

Tutela afectiva y arbitraje de consumo

Maria Dolores Beses

1.- La Crisis del proceso: 2.-Jurisdicción y métodos alternativos: 3. - Las ADR “Alternative Dispute Resolution” 4.- Las ADR como métodos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito del consumo en la Unión Europea.5. El arbitraje de consumo en España 6 El convenio arbitral :7 Del procedimiento arbitral 8 El laudo arbitral. Conclusiones..

1.- La Crisis del proceso:

En los últimos tiempos hemos podido observar como han llovido las críticas desde todos los ámbitos hacia la administración de la justicia. Tanto desde los medios de comunicación, como de asociaciones y del propio gobierno se reconoce que la administración de justicia , a través del proceso se presenta como insuficiente para dar una respuesta justa a los ciudadanos, tanto la necesidad de afrontar reformas procesales como dotar de mejores y más medios a la administración de justicia son temas a la orden del día. (1)

Con la masificación, la globalización, y la velocidad de vértigo en los cambios tanto económicos, sociales y tecnológicos que nos han venido acompañando en los últimos tiempos, unido a una tendencia a la privatización del proceso enmarcada en la disminución de roles a cargo del Estado, han puesto de manifiesto la incapacidad para dar una respuesta rápida y eficaz a la demanda de tutela judicial, provocando un descrédito de la resolución judicial de conflictos.

Sin embargo la falta de rapidez y eficacia, la carestía del proceso y la especial querulencia de nuestro pueblo como denota PEDRAZ (2) ya fue puesta de manifiesto hace 400 años, y ya entonces se dirigían las miradas hacia búsqueda de equivalentes . Esta crítica no debe servir para eximir al Estado de ofrecer un proceso justo, con sucedáneos carentes de garantías, al contrario cualquier otra alternativa distinta al proceso exige del Estado que “esté y pase por ella, aun con todas las consecuencias” , debiendo respetarse en cualquier sistema alternativo al proceso que se ofrezca al ciudadano los principios de audiencia, contradicción e igualdad de partes.

2.-Jurisdicción y métodos alternativos:

Con la constitucionalización de los principios procesales y el derecho a la tutela judicial efectiva, el Poder Judicial se convierte en controlador de los otros poderes, así como en protector del ciudadano; sin embargo la proliferación de asuntos ante los diversos ordenes jurisdiccionales, sin una respuesta adecuada a las circunstancias tanto de orden procesal como material ha contribuido a la merma de tal poder, que unido a otras causas, así como la exigencia al proceso debido reconocido en el Art. 24 de la Constitución, en cuanto derecho a la tutela judicial efectiva, ha abierto un camino motivado por criterios economicistas hacia la utilización de vías alternativas a la jurisdiccional, basados en la autonomía de la voluntad, como paso previo o complementario a la vía jurisdiccional.

La creciente complejidad en las relaciones humanas y la celeridad en el cambio, unido a la nueva era tecnológica, las nuevas figuras financieras, operaciones de mercado transnacionales, etc. aumentan en progresión tanto la cantidad de conflictos como la variedad de los mismos, y ello requiere opciones diferentes y alternativas para la resolución de las disputas. Ante la necesidad social y empresarial de solucionar los conflictos jurídicos, se proponen diferentes alternativas por los operadores jurídicos como métodos más adecuados y eficientes. Barona Vilar (5) agrupa en tres direcciones la búsqueda de estas soluciones:

a) Aquellos que afirman que la vía de solución de esta crisis viene por el camino del aumento de medios materiales y personales de la Administración de Justicia

b) Los que desde posiciones políticas más poderosas mantienen la proliferación legislativa procesal como única vía de introducir soluciones, que, por otra parte y en muchas ocasiones, obedecen a parches, búsquedas apresuradas, como si trasladando del derecho comparado instituciones no aplicables en nuestro país se alcanzara la solución a nuestra tan denostada Administración de Justicia.

c) Los que buscan fuera del Poder Judicial la solución de los conflictos o controversias jurídicas. Estos caminos fuera del Poder Judicial son alternativos a los largos procesos que, según la naturaleza del conflicto en su caso, concluyen en sentencias que por su dilación en el tiempo terminan siendo injustas.

Aunque habría que destacar que no es tan cierto como se pretende el aforismo de que una justicia tardía supone una denegación de justicia, por cuanto una justicia acelerada pueda suponer asimismo la máxima injusticia. (6)

Por ello, sin dejar de lado el Poder Judicial que se erige en garantía del orden público, se promueve la búsqueda de la solución del conflicto a través del camino de la mediación, conciliación, negociación y arbitraje,...

La garantía jurisdiccional no puede pasar desapercibida en un Estado que constitucionalmente está considerado como social, democrático y de derecho. Guardar silencio ante ello, sería convalidar el inicio de una futura y peligrosa propuesta de mercantilización de la administración de justicia.

Garantía que asimismo contempla el Convenio Europeo (para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales, de 4 de noviembre de 1950[1] en su Artículo 6.1 “ Toda persona tiene derecho a que su causa sea oída equitativa, públicamente y dentro de un plazo razonable, por un Tribunal independiente e imparcial, establecido por la Ley, que decidirá los litigios sobre sus derechos y obligaciones de carácter civil “

Por ello cualquier vía que busquemos para solucionar de forma no violenta los conflictos en nuestra sociedad, puede resultar tan válida como la organizada desde el

Estado y mediante la jurisdicción, pero por el momento el derecho a ser “oída....por un Tribunal independiente establecido por la Ley..” , actualmente es entendido como que sólo puede ser eludible de forma voluntaria y por opción de la parte, no por imperativo del Poder Ejecutivo.

3. - Las ADR “Alternative Dispute Resolution”

3.1 Generalidades

Como destaca BARONA VILAR (8) , la aparición de las ADR hace tres décadas en el sistema anglosajón surge de una corriente de pensamiento denominada Critical Legal Studies en la Universidad de Harvard, supone una respuesta negativa frente al normativismo. Las ADR son la consecuencia de la creación del estado del bienestar, y con él de un intento de alcanzar solución a los problemas de acceso a la justicia. Al igual que en su momento el Poder Judicial supuso la necesidad de articular desde el Estado con las garantías de igual y de justicia que la tutela pretendida por los ciudadanos requiere, una vía o mejor unos instrumentos necesarios para resolver las disputas y para conseguir el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos, también debe asumirse hoy que éste, configurado como verdadero Poder no es operante para alcanzar esa tutela eficaz entendiendo por eficacia la que comporta una solución justa en tiempo y forma.

El término Resolución alternativa de conflictos proviene de algunos sectores de profesionales de la mediación, pero es poco frecuente. En resolución de conflictos no se proponen alternativas a las instituciones sociales como la justicia o la política, sino una transformación de éstas, volviendo al sentido primero de las mismas. En todo caso, la transformación de los conflictos de cara a su resolución podría significar la búsqueda de alternativas no violentas.

Los cauces de las ADR no pueden plantearse como una fórmula contra los tribunales, ni puede pensarse en las mismas como cauces exclusivamente privados de solución de los conflictos. La colaboración de los tribunales es punto esencial en aras a esa efectiva tutela pretendida, y la configuración desde o en la Administración puede ser un punto esencial para que efectivamente el sistema de las ADR funcione.

Cada vez más huyendo del normativismo, y procurando facilitar el acceso a la justicia, se trata de dar eficacia a aquellos mecanismos que bien se denominen:

conciliación, mediación o algún otro sentido equivalente en el que las partes soliciten a un tercero o terceros (“El conciliador”), que les preste asistencia en su intento por llegar a un arreglo amistoso de una controversia que se derive de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas.

3.2 El arbitraje

El arbitraje, es un procedimiento heterocompositivo por el cual se somete una controversia, por acuerdo de las partes, a un árbitro o a un tribunal de varios árbitros que dicta una decisión sobre la controversia que es obligatoria para las partes. Contrariamente a la mediación, una vez que las partes han acordado libremente someter una controversia a arbitraje, una parte no puede retirarse unilateralmente del arbitraje .

El arbitraje, como medio alternativo a la justicia ordinaria, es actualmente objeto de gran impulso y se promueve su utilización, difundiendo sus ventajas frente a esta última..(12)

El arbitraje y la mediación, son medios alternativos de administración de justicia, que si bien no aparecen expresamente recogidos en la Constitución, su objetivo es permitir la resolución de conflictos de una manera tan válida, aplicable, oportuna y justa, como la que se esperaría de los jueces ordinarios. Al tratarse de una alternativa, implica poder escogerla, en detrimento de la otra opción, y hacerlo por alguna ventaja apreciable, ya que ambas vías llevan al mismo resultado. Bajo la anterior premisa, debemos cuestionarnos cuales serían las razones por las que no acudiríamos a la justicia ordinaria en caso de un conflicto.

3.2.1 Ventajas del Arbitraje

Ya En la Ley de Madrid de 1502 se recogían los motivos por los cuales las partes optaban por el arbitraje “Porque acaece, que las partes por bien de paz y concordia y por evitar costas y pleytos y contiendas...acuerdan poner y comprometen los tales pleytos y contiendas en manos de jueces árbitros...” . (13)

Las razones de fondo siguen siendo las mismas, los pleitos son caros, largos.

El Libro Blanco sobre Mecanismos Extrajudiciales de Solución de Conflictos en España . Diciembre de 2002 (14) contempla, entre otras, las siguientes:

Celeridad : El 80% de las sentencias que se pronuncian en España son desestimatorias. Esto demuestra que se litiga para retrasar el cumplimiento de los compromisos asumidos, lo que provoca que los pleitos se dilaten por la sobrecarga de asuntos judiciales.

Agilidad. Las partes pueden establecer el plazo máximo dentro del cual el laudo debe ser dictado, al estar previamente establecido en las normas de funcionamiento del tribunal. El

procedimiento arbitral es más expedito que el judicial y el laudo arbitral no está sujeto al recurso de apelación.

Según los resultados reflejados en el Libro Blanco de la Justicia , se calcula aproximadamente un tiempo de un once meses para un proceso planteado ante un tribunal de justicia, un año para la apelación, tres años para un proceso de casación ante el Tribunal Supremo y finalmente un año para su ejecución.

Economía. El coste total de los procesos arbitrales es inferior al de los procesos judiciales estatales. Minimizan tiempo y dinero.

Especialización en la materia Las partes pueden escoger árbitros que, en razón de su profesión o de las actividades que realizan, conozcan a fondo la materia en la que se ha originado la controversia. No ocurre lo mismo en la justicia ordinaria, porque los conflictos son resueltos por jueces que tienen una buena preparación legal, pero no específica en los diferentes campos o materias donde se mueven los negocios. Aunque en el ámbito jurisdiccional también se tiende cada vez más a la especialización.

Control de las partes

Estas mantienen en todo momento el control del proceso, pueden suspenderlo por un plazo cierto y determinado o darlo por finalizado por cualquier motivo, evitando que los árbitros dicten el laudo.

La obligatoriedad de la decisión final

El laudo es de obligado cumplimiento para las partes y en caso de incumplimiento se procederá a la ejecución forzosa vía tribunales de justicia.

El Reconocimiento internacional del laudo arbitral es superior al que poseen las sentencias nacionales , más de 130 países han firmado la Convención para el Reconocimiento y Ejecución de Sentencias Arbitrales Extranjeras, conocida como Convención de Nueva York.

Privacidad, confidencialidad y ausencia de publicidad son entre otras las ventajas que el arbitraje nos ofrece.

4.- Las ADR como métodos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito del consumo en la Unión Europea.

Las distintas transformaciones económicas, sociales, tecnológicas han incidido al igual que en otros muchos ámbitos de nuestra sociedad , en el mundo de los consumidores el cual ha evolucionado tanto cualitativa como cuantitativamente. Durante mucho tiempo

han sido característicos los conflictos ante los tribunales principalmente relacionados con la propiedad y con las personas físicas. Sin embargo con el tiempo se ha puesto de manifiesto un trasvase de lo privado hacia lo público, de lo individual a lo colectivo. La sociedad presenta unos litigios más complejos. El continuo desarrollo de nuevas prácticas comerciales que implican la intervención de los consumidores, como el comercio electrónico, así como el previsible aumento de las transacciones transfronterizas, requieren especial atención para ganar la confianza de los consumidores, en particular facilitando el acceso, incluido por medios electrónicos, a medios prácticos, eficaces y poco onerosos para obtener indemnización.

En el campo del Derecho mercantil la evolución que iba a tener el consumo era inimaginable así como también el correlativo desarrollo de la tutela de los consumidores, potenciándose todos aquellos mecanismos que facilitan el acceso a la justicia al consumidor.

El consumo de masas, fenómeno nuevo impensable hace cien años, presenta una serie de características (17) , que hacen específicos los conflictos sobre esta materia.

Debido a su naturaleza, la mayoría de los litigios en materia de consumo se caracterizan por una desproporción entre el valor económico del asunto y el coste de su solución por vía judicial , ello favorece que el consumidor se convierta en un operador pasivo ante la posibilidad de hacer efectivo su derecho ante los Tribunales. Hay que decir no obstante que si bien lo que un consumidor reclama puede ser insignificante, no lo es ya tanto la suma de las cuantías de las reclamaciones de muchos consumidores afectados, jugando en este aspecto un papel muy importante las asociaciones de consumidores que han canalizado e impulsado la efectividad de los derechos como consumidores.

Independientemente del objeto y del valor del pleito, el consumidor en la relación contractual es considerada la parte económicamente más débil y jurídicamente menos experimentada. La desigualdad de fuerzas en la relación jurídica contractual en el ámbito del consumo es palpable por ello el consumidor se ve obligado, frecuentemente, a adherirse a las condiciones impuestas por la empresa, poniéndose de manifiesto la desigualdad real cuando surge el conflicto entre el empresario y el consumidor, pueda necesitar la asistencia y los servicios jurídicos de una tercera persona para defender y proteger mejor sus derechos. De ahí que hayan surgido las asociaciones de consumidores para garantizar una verdadera tutela tanto a nivel individual como colectivo.;

La tipología material es otra de las cuestiones que BARONA VILAR destaca. Junto a las reclamaciones de bagatela (bien en estado defectuoso) , en ocasiones la pretensión del consumidor ya no es la indemnización por el defecto en el bien, sino la obtención en especie del objeto de consumo, o en aquellos supuestos en que por defectos de fabricación en una pieza de un bien de consumo muy generalizado como pueda ser el automóvil (por ejemplo los frenos de un modelo concreto de una marca de automóviles) el número de

consumidores afectados puede resultar considerable. Ello ha provocado que se comience a tutelar desde esta perspectiva del consumo los intereses colectivos, así como los difusos.

No hay que olvidar que las nuevas tecnologías han provocado el crecimiento geométrico del mercado y el desarrollo del consumo a nivel transnacional favorecido en gran medida por la red de redes. En el caso de los conflictos transfronterizos, las posibles dificultades ligadas a los procedimientos judiciales pueden disuadir al consumidor de hacer valer efectivamente sus derechos.

Desde hace varios años y en el marco de un programa destinado a mejorar el acceso del consumidor a la justicia se han realizado varios estudios en el ámbito de los conflictos, relacionados con el consumo, tanto nacionales como transfronterizos, vinculados o no a Internet.

La Comisión dentro de este programa adoptó dos Recomendaciones por las que se establecen determinados principios aplicables a los procedimientos extrajudiciales en materia de consumo. Estas Recomendaciones acompañadas cada una de ellas por una comunicación de la Comisión, venían acompañadas asimismo para su publicación de un formulario de reclamación europeo para el consumidor.

4.1 La Recomendación 98/257/CE .-

Siguiendo con el deseo de aumentar la confianza de los consumidores en el funcionamiento del mercado interior y su capacidad para beneficiarse de las posibilidades que éste les ofrece contempla la posibilidad de que los consumidores puedan resolver sus litigios de forma eficaz y adecuada por la vía de procedimientos extrajudiciales u otros procedimientos comparables considerando necesario que dichos procedimientos satisfagan unos criterios mínimos que garanticen la imparcialidad del órgano, la eficacia del procedimiento, la publicidad y la transparencia de la actuación, por cuanto el establecimiento de tales principios, habida cuenta de los conflictos transfronterizos, facilitará que los prestadores de servicios extrajudiciales establecidos en un Estado miembro puedan ofrecer sus servicios en otro Estado miembro.

La recomendación enuncia los siete requisitos mínimos relativos a la creación y funcionamiento de las ADR, no refiriéndose a los procedimientos que simplemente

pretenden acercar a las partes para convencerlas de que busquen una solución de común acuerdo y que frecuentemente son designados con la apelación de “mediación”.

Se recomienda que todo órgano existente o que pueda crearse, que tenga como competencia la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo, sea persona física o jurídica responsable de la creación o el funcionamiento de tales órganos, y a los Estados miembros cuando participen en ellos que respeten los siguientes principios:

I. Principio de independencia

La independencia del órgano responsable de la toma de la decisión estará asegurada, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.

Cuando la decisión se adopte de forma individual, esta independencia estará garantizada por las siguientes medidas:

- la persona designada tendrá la capacidad, la experiencia y la competencia, en particular en materia jurídica, necesarias para la función;
- la duración del mandato de la persona designada deberá ser suficiente para garantizar la independencia de su acción, sin que ésta pueda ser destituida sin motivo justificado;
- cuando la persona designada sea nombrada o remunerada por una asociación profesional o por una empresa, no deberá haber trabajado para dicha asociación profesional, ni para uno de sus miembros, ni para la empresa en cuestión, durante los tres años anteriores a su entrada en funciones.

Cuando la decisión se adopte de forma colegial, la independencia del órgano responsable de ella puede garantizarse mediante la representación paritaria de los consumidores y de los profesionales o por el respeto de los criterios antes enunciados.

II. Principio de transparencia

Se adoptarán las medidas convenientes para garantizar la transparencia del procedimiento. Entre dichas medidas se incluirán:

1) la comunicación por escrito, o en cualquier otra forma apropiada, a cualquier persona que lo solicite, de la información siguiente:

- una descripción precisa de los tipos de litigios que pueden someterse al órgano, así como los límites que puedan existir en relación con la cobertura territorial y el valor del objeto de los litigios;
- las normas relativas a la consulta del órgano, incluidas, en su caso, las gestiones previas impuestas al consumidor, así como otras normas de procedimiento, en particular las relativas al carácter escrito u oral del procedimiento, a la comparecencia personal y a las lenguas del procedimiento;
- el posible coste del procedimiento para las partes, incluidas las normas relativas al reparto de los costes con posterioridad al procedimiento;
- el tipo de normas en las que se basan las decisiones del órgano (disposiciones legales, equidad, códigos de conducta, etc.);
- las modalidades de toma de decisión en el órgano;
- el valor jurídico de la decisión, precisando claramente si es o no de carácter obligatorio, para el profesional o para las dos partes. Si la decisión tuviera carácter obligatorio, deberán

precisarse las sanciones aplicables en caso de incumplimiento de la decisión. Lo mismo se aplica a las vías de recurso que puedan existir para la parte que no obtenga satisfacción.

2) La publicación, por el órgano competente, de un informe anual relativo a las decisiones dictadas, que permita evaluar los resultados obtenidos y determinar la naturaleza de los litigios presentados.

III. Principio de contradicción

El procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte, así como, en su caso, de las declaraciones de los expertos.

IV. Principio de eficacia

La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen:

a) el acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal ;

b) la gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados;

c) la fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión;

d) la atribución de un papel activo al órgano competente, que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.

V. Principio de legalidad

La decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el órgano. En caso de litigios transfronterizos, la decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado miembro en el cual el consumidor tenga su residencia habitual, en los asuntos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales Toda decisión se justificará y comunicará por escrito, o de cualquier otra forma apropiada, a las partes interesadas, en el menor plazo posible.

VI. Principio de libertad

La decisión del órgano sólo podrá ser obligatoria para las partes cuando éstas hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente.

La adhesión del consumidor al procedimiento extrajudicial no podrá ser resultado de un compromiso anterior al surgimiento de un desacuerdo , cuando dicho compromiso tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir a los órganos jurisdiccionales competentes para la solución judicial del litigio.

VII. Principio de representación

El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en toda las etapas del procedimiento.

4.2 La Segunda Recomendación de la Comisión , de 4 de abril de 2001

La Recomendación se aplicará a los órganos responsables de procedimientos que se limitan a una simple tentativa de acercamiento de las partes en materia de consumo, con el fin de convencerlas, de que busquen una solución de común acuerdo, no obstante, puede suceder que el tercero en cuestión tenga que proponer, de manera informal, una solución. La especialidad consiste en el empleo del correo electrónico en las prácticas comerciales de los consumidores, recomendándose la búsqueda de mecanismos prácticos , eficaces y onerosos para que éstos puedan obtener una rápida reparación y/o indemnización, facilitando el acceso a la justicia incluso por medios electrónicos.

Las recomendaciones que realiza la Comisión se insertan dentro de las ya efectuadas en la Recomendación 98/257/CE , volviendo a hacer hincapié sobre los siguientes Principios:

A. Imparcialidad.-Para garantizar la imparcialidad de un procedimiento, las personas responsables del mismo: a) serán nombradas por un período de tiempo determinado y no podrán ser destituidas sin causa justificada; b) no tendrán ningún conflicto de interés aparente o real con ninguna de las partes; c) facilitarán a ambas partes información sobre su imparcialidad y competencia antes de que comience el procedimiento.

B. Transparencia 1. Se garantizará la transparencia del procedimiento.2. Las partes deberán tener acceso a información clara y sencilla, que recoja los datos de las personas de contacto, así como el funcionamiento y la disponibilidad del procedimiento, para que puedan consultarla y recordarla antes de plantear una reclamación.3. En particular, se facilitarán los datos siguientes: a) cómo se desarrollará el procedimiento, ...b) las normas relativas a cualquier requisito previo que deban cumplir las partes, así como otras normas de procedimiento, en particular las relativas al desarrollo del procedimiento y las lenguas que se utilizarán; c) los posibles costes que deberán asumir las partes

C. Eficacia 1. Deberá garantizarse la eficacia del procedimiento.2. Ambas partes deberán tener acceso al procedimiento y poder utilizarlo con facilidad, por ejemplo, a través de medios electrónicos, independientemente del lugar en que residan.3. El procedimiento deberá ser gratuito para los consumidores, o los posibles costes deberán ser moderados y proporcionales a la cantidad en litigio. 4. Las partes podrán recurrir al procedimiento sin necesidad de un representante legal y, no obstante, no serán privadas del derecho de hacerse representar o acompañar por un tercero durante todo el procedimiento o parte del mismo.5. Una vez planteado, el litigio se tramitará en el plazo de tiempo más breve posible que permita la naturaleza del mismo. El órgano responsable del procedimiento deberá efectuar un control periódico de su evolución para cerciorarse de que la tramitación del litigio de las partes se realice de forma rápida y adecuada.6. El órgano responsable del procedimiento incluirá el control del comportamiento de las partes para asegurarse de que respetan su

compromiso de buscar una solución adecuada, justa y oportuna al litigio. Si el comportamiento de una de las partes no es satisfactorio, se informará a ambas partes para que estudien si conviene seguir buscando una solución al litigio por esa vía.

D. Equidad

1. Deberá garantizarse la equidad del procedimiento. En particular: a) las partes estarán informadas de su derecho de no aceptar o de abandonar el procedimiento en cualquier momento, y recurrir al sistema judicial o a cualquier otro mecanismo extrajudicial, si no están satisfechas con el resultado o el desarrollo del mismo; b) ambas partes podrán presentar libremente y con facilidad argumentos, información o pruebas pertinentes a su favor de forma confidencial, a no ser que cada parte haya acordado que se transmitan estos datos a la parte contraria; si en un momento dado, el órgano presenta una solución posible para resolver el litigio, ambas partes podrán exponer sus puntos de vista, así como efectuar comentarios ante cualquier argumento, información o prueba que presente una de las partes; c) se animará a ambas partes a que cooperen con el procedimiento, en particular aportando la información necesaria para encontrar una solución equitativa al litigio; d) antes de que las partes decidan si aceptan la solución que se propone para resolver el litigio dispondrán de un período de tiempo razonable para estudiarla.2. Antes de que el consumidor decida si acepta la solución que se propone para resolver el litigio deberá ser informado de forma clara y en un lenguaje comprensible de lo siguiente: a) puede aceptar o rechazar la solución propuesta; b) la solución propuesta puede ser menos beneficiosa que la que imponga un órgano judicial en aplicación de las normas legales; c) antes de aceptar o rechazar la solución propuesta tiene derecho a consultar a un asesor independiente; d) la utilización del procedimiento no impide que intente solucionar un litigio no resuelto ante otro mecanismo extrajudicial, como los cubiertos por la Recomendación 98/257/CE, o que solicite indemnización a través de su propio sistema judicial; e) el valor de la solución aceptada.

4.3 la creación de una red extrajudicial europea

A iniciativa de la Comisión corresponde también la creación de la Red EJE, cuyo objetivo consiste en facilitar el acceso de los consumidores a los procedimientos extrajudiciales de solución de litigios transfronterizos, cuando el profesional en cuestión se halle establecido en un estado distinto del Estado miembro de residencia del consumidor.

La Red Extrajudicial Europea, cuya fase experimental comenzó el 16 de Octubre de 2001 tiene como finalidad la solución extrajudicial de conflictos transfronterizos en materia de consumo, facilitando a los consumidores de los países miembros de la Unión Europea, así como de Noruega e Islandia, el acceso a la justicia, al posibilitar la resolución de un conflicto con un proveedor de otro país diferente al de su lugar de residencia.

Cada país participante establecerá un punto de contacto central o "centro de intercambio de información que prestará a los consumidores con residencia en ese Estado, información y

asesoramiento para acceder a los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos pertinentes (19)..

En los diferentes países existe ya una amplia gama de sistemas extrajudiciales para atender las reclamaciones de los consumidores. Así como centros europeos del consumidor que ofrecen asesoramiento y asistencia en cuestiones transfronterizas dentro de la Unión Europea.

La Red EJE garantizará que los órganos extrajudiciales de resolución de conflictos de los diferentes países, respeten los principios de funcionamiento que figuran en la Recomendación 98/257/CE. Estos órganos son notificados a la Comisión europea por los diferentes Estados una vez verificado el cumplimiento de los siete principios a que se refiere la Recomendación 98/257/CE .

5. El arbitraje de consumo en España

5.1 Consideraciones previas: En este marco europeo de fomentar el acceso a la tutela efectiva de los ciudadanos, y por ende a los consumidores, la Administración del Estado ha puesto todos los medios a su alcance para promover e impulsar el arbitraje de consumo, como el medio más idóneo para la resolución de las quejas y reclamaciones que pudieran efectuar los consumidores y usuarios.

Uno de los acicates para conseguir atraer a empresas y consumidores hacia este medio de resolución de conflictos extrajudicial , ha sido la gratuidad aunque también han realizado la rapidez, sencillez procedimental, así como otras características que también se predicen del arbitraje de consumo de las que mencionaremos a continuación las más interesantes.

5.2 características del arbitraje de consumo

Voluntariedad: Aparece recogida expresamente en el apartado 2 del artículo 31 de la Ley 26/1984 “El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito”

Rapidez y simplicidad El arbitraje se desarrolla sin formalidades especiales y se tramita en un corto espacio de tiempo, que como máximo, será de 4 meses desde la constitución del Colegio Arbitral.

Gratuidad: Fue establecida en principio, en el número 2 de la Disposición Adicional Primera de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, según el cual : “Los arbitrajes a que se refiere el párrafo anterior –entre los que figura el establecido por la Ley 26/1984- son gratuitos”.

Así como en el artículo 10.1 del Real Decreto 636/93, regulador del Sistema Arbitral de consumo: “El procedimiento arbitral de consumo comenzará con la designación del Colegio Arbitral, ajustándose en todo caso a lo dispuesto en este Real Decreto, con sujeción

a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad". No obstante este principio general de gratuidad, tiene sus limitación, las pruebas practicadas a instancia de parte corren a cargo de la proponente; son gratis las practicadas de oficio.

Carácter vinculante y ejecutivo El Art. 17 del RD 63/1993, contempla que "El laudo arbitral tendrá carácter vinculante y producirá efectos idénticos a la cosa juzgada" (20)

Ello significa, de acuerdo con lo establecido en el art. 11 de la Ley 36/1988 que "obliga a las partes a estar y pasar por lo estipulado e impedirá a los tribunales conocer de las cuestiones litigiosas sometidas a arbitraje en el convenio, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria" (21)

Equilibrio entre las partes.

La composición tripartita de los colegios Arbitrales (un representante de la Administración que será el Presidente, otro que representará a los empresarios y otro a los consumidores) garantiza el equilibrio y la igualdad entre las partes.

No protocolización del laudo.

Es una de las cuestiones que se viene demandando desde distintos sectores para el arbitraje común. (22) . La eliminación del requisito de protocolización notarial del laudo supone un trámite innecesario e incompatible con la simplificación procedimental que se predica del arbitraje. Por dicho motivo habría que plantearse si es realmente básico este requisito de protocolización o no. (23) .La exigencia de protocolización supone un requisito no acorde con el principio de flexibilidad del procedimiento arbitral, pero a la vez esa necesidad de formalización del mismo es una garantía para las partes en cuanto la decisión adoptada está respaldada por un fedatario público.

5.3 Regulación Jurídica

La Constitución Española en su Art. 51.1 establece que "los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos".

Este mandato constitucional de crear procedimientos eficaces tuvo su plasmación con la promulgación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) en la que en su Art. 31 define el Sistema Arbitral de Consumo y encomienda su establecimiento al Gobierno de la Nación en los siguientes términos:1. Previa audiencia de los sectores interesados y de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, el Gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurra

intoxicación, lesión o muerte, y no existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el Art. 24 de la Constitución.

2. El sometimiento de las partes al Sistema Arbitral de Consumo será voluntario y deberá constar expresamente por escrito.

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

Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje en las Disposiciones Adicionales Primera y Segunda recogen expresamente los supuestos de arbitraje de consumo.

Primera 1. La presente Ley será de aplicación a los arbitrajes a que se refieren la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; el Art. 34.2 de la Ley 33/1984, de 2 de agosto, de Ordenación del Seguro Privado; la Ley 16/1987, de 30 de junio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y el Art. 143 de la Ley 22/1987, de 11 de noviembre, de Propiedad Intelectual, en todo lo no previsto en las mismas y en las disposiciones que las desarrollan. No obstante, no será precisa la protocolización notarial del laudo, que se dictará por los órganos arbitrales previstos en dichas normas.

2. Los arbitrajes a que se refiere el párrafo anterior son gratuitos.

Segunda

1. El Gobierno establecerá reglamentariamente la denominación, composición, carácter, forma de designación y ámbito territorial de los órganos arbitrales y

demás especialidades del procedimiento y del régimen jurídico del Sistema

Arbitral que prevé, en sus características básicas, el Art. 31 de la Ley 26/1984.

2. Se adiciona un párrafo final en el Art. 10.1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio,

General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, con la siguiente

redacción:

"Los convenios arbitrales establecidos en la contratación a que se refiere este artículo serán eficaces si, además de reunir los requisitos que para su validez exigen las leyes, resultan claros y explícitos. La negativa del consumidor o usuario a someterse a un convenio arbitral distinto del previsto en el artículo 31 de esta Ley no podrá impedir por sí misma la celebración del contrato principal".

El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo dictado en cumplimiento del Art. 31 de la LGDCU y de la Disposición Adicional Segunda de la Ley de Arbitraje, establece en su artículo 1º que el Sistema Arbitral de Consumo se regirá por sus normas y, en lo no previsto en él, por la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje. En concreto, el Real Decreto regula detalladamente estas materias:

Capítulo I. Objeto del arbitraje.

Capítulo II. Constitución y funciones de las Juntas Arbitrales.

Capítulo III. Formalización del convenio arbitral.

Capítulo IV. Procedimiento arbitral de consumo.

Capítulo V. El laudo arbitral.

ANEXO que describe el anagrama del Sistema Arbitral

5.4 Objeto del arbitraje de consumo

Tras establecerse la supletoriedad de la Ley 36/1988 de 5 de diciembre de Arbitraje en el Art.1, no encontramos en todo el capítulo ningún atisbo que delimite positivamente el objeto del arbitraje de consumo, por lo que siguiendo la supletoriedad predicada en principio y conforme el art. 1 de la Ley de Arbitraje del 88 tendremos que basarnos en las materias de libre disposición para las partes conforme a derecho parra delimitar su ámbito. Tras señalarse cual es la finalidad del sistema el Art. 2.1.2 establece una serie de cuestiones que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo, que son reproducción del (Art. 2.1 de la Ley 36/1988), con inclusión del Art. 31.1 de la Ley 26/1984 : tampoco podrán ser objeto de arbitraje “Aquéllas en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito” . (24)

5.5 Sujetos

Los sujetos del sistema arbitral de consumo son los empresarios o profesionales y los consumidores, elementos subjetivos de este arbitraje sectorial, pero con tal afirmación el término consumidor es demasiado genérico, como indica ALVAREZ ALARCÓN (25) refiriéndose al Art. 1ª de la LGDCU, y como el artículo indica se refiere al consumidor final, considerando que una adecuada delimitación del concepto de consumidor exige considerar diferentes aspectos, tales como la adquisición del bien o servicio, de quién procede el bien o servicio que se adquiere, qué destino se le otorga, qué bienes o servicios se adquieren y el acto mismo de adquisición.

Como señala CUÑAT EDO (26) a efectos de las relaciones de consumo, la contraparte del consumidor debe estar dedicándose profesionalmente a ofrecer esos servicios o productos, quedando fuera de ese ámbito las relaciones entre particulares. Por tanto relación de consumo quedaría definida “como aquella en la que el receptor de la

prestación es consumidor, y su contraparte una persona dedicada habitualmente a obtener lucro con prestaciones iguales o semejantes. “

El consumidor no necesariamente debe ser persona física, puede serlo también una persona jurídica, ya que también pueden ser destinatarias finales de bienes o servicios.

5.6 El Sistema Arbitral de Consumo Español:

El sistema arbitral de consumo se nuclea en torno a las Juntas Arbitrales de Consumo y los colegios arbitrales. Las Juntas tiene carácter permanente y se dedican entre otras a la administración del arbitraje y designación de los árbitros, por el contrario los colegios se forman para resolver la cuestión litigiosa que se les va a someter, encargándose de dictar el laudo.

5.6.1 Constitución de Juntas Arbitrales de Consumo.

El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, establece en el Art. 3.1 la constitución de una Junta Arbitral de Consumo de ámbito nacional, que conocerá exclusivamente de las solicitudes de arbitraje que le sean presentadas a través de las Asociaciones de consumidores y Usuarios cuyo ámbito territorial exceda del de una Comunidad Autónoma, por los consumidores y usuarios que estén afectados por controversias que superen dicho ámbito.

El Art. 3.2 señala que las Juntas Arbitrales de Consumo, de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómica, se establecerán por la Administración General del Estado mediante acuerdos suscritos a través del Instituto Nacional del Consumo, con las correspondientes Administraciones Públicas.

Dos asignaturas pendientes teníamos en la constitución de Juntas Arbitrales eran Ceuta y Melilla, actualmente ya están creadas, si bien la de Ceuta a diciembre de 2002 no había recibido ninguna oferta pública de sometimiento por empresas o profesionales, Melilla ofrecía 13.

Compartimos con CUÑATEDO (27) que aunque la iniciativa es exclusiva en el ámbito estatal, la Junta Arbitral está siempre sometida a un órgano administrativo que será bien la Administración del Estado, bien el municipio, la mancomunidad o la Autonomía, en definitiva a quien corresponda, pero no será un sistema que jerárquicamente dependa ni del Instituto Nacional de consumo, que es quien toma la iniciativa, ni tampoco de la Administración del Estado. Hay pues, iniciativa única pero la organización puede estar descentralizada.

La existencia de Juntas Arbitrales de distinto ámbito territorial no implica una superposición de la función. En los acuerdos de constitución de Juntas se fija el ámbito funcional y territorial de las mismas de acuerdo con los siguientes criterios: (Art. 3.3)

- a) Otorgar preferencia al domicilio del consumidor
- b) Otorgar preferencia al a Junta de inferior ámbito territorial.
- c) Salvaguardar la libertad de elección de la Junta por las partes.

5.6.2 Competencia para su creación

La competencia exclusiva para establecer el Sistema y crear los correspondientes órganos arbitrales corresponde al Gobierno de la Nación . El Tribunal Constitucional en la Sentencia 62/1991 (28) , de 22 de marzo ,frente a la distribución de competencias en materia de protección al consumidor, alegada por las Comunidades Autónomas, afirmó en el FJ 5 :” no cabe duda que el establecimiento de un sistema de arbitraje, como dijimos en la STC 15/1989, F.J. 9 b, es materia atribuida a la competencia del Estado por los títulos competenciales del art. 149.1, 5 y 6, pues, siendo el arbitraje un «equivalente jurisdiccional», mediante el cual las partes pueden obtener los mismos objetivos que con la jurisdicción civil (esto es, la obtención de una decisión que ponga fin al conflicto con todos los efectos de la cosa juzgada), es evidente que la creación de órganos de naturaleza arbitral y el establecimiento de dicho procedimiento heterocompositivo es materia propia de la legislación procesal civil, relacionada, en cuanto a los efectos del laudo arbitral y al sistema de recursos, con la Administración de Justicia, tal y como lo confirma la supletoriedad que respecto del Art. 31 de la Ley 26/1984 establece la disposición adicional primera de la Ley estatal 36/1988, de 5 de diciembre (RCL 1988\2430 y RCL 1989\1783), de arbitraje..”

5.6.3 Composición

Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán compuestas por un Presidente y un Secretario (29) , cargos que deberán recaer en personal al servicio de las Administraciones Públicas y serán designados por la Administración de la que dependa la Junta, publicándose su nombramiento en el Diario Oficial correspondiente.

5.6.4 Funciones de las Juntas Arbitrales

Vienen contempladas en el art 4 del RD 63/1993 de 3 de mayo siendo las siguientes:

- a) El fomento y formalización de convenios arbitrales entre consumidores y usuarios y quienes produzcan, importen o suministren o les faciliten bienes o servicios.
- b) Actuaciones de mediación (30) respecto de las controversias derivadas de las quejas o reclamaciones de consumidores y usuarios.
- c) Confeccionar y actualizar el censo de las empresas que hayan realizado las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, en su ámbito territorial, con expresión del ámbito de la oferta. Este censo será público.
- d)La elaboración y puesta a disposición de los interesados de los modelos de Convenio Arbitral, en los que se reflejarán las cuestiones que no puedan ser sometidas al Sistema Arbitral de consumo.

La misión fundamental de las Juntas Arbitrales de Consumo es asegurar los derechos del consumidor facilitando y acelerando sus reclamaciones frente al empresario, fabricante etc.

El arbitraje de consumo es un arbitraje institucional gestionado por la Administración Pública. Como señala CORDÓN MORENO (31) el que las partes puedan encomendar la administración del arbitraje a una institución especializada no quiere decir más que eso que se le encomienda la administración del procedimiento arbitral, pero no la realización del arbitraje.

Convenimos con CUÑAT EDO (32) que las normas que configuran estas Juntas Arbitrales de consumo, que se constituyen en el eje del sistema, permiten entender que es un arbitraje administrado, no un arbitraje administrativo, ni de derecho administrativo pero sí administrado y fomentado.

La especialidad de este arbitraje institucional consiste en que La Administración pública está presente en las Juntas Arbitrales. (33) La naturaleza de las Juntas Arbitrales es pública en tanto que se encuentran situadas en el seno de la Administración pública. Asimismo, tienen carácter orgánico e institucional, ya que se encuentran integradas por representantes de los sectores profesionales interesados, asociaciones de consumidores y Administraciones públicas.

El arbitraje de consumo español es paradigma de configuración de tutela desde o en la Administración, las diversas Comunidades Autónomas han impulsado la consagración de este sistema de resolución de conflictos jurídicos en materia de consumo y como veremos por las estadísticas el sistema funciona cada vez mejor. La Administración ha sido el punto de apoyo y el sustento de su puesta en marcha y de su desarrollo (34) .

6.- El convenio arbitral :

El convenio arbitral es la fuente común del arbitraje, sin convenio sería impensable la celebración del mismo. El convenio requiere forma escrita que contenga la voluntad de las partes de someterse al arbitraje como contempla el Art. 6 de la LA 36/1988 de 7 de diciembre, forma escrita que no requiere unidad de acto. Podrá concertarse como cláusula incorporada a un contrato principal o por acuerdo independiente del mismo, o dentro de un contrato de adhesión., o bien como señala MARTINEZ VAZQUEZ DE CASTRO cuando la cláusula compromisoria no aparece directamente en el contrato principal , pero sí en facturas o documentos similares que una de las partes envía a otra, sería conveniente que mediante la firma se expresara la voluntad inequívoca de las partes de someterse al arbitraje.

Por el consumidor

La solicitud de arbitraje puede efectuarla el consumidor de tres formas ante la Junta Arbitral de consumo que corresponda:

1º En forma personal y por escrito .

2º A través de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

3º Por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que se garantice su autenticidad.

Por el Reclamado

El reclamado puede formalizar el convenio en dos momentos:

1.- Supuesto en el que sí hay oferta pública de sometimiento .Cuando realiza oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, respecto de futuros conflictos con consumidores o usuarios, el convenio arbitral queda perfeccionado cuando se presenta la solicitud de arbitraje por el consumidor, es entonces cuando se produce la unión de voluntades, sin necesidad de una nueva declaración de voluntad del empresario

2.- No hay oferta pública y, la acepta expresamente , en el plazo de quince días, al serle notificada por la Junta Arbitral, la solicitud de arbitraje efectuada por el consumidor,

Como afirma ALVAREZ ALARCÓN estas dos posibilidades que tiene el reclamado son propias del convenio arbitral en materia de consumo, como dos variantes del convenio por intercambio de documentos.

Las OPS (Ofertas Públicas de Sometimiento) Dentro de las campañas que las Juntas Arbitrales de Consumo deben realizar para el fomento y formalización de los convenios arbitrales entre consumidores y empresarios quedarían enmarcadas las OPS. Mediante el ofrecimiento y difusión del sistema arbitral a los empresarios y consumidores, directamente o a través de sus organizaciones representativas, se pretende dar la impresión de que si una empresa ha ofrecido públicamente someterse al sistema arbitral de consumo contratar con ella es garantía de una solución más rápida en caso de que surja algún problema .

Las Ofertas Públicas de Sometimiento deberán contener (38) el ámbito de la oferta, el sometimiento expreso al Real Decreto regular del Sistema Arbitral de Consumo, el compromiso de cumplimiento del laudo arbitral, así como el ámbito temporal, entendiéndose que será indefinido en caso de no consignarlo.

Como se contempla en la Memoria del Año 2001 del Sistema Arbitral de Consumo, editada por el Instituto Nacional de Consumo ,el empresario o profesional puede delimitar el ámbito de la oferta en el momento de realizarla. La limitación más frecuente suele ser territorial, expresando su adhesión para las reclamaciones a una Junta Arbitral para que conozca del asunto.

Las entidades aseguradoras, suelen ser el tipo de empresa que realizan su adhesión para la resolución de controversias que pertenezcan a un ramo concreto y con una limitación económica determinada.

Las Juntas Arbitrales de Consumo otorgarán un Distintivo a quienes acrediten haber realizado oferta pública de sometimiento, consignándose en Cada Junta Arbitral de Consumo en un libro debidamente numerado, los datos de las empresas o entidades que disponen dicho Distintivo,. El otorgamiento de los Distintivos se fijará en el Diario Oficial que corresponda a dicha Junta.

El distintivo que se otorga supone para el industrial o profesional una etiqueta de calidad que redunde en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos por parte del consumidor. que puede así discriminar positivamente, lo que en definitiva hace al empresario mejorar su competitividad.

La renuncia de la oferta se comunicará a la misma Junta que se haya realizado la oferta, por escrito o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, conllevará la pérdida del derecho a ostentar el Distintivo. En 2001 las empresas y profesionales, que a nivel nacional, han retirado su OPS al Sistema Arbitral de Consumo, son 118 debiéndose fundamentalmente al cese de actividad o cambio de titularidad de éstas.

La Comunidad Autónoma Valenciana va a la cabeza en cuanto a empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo , elevándose el número de adhesiones a 31.12.02 a 9.561 empresas, seguida de País Vasco con 9.068, Castilla-La Mancha 8.656, Madrid con 7.553, Murcia 6.087, Galicia 5.585 , Alicante/ Benidorm 2.086/1.684.

En cuanto a las Ofertas Públicas de Sometimiento, a nivel nacional habría que destacar que el crecimiento ha sido vertiginoso en los últimos años:

O.P.S. DE EMPRESAS Y PROFESIONALES

Año 1998	46.747
Año 1999	53.074
Año 2000.....	63.809
Año 2001	72.498
Año 2002.....	86.705

Como podemos observar en cuatro años se ha duplicado el número de Ofertas Públicas, ello significa que la confianza del mundo empresarial cada vez es mayor en un sistemas de resolución de conflictos, no jurisdiccional.

En la distribución por Comunidades Autónomas de OPS efectuadas por empresas y profesionales a 31/12/2002, la Comunidad Valenciana descuella en importancia numérica respecto al resto de Comunidades, elevándose el número de la OFS a 14.259, le siguen Madrid y País Vasco. Estas cifras pergeñan la labor que desde la Junta Arbitral de Consumo de nuestra Comunidad se está desempeñando en aras a la difusión y promoción del arbitraje de consumo.

Como anexo al final del Trabajo se acompañan cuatro folios que corresponden a estadísticas de las Juntas Arbitrales de consumo de la Comunidad Valenciana referidas al año 2002.

Sin embargo en una intervención sobre las Juntas Arbitrales de consumo en la Comisión de Sanidad y Consumo el 12 de junio de 2002 se denunciaba que tras haberse aprobado hacía casa un año una resolución por la que se instaba al Gobierno a adoptar las medidas pertinentes para impulsar la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las empresas prestadoras de servicio de interés general, como las empresas de telecomunicaciones, suministro de electricidad, gas petróleo y derivados, se reconocía que, a diferencia de varias empresas de telecomunicaciones y salvo FECSA, las grandes empresas del sector energético como REPSOL, ENDESA, IBERDROLA, e HIDROELÉCTRICA DEL CANTÁBRICO no participaban en este sistema de solución de conflictos, y se habían negado a someterse voluntariamente a un laudo o solución extrajudicial cuando algunos usuarios disconformes con el resultado de la resolución de contratos habían presentado reclamaciones. El Gobierno justificó la ausencia en el escaso número de reclamaciones que presentaban.

7 Del procedimiento arbitral

En el capítulo IV del RD 636/1993 bajo la denominación “DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO” se pergeña la forma de proceder, una vez se ha perfeccionado el convenio, encontrándonos con una serie de prescripciones relativas propiamente a la administración del arbitraje: la constitución del Colegio arbitral, el nombramiento de los árbitros y otras referidas a las partes y al procedimiento propiamente.

El procedimiento, nos dice el Art. 10 del Real Decreto que se comenta, se iniciará con la designación del Colegio Arbitral, designación que viene regulada en el propio Real Decreto. Este será tripartito con representación de la Administración de la que dependa la Junta y ostentará el cargo de Presidente, nombrado al efecto por dicha Administración; otro arbitro representará a los empresarios y otro a los consumidores.

Las Asociaciones tanto de empresarios como de consumidores en este momento juegan un importante papel pues participan en cierta medida en la elección de los árbitros en el siguiente sentido:

- Si el reclamado forma parte de una Organización adherida al Sistema Arbitral, el árbitro representante del sector empresarial será el designado por éstos en la Junta Arbitral.

- En el resto de casos será designado de oficio entre los propuestos previamente por las Organizaciones empresariales que se hayan adherido a la misma.

En el caso del nombramiento de árbitro que represente a los consumidores (43) cuando la reclamación se formula a través de una Organización de consumidores, es esta misma quien designará a su representante en la Junta Arbitral. Si la reclamación se efectúa directamente ante la Junta Arbitral la designación al igual que en el supuesto de los empresarios, se realizará de oficio entre los representantes propuestos previamente por las Asociaciones de Consumidores y Usuarios .

La norma general es que el representante de la Administración sea el Presidente del Colegio Arbitral, salvo cuando la reclamación se dirija contra una entidad pública, vinculada a la Administración Pública de la que dependa la Junta Arbitral, en este supuesto las partes podrán designar como Presidente y de mutuo acuerdo a una persona ajena a la Administración. Otro requisito respecto al Colegio Arbitral es que en el supuesto de optarse por un arbitraje de derecho los miembros de dicho colegio deberán ser abogados. En cuanto a la forma de designación se produce una fusión al combinarse dos de las formas que contempla la Ley 36/1988 para la designación de los árbitros es decir : la de confiar a un tercero el nombramiento de los árbitros y la de apoderar a una Corporación o institución de Derecho Público para que los designe.

La importancia de la fijación del día en que comienza el Procedimiento arbitral, no es baladí, el cómputo del mismo nos va a servir para empezar a contar el plazo en el que los árbitros deberán dictar el laudo. En el arbitraje de consumo el Art. 10.1 nos decía que “comenzará con la designación del Colegio Arbitral” a diferencia del arbitraje común en el que el “dies a quo” no comienza hasta que a las partes no se les ha sido notificado la aceptación de todos los árbitros , en plazo hábil. En el arbitraje de consumo para abreviar trámites la declaración de existencia de convenio arbitral y la designación de los árbitros puede efectuarse en un mismo acto y notificarse a las vez a las partes. (44)

7.1 Los principios esenciales del procedimiento

Aparecen contemplados en el art. 10 “con sujeción a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.” Que es reproducción del Art. 21 de la L.A., estos principios esenciales (45) permite a las partes, en caso de inobservancia solicitar de la Audiencia Provincial la anulación del laudo dictado (Art. 45.2 LA)

No compartimos la apreciación que Badenes Carpio, refiriéndose a las partes y citando a Lorca Navarrete, nos ofrece como aclaración previa “en el arbitraje no existen partes procesales propiamente dichas. En el arbitraje no hay partes que se enfrentan mediante posturas encontradas entre actores y demandados, sino más bien sujetos que se comprometen a resolver sus controversias, acudiendo a una o más personas designadas, directa o indirectamente, por ellos mismos, de la forma más amistosa posible.” No existen partes, existen personas.

Tanto en el proceso judicial como en el proceso arbitral las posturas de las partes están encontradas, si no hubiera controversia o enconamiento, no sería necesario, ni siquiera la existencia de ese proceso arbitral. Si se acude al arbitraje es porque hay conflicto.

Entre el proceso judicial y el proceso arbitral lo que varía es el ritual procedimental, libertad de procedimiento para el arbitraje con los mínimos contemplados en la Ley pero en definitiva un tercero, revestido no solamente de “autoritas” por las partes al designarlos como árbitros, sino por la propia Ley que permite su existencia y que dicte la resolución que crea justa conforme a equidad o derecho con “efectos idénticos a la cosa juzgada”

Con independencia de que el laudo sea dictado con base en la equidad o el derecho, el procedimiento arbitral deberá respetar esas mínimas garantías de todo proceso, que como ya mencionamos en su momento adquirieron fundamento constitucional, para evitar en todo momento y fundamentalmente la indefensión, por eso tanto la Ley de Arbitraje común como el Real Decreto que desarrollo el arbitraje sectorial de consumo las contemplan “audiencia, contradicción e igualdad “ ,.

Tanto el principio de audiencia como el de contradicción constituyen derechos, no obligaciones de los litigantes, así debe entenderse el Art. 22.2 LA que dispone “La inactividad de las partes no impedirá que se dicte el laudo ni le privará de eficacia”. (45) El principio de contradicción se materializará a través del principio de igualdad, ello implica que las reglas sobre el desenvolvimiento del procedimiento arbitral deben conceder el mismo trato a los litigantes en orden a su defensa.

7.2 La Audiencia

Una vez constituido el Colegio Arbitral, ésta deberá ser convocada en el plazo máximo de tres meses. Esta audiencia podrá ser verbal o por escrito, pudiendo las partes presentar los documentos y hacer las alegaciones que consideren necesarias para la mejor defensa de sus intereses.

En esta Audiencia el Colegio Arbitral podrá intentar la conciliación entre las partes, y en el supuesto de lograrse se consignará en el laudo. No se trata de una obligación, sino de una facultad. Pero en el supuesto de lograrse la conciliación se recogerá en el laudo.

8 El laudo arbitral

Entre las especialidades en materia de consumo figura el plazo máximo de su dictado, que será cuatro meses desde la designación del Colegio Arbitral. Dicho Plazo sólo podrá ser prorrogado por acuerdo expreso de las partes y previa notificación al Colegio Arbitral antes de la expiración del plazo inicial.

Deberá decidirse por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente. De los laudos dictados en la Comunidad Valenciana el pasado año 2002 el 98 % lo fueron por unanimidad.

Importante porque abarata y agiliza el trámite es la no protocolización del laudo dictado en el arbitraje de consumo. (46)

El laudo deberá dictarse por escrito y deberá expresar todos los contenidos que se mencionan en el Art. 16 del RD 636/1993, el Art. 16.2 dice “El laudo será motivado cuando el Colegio Arbitral decida la cuestión litigiosa con sujeción a derecho” .

Consideramos que la motivación no sólo debería realizarse cuando se decida con sujeción a derecho, también cuando se decida en equidad , por cuanto en una sociedad racional y civilizada las decisiones se deben justificar para saber que la solución dada al caso no es fruto de la arbitrariedad, sino de la lógica y la razón. La motivación ha de ser la conclusión de una argumentación ajustada al tema o temas en litigio.

CONCLUSIONES

Frente a la actual crisis de la administración de justicia, prácticamente generalizada, allá donde dirijamos la vista nos encontramos con que los procedimientos no son eficaces, la justicia es tardía lenta y por ende injusta, y surgen por todas partes movimientos alternativos con el fin de resolver los conflictos de la forma más rápida y justa posible.

Las nuevas sociedades, tecnificadas, masificadas, necesitan nuevos métodos y formas para resolver sus diferencias. Si en el siglo XIX los problemas del derecho se centran en la propiedad privada individual , hoy en día la naturaleza de los conflictos ha cambiado , así como también nuevas vías para afrontarlos conocidos como ADR, ya han empezado a dar sus frutos en otros países del entorno anglosajón,

El arbitraje, si bien no es una vía nueva, permite que se obtenga justicia con mayor rapidez que acudiendo a la jurisdicción ordinaria. El arbitraje lo podemos englobar dentro de las ADR en cuanto suponen una vía distinta a la jurisdicción para resolver los conflictos y mantener la paz social, sin recurrir a la fuerza.

Estas vías alternativas no hay que abordarlas como enfrentadas a la justicia tradicional sino como alternativa y/o complementaria de aquella.

Desde la Unión Europea se pretende que la instauración de estos métodos alternativos o complementarios se desarrollen, si no con todas las garantías que rodean el proceso judicial, sí con esas garantías mínimas que permitan obtener a la vez un resultado satisfactorio , en tiempo y forma debida. De ahí la importancia que en el ámbito del consumo la Comisión haya efectuado dos recomendaciones de inexcusable mención la 98/257/CE y la de 4 de abril de 2001.

Para afrontar la problemática derivada del fenómeno del consumo de masas, en España se ha optado por el arbitraje de consumo, que desde su implantación ha venido creciendo de una manera espectacular. Cada vez son más las solicitudes de arbitraje que se realizan a las Juntas Arbitrales de Consumo, ello demuestra la eficacia del sistema de lo contrario, los consumidores acudirían a los tribunales.

Evidentemente esto ha supuesto un esfuerzo importante económico para promover e impulsar el sistema, esfuerzo que se ve recompensado desde el momento que una Junta Arbitral de Consumo, puede dictar 4 veces más resoluciones .

NOTAS

(1) En el Pacto de Estado para la Justicia se expresa: “ Se persigue que la Justicia actúe con rapidez, eficacia y, calidad, con métodos más modernos y procedimientos menos complicados. Que cumpla satisfactoriamente su función constitucional de garantizar en tiempo razonable los derechos de los ciudadanos y de proporcionar seguridad jurídica, al actuar con pautas de comportamiento y decisión previsibles” .

(2) PEDRAZ PENALVA E.“El proceso y sus alternativa”, Arbitraje, Mediación y Conciliación.. Cuadernos de Derecho Judicial. 1995 Pág. 18 y siguientes

(3) MEJIAS GOMEZ, Juan Francisco “ Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos” Cuadernos de Derecho Judicial. Madrid 1998, Pág. 304 señala como motivos por los que los ciudadanos acuden con frecuencia a los tribunales par dirimir sus disputas:
a) Ausencia de cultura de la transacción, b) Tendencia a que todos los problemas de los ciudadanos sean resueltos por los poderes públicos.

c) Complejidad cada vez mayor de la vida social d) Exigencia por parte de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos. E)Creciente protagonismo social, político, jurídico y económico del Poder Judicial f) excesivo protagonismo del Estado y ausencia de regulación jurídica que invite a los ciudadanos a acudir a vías alternativas de resolución de conflictos g) Se produce también, con cierta frecuencia, la utilización del proceso como forma de “vindicta social”, con la intención de “enquistar el conflicto” y hacer durar eternamente

(4) BARONA VILAR, Silvia. “Solución extrajudicial de conflictos” . Editorial Tirant Lo Blanch.Valencia 1999, Pág. .34

(5) BARONA VILAR, S. Solución extrajudicial de conflictos, cit pág 15

(6) PEDRAZ PENALVA E. “El proceso y sus alternativaS” cit pág 24

(7) Ratificado por España mediante Instrumento de fecha 26 de septiembre de 1979, y publicado en el Boletín Oficial del Estado de 10 de octubre de 1979.

(8) BARONA VILAR, S. Solución extrajudicial de conflictos, cit pág 45 y siguientes en donde podemos encontrar las distintas formulas que se están utilizando en Europa y América , unas totalmente al margen del Poder judicial, otras en colaboración con dicho Poder.

(9) VINYAMATA E. “ Manual de Prevención y resolución de conflictos” Editorial Ariel S.A., Barcelona 1ª reimpresión abril 2002 .El término Resolución de disputas es utilizado con bastante frecuencia en Estados Unidos para designar el ámbito de los conflictos mercantiles. Puede ser sinónimo de transformación y resolución de conflictos, o designar, simplemente, a las técnicas jurídicas que tradicionalmente se usan .

(10) BARONA VILAR Silvia “La tutela de los consumidores y usuarios en la nueva Ley de Enjuiciamiento civil”, Tirant lo Blanch, 2002 , pag. 31

(11) Vid . Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional adoptada el 28-6-2002.

(12) En cuanto a la potenciación del arbitraje CALVO SÁNCHEZ C en “El proceso penal y sus alternativas: El procedimiento arbitral” Arbitraje, Mediación, Conciliación AAVV Cuadernos de Derecho Judicial. Madrid 1995 Pág 220 nos dice que esta potenciación es claramente cíclica y se corresponde con épocas de agudización de la crisis que padece la administración de la justicia...entonces se vuelven los ojos hacia esta vía alternativa (el arbitraje) queriendo ver en ella la panacea que no es, ya que la bondad del arbitraje no puede asentarse únicamente en descargar de trabajo a los órganos jurisdiccionales. .

(13) Cita tomada de MERCHAN ALVAREZ, A. “El Arbitraje estudio histórico jurídico”. Edita Publicaciones de la Universidad de Sevilla 1981, Pág.45

(14) http://www.e-global.es/confianza/libro_blanco_arbitraje.pdf

(15) Libro Blanco de la Justicia, Consejo del Poder Judicial, Madrid 1997. Pág. 157

(16) Pedraz Penal E, realiza una crítica a las bondades del arbitraje en . “El proceso y sus alternativas” cit págs 18 y siguientes.

(17) BARONA VILAR, S. “La tutela de los consumidores y usuarios”cit pag .26

(18) En el marco de este programa hay que mencionar el Libro Verde de la Comisión de 16 de noviembre de 1993 sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios relacionados con el consumo en el mercado único, COM (93) 576 final; la Comunicación de la Comisión de 14 de febrero de 1996 relativa a un plan de acción sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios de consumo en el mercado interior COM (96) 13 final ; la comunicación de la comisión de 30 de marzo de 1998 sobre la solución extrajudicial de conflictos de consumo COM (1998) 198 final y la Comunicación de la Comisión de 4 de abril de 2101 relativa a la extensión del acceso de los consumidores a los demás sistemas de solución de litigios COM (2001) 161 final.

(19) En España el Centro de Intercambio de Información es el Instituto Nacional del Consumo en Madrid.

(20) Llama la atención BARONA VILAR S. En “Comentario Breve a la Ley de Arbitraje” Comentario al Art. 37 AAVV (Dirección Montero Aroca, J.) Editorial Civiltas S.A. Madrid 199, pag. 190 respecto a los términos tan confusos que emplea el legislador en lo referente a los efectos de la cosa juzgada que produce el laudo, al denominarlos “idénticos” subraya la autora que es como si el legislador hubiera tenido miedo de establecer la identidad, en cuanto a los efectos, entre el laudo y la sentencia.

(21) [1] La introducción de la declinatoria en la LEC 1/2000 , responde por un lado a una demanda que la doctrina venía reclamando para solucionar los problemas que la excepción de arbitraje, configurada como dilatoria en el Art. 533 de la LEC 1881, planteaba en aquellos juicios en los que no existía trámite previo para su discusión, ya que cualquier

gestión que realizara el demandado que no fuera estrictamente la de oposición, se entendía como sumisión tácita a los órganos jurisdiccionales del Estado por prescripción del Artº 58.2 de la referida ley. Supone también la superación de una jurisprudencia contradictoria como pone de manifiesto MARTINEZ GARCIA, E. “El Arbitraje en el marco de la Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil”. Editorial Tirant Lo Blanch. Valencia 2002 pag. 121

(22) ALBANÉS MEMBRILLO, A “La evitación del Proceso” en Evitación del Proceso. Cuadernos de Derecho Judicial AAVV . Madrid 1998, Pág. 33

(23) BARONA VILAR S. En “Comentario Breve a la Ley de Arbitraje” Comentario al Art. 33, cit. Pág 174

(24) Al respecto llamar la atención como lo hace CUÑAT EDO V. “Las Juntas Arbitrales de Consumo.” en Perspectiva jurídica del arbitraje de consumo , AA.VV., Generalitat Valenciana (Conselleria de Sanitat i Consum), 1ª Edición , 1995, pág. 26. que a lo que se está refiriendo este último inciso Art. 2.2.d) del Real Decreto 636/1993 de 3 de mayo es una reiteración de la no disponibilidad de la responsabilidad penal, y evitar que mediante el arbitraje de consumo puedan eludirse. Sin embargo se lamenta de que sobre la responsabilidad civil derivada de delito se pacte todos los días, existiendo la posibilidad del Arbitraje común, y se mantenga la prohibición en el arbitraje de consumo , por la dicción literal del art. 31.1 de la Ley 26/1984. Se sugería por dicho autor que el proyecto de Real Decreto hiciera alguna referencia a la posibilidad de que la responsabilidad civil sí que fuera susceptible de arbitraje.

(25) ALVAREZ ALARCÓN, A El Sistema Español de Arbitraje de Consumo MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO Instituto Nacional de Consumo . Madrid 1999., Pág. 100

(26) CUÑAT EDO, V. “Las Juntas Arbitrales de consumo” en Perspectiva Jurídica del Arbitraje de Consumo AAVV Generalitat Valenciana (Consellería de Sanitat i Consum) 1ª Edición 1995, Pág

(27) CUÑAT EDO, V. “Las Juntas Arbitrales de consumo” en Perspectiva Jurídica del Arbitraje de Consumo AAVV Generalitat Valenciana (Consellería de Sanitat i Consum) 1ª Edición, 1995 pag 16-17

(28) Base de Datos Aranzadi marginal RTC 1991\62 Sentencia Tribunal Constitucional núm. 62/1991(Pleno), de 22 marzo Recurso de Inconstitucionalidad núm. 376/1985 y Conflicto positivo de competencia núm. 763/1985.

(29) El Secretario de la Junta Arbitral será el Secretario del Colegio Arbitral que se forme, con voz pero sin voto y deberá facilitar el soporte administrativo , siendo responsable de las notificaciones. En caso necesario , La Junta Arbitral podrá designar Secretario, entre personal al servicio de las Administraciones Públicas previamente nombrados al efecto por la Administración Pública de la que dependa dicha Junta. (Art. 11.4 RD 636/1993)

(30) Al no disponerse de Unidades de Mediación, este servicio no puede hacerse efectivo. Únicamente tiene la mediación Cataluña donde se da un solo proceso con dos estructuras mediación y arbitraje, se trata de un procedimiento similar al Portugués donde en el Centro de Arbitraje y Consumo el proceso se estructura en varias fases : Información, Mediación y Arbitraje. Si en la mediación se llega a un acuerdo éste es elevado a Laudo con efectos de cosa juzgada. La Ley procesal portuguesa lo posibilita, el árbitro es un Juez de la carrera judicial. (Conferencia ofrecida por Don Luis Abellán Tolosa, Cap de Servei d'Arbitratge i Consum de la Generalitat Valenciana , en 2003 Universidad de Valencia, Departamento de Derecho Procesal)

(31) CORDÓN MORENO, F. En “Comentario Breve a la Ley de Arbitraje” Comentario al Art. 10 AAVV (Dirección Montero Aroca, J.) Editorial Civiltas S.A. Madrid 1990 pág. 65

(32) CUÑAT EDO, V. “Las Juntas Arbitrales de consumo” en Perspectiva Jurídica del ...
cit Pág .14

(33) ACOSTA ESTÉVEZ JB “Tutela procesal de los consumidores” Pág. 163 J.M.
BOSCH EDITOR, S.A. Barcelona 1995 Pág.163

(34) BARONA VILAR, S. “La tutela de los consumidores y usuarios”cit Pag. 32

(35) En cuanto al alcance de la forma escrita la doctrina no es pacífica mientras para unos tiene carácter constitutivo entre otros CORDÓN MORENO, F “Comentario Breve a la Ley de Arbitraje” cit Pág.52 , MARTINEZ VAZQUEZ DE CASTRO, L. “El convenio arbitral: especialidad en materia de consumo” Perspectiva Jurídica del Arbitraje de Consumo cit. Pág. 51 ALVAREZ SÁNCHEZ DE MOVELLÁN P “La anulación del laudo arbitral” Editorial Comares. Granada 1996 Págs 178 y siguientes. LORCA NAVARRETE A.M. “Tratado de Derecho de Arbitraje. “ Edita Instituto Vasco de Derecho Procesal, San Sebastián 2002, Pág. 87 . Para otros la forma escrita tiene simple valor probatorio CHILLON MEDINA J.M. y MERINO MERCHAN JF “ Tratado de Arbitraje privado interno e internacional” Editorial Civitas, Madrid 1991, pag. 164 y siguientes.

(36) MARTINEZ VAZQUEZ DE CASTRO, L “El convenio arbitral: especialidades en materia de consumo” en Perspectiva Jurídicacit Pág. 49

(37) ALVAREZ ALARCÓN, A El Sistema Español de arbitraje..... cit Pág. 177

(38) Art. 6.2 RD 636/1993 de 3 de mayo regulador del Sistema Arbitral de Consumo.

(39) Me remito a la memoria del año 2001, <http://www.consumo-inc.es>

(40) Datos consignados en la Memoria del Sistema Arbitral de Consumo 2002 del Ministerio de Sanidad y Consumo.

(41) Datos obtenidos de la Memoria del año 2001 y 2002 del I.N.C

(42) <http://www.congreso.es/Garcia-Arias>

(43) como señala BÁDENAS CARPIO , JM “El procedimiento arbitral de consumo” en Perspectiva Jurídica del Arbitraje de Consumo cit. Pág. 85 “Cuando actúan como vocales de la Junta Arbitral de Consumo no lo hacen en calidad de representantes procesales de las partes, sino en la condición de verdaderos jueces del litigio, esto es, en la de árbitros. Por mucho que cualquiera de los litigantes esté asociado a la organización que los ha designado en la Junta (a los vocales) no por ello pierden su condición de árbitros imparciales estando sujetos a la responsabilidad que establece el artículo 16 LA. ...La representación que ostentan no es una representación procesal, sino institucional, dirigida a constituir los órganos arbitrales.”

(44) ALVAREZ ALARCÓN, A “El Sistema Español de Arbitraje cit. Pag. 219

(45) LORCA NAVARRETE, A. M^a en “Tratado de Derecho de Arbitraje” cit. Pág 280 considera que “ la formulación del art. 21.1 no es procedimental o la propia de un principio de legalidad procedimental de inexcusable aplicación. Es en cambio procesal.... La

esencialidad sustantiva de los principios procesales supone a convergencia procedimental una vez respetada esa esencialidad sustantiva, ya que la esencialidad de esos principios es de derecho imperativo (ius cogens). Su inobservancia provoca la anulación del laudo arbitral.“

(46) Respecto al laudo arbitral vid BARONA VILAR, S “Comentario Breve Comentario al Art. 30 y ss cit. Pág. 159 y ss

BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA ESTÉVEZ JB “Tutela procesal de los consumidores” J.M. BOSCH EDITOR, S.A. Barcelona 1995

ALVAREZ ALARCÓN, A El Sistema Español de Arbitraje de Consumo MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO Instituto Nacional de Consumo . Madrid 1999

BARONA VILAR, Silvia. “Solucion extrajudicial de conflictos” . Editorial Tirant Lo Blanch.Valencia 1999,

BARONA VILAR Silvia “La tutela de los consumidores y usuarios en la nueva Ley de Enjuicimiento civil”, Tirant lo Blanch, 2002,

BARONA VILAR S. En “Comentario Breve a la Ley de Arbitraje” Comentario al Art. 37 AAVV (Dirección Montero Aroca, J.) Editorial Civiltas S.A. Madrid 1990

BERNARDO SAN JOSE, A. “Arbitraje y jurisdicción incompatibilidad y vías de exclusión” Editorial Comares Granada 2002

BOLDO RODA, C. “El arbitraje institucional” en Perspectiva Jurídica del Arbitraje de Consumo AAVV Generalitat Valenciana (Consellería de Sanitat i Consum) 1ª Edición 1995.

CUÑAT EDO, V. “Las Juntas Arbitrales de consumo” en Perspectiva Jurídica del Arbitraje de Consumo AAVV Generalitat Valenciana (Consellería de Sanitat i Consum) 1ª Edición 1995

LORCA NAVARRETE, A. Mª “Tratado de Derecho de Arbitraje “. Edita Instituto Vasco de Derecho Procesal . San Sebastián 2002

MARTINEZ GARCIA, E. “El Arbitraje en el marco de la Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil”. Editorial Tirant Lo Blanch. Valencia 2002

MARTINEZ VAZQUEZ DE CASTRO, L. “El convenio arbitral: especialiad en materia de consumo” Perspectiva Jurídica del Arbitraje de Consumo AAVV Generalitat Valenciana (Consellería de Sanitat i Consum) 1ª Edición 1995.

MEJIAS GOMEZ, Juan Francisco “ Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos.” Evitación del proceso. AAVV Cuadernos de Derecho Judicial. Madrid 1998,

PEDRAZ PENALVA E. “El proceso y sus alternativa”, Arbitraje, Mediación y Conciliación..AAVV. Cuadernos de Derecho Judicial. 1995

VINYAMATA E. “ Manual de Prevención y resolución de conflictos” Editorial Ariel S.A.,
Barcelona 1ª reimpressão abril 2002

<http://www.congreso.es/Garcia-Arias>

Disponível em:<
http://www.ripj.com/art_jcos/artjuridicos/art.12_13_14/13TUTELA%20EFECTIVA%20Y%20ARBITRAJE%20DE%20CONSUMO.mht Acesso em.: 18 out. 2007.