzo de 2003) indica que “las formalidades deberán reducirse al mínimo y se

Incluso dentro del discurso de la flexibilidad, la caracterización del arbitraje en consumo como institucional⁸⁴ ha significado una mayor preocupación con la forma, en cuanto factor de seguridad jurídica⁸⁵, puesto que la ausencia de una mínima formalidad sería factor de inseguridad y haría difícil garantizar el cumplimiento mínimo de los principios anteriormente mencionados. De ahí que el RDAC establezca con claridad los requisitos mínimos de la solicitud de arbitraje, y fije con precisión el momento de inicio del procedimiento arbitral. Asimismo, apuesta por la utilización de las tecnologías en todas las fases del procedimiento, garantiza los principios de audiencia, contradicción, igualdad de las partes y gratuidad, y establece de forma objetiva los plazos para dictar laudo, asegurando que, aun cuando formalmente tales plazos se amplían, el laudo se dicta sin una demora irrazonable respecto de la fecha de solicitud.

Precisamente de esa mayor flexibilidad derivan otras dos características señaladas como propias del arbitraje de consumo: la *rapidez* y la *eficacia*. Frente a la vía jurisdiccional que se suele presentar como lenta, compleja y muy costosa –a menos que se acuda colectivamente–, el arbitraje aparece como un instrumento más rápido. Con ello se cumple en mandato constitucional de proporcionar procedimientos eficaces para garantizar los intereses económicos de los consumidores, aunque esas características pueden interesar no sólo al consumidor, sino también al empresario⁸⁶.

III.3 - Garantías

Como dice la Exposición de motivos de la LA, “La Ley vuelve a partir del principio de autonomía de la voluntad y establece como únicos límites al mismo y a la actuación de los árbitros el derecho de defensa de las partes y el principio de igualdad, que se erigen en valores fundamentales del arbitraje como proceso que es. Garantizado el respeto a estas normas básicas, las reglas que sobre el procedimiento arbitral se establecen son dispositivas y resultan, por tanto, aplicables sólo si las partes nada han acordado directamente o por su aceptación de un arbitraje institucional o de un reglamento arbitral. De este modo, las opciones de política jurídica que subyacen a estos preceptos quedan subordinadas siempre a la voluntad de las partes “.

El derecho de defensa de las partes se materializa en el arbitraje de consumo con el desarrollo de los principios de audiencia y contradicción que aseguran que ambas puedan libremente dar a conocer sus argumentos a la institución arbitral y que tengan conocimiento de todo lo expuesto por la otra parte, de las pruebas y eventuales declaraciones de los expertos, pudiendo presentar todos los argumentos que consideren oportunos.

En efecto, precisamente en la vulneración de dichas garantías básicas se encuentra el fundamento de la posibilidad de anular el laudo arbitral, por medio de la denominada acción de anulación⁸⁷.

evitará la jerga judicial”.

⁸⁴ El artículo 1.2. RDAC lo dice expresamente “*el Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor*”

⁸⁵ CAZORLA GONZÁLEZ, María José, “La mediación de consumo ...”*cit.*, p. 2, indica que la “administrativización” es una de las características que se ha potenciado en el RDAC que “con la reducción de la flexibilidad que le era propia así como el aumento de formalidades”.

⁸⁶ Sobre la eficacia, vid. MARCOS FRANCISCO, Diana, *op.cit.*, p.p. 201 a 203.

⁸⁷ Dictado el laudo, éste tiene carácter vinculante y ejecutivo, aunque se abre la posibilidad de, en los términos de las causas tasadas, solicitar la anulación o la impugnación del laudo. En ese sentido, es posible ejercer una acción de anulación en los términos de los artículos 40 a 43 LA, cuando exista una indefensión real. Asimismo queda siempre abierto el camino del recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional por vulneración del derecho a una tutela judicial efectiva

Así, la contradicción permite que las partes conozcan perfectamente el alcance de las pretensiones y alegaciones presentadas, principalmente a los efectos de ejercer el derecho a la defensa. En cuanto a la audiencia, las partes serán oídas y podrán exponer sus pretensiones y alegaciones, para lo cual el artículo 44 RDAC perfila el ejercicio de la garantía de audiencia que podrá ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica u oral, ya sea presencialmente o a través de video conferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes. Las partes deben ser citadas a las audiencias con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho. Y de la audiencia se levantará acta que será firmada por el secretario del órgano arbitral.

Todo ello desarrollado con la garantía de la igualdad entre las partes que deben disponer de las mismas oportunidades a la hora de presentar alegaciones, proponer pruebas, etc. De hecho, el artículo 42.3. RAC determina que “De todas las alegaciones escritas, documentos y demás instrumentos que una de las partes aporte a los árbitros se dará traslado a la otra parte. Asimismo, se podrán a disposición de las partes los documentos, dictámenes periciales y otros instrumentos probatorios en los que el órgano arbitral pueda fundar su decisión”. Igualdad entre las partes que como recuerda FERNÁNDEZ FUSTES, también se manifiesta en la composición de los colegios arbitrales, en los que están representados tanto los consumidores y usuarios como los empresarios y profesionales, ex artículo 57.3. TRLGDCU ⁸⁸.

III.4 - Líneas generales del procedimiento

Aquí no se trata de describir todos los detalles del procedimiento arbitral plasmado en el RDAC ⁸⁹, sino de observar que estamos ante un sistema que facilita la tramitación de una reclamación y el alcance de un laudo arbitral con valor ejecutivo. Esta perspectiva es básica, para después reflexionar sobre la convivencia de este cauce para solventar controversias sobre créditos al consumo.

El procedimiento se inicia con la solicitud de arbitraje presentada por el consumidor y usuario con los requisitos del artículo 34. 1. RDAC, relativos a la identificación de las partes, descripción de los hechos y pretensiones del reclamante, en su caso copia del convenio arbitral o en el supuesto de existencia del oferta pública de adhesión, indicación que el reclamante presta su conformidad a que se resuelva de esta forma; todo ello seguido de lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

La solicitud de arbitraje debe constar expresamente por escrito, por vía electrónica a través del procedimiento previsto en el capítulo V, sección primera RDAC, o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y su autenticidad (art. 34.1. RDAC). No obstante, si el empresario ha suscrito ante la Junta Arbitral de Consumo una oferta pública de sometimiento al sistema, el convenio queda formalizado con la solicitud de arbitraje del consumidor.

Las causas tasadas de inadmisión aparecen indicadas en los artículos 2 y 35.1. RDAC. En primer lugar, que la reclamación verse sobre una materia excluida del ámbito del arbitraje de consumo, y en ese sentido únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre materias de libre disposición de las partes, y siempre estarán excluidos aquellos relativos a la intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios

⁸⁸ FERNÁNDEZ FUSTES, María Dolores, “La nueva regulación del arbitraje de consumo”, en *Resolución de conflictos en materia de consumo: proceso y arbitraje* (coord. Esther González Pillado), Madrid, 2010, p. 191.

⁸⁹ Para el estudio del procedimiento arbitral, vid., por todos, BUSTO LAGO, José Manuel, “Mecanismos extrajudiciales de resolución de los conflictos”, en *Reclamaciones de consumo (Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor)*, Ed. Aranzadi-INC, Cizur Menor, 2008 (2ª edic.), p.p. 332 a 372. También disponible en http://www.uclm.es/actividades0809/cursos/edc/docs/JoseManuelBusto_4.pdf

racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. Tampoco serán admitidas las reclamaciones infundadas y aquellas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

En los términos del artículo 43.1. RDAC, en cualquier momento, antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante. En el caso de que la reconvencción sea presentada y admitida, se otorgarán al reclamante un plazo de quince días para presentar alegaciones y, en su caso proponer prueba, procediendo a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista.

Determinado el alcance y posibilidad de la reclamación, se procede al trámite de audiencia (artículo 44 RDAC), para el cual serán citadas las partes con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho. Esa audiencia a las partes podrá ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes. Y de la audiencia se levantará acta que será firmada por el secretario del órgano arbitral.

Oídas las partes, tiene inicio una fase probatoria, de modo que en los términos del artículo 45.1. RDAC el órgano arbitral resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, proponiendo, en su caso, de oficio la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia, siendo admisibles como prueba los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento. En todo caso, el acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba será notificado a las partes con expresión de la fecha, hora y lugar de celebración, convocándolas a la práctica de aquéllas en las que sea posible su presencia (artículo 45.2. RDAC).

El procedimiento arbitral tiende, ordinariamente, a finalizar con un laudo, entendido como declaración emitida por los árbitros que resuelve la controversia, y que se dicta necesariamente en un plazo preclusivo⁹⁰. Se trata de seis meses desde el siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral por un período no superior a dos meses, salvo acuerdo en contrario de las partes. Es más, si no se respeta el límite temporal para dictar el laudo, éste puede ser objeto de anulación. Este extremo imprime al procedimiento arbitral las características de rapidez y eficacia⁹¹

En los términos del artículo 47 RDAC, el laudo se adoptará por mayoría, y en caso contrario, se decidirá el presidente del colegio.

En atención a su carácter gratuito, no es de aplicación al arbitraje de consumo las reglas relativas a las costas del procedimiento. En todo caso, como prevé el artículo 45.3. RDAC los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Las pruebas propuestas de oficio por el órgano arbitral, serán costeadas por la Junta Arbitral de Consumo o por la Administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias. En el supuesto de que el órgano arbitral aprecie en el laudo, mala fe o temeridad, podrá distribuir los

⁹⁰ Como recuerda BARONA VILLAR, el Real Decreto 231/2008, respecto de la LA, no introduce una nueva modalidad de laudo arbitral, sino más bien algunos matices (BARONA VILAR, Silvia, "El laudo arbitral: motivación, plazos y causas de anulación. El laudo conciliatorio", en *Resolución de conflictos en materia de consumo: proceso y arbitraje* (coord. Esther González Pillado), Madrid, 2010, p. 272).

⁹¹ MADRIÑÁN VÁZQUEZ, Marta, loc.cit., p, 581,

gastos ocasionados por la práctica de las pruebas en distinta forma a la prevista en el párrafo anterior.

La ejecución del laudo corresponde a los jueces, y como se ha tenido oportunidad de señalar anteriormente, existe un régimen de impugnación de los laudos, relacionado básicamente con el derecho a la tutela judicial efectiva (art. 24.1 CE)⁹².

Por último indicar que el RDAC recoge el arbitraje de consumo electrónico, entendido en los términos de su artículo 51.1. como aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales; sin perjuicio de la utilización por las Juntas Arbitrales de Consumo o los órganos arbitrales de medios electrónicos para facilitar las comunicaciones o para la realización de actuaciones arbitrales concretas.

III.5 - Arbitraje de consumo y concurso de acreedores

Con el telón de fondo de una crisis financiera y de un alto índice de morosidad de los consumidores, no se puede obviar las relaciones entre arbitraje de consumo y concurso de acreedores⁹³

Debemos acudir, con carácter general, a los artículos 53 y 54 de la Ley concursal (LC). Respecto al arbitraje de consumo es de aplicación el artículo 58.2. TRLGDCU según el cual quedarán sin efecto los convenios arbitrales y las ofertas públicas de adhesión al arbitraje de consumo formalizados por quienes sean declarados en concurso de acreedores. A tal fin, el auto de declaración de concurso será notificado al órgano a través del cual se hubiere formalizado el convenio y a la Junta Arbitral Nacional, quedando desde ese momento el deudor concursado excluido a todos los efectos del Sistema Arbitral de Consumo.

Este precepto entra en juego cuando existe un convenio arbitral vigente entre consumidor y usuario (cfr. artículo 52.1. LC), o cuando el empresario – posteriormente declarado en concurso - ha realizado una oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo. Asimismo, es necesario que en el momento de declaración del concurso no se haya iniciado el procedimiento arbitral.

El resultado común a las situaciones descritas es que los convenios arbitrales y las ofertas públicas de adhesión quedarán sin efecto. Respecto del convenio arbitral, como bien resume MARÍN LÓPEZ, las principales consecuencias son, por un lado, que las partes adheridas al convenio ya no están obligadas a someterse al arbitraje para dirimir sus controversias, y por otro, consecuencia de lo anterior, pueden acudir a los tribunales para ejercer las acciones que consideren pertinentes⁹⁴.

Para realizar la valoración del efecto del concurso en el arbitraje, es preciso tener en cuenta el momento en el que la Junta Arbitral de Consumo recibe la notificación del auto de declaración de concurso. Si en ese momento el procedimiento arbitral ya ha comenzado, e acuerdo con el criterio general contenido el artículo 52.2. LC, continuará hasta su finalización, sin que se vea afectado por la notificación.

⁹² Sobre el control del laudo arbitral, el excelente trabajo de BUSTO LAGO, José Manuel, "El control judicial del laudo arbitral de consumo en el proceso de ejecución", en *Aranzadi Civil-Mercantil*, núm. 7/2010 (Estudio). Consultado en BIB 2010\2168.

⁹³ Tratado con detalle por MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, "Concurso del empresario y arbitraje de consumo", en *Aspectos civiles de derecho concursal*, Murcia, 2009, p.p. 235 a 265. También MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, "Los efectos del concurso del empresario en el sistema arbitral de consumo", en *Anuario de Derecho Concursal*, núm. 19, enero 2010, p.p. 89 a 114.

⁹⁴ MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, "Concurso del empresario ", cit., p. 247

IV - BREVES REFLEXIONES SOBRE EL ARBITRAJE Y LA MEDIACIÓN DE CONSUMO EN EL CRÉDITO AL CONSUMO

Las bondades del arbitraje de consumo se enfrenta con una realidad muy amplia de relaciones de consumo, como refleja la Exposición de Motivos de la Ley 1/2011, de 22 de marzo Aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana: “En este sentido, no puede obviarse que, en la actualidad, las relaciones de consumo presentan un carácter profundamente dinámico que, acorde con el auge del tráfico económico y su incidencia en la organización de los mercados, configuran las relaciones de consumo desde una perspectiva cada vez más compleja. Se tiende a la diversificación de productos y servicios y a la progresiva especialización según las características de sus destinatarios, así como a la automatización y tecnificación de dichas relaciones”⁹⁵.

En el ámbito del crédito al consumo, el artículo 24 de la Directiva 2008/48/CE prevé el recurso a la resolución extrajudicial de los litigios que se puedan plantear entre el prestamista, el intermediario de crédito, y el consumidor, mediante adhesión de aquéllos al sistema arbitral de consumo, o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que figuren en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respete los principios establecidos por la normativa comunitaria, así como a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros.

En la transposición al derecho español, esta previsión tiene reflejo en el artículo 35 LCC, que recoge la posibilidad de lograr una resolución extrajudicial de los conflictos que surjan entre el consumidor y el prestamista o intermediario de crédito. Con todo, no se trata de la creación de un arbitraje especial para el crédito al consumo⁹⁶, sino de una remisión a su normativa general del arbitraje contenida en los artículos 57 y 58 TRLGDCU, en su desarrollo por el RDAC, que como se ha visto regulan el sistema arbitral de consumo y la sumisión al mismo .

Ahora bien, no se puede decir que la introducción de una referencia al recurso al arbitraje de consumo y a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos sea una medida original de la LCC. Esta técnica de remisión no es una novedad en el entramado normativo de protección de los consumidores y usuarios. En su condición de instrumento de tutela del consumidor, la remisión a la legislación relativa al arbitraje de consumo y otras vías extrajudiciales es una norma presente en toda iniciativa legislativa que pretende ser protectora de los derechos de los consumidores⁹⁷.

¿Se puede decir que el sistema arbitral de consumo es un elemento destacado de la protección de los consumidores en materia de crédito al consumo?

⁹⁵ Diario Oficial de la Comunidad Valenciana de 24 marzo 2011.

⁹⁶ La literalidad del apartado primero del artículo 35 LCC reza: “El prestamista, el intermediario de crédito y el consumidor podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante adhesión de aquéllos al Sistema Arbitral del Consumo o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que figuren en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respete los principios establecidos por la normativa europea, así como a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, en la medida en que el prestamista o el intermediario de crédito estén sometidos a los mecanismos previstos en ella”.

De ese modo, como explica la Exposición de Motivos de la LCC “El régimen de impugnaciones abre la vía de reclamación extrajudicial para la resolución de los conflictos entre consumidores y prestamistas, así como intermediarios de crédito, e incorpora la regulación de las acciones de cesación frente a las conductas contrarias a esta Ley”.

⁹⁷ Es el caso, por ejemplo, del artículo 20 de la Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias, artículo 16 de la Ley 22/2007, de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, o el artículo 32 y disposición adicional tercera de la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.

Si nos atenemos a la descripción presente en distintas Memorias de instituciones encargadas del arbitraje de consumo, a nivel estatal y autonómico, no parece que la resolución de controversias entre consumidores y prestamistas e intermediarios de créditos esté presente de un modo significativo en el arbitraje institucional de consumo. La mayor parte de empresas adheridas o que aceptan el arbitraje (o la mediación) como medio para solucionar el conflicto no está relacionada con la tipología de las relaciones de consumo en el crédito al consumo.

Esa escasa presencia no corresponde con el auge de las fórmulas de crédito al consumo en las últimas dos décadas.

En efecto, el recurso de crédito al consumo como forma de financiación de bienes y servicios ha tenido una época de auge en nuestro país, en la que se ha superado el ámbito del acceso a bienes de elevado valor en las economías familiares, como es el caso de la vivienda o el coche, para entrar en una espiral de adquisición de un amplio espectro de objetos. Todo se financiaba: tratamientos de ortodoncia, pequeños electrodomésticos, cursos de idiomas, cirugías estéticas, adquisición de muebles, instalación del aire acondicionado, maquinaria de jardinería, celebraciones, etc., posibilitando al consumidor medio acceder a bienes y servicios, a pesar de carecer de disponibilidad económica inmediata ⁹⁸.

Pues bien, no es difícil imaginar que muchos han sido los problemas planteados en las relaciones entre consumidores y usuarios y prestamistas e intermediarios de créditos, principalmente en aquellos denominados contratos vinculados ⁹⁹, con todo, el cauce elegido ha sido, en su mayoría, el judicial.

Así las cosas se puede avanzar que la escasa utilización de los ADR en materia de conflictos sobre créditos al consumo no se debe al número reducido de conflictos, sino que proviene, en primer lugar de una causa general: la desconfianza de los empresarios y de los propios consumidores en que puedan encontrar garantías suficientes para la tutela de sus intereses al margen de los procedimientos judiciales. Y, en segundo lugar, de las propias características de muchos de los créditos al consumo – pensemos en la financiación de la compra de un coche – que en muchas ocasiones escapan del prototipo de las *small claims*.

Por lo que al primer factor señalado se refiere, uno de los problemas con el que se encuentra la expansión de los ADR, el principal obstáculo a su implantación y desarrollo, es la falta de confianza y de conocimiento sobre estas herramientas ¹⁰⁰.

Desde la perspectiva del empresario, el arbitraje de consumo se presenta como un medio de garantía de la defensa de los intereses de los consumidores, predominando el discurso de las técnicas de orden público de protección destinadas a restablecer el equilibrio de las partes en la contratación, evitando que la parte más débil desde un punto de vista económico, se vea abocada no sólo a pactar extremos dañinos a sus intereses, sino – y a los efectos que aquí nos interesan – a difícilmente encontrar una resolución judicial que atienda de una forma ágil, eficaz y poco costosa a sus demandas relativas a la validez o al cumplimiento/incumplimiento del contrato ¹⁰¹. Planteado de ese modo, es difícil que el empresario se identifique de entrada, siquiera por una cuestión de imagen, con ese método de resolución de controversias.

⁹⁸ De ahí que el recurso excesivo a estos mecanismos de financiación esté en la base misma de la insostenible situación de sobreendeudamiento de muchos consumidores, incapaces de hacer frente a sus deudas. Sobre esta problemática vid. con carácter monográfico ÁLVAREZ VEGA, María Isabel, *La protección jurídica del consumidor endeudado e insolvente*, Cizur Menor (Navarra), 2010.

⁹⁹ En ese punto, no se puede ignorar el aumento de la morosidad como fuente de litigios entre consumidores y entidades de crédito. La propuesta de Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (en adelante, Propuesta RAL), estima en 0,4% del PIB de la Unión Europea las pérdidas de los consumidores europeos por problemas con servicios y mercancías adquiridos.

¹⁰⁰ DAVARA RODRÍGUEZ, Miguel Ángel, loc.cit., p. 1

¹⁰¹ De todos modos, ello no puede hacer pensar que el arbitraje de consumo favorece sin más al consumidor. Es favorable en el sentido de una vía más rápida, sencilla y económica de obtener un resultado, pero estudios realizados sobre los

En verdad la desconfianza es mutua. Fíjense en la descripción que hace del proceso mediador la Agencia Catalana de Consumo ¹⁰², y que en algunos extremos también refleja los temores hacia todo el sistema arbitral de consumo. Por un lado, advierte al consumidor de que el mediador no es un defensor de sus intereses, ya que “La persona consumidora: suele sentirse desprotegido y busca que el mediador lo proteja ante el empresario y que lo defienda. Por lo tanto, el mediador debe convencer a la persona consumidora o reclamante de que él no lo defenderá, sino que será neutral e imparcial y que intentará que se solucione el conflicto, a fin de no crearle falsas expectativas que hagan imposible el acuerdo. El mediador tiene que ayudar a la persona consumidora a situarse ante el empresario en una posición equitativa, a fin de que las negociaciones sean lo más justas y equilibradas posible. El mediador de conflictos de consumo no debe caer en la trampa de considerar a la persona consumidora la parte más débil frente el empresario, puesto que de lo que se trata es de solucionar el conflicto planteado con un acuerdo satisfactorio para ambas partes”. Y por otro lado, intenta eliminar los recelos de los empresarios, incentivando su adhesión al sistema, una vez que “el empresario suele presentarse ante la Administración o una Organización de personas consumidoras que le propone una mediación con una gran desconfianza, pensando que tiene que colaborar para solucionar el conflicto a fin de evitar el poder sancionador y coactivo que puede utilizar toda Administración Pública, o que la Organización de personas consumidoras no será totalmente imparcial”, y “nunca como trámite previo a la incoación de un procedimiento sancionador o como medida de coacción para forzar una solución al caso concreto”.

En cuanto al segundo factor, es decir, las particularidades de la tipología del crédito al consumo, analicemos cuál sería el objeto del arbitraje en el crédito al consumo.

Con carácter general, por el contrato de crédito al consumo un prestamista concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación (artículo 1.1. LCC). Por lo tanto, las partes, que después eventualmente presentarán un litigio que se podrá plantear a través de un arbitraje, son, en primer lugar, el consumidor, persona física que, en las relaciones contractuales reguladas por esta Ley, actúa con fines que están al margen de su actividad comercial o profesional. En frente, tenemos el prestamista, la persona física o jurídica que concede o se compromete a conceder un crédito en el ejercicio de su actividad comercial o profesional. Y, asimismo, el intermediario de crédito, aquella la persona física o jurídica que no actúa como prestamista y que en el transcurso de su actividad comercial o profesional, contra una remuneración que puede ser de índole pecuniaria o revestir cualquier otra forma de beneficio económico acordado: presenta u ofrece contratos de crédito, asiste a los consumidores en los trámites previos de los contratos de crédito, distintos de los indicados en el inciso 1.º), o celebra contratos de crédito con consumidores en nombre del prestamista.

No nos olvidemos que el artículo 3 LCC establece que están expresamente excluidos de la ley, los contratos de crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria ¹⁰³; los contratos de crédito cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir, los contratos de crédito cuyo importe total sea inferior a 200 euros ¹⁰⁴

datos estadísticos relativos al arbitraje de consumo en España siempre han apuntado a un equilibrio en el resultado de las pretensiones atendidas. Así, por ejemplo, en un estudio publicado en el año 2004, se refería a un a que “El 50% de los laudos han sido estimatorios para las empresas, lo que muestra que no existe una tendencia sistemática a dar la razón al consumidor” (CORTADAS ARBAT, Robert, “Luces y sombras del sistema arbitral de consumo: El sistema arbitral desde la óptica empresarial”, en *El Arbitraje de consumo : una nueva dimensión del arbitraje de derecho privado* (dir. Carles E. Florensa i Tomàs, Valencia, 2004, p.p. 181 a 184)

¹⁰² Se puede consultar en http://www.consum.cat/temes_de_consum/mediacio_consum/index_es.html#2

¹⁰³ Para el crédito hipotecario, téngase en cuenta la Ley 2/2009 de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito (BOE de 1 de abril de 2009). También el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (BOE de 10 de marzo de 2012).

¹⁰⁴ A estos efectos, se entenderá como única la cuantía de un mismo crédito, aunque aparezca distribuida en contratos diferentes celebrados entre las mismas partes y para la adquisición de un mismo bien o servicio, aun cuando los créditos hayan sido concedidos por diferentes miembros de una agrupación, tenga ésta o no personalidad jurídica (artículo 3.c LCC).

Tenemos, por lo tanto, que el objeto del arbitraje o mediación puede ir desde pequeños créditos hasta cuantías más significativas en una economía familiar ¹⁰⁵. En ese sentido, creo el recurso a los ADR tiene más viabilidad en aquellas reclamaciones de escasa cuantía, ya que los consumidores, en situaciones más complejas, todavía encuentran – o creen encontrar - más garantías en el ámbito jurisdiccional, y por el otro, como se ha observado en las memorias citadas son pocas las entidades de crédito o intermediarios financieros adheridos al sistema o que aceptan arbitrajes concretos.

Por último, y respecto de la mediación, las asociaciones de consumidores no son muy proclives a la mediación en materia del crédito al consumo, una vez que la posición de las entidades de crédito o de los intermediarios puede hacer con que el proceso mediador sea una forma de alargar el tiempo de la resolución, con sesiones de escasa utilidad ¹⁰⁶. Tampoco son muy proclives a confiar en el arbitraje cuando la parte contrincante es una entidad financiera, tal vez un poco influidos por la vinculación de la figura con los servicios de defensa del cliente, acusados en más de una ocasión de falta de imparcialidad ¹⁰⁷.

¹⁰⁵ En cuanto al tipo de conflicto, La LCC contiene esencialmente una serie de instrumentos de protección de los consumidores, en las distintas fases de la relación de consumo: la fase precontractual, la fase de perfección del contrato y la fase de su ejecución (MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, “Comentario de la nueva Ley de Contratos de Crédito al Consumo (Ley 16/2011, de 24 de junio)”, p.p. 1 a 19 (trabajo publicado en www.uclm.es/cesco). Un resumen de la LCC en ÁLVAREZ OLALLA, María del Pilar, “Novedades en la Ley de Contratos de Crédito al Consumo”, en *Aranzadi Civil-Mercantil* núm. 7/2011 (Comentario), consultado en BIB 2011\1593).

¹⁰⁶ También en la doctrina se ha manifestado en el sentido de que “la mediación en el procedimiento arbitral resulta inconveniente por ineficaz y por hallarse fuera de lugar” RICHARD GONZÁLEZ, Richard, “Análisis crítico del sistema y los procedimientos arbitrales y de mediación en España. Especial atención a la reforma de la Ley de Arbitraje (Ley 11/2011) y al proyecto de Ley de Mediación de 2011”, en *Estudios sobre arbitraje de consumo* (coords. M. Richard González, I. Riaño Brun, J.M. Rifá Soler), p. 132.

¹⁰⁷ Vid. la opinión manifestada por el equipo técnico de ADICAE “Ampliar y mejorar la defensa del usuario de servicios financieros, consultado en asp.adicae.net/proyectos/.../dosierpdf/D%20Dictamenes%2011.pdf

Es más, su línea de acción ha ido más en la senda de proponer el arbitraje obligatorio, posibilidad de dudosa constitucionalidad, en vista del derecho constitucional a una tutela judicial efectiva ex artículo 24 CE.

V – BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ OLALLA, María del Pilar, “Novedades en la Ley de Contratos de Crédito al Consumo”, en *Aranzadi Civil-Mercantil* núm. 7/2011 (Comentario), consultado en BIB 2011\1593

ÁLVAREZ VEGA, María Isabel, *La protección jurídica del consumidor endeudado e insolvente*, Cizur Menor (Navarra), 2010

BARONA VILAR, Silvia, *Solución extrajudicial de conflictos. Alternative Dispute Resolution (ADR) y el Derecho procesal*, Valencia, 1999

BARRAL VIÑALS, Immaculada, “La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR”, *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*, núm. 11, 2010.

BLANCO CARRASCO, Marta, “La alternativa de la mediación en conflictos de consumo: presente y futuro”, en *Anuario Jurídico y Económico Escorialense*, XLII, 2009, p. p. 129 a 152

BUSTO LAGO, José Manuel, “El control judicial del laudo arbitral de consumo en el proceso de ejecución”, en *Aranzadi Civil-Mercantil*, núm. 7/2010 (Estudio). Consultado en BIB 2010\2168

BUSTO LAGO, José Manuel, “Mecanismos extrajudiciales de resolución de los conflictos”, en *Reclamaciones de consumo (Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor)*, Ed. Aranzadi – INC, Cizur Menor, 2008 (2ª edic.), p.p. 332 a 372. También disponible en http://www.uclm.es/actividades0809/cursos/edc/docs/JoseManuelBusto_4.pdf

CAZORLA GONZÁLEZ, María José, “La mediación de consumo en el arbitraje institucional”, *2009 Workshop Internacional sobre ADR/ODRs. Construyendo puentes: marco jurídico y principios*, Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Internet Interdisciplinary Institute (IN3), 15 de septiembre de 2009. <http://www.uoc.edu/symposia/adr/> [artículo en línea] y “Régimen jurídico de la mediación de consumo”, en *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI* (coords.Leticia García Villaluenga y otros), vol. 1, 2010, p.p. 227-242

CORTADAS ARBAT, Robert, “Luces y sombras del sistema arbitral de consumo: El sistema arbitral desde la óptica empresarial”, en *El Arbitraje de consumo: una nueva dimensión del arbitraje de derecho privado* (dir. Carles E. Florensa i Tomàs, Valencia, 2004, p.p. 181 a 184

DAVARA RODRÍGUEZ, Miguel Ángel, “Sistemas alternativos de resolución de conflictos: en particular, el arbitraje electrónico”, en *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados*, núm. 23, Sección Nuevas tecnologías, Quincena del 15 al 29 Dic. 2010, consultado en LA LEY 14785/2010

DIAZ ALABART, Silvia, “El arbitraje de consumo y la nueva Ley de Arbitraje”, en *Actualidad Civil*, núm. 11, Sección A Fondo, Quincena del 1 al 15 Jun. 2005, pág. 1285, tomo 1, consultado en LA LEY 1302/2005

FERNÁNDEZ FUSTES, María Dolores, “La nueva regulación del arbitraje de consumo”, en *Resolución de conflictos en materia de consumo: proceso y arbitraje* (coord. Esther González Pillado), Madrid, 2010, p.p. 183 a 207

FIDALGO LÓPEZ, Ana, “El arbitraje de consumo. Análisis del Real Decreto 231/2008”, *Actualidad Civil*, núm. 13, consultado en LA LEY 12486/2009

FIDALGO LÓPEZ, Ana, "El contrato de sometimiento al arbitraje de consumo. Inicio del procedimiento arbitral por el empresario", en *Noticias de la Unión Europea*, núm. 263, 2006, p.p. 15 a 23

GARCÍA, RUBIO, María Paz, "El arbitraje como mecanismo de solución de controversias en materia de consumo", en *Revista de la Corte española de Arbitraje*, vol. IX, 1993, p.p. 79 a 106

GUTIÉRREZ DE CABIEDES, Pablo, "Comentario al artículo 57", en *Comentarios a las normas de protección de los consumidores* (dir. Sergio Cámara Lapuente), Madrid, 2011, p. 455

LETE DEL RÍO, José Manuel, "Arbitraje de consumo (1)", *Actualidad Civil*, 1998, tomo III, consultado en LA LEY 1646/2001

LORCA NAVARRETE, Antonio María, *La nueva regulación del arbitraje de consumo*, San Sebastián, 2008

MADRIÑÁN VÁZQUEZ, Marta, "Incidencia de la nueva regulación del sistema arbitral de consumo en los caracteres esenciales del mismo", en *Estudios jurídicos en memoria del profesor José Manuel Lete del Río*, 2009, p.p. 561-588

MARCOS FRANCISCO, Diana, *El arbitraje de consumo y sus nuevos retos*, Valencia, 2010

MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, "Comentario al artículo 57", en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, Cizur Menor (Navarra), 2009, p.p. 709 a 754

MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, "Comentario de la nueva Ley de Contratos de Crédito al Consumo (Ley 16/2011, de 24 de junio)", junio 2011, p.p. 1 a 19. Trabajo publicado en www.uclm.es/cesco

MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, "Concurso del empresario y arbitraje de consumo", en *Aspectos civiles de derecho concursal*, Murcia, 2009, p.p. 235 a 265

MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, "Los efectos del concurso del empresario en el sistema arbitral de consumo", en *Anuario de Derecho Concursal*, núm. 19, enero 2010, p.p. 89 a 114

ORDEÑANA GEZURAGA, Ixusko, "La mediación de consumo: la alternativa de la alternativa", en *Diario La Ley*, núm. 7420, 2010, consultado en LA LEY 2680/2010, p.p. 1 a 24

OROZCO PARDO, Guillermo, "Estudio crítico y propuestas de reforma del Arbitraje de Consumo", *Aranzadi Civil-Mercantil*, núm. 5/2007 (Estudio), consultado en BIB 2007\99

VÁZQUEZ DE CASTRO, Eduardo, "La mediación en materia de consumo. Aproximación desde el derecho europeo y español", en *La protección jurídica de los consumidores como motor de desarrollo económico: (actas del II Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores)* (coord. por Julio Alvarez Rubio y dir. Jorge Luis Tomillo Urbina), 2011, p.p. 421-431

VIGUER SOLER, Pedro Luis, "Algunas propuestas para la reducción de la litigiosidad y la agilización de los procedimientos", *Práctica de Tribunales*, núm. 74, Sección Tribuna Libre, Septiembre 2010, consultado en LA LEY 8789/2010

