

**UNIVERSIDAD DE
MURCIA**



FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

PROGRAMA DE DOCTORADO EN INTERVENCIÓN SOCIAL Y MEDIACIÓN

TESIS DOCTORAL:

**“EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO COMO MECANISMO EFECTIVO EN
LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE CONSUMIDORES Y EMPRESARIOS, EN MÉXICO Y
ESPAÑA”**

AUTOR:

JOSÉ GUADALUPE STEELE GARZA

DIRECTOR:

ENRIQUE PASTOR SELLER

MURCIA, 2012

CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	viii
ABREVIATURAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1 METODOLOGÍA.....	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2 OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4 MÉTODO.....	18
1.5 FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN JURÍDICA.....	19
CAPÍTULO 2.....	20
2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ARBITRAJE.....	20
2.1.1 LA LEY DE LAS XII TABLAS.....	23
2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ARBITRAJE EN ESPAÑA.....	30
2.2.1. EL FUERO JUZGO.....	30
2.2.2. EL BREVIARIO DE ALARICO.....	31
2.2.3. FUERO REAL.....	32
2.2.4. ARBITRAJE EN LAS SIETE PARTIDAS.....	33
2.3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ARBITRAJE EN MÉXICO.....	50
CAPÍTULO 3.....	69
3.1. LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS COMO ACCESO DE JUSTICIA EN EL CONSUMO.....	69
3.1.1 ARBITRAJE EN LAS RELACIONES DE CONSUMO.....	77
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....	82

3.1.2.1	Voluntariedad.....	82
3.1.2.2	Vinculante y ejecutivo.....	84
3.1.2.3	Eficacia en el procedimiento y su celeridad.....	85
3.1.2.4	Economía monetaria del procedimiento arbitral.	88
3.1.2.4	Principios de contradicción, audiencia y de igualdad.	90
3.1.2.5	Independencia y responsabilidad de los árbitros.	91
3.1.2.6	Especialización.....	92
3.1.2.7	Confidencialidad.....	92
3.1.2.8	Modernidad.....	92
3.1.2.9	Principio de independencia.....	93
3.1.2.10	Principio de transparencia.	95
3.1.2.12	Principio de eficacia.	97
3.1.2.13	Principio de legalidad.	98
3.1.2.14	Principio de libertad.	98
3.1.2.15	Principio de representación.	99
3.1.2.16	Imparcialidad.....	102
3.1.2.17	Transparencia.....	103
3.1.2.18	Eficacia.....	104
3.1.2.19	Equidad.....	105
3.2.	LA MEDIACIÓN EN EL CONSUMO	107
3.3.	LA CONCILIACIÓN EN EL CONSUMO	116
3.4.	LA NEGOCIACIÓN EN EL CONSUMO	124
3.5.	LA TRANSACCIÓN EN EL CONSUMO	127
CAPÍTULO 4.....		131
4.1	REGULACIÓN NORMATIVA	135
4.2	EL REAL DECRETO 231/2008, DE 15 DE FEBRERO, POR LO QUE SE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.	141
4.2.1	Ámbito de aplicación.	141
4.2.2	Materias objeto de arbitraje de consumo.	143
4.2.3	Organización del sistema arbitral de consumo.	144

4.2.4	Comisión de las juntas arbitrales de consumo.	147
4.2.5	El consejo general del sistema arbitral de consumo.	148
4.2.6	Los órganos arbitrales.	148
4.2.7	Abstención y recusación de los árbitros.	149
4.2.8	Convenio arbitral.	153
4.2.9	Oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo.	156
4.2.10	Procedimiento arbitral.	157
4.2.11	Causas de inadmisión de solicitudes de arbitraje de consumo.	160
4.2.12	Iniciación del procedimiento.	160
4.2.13	Mediación en el procedimiento arbitral.	161
4.2.14	Designación de los árbitros y acumulación de procedimientos.	164
4.2.15	Principios del procedimiento arbitral de consumo.	166
4.2.16	Procedimiento de Conciliación.	172
4.2.17	Reconvención y modificación de las pretensiones de las partes.	174
4.2.18	Audiencia en el procedimiento arbitral y su notificación.	175
4.2.19	Prueba.	176
4.2.20	Falta de comparecencia e inactividad de las partes.	178
4.2.21	Terminación de las actuaciones y laudo.	179
4.2.22	Plazo para dictar el laudo.	182
4.2.23	Arbitraje de consumo electrónico.	185
4.2.24	Arbitraje de consumo colectivo.	189
4.2.25	La anulación del laudo arbitral de consumo.	190
CAPÍTULO 5.		194
5.1	LA EXPERIENCIA ESPAÑOLA EN EL ARBITRAJE DE CONSUMO.	194
5.2	ANTECEDENTE HISTÓRICO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.	196
5.3	JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO.	201
5.4	OFERTA PÚBLICA EMPRESARIAL.	208
5.5	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.	215
5.5.1	LEGITIMACIÓN DE LAS ASOCIACIONES.	222
5.5.2	REGISTRO DE ASOCIACIONES.	226

5.6	EL PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....	230
5.6.1	La Reclamación	230
5.6.2	Mediación y Conciliación	232
5.6.3	Órgano Arbitral.	233
5.6.4	Audiencia Arbitral	234
5.6.5	Alegaciones.	235
5.6.6	Pruebas.	235
5.6.7	Laudo.....	236
5.6.8	Recursos.....	237
5.7	CASO PRÁCTICO DE UN LAUDO ARBITRAL DE CONSUMO	239
5.8	EL ARBITRAJE PRIVADO DE CONSUMO.....	248
CAPÍTULO 6.....		256
6.1	La Experiencia Mexicana en el Arbitraje de Consumo.	256
6.2	Antecedentes Históricos de la Procuraduría Federal del Consumidor.....	261
6.3	La Procuraduría Federal del Consumidor en su calidad de Árbitro.....	267
6.3.1	Consumidor.....	271
6.3.2	Proveedor.....	273
6.3.3	La personalidad de las partes.	273
6.3.4	Arbitraje por Antecedente.....	275
6.3.5	Arbitraje directo o por solicitud.....	275
6.3.6	Arbitraje independiente o privado en las relaciones de consumo.....	275
6.4	Del Desahogo del Procedimiento Arbitral en la Procuraduría Federal del Consumidor.	279
6.4.1	De la demanda y contestación.....	280
6.4.2	De las pruebas.....	282
6.4.3	De las audiencias.....	283
6.4.4	De las promociones.....	284
6.4.5	De las notificaciones.	285
6.4.6	Del cómputo de plazos.	286

6.5	Reglas del Procedimiento Arbitral ante la Procuraduría Federal del Consumidor.	286
6.5.1	Primera. Demanda y contestación.	286
6.5.2	Segunda. Representación.	287
6.5.3	Tercera. Incomparecencias.	287
6.5.4	Cuarta. Las pruebas.	288
6.5.5	Quinta. Prueba confesional.	289
6.5.6	Sexta. Prueba testimonial.	290
6.5.7	Séptima. Prueba pericial, designación de perito y honorarios.	291
6.5.8	Octava. Obligaciones de las partes para el desahogo de la audiencia de aceptación del cargo de perito.	292
6.5.9	Novena. Promociones.	292
6.5.10	Decima. Compuo de los plazos.	293
6.5.11	Decima primera. Regularización del procedimiento.	293
6.5.12	Decima segunda. Conclusión del arbitraje.	293
6.5.13	Decima tercera. Laudo.	294
6.5.14	Decima cuarta. Aclaración del laudo.	294
6.5.15	Decima quinta. Recurso de revocación.	295
6.5.16	Decima sexta. Audiencia de cumplimiento.	296
6.5.17	Decima séptima. Notificaciones.	297
6.5.18	Decima octava. Supletoriedad.	298
6.5.19	Del recurso de revocación.	298
6.5.20	Del laudo.	298
6.5.21	De la transacción.	301
6.5.22	De la audiencia de cumplimiento de laudo o transacción.	302
6.5.23	Incumplimiento de Laudo por parte del proveedor, procede a sancionarlo.	302
6.5.24	De la conclusión del arbitraje.	304
6.6	Gratuidad del arbitraje oficial.	304
6.7	Organización de Consumidores.	305
6.8	Marco jurídico en materia de Arbitraje de Consumo en la Procuraduría Federal del Consumidor.	312

6.8.1	Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor en materia de Arbitraje.....	312
6.8.2	Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.	314
6.9	Legislación supletoria en el arbitraje de consumo	316
6.10	Caso Práctico del Procedimiento Arbitral de Consumo.....	317
6.10.1	Antecedentes de la Controversia	318
6.10.2	Negocio Arbitral	319
6.10.3	Reglas Arbitrales.....	320
6.10.4	Laudo Arbitral.....	321
6.10.5	Juicio de Amparo Indirecto ante el Juez de Distrito	322
6.10.6	Recurso de Revisión ante el Tribunal Colegiado	322
6.10.7	Audiencia de Cumplimiento de Laudo	324
	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	325
	BIBLIOGRAFÍA	343

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadísticas de Experiencia Piloto en Arbitraje de Consumo en España	1988
Tabla 2. Evolución del Número de Solicitudes de Arbitraje (1994-2007)	2000
Tabla 3. Juntas Arbitrales Autonómicas	2055
Tabla 4. Juntas Arbitrales Provinciales	2066
Tabla 5. Juntas Arbitrales Municipales.....	2077
Tabla 6. Juntas Arbitrales de Mancomunidad.....	2088
Tabla 7. Evolución de Incorporación a la Oferta Pública (2000-2006).....	2122
Tabla 8. Estadísticas de Arbitraje de Consumo en la Procuraduría Federal del Consumidor	2666

AGRADECIMIENTOS

Al concluir un trabajo tan arduo como el desarrollo de una tesis doctoral se siente la satisfacción del deber cumplido y de las aportaciones logradas en el trabajo solitario de la investigación, después de todo lo anterior resulta la reflexión y análisis que la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, es para mí un verdadero placer dedicar este espacio, expresándoles mi agradecimiento:

A **Jesús** nuestro Señor, este ser todo poderoso e omnipotente por otorgarme la capacidad del pensamiento, la experiencia del saber y por conducirme espiritualmente a alcanzar mis metas, pero sobre todo el estar conmigo en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis **Padres** y a mis **12 Hermanos** que a través de la convivencia diaria me enseñaron los valores de la familia y los principios éticos del hombre en la sociedad, pero más aun aprendí la aplicación de los mecanismos alternos de solución de conflictos en la cotidianidad de las diferencias con ellos.

A mi esposa **Leonor** y a mis hijos **Pepe, Adrián y Dereck**, por su apoyo incondicional, comprensión, paciencia, y entendimiento, son co-participes de este momento cumbre, sin ellos hubiera sido imposible concluir esta meta, siempre una familia unida, fuerte, alentadora, son motores y ejes fundamentales para seguir creciendo, gracias por existir y estar conmigo en todos los momentos importantes de mi vida.

Al **Dr. Francisco Javier Gorjon Gómez** de manera especial y sincera a quien le tengo un profundo respeto y admiración, además de ser una persona transparente, motivadora, entusiasta y siempre con el ánimo de servir y ayudar. Gracias Dr. Gorjon por confiar en mí, por haber dado un rumbo distinto a mi vida, reorientándome a la docencia y formación en la investigación, sin su apoyo difícilmente hubiera alcanzado todas y cada una de las metas obtenidas a lo largo de estos años.

A la **Dra. Karla Annett Cynthia Sáenz López de Gorjon Gómez**, detrás de un gran hombre hay una gran mujer, gracias por siempre y por todo el apoyo otorgado, la cual no se puede concebir sin la siempre y oportuna de sus acertadas participaciones.

Al **Dr. Enrique Pastor Seller**, por aceptarme para realizar esta Tesis Doctoral bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas, su seguimiento y supervisión, ha sido un aporte invaluable, siempre enmarcado en su orientación objetiva en sus atinadas correcciones, pero sobre todo su compromiso y responsabilidad con su alumno, Gracias Dr. Pastor le reitero mi total agradecimiento y un honor que usted aceptara ser mi Director de tesis.

A los **Doctores Paris Alejandro Cabello Tijerina y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez**, por su amistad y colaboración en todo este proceso desde su inicio hasta la fecha, gracias por estar siempre al pendiente y dispuestos a apoyarme.

Al **Dr. José Luis Prado Maillard**, Director de la **Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León**, así como a los **Maestros y Alumnos de la institución académica**, quien de forma directa e indirecta estuvieron apoyando en lograr este objetivo final.

A la **Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, España** por acogerme en su seno y darme la oportunidad de lograr este momento, en especial a la **Doctora María Paz García Longoria**.

Por último, debo agradecer a los **Miembros del Tribunal** y a los **Revisores de esta tesis**, por haberse tomado el tiempo de leer y entender este trabajo de investigación. Sin su colaboración no hubiera pasado de la ponencia al acto final.

A Todos mis **compañeros y amigos** inmersos en este logro que esta por culminar. Muchas gracias.

ABREVIATURAS

AAP/AAAP	—	Auto/s de la Audiencia Provincial
A.C.	—	Asociación Civil
AC	—	Arbitraje de consumo
ADC	—	Anuario de Derecho Civil
ADICAE	—	Asociación de Bancos Cajas y Seguros
ADR	—	Alternative Dispute Resolution
ADR	—	Sistema alternativo de solución de controversias (Alternative Dispute Resolution)
AEADE	—	Asociación Europea de Arbitraje de Derecho y Equidad
AP/AAPP	—	Audiencia Provincial / Audiencias Provinciales
AP	—	Audiencia Provincia
ARD	—	Anterior Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, regulador del Sistema Arbitral de Consumo (derogado)
ART.	—	Artículo
ASGECO	—	Asociación General de Consumidores
ATC	—	Auto del Tribunal Constitucional.
AUC	—	Asociación de usuarios de Comunicación
BOC	—	Boletín Oficial de las Cortes
BOE	—	Boletín Oficial del Estado
CABE	—	Confederación de Asociaciones de Vecinos y Usuarios de España
CC	—	Código Civil
CCOM	—	Código de Comercio
CE	—	Comunidad Europea
CE	—	Constitución Española
CE	—	Constitución española
CEACCU	—	Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios

CECU—	Confederación de Consumidores y usuarios
CEE—	Comunidad Económica Europea (Hoy Comunidad Europea)
CEMASC —	Centro Estatal de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos
CGPJ—	Consejo General del Poder Judicial
CNUDMI—	Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional
CNY—	Convenio de Nueva York
CONAMED —	Comisión Nacional de Arbitraje Médico
CONDUSEF —	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
CP—	Código Penal
DOCE—	Diario Oficial de las Comunidades Europeas
DOF—	Diario Oficial de la Federación
EE.UU. —	Estados Unidos de América
EM—	Exposición de Motivos
FACUA—	Consumidores en Acción
FUCI—	Federación de Usuarios-consumidores Independientes
GAC —	Gestión Alternativa de Conflictos
GAD —	Gestión Alternativa de Disputas
HISPACOO—	Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios
INC—	Instituto Nacional de Consumo
INPC—	Índice Nacional de Precios al Consumidor
JAC—	Junta/s arbitral/es de consumo
JM—	Juzgado/s de lo Mercantil
JPI—	Juzgado/s de Primera Instancia
LA—	Ley de Arbitraje
LADP—	Ley de Arbitraje de Derecho Privado de 1953 (derogada)
LAECSP—	Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios
LC—	Ley Concursal

LCGC—	Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación
LCSP—	Ley de Contratos del Sector Público
LEC—	Ley de Enjuiciamiento Civil
LEC—	Ley de Enjuiciamiento Civil (Ley 1/2000, de 7 de enero)
LECRIM—	Ley de Enjuiciamiento Criminal
LFE—	Ley de Firma Electrónica (Ley 59/2003, de 19 de diciembre)
LGDCU—	Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios
LGT—	Ley General de Telecomunicaciones
LJCA—	Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa
LM—	Ley de Marcas (Ley 17/2001, de 7 de diciembre)
LMPCU—	Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios
LO—	Ley Orgánica
LMASC	Ley de Métodos Alternos de Solución de Conflictos
LOPD—	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos
LOPJ—	Ley Orgánica del Poder Judicial
LOPJ—	Ley Orgánica del Poder Judicial
LOTCC—	Ley Orgánica del Tribunal Constitucional
LOTT—	Ley de Ordenación de Transportes Terrestres
LOU—	Ley Orgánica Universitaria
LP—	Ley de Patentes (Ley 11/1986, de 11 de marzo)
LPI—	Ley de Propiedad Intelectual
LRJAP-PAC—	Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de
LSRL—	Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada
LSSI—	Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio
LSSICE—	Ley de la Sociedad de Servicios de la Información y del Comercio Electrónico (Ley 34/2002, de 11 de julio)
MARD —	Métodos Alternos para la Resolución de Disputas
MASC —	Métodos Alternos para la Solución de los Conflictos o Controversias
MASD —	Métodos Alternos para la Solución de disputas

MATC	—	Métodos Alternativos para la Transformación de Conflictos—
MATPC	—	Métodos Alternativos para la Transformación Pacífica de Conflictos
MCR	—	Marco Común de Referencia
MF	—	Ministerio Fiscal
MIPYMES	—	Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
NRD	—	Nuevo Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo
OCU	—	Organización de Consumidores y usuarios
OMIC/S	—	Oficina/s Municipal/es de Información del Consumidor
OMPI	—	Organización Mundial de la Propiedad Intelectual
ONG	—	Organismos no Gubernamentales
ONU	—	Organización de las Naciones Unidas por la Ley 23/2006, de 7 de julio
ONU	—	Organización de las Naciones Unidas
OPA/OPS	—	Oferta pública de adhesión / oferta pública de sometimiento
OSC	—	Organizaciones de la Sociedad Civil Procedimiento Administrativo Común
PROFECO	—	Procuraduría Federal del Consumidor Públicos
PYMES	—	Pequeñas y Medianas Empresas
RAC	—	Resolución Alternativa de Conflictos
RAD	—	Resolución Alternativa de Disputas
RD	—	Real Decreto
RDL	—	Real Decreto Legislativo
RDSAC	—	Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de consumo
REE	—	Revista de Estudios Europeos
RRGPI	—	Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual
RRM	—	Reglamento del Registro Mercantil (RD 1784/1996, de 19 de julio)
RVDPA	—	Revista Vasca de Derecho Procesal y Arbitraje
SAC	—	Sistema arbitral de consumo
SAC	—	Sistema Arbitral de Consumo
SAC	—	Sistema arbitral de consumo

SAP—	Sentencia de la Audiencia Provincial
SAP/SSAP—	Sentencia/s de la Audiencia Provincial
SAP/SSAP—	Sentencia/s de la Audiencia Provincial
SARC —	Sistemas Alternos de Resolución de Conflictos
SE—	Secretaría de Economía
SJM—	Sentencia del Juzgado de lo Mercantil
SJPI—	Sentencia del Juzgado de Primera Instancia
STC/SSTC—	Sentencia/s del Tribunal Constitucional
STC/SSTC—	Sentencia/s del Tribunal Constitucional
STJCE—	Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas
STS —	Sentencia del Tribunal Supremo
STS/SSTS—	Sentencia/s del Tribunal Supremo
STS/SSTS—	Sentencia/s del Tribunal Supremo
TC—	Tribunal Constitucional
TCE—	Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea o Tratado de Roma
TIC—	Tecnologías de la Información y Comunicación
TJCE—	Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas
TJCE—	Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas 13
TLC—	Tratado de Libre Comercio
TLCAN —	Tratado de Libre Comercio de América del Norte
TR—	Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los
TR—	Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias
TRLG— CU	Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se
TRLPI—	Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real
TRLSA—	Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas
TRLSA—	Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas
TS—	Tribunal Supremo
TUE—	Tratado de la Unión Europea

- UCE**— Unión de Consumidores de España
- UE**— Unión Europea
- UNAE**— Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España
- UNCITRAL**— United Nations Convention on International Trade Law
- UM**— Universidad de Murcia.
- UNESCO** — Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

INTRODUCCIÓN

El arbitraje de consumo es un concepto que equivale a una real justicia social que facilita a los protagonistas de un conflicto, hacer valer sus derechos sustantivos, constituyendo una vía alternativa de sometimiento voluntario de una cuestión determinada, renunciando a la llamada justicia jurisdicción judicial, este método alterno de justicia supera las numerosas barreras que les impone el tradicional proceso judicial como el costo del litigio, la lentitud en la resolución de sus pretensiones, la degradación en la calidad del servicio de justicia, la sobrecarga que abruma a los tribunales, la pésima organización, la ausencia de vocación de servicio, han ido generando en la población un sentimiento de profunda falta de confianza en la administración Judicial, aunado a lo anterior el desgaste económico y emocional. ” De tal forma que una vez presentado el conflicto en las relaciones o actos de consumo surge el problema de reflexionar cual es la vía idónea para solucionarlo”¹, en el arbitraje de consumo no es necesario que las partes en conflicto tengan conocimientos legales, simplemente sus derechos y obligaciones básicos, pues las instituciones que lo administran y desarrollan en España y México, son los encargados de facilitarles los detalles y formas de ventilar el asunto de que se trate, en un forma distinta de impartición de Justicia diferente a la que realizan los tribunales jurisdiccionales ordinarios que no responde ni se amolda a las necesidades y características de los conflictos que surgen en torno a las relaciones de consumo, pues simplemente se avocan a el desahogo del procedimiento y emiten la sentencia que se deja en manos de jueces y abogados “ con la complicación de un procedimiento, los tribunales intimidatorios de jueces y abogados prepotentes hacen que el individuo que quiere hacer valer su derecho se sienta perdido, prisionero, en un mundo extraño “ ² sin que el individuo tenga la oportunidad de participar en forma personal, lo cierto es que el arbitraje de consumo “sirve de cause, sobre todo y en presente, para solucionar controversias que difícilmente encontrarían solución a través de los tribunales, principalmente por su antieconomicidad”

¹ Lorca Navarrete Antonio María. Tratado de derecho de Arbitraje I, Instituto Vasco de Derecho Procesal, San Sebastián, 2001, pág. 1.

² Cappelletti Garth, Mauro. El acceso a la justicia. La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos, México, Fondo de Cultura Económica, 1ª Ed. en español 1996 pág. 12 y 19.

³ esta institución constituye un mecanismo, una vía mas que tiene el ciudadano de poder recurrir a él en busca de la solución de sus conflictos, siempre que se trate de derechos disponible. “Centradas, en este elemento, las reclamaciones de consumo canalizadas suelen ser de carácter netamente patrimonial y regularmente no absoluta la reclamación económica habitualmente es de menor cuantía.” Por este motivo, podemos afirmar que las reclamaciones de consumo entran en el concepto de “lo que denominamos *small claim*, de ahí se derivan la conveniencia del estado de proporcionar al ciudadano un mecanismo rápido y barato de resolución.”⁴

En el presente trabajo de investigación realizamos un recorrido del derecho comparado por las distintas normas nacionales de ambos países, que han permitido su desarrollo, justificación, regulación y sus efectos en el funcionamiento del sistema arbitral de consumo, advertimos además que profundizaremos en un estudio en los distintos capítulos del presente trabajo estudiando la doctrina existente, así como la jurisprudencia pero sobre todo el derecho comparado, que es una materia sobre la que se encuentra en constante reflexión y análisis en los principales ordenamientos españoles en función de su normativa para determinar si sus experiencias podrían ser adaptadas al entorno mexicano y viceversa que responde a las circunstancias actuales, tanto culturales como históricas y a la influencia de la globalización de ideas y de las formas alternativas de resolución de controversias, donde el valor de la tutela efectiva es la seguridad jurídica, a través de un medio mucho más rápido que el proceso judicial que comprendamos mejor su funcionamiento, su naturaleza jurídica, así como sus ventajas y desventajas con respecto al procedimiento ordinario.

³ Ruiz Jiménez José Ángel. Análisis crítico del sistema Nacional español de arbitraje de consumo, Instituto vasco de derecho procesal San Sebastián año 2007, pág. 121.

⁴ Viñals Barral Inmaculada. La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR, revista de d'internet dret I política, Universidad Oberta de Catalunya pag. 6 , año 2010

El arbitraje de consumo según Bernardo Cremades, lo considera como la panacea de los comerciantes para la resolución de sus controversias,⁵ a lo largo de la segunda mitad del siglo XX se ha ido produciendo importantes cambios en la estructura del mercado. Desde el punto de vista industrial, la producción en masa y las nuevas tecnologías logran una productividad que provoca una avalancha de bienes y servicios a ofertar en el mercado desde el punto de vista empresarial, la necesidad de enajenar bienes y servicios exige la aparición de nuevas fórmulas de contacto social y jurídico entre empresarios y consumidores, como el marketing, que provocan la mecanización y despersonalización de las relaciones que se dan en el mercado, y obviamente provoca el incremento de las relaciones de consumo como un fenómeno que surge de la necesidad prioritaria de los países de impulsar el comercio y convertirlo en una fuente de recursos incansables que trae como consecuencia lógica el aumento de relaciones entre ellos y posiblemente un incremento en el índice de fricciones, esto origina la necesidad de legislar ordenamientos normativos para la búsqueda de soluciones en el consumo surgiendo la figura del procedimiento arbitral en España y México como países de referencia en la presente investigación, “provocando posterior a su instauración cambios sustanciales en sus ordenamientos jurídicos, en su jurisprudencia, principalmente en España”⁶, que se ha tomado de punto de partida por su experiencia práctica y doctrinal para la realización de este estudio, para tal efecto habrá de confiarse al método comparativo, que busca la armonización de los derechos, sustentarla en un análisis comparativo, con base en “el método de derecho comparado, ya que se conforma como un excelente medio que utiliza el uso de los métodos alternos que conforman la presente investigación”⁷ y coadyuva a la finalidad de dar a conocer, no solo el material normativo del ordenamiento de que se trate, sino en términos generales en la realidad jurídica en plenitud de su significado, apoyándonos en su propia definición, la de “comparar un problema o una institución en

⁵ Cremades, Bernardo M. “La Nueva Cultura del Arbitraje Comercial” Conferencia sustentada en las Jornadas sobre El Arbitraje como Solución de Conflictos. Universidad San Pablo CEU. Madrid, 22 de Mayo de 1997. Pág. 53

⁶ Verdura y Tuells, Evelio. “La Ley Española de Arbitraje”. Conferencia sustentada en las Jornadas sobre El Arbitraje como Solución de Conflictos. Universidad San Pablo CEU, Madrid, 22 de Mayo de 1997. Pág. 54

⁷ En el transcurso de la investigación, nos hemos apoyado en apoyo en el método exegético, observando todos y cada uno de los problemas que suscita en los ordenamientos normativos en ambos países, de igual manera, se ha acudido, al método inductivo, para precisar cuáles son los inconvenientes de índole formal y funcional de esta pretendida ejecución.

varias órdenes jurídicas, con el fin de encontrar las diferencias y semejanzas de soluciones”.⁸ En todos los órdenes del conocimiento, en especial el jurídico, es útil y necesaria la comparación, es indudable que para adquirir la idea clara de un sistema cualquiera que sea tendremos de compararlo con otros u otros y precisar sus semejanzas y diferencias. En diversos sistemas jurídicos hay elementos comunes que responde a la relativa uniformidad que siguen los diferentes Estados en el desenvolvimiento de sus derechos, siendo este el caso de México y España, constituyéndose esto como uno de los fines del método comparativo, no tratándose solo de una unificación legislativa, sino mejorar el conocimiento de los derechos que se cotejan.

Se acentúan la necesidad de su utilización, “cuando se quiere indagar y conocer el derecho de un sistema jurídico”⁹, al examinar la jurisprudencia de sus tribunales, gran apoyo en el transcurso de este trabajo la que revoluciona el arbitraje en España, para intentar dilucidar la interpretación de la norma mexicana interna que carece de sustento jurisprudencial. Los ordenamientos estudiados, deberán ser por lo general contemporáneos, de tal manera que la investigación asume “un carácter sincrónico, esto es, analizar normas vigentes en el mismo tiempo, en distinto lugar”¹⁰, sobre todo cuando se trata de “una comparación bilateral, y esta circunscrita a temas concretos sobre la base de una problemática común”¹¹, lo que se conoce como microcomparación¹²,

⁸ Constantinesco, Leotin – Jean. *Intrioduzione al Diritto Comparato*. Edizione Italiana DI A. Procida Mirabellí, Lauroe R. Favelle, G. Giappichilli Editore. Torino, 1996. Pág.. 282.

⁹ Castán Tobeñas, J. *Reflexiones sobre el Derecho Comparado y el Método Comparativo*. Editorial Reus. Madrid, 1975. Pág. 91.

¹⁰ Lozano, Mario G. *Los Grandes Sistemas Jurídicos. Introducción al Derecho Europeo y Extranjero*. Versión castellana de Ruiz Miguel, Alfonso. DEBATE. Madrid, 1993. Págs. 311 – 313. La comparación entre normas de diferentes Estados, es una actividad regular o cotidiana, se parte de un derecho positivo, y se efectúan generalizaciones, según un procedimiento inductivo, lo que lleva al comparatista a analizar la letra de las disposiciones jurídicas y su efectiva aplicación, debido a que todos los sistemas de derecho presentan discrepancias, situación común en el derecho comparado.

¹¹ De Los Mosos, José Luis. “Perspectivas y Método para la Comparación Jurídica en Relación con el Derecho Privado Iberoamericano”. En RDP. Tomo LX. Madrid, octubre de 1976. Pág. 774.

¹² Pizzorusso, Alessandro. *Curso de Derecho Comparado*. Editorial Ariel Derecho. Barcelona, 1987. Pág. 88. La micro comparación confronta instituciones jurídicas particulares, comunes a ordenamientos diferentes o al menos confrontables entre ellos, para poner en evidencia las semejanzas y las diferencias que presenta la disciplina aplicada a ellos en los distintos países.

centrándonos en la institución del arbitraje¹³, dejando al margen la consideración Global de los ordenamientos implícitos, situado únicamente las normas que se relacionan con el procedimiento arbitral, desde el punto de vista científico, los elementos que en nuestra opinión sitúa a España como una elección acertada para el estudio comparado, es por una parte, la existencia de relaciones tanto históricas como actuales, que han contribuido a la evolución del arbitraje en México, por otra, la concurrencia de una serie de conceptos análogos legales y doctrinales, que hacen a nuestros derechos hermanos en los avatares jurídicos nacionales e internacionales del arbitraje, de igual manera, la experiencia antes mencionada convierte la comparación en un punto de partida, para la mejora de tendencias y métodos en la utilización del procedimiento, en ambas naciones. Esto nos permitirá realizar consideraciones de "*lege feranda*"¹⁴ según la Práctica española y mexicana, apoyados por el método comparativo. En la práctica habitual éste es de primera importancia, debido a que los legisladores nacionales se valen de la investigación comparatista con miras a una mejor interpretación del derecho nacional, o bien, para reformarlo o para unificar el propio derecho con el de otros países, instrumento variantes que puedan ser de aplicación. Una de las características "del método del derecho comparado es prever futuras anomalías analizando ambos derechos, para evitar los problemas originados por la aplicación de un supuesto, o replantear su regulación por no considerar futuros efectos"¹⁵. El método comparado exige que deberá realizarse sobre sistemas jurídicos que por los principios de su civilización y por la técnica de sus juristas, estén emparentados con el país cuyo derecho quiere mejorarse, en nuestro caso por tanto, es necesario conocer ambos derechos, utilizando no sólo "el método exegético, debido a que nos limitaría, implicando no conocer debidamente el otro derecho, su formación y aplicación".¹⁶

¹³ Sánchez de la Torre, Ángel. "El Origen del Arbitraje: Una Hipótesis". En Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid. Número 79. Madrid, 1987. Págs. 353 – 375.

¹⁴ Expresión latina que significa "para una futura reforma de la ley", o "con motivo de proponer una ley". Es decir, recomendación que debe ser tenida en cuenta como conveniente en una próxima enmienda legislativa.

¹⁵ Viñals Barral. Op. Cit. Numeral 4. pag 58

¹⁶ David René. Tratado de Derecho Civil Comparado. Introducción al Estudio de los Derechos Extranjeros y al Método Comparativo. Editorial EDESA. Madrid, 1953. Págs. 9 – 11.

La presente investigación se ha dividido en cinco partes, la primera referente al planteamiento de la presente investigación, sus objetivos generales y específicos, así como también el método aplicable en la realización la presente obra, que conlleva a desarrollar la medula de la investigación desde un punto de vista didáctico. La segunda abundaremos en los antecedentes históricos del arbitraje en España y México, su evolución a lo largo de la historia de la humanidad. Aunque no sea exhaustiva, nos permita exponer de forma breve y concisa los hechos e influencias que derivaron desde sus orígenes que se asocian con el momento en que el hombre inicia su convivencia social, surgiendo intereses y opiniones divergentes sobre un mismo asunto, los conflictos en principio se resolvían apelando la fuerza o la ley del talión y conforme la civilización avanzaba era necesaria la intervención de un tercero que contara con la respetabilidad y credibilidad de las partes en conflicto para resolver sus diferencias, estos personajes regularmente recaía en el jefe de la tribu, el anciano, sacerdote o la persona que tuviera la más alta investidura, e incluso puede afirmarse que la figura del arbitraje nace como la primera forma de administrar justicia al no existir un sistema judicial oficial organizado, las personas acudían y otorgaban la potestad de un tercero con jerarquía, respeto y confianza, para la impartición de su justicia, en esta investigación nos remontamos a relatos de leyendas místicas que narran que los conflictos entre héroes mitológicos eran resueltas por terceros sabios que en su calidad de árbitros determinaban la contienda, asimismo viajamos a dar un paseo mental sobre pasajes bíblicos en donde se narran que las controversias eran resueltas por árbitros e incluso incluimos en esta obra el pensamiento aristotélicos que aluden al arbitraje, también abordamos sus orígenes, en donde se ha señalado que la institución del arbitraje en Roma, adquirió raíces propias y de manera más concreta en la ley de las XII Tablas o también llamada Ley de Igualdad Romana, en el cual contenían las normas para regular la convivencia romana, luego entonces incursionamos en el fuero juzgo, el Breviario de Alarico, al fuero real, pasando por las partidas, Ley de Madrid, la Nueva recopilación las ordenanzas de Bilbao, la Novísima recopilación de leyes de España, la Constitución española denominada *La Pepa en Cádiz*, la ley de Enjuiciamiento Civil hasta la normativa actual del arbitraje en ambos

países, donde nos percatamos en el transcurso de la investigación como el derecho español influyó al mexicano, antes y durante la codificación mexicana, de igual manera se valora el avance del arbitraje e identificando a la vez, como fueron sorteados los obstáculos que se presentaron en su desarrollo para finalmente incorporarlos en sus respectivas normativas.

La tercera parte, tiene por objeto el estudio de los mecanismos alternos de solución de conflictos en cuyo seno se conjugan las distintas *Alternative Dispute Resolution* en este sentido, se analiza tanto el arbitraje de consumo en sentido estricto, indicando sus principales características implícitas como la voluntariedad, ejecutividad, eficacia, gratuidad, los principios de contradicción, audiencia e igualdad, especialidad y confidencialidad de los cuerpos arbitrales así como la mediación y la conciliación que tienen un lugar dentro del mismo procedimiento arbitral de consumo como “acceso a la justicia”¹⁷ en el consumo, realizando una puntual definición con sus características particulares, estamos ante instituciones cuya diferencia fundamental radica en el grado de intensidad de intervención del tercero, de modo que mientras en la conciliación el tercero pretende que las partes alcancen el acuerdo entre ellas considerando algunas alternativas o propuestas como medidas persuasivas, integradoras e incluso disuasorias que tiendan a concretar y en su caso, posibilitar una solución de consenso entre ellas; por su parte, la mediación implica la utilización de técnicas, habilidades y destrezas que tiendan a facilitar la comunicación entre los conflictuados sin la facultad de persuasión, es decir guiar a las partes en la búsqueda de la solución que, desde la cesión de intereses contrapuestos, lleve a una posición común que, en todo caso, implique una desaparición, o cuanto menos suavización de la crispación, lo cierto es que las partes son los que determinan la resolución del conflicto, siempre y cuando el acuerdo se encuentre dentro

¹⁷ El derecho de acceso a la justicia se configura como una garantía fundamental con reconocimiento nacional e internacional en el ámbito regional y universal. Este ha sido reconocido en la Convención Americana sobre Derechos Humanos en los artículos 8 y 25 y en el artículo XVIII de la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre. Asimismo, conviene señalar que en otras sentencias y Opiniones Consultivas, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha hecho referencia a las obligaciones del Estado en relación a la efectividad del derecho de acceso a la justicia; aspectos que las partes de la Convención Americana de Derechos Humanos deben tomar en cuenta para cumplir con las obligaciones generales del artículo 1 y 2 del tratado en mención y garantizar este derecho reconocido en la Convención.

de la legalidad. “Podrán existir otras definiciones de las diferencias entre la Mediación y Conciliación pero la anterior se ajusta a los conceptos doctrinales existentes.”¹⁸ Asimismo también definimos la negociación y transacción como forma de resolución de conflictos en donde los participantes deciden lograr un acuerdo que ponga fin en los mejores términos a resolver sus diferencias, abordando indudablemente las características bondades y ventajas en su utilización y todo ello a la luz de la normativa reguladora del sistema español de arbitraje de consumo el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo. “El arbitraje, la mediación y la conciliación son las ADR que han mostrado un especial interés en el ámbito del consumo, el Estado Español se decantaba y abogaba especialmente por la primera vía desde la experiencia piloto en la década de los ochenta del siglo pasado; postura que se ha reafirmado recientemente con el Real Decreto, pero ello no significa que aquel haya descuidado las otras dos figuras, puesto que ha articulado un sistema arbitral de consumo en que ambas están presentes.”¹⁹ Ahora bien, el éxito de los métodos alternos aludidos depende sustancialmente de factores múltiples y variables de modo que los mejores resultados se obtendrán mediante una combinación apropiada a las circunstancias, es decir depende en esencia del entorno de confianza de la institución arbitral que lo administra así como el tercero neutral que los asista. “El fenómeno del consumo, encierra una aguda complicación, de ahí que la ley, intenta poner a disposición la mejor y más posible cobertura, del vasto espectro de conductas a regular, que se derivan de la gran diversidad de las cuestiones vinculadas a las relaciones de consumo.”²⁰

Estos nuevos instrumentos de actuación, lo que se busca responder mejor a las necesidades actuales de una sociedad moderna, no puede orientarse de forma monopólica a la acción de la justicia tradicional, sino que debe considerar las diversas posibilidades que se presentan para solucionar los conflictos intersubjetivos, y ver cuál

¹⁸ Barona Vilar Silvia. Solución extrajudicial de conflictos: Alternative Disputes Resolution (ADR) y Derecho Procesal. Valencia: Tirant lo Blanch, 309 pág. 81. Año 1999

¹⁹ Marcos Francisco Diana. El arbitraje de consumo como medio extrajudicial de resolución de conflictos en la normativa española. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Sección: Ensayos Año 18 - Nº 1, pag 242. Año. 2011.

²⁰ Zambrano Veintimilla Carlos. El arbitraje de consumo como alternativa de solución de conflictos en materia de defensa al consumidor. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil pág. 126, año 2010.

puede resultar más adecuada para cada tipo de litigio, lo que resulta que todos aquellos involucrados en un conflicto mientras tengan la capacidad de pensamiento y de razonamiento pueden solucionar una controversia o ayudar a otros a que solucionen, lo único que se requiere es que ambos estén de acuerdo, es decir tener la voluntad o la autodeterminación en buscar soluciones a su conflicto, no es algo extraño que nuestra propia naturaleza biológica se encuentra en la aptitud para interactuar con las personas lo logramos a veces en la cotidianidad ya que sin darnos cuenta mediamos, conciliamos o arbitramos, así, una manera efectiva de abordar los mecanismos alternativos de solución de controversias se sustenta en ser flexible y rechazar lo que no funciona y complica las relaciones. Los mecanismos alternativos de solución de controversias giran en función del lenguaje como medio para comunicarse.

En la cuarta parte se analiza el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por lo que se regula el sistema arbitral de consumo español como fuente principal normativa de resolución de conflictos entre consumidores y usuarios y las empresas o profesionales realizando una disquisición del articulado desde su ámbito de aplicación hasta la anulación del laudo arbitral apoyado con doctrina y jurisprudencia aplicable a cada uno de los preceptos analizados, señalando entre los temas los límites y objeto del arbitraje es decir lo que se ha llamado “actos de consumo, que son los que relacionan a un empresario y a un consumidor y a través de los cuales este último adquiere un bien o un servicio para su consumo o uso final, sin integrarlo en un proceso productivo, en tanto que el empresario participa en la relación con todos sus caracteres de profesionalidad,”²¹ en ese mismo tenor señalamos que no todas las controversias pueden ser sometidas al presente método alterno, sino reiterando únicamente aquellas que se susciten como consecuencia de la perfección o realización de actos de consumo en el que la parte afectada llamada consumidor y usuario sea el destinatario final de los bienes y servicios adquiridos, así como la responsabilidad de su administración que recae en la competencia exclusiva del

²¹López Marín M. J. , “Objeto y límites del arbitraje de consumo”, Revista Jurídica de Castilla-La Mancha, , nº 39, pág. 2.año 2005

Estado para su organización y establecimiento. Esta acertada normativa como lo exponemos pretendió que sea realmente de interés para los consumidores y usuarios y que sirva para equilibrar su débil posición, sin que para ello sea lesivo a los empresarios o proveedores, esto es, un sistema donde prevalezca la objetividad al momento de resolver la controversia entre los contendientes del conflicto, además como lo señala el real decreto es de incrementar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema, como presupuestos necesarios para reforzar la confianza de las empresas o profesionales y consumidores o usuarios otorgándoles certeza jurídica a este sistema extrajudicial de resolver los conflictos. Además de que la transparencia en las acciones de impartición de justicia es de suma relevancia y trascendente importancia por ello es conveniente que el procedimiento administrativo tenga una mayor apertura a fin de facilitar el conocimiento y la evaluación, de una manera más directa.

La quinta parte de la investigación la constituye la experiencia Española en el arbitraje de consumo. Es innegable que el sistema arbitral de consumo español ha tenido un exitoso grado de aceptación como mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos. Las Administraciones Públicas han sabido atraer a los empresarios al arbitraje de consumo, y consta que año tras año crece el número de controversias sometidas al arbitraje, lo anterior conforme a las estadísticas que se presentan en el presente trabajo. Por otra parte, el sistema español, con sus luces y sus sombras, ha servido de inspiración por su auge habida cuenta de la amplia implantación del sistema y de las enormes bondades y ventajas que el mismo ha traído a empresarios y consumidores para la resolución de quejas y reclamaciones, en esta tesitura en este capítulo realizamos un recorrido desde los antecedentes históricos de la experiencia arbitral, su desarrollo y evolución desde su incorporación como prueba piloto, su estructura funcional así como también el rol que juegan los empresarios con la oferta pública de adhesión, los comerciantes tienen la opción de contribuir al fortalecimiento del método alternativo mediante la cual aceptan que las reclamaciones de los consumidores que se planteen como consecuencia de su actividad empresarial o profesional se resuelvan a través de este procedimiento

extrajudicial y voluntario. Asimismo en este capítulo entramos al estudio de otra figura como consecuencia del surgimiento de los intereses supraindividuales, aparecen y se desarrollan cuerpos sociales intermedios que organizadamente pueden conseguir de modo más efectivo la satisfacción de intereses o la consecución de fines que el ciudadano no puede obtener de modo aislado, nos referimos a las asociaciones de consumidores, definidas como grupos de ciudadanos con personalidad jurídica cuyo objeto social está vinculado con el fenómeno de consumo e incluso y desde su entorno han impulsado el arbitraje de consumo, lo cual ha merecido un exhaustivo estudio por sus implicaciones sociales en el mercado del consumo. Posteriormente agotamos en forma práctica el procedimiento arbitral que se realiza en las Juntas arbitrales de consumo en todos sus etapas e incluimos un caso práctico en un afán de describir estrictamente su funcionamiento. Finalmente incluimos la actividad del arbitraje privado en lo referente a su legalidad, credibilidad y funcionamiento, sus pros y contras pero con independencia de lo anterior en la medida que se les reconozca su prestigio de confiabilidad, imparcialidad, neutralidad y demás valores éticos y morales que comentaremos en su oportunidad, su éxito y fracaso van a depender de todos los sujetos involucrados que administran el sistema, de tal manera que obrando con prudencia los sujetos arbitrables se incrementara su actuación optando las partes en conflicto a sujetar sus diferencias al procedimiento arbitral en forma privada. Y por último el sexto capítulo lo dedicamos a la experiencia mexicana del arbitraje de consumo, en lo referente en principio a sus antecedentes históricos de la Procuraduría Federal del Consumidor que nacen a partir del 5 de febrero de 1976, en el cual las relaciones de consumo no se encontraban equilibradas, pues la población consumidora se encontraba sujeta a la voluntad del comerciante o empresario, y que los abusos eran cotidianos y el intentar una acción ante los tribunales judiciales era costoso y tardado de ahí la necesidad de impulsar la Ley Federal de Protección al Consumidor que incluyo la figura del arbitraje la cual no a tenido la aceptación entre la ciudadanía pues se exponen gráficamente las estadísticas de su funcionamiento y según consta es mínimo la cantidad de asuntos que han aceptado arbitrar los consumidores y empresarios mexicanos. En este capítulo definimos los

sujetos que intervienen en el procedimiento arbitral, conforme a la normatividad vigente, como lo son el Arbitro, el consumidor y el proveedor, así como la forma de desahogo del procedimiento arbitral en su tramitación, en el que se incluyen las reglas a las que se someten las partes en conflicto con todos sus efectos y consecuencias, también incluimos la norma jurídica que regula las actuaciones arbitrales en la ley Federal de Protección al Consumidor y las normas de aplicación supletoria para su funcionamiento, otro sujeto importante que está regulado en la ley especial de consumo es el Arbitro privado reconocido por las autoridades federales pero lamentablemente ha tenido poca o nula participación en las controversias del consumo al igual que abordamos el estudio de las organizaciones de consumidores y su participación en la defensa de los derechos de los consumidores que de acuerdo a nuestra investigación su participación es mínima conforme a los datos arrojados, no obstante que la normatividad vigente le otorga facultades a la Procuraduría Federal del Consumidor para su organización y constitución. Por último incluimos en la presente investigación un caso práctico motivo de mi experiencia como árbitro de consumo en la Procuraduría Federal del Consumidor en el cual tuve la responsabilidad de administrar y ejecutar un procedimiento arbitral en todas sus etapas, resaltamos su importancia atípica por haber recorrido todas las instancias judiciales posterior a la emisión del laudo ante la inconformidad de uno de sus contendientes y que al final concluyo con el pronunciamiento del órgano Supremo de Justicia que resolvió en definitiva.

De esta forma la realización de ésta investigación ha sido sumamente ilustrativa e intensa, nos hemos percatado de los aciertos e inconsistencias de nuestras normativas, acentuando que son más los aciertos, sin embargo, queda un largo camino por recorrer la senda mexicana que es aún mayor que la española. México carece de una cultura arbitral, por la reticencia que existe por parte de la sociedad, lo que hace difícil el camino, sin embargo, hay fincadas esperanzas en el desarrollo del proceso arbitral de ahí la motivación del presente trabajo como una forma de difundirlo en los diversos entornos de la comunidad como podría ser campañas de adhesión al sistema dirigidas a los empresarios y de las partes intervinientes en el mercado y pieza clave en el

funcionamiento del sistema arbitral e incluir en esta captación de adhesiones al sistema aquellas empresas tras las cuales está la Administración, desempeñando una labor prestacional de servicios (por ejemplo asuntos de luz agua, etc.) bajo la forma de gestión directa, esto es con la intención de fomentar las adhesiones de estas empresas pertenecientes íntegramente a la Administración. El arbitraje de consumo sería una alternativa idónea y rápida para resolver las controversias derivadas de las relaciones de consumo al establecerlo como medio extrajudicial de resolución de conflictos, más aún con su carácter de gratuito y otra vía de acceso a una justicia sin dilaciones, con la finalidad de equilibrar las posiciones de cada una de las partes de manera eficaz, voluntaria y vinculante que puedan resolver sus controversias los participantes del conflicto en el menor tiempo posible, sin embargo estamos conscientes que no es un sistema perfecto que tiene algunas dificultades posibles de enmendar mismas que puntualizaremos en el desarrollo de la presente investigación, pero lo importante a todo lo anterior es el impulso de los gobiernos como política pública para el avance de esta noble forma de solucionar los conflictos en el derecho de consumo.

De todo lo anterior, nos hemos apegado al método comparativo y se han alcanzado resultados interesantes, analizando ambos derechos y su influencia, lo que nos indica, que hemos dejado al margen cualquier trivialidad o apasionamiento posible, por la lógica tendencia del autor de este trabajo, procurando ser lo más imparcial y objetivo posible. Pero, no podemos olvidar, que “la utilización del método comparativo encierra un riesgo, ya que el parecido entre las sociedades comparadas, nunca puede ser absoluto, por lo que las conclusiones a las que se llegan, siempre serán aproximadas y relativas”²², riesgo que asumimos, con el fin de contribuir a la mejora de nuestros derechos nacionales en el consumo entre España y México.

²² García Marín, José María y Otros. Derecho Histórico de los Pueblos de España. AGISA, Sexta Edición, Madrid, 1990. Pág. 47. En el mismo sentido y para ampliar los conceptos del Método Comparado, Consultar. Merryman, John Henry. “Fines, objeto y Método del Derecho Comparado”. En Boletín Mexicano de Derecho Comparado. Núm. 25 – 26. México, 1976. Págs. 65 – 92. V. Recasens Siches, Luis. “Nuevas Perspectivas del Derecho Comparado”. En Revista de la Facultad de Derecho de México. Tomo III. Número 10. México, 1953. Págs. 227 – 253. V. Tamayo y Solmarán, Ronaldo. “El Derecho Comparado, Técnica Jurídica, Dogmática o histórica Jurídica Comparada”. En Estudios en Homenaje a Héctor Fix-Zamudio. T.II. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México, 1988. Págs. 1355 – 1371 y obras citadas.

CAPÍTULO 1 METODOLOGÍA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los conflictos en las relaciones de consumo por mínimos que sean, son igual de importantes que los problemas generales que aquejan a las sociedades y muchos de esos conflictos quedan solamente en la experiencia del afectado, en sentido contrario otros acuden a la vía judicial a realizar sus reclamos que ya instaurado el conflicto produce insatisfacción de las partes contendientes, pues absorben la morosidad en la resolución, la degradación en la calidad del servicio de justicia, la carencia de fundamentación lógica de las sentencias, la sobrecarga de los tribunales y por ende sus costos, aunado que la sentencia que se pronuncie en muchas ocasiones no es lo que se esperaba o se había solicitado, de todo ello se genera en la población un sentimiento de profundo falta de credibilidad hacia las instituciones que administran la justicia, por lo tanto el sistema judicial no es lo más conveniente para resolver las controversias en las relaciones de consumo.

La presente tesis aborda la importancia de someter al arbitraje de consumo, los conflictos que resulten entre consumidores usuarios y empresarios, para tal efecto se realizan puntuales definiciones con sus características de los distintos métodos alternativos de resolución de conflictos en la que destacamos la Mediación y la Conciliación, para determinar su viabilidad como acceso a la justicia, haciendo especial referencia y estudio integral en el arbitraje de consumo. En esta obra se investigó los distintos ordenamientos que regula la norma especial en España y México respecto a sus bondades, ventajas, limitaciones y los campos de oportunidad proponiendo algunas adiciones de ambos sistemas con cambios concretos que deberían propiciarse para su instalación en los ámbito de su competencia resaltando los logros que se obtendrán de la instalación de una reforma al sistema en beneficio de la comunidad, se pretende presentar una perspectiva actual de los distintos métodos alternativos de disputas que resulten viables de aplicación a la luz de la legislación de ambos países, aunado a lo anterior se propone como política pública, el conocimiento, difusión y la utilización del

Arbitraje, Mediación y Conciliación como una forma distinta a la justicia tradicional, para hacerle frente a las divergencias que surjan en el intercambio de bienes y servicios, pues la diversidad de operaciones comerciales que se realizan día con día en nuestra sociedad ha supuesto que asuma un figura preponderante la resolución de conflictos mediante los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en especial el arbitraje de consumo, mencionado en principio algunas características de este sistema.

- Un sistema extrajudicial moderno considerado como una alternativa a la vía judicial.
- Es voluntario, no existe coacción para su sometimiento. La voluntad del consumidor reclamante se manifiesta en el documento en el que solicita el arbitraje y la del empresario o profesional reclamado en su aceptación al sometimiento o mediante una previa Oferta Pública de Adhesión.
- Es un sistema rápido para resolver problemas de consumo:
- Es un sistema Gratuito. La tramitación del arbitraje es gratuita para ambas partes, con la salvedad de las pruebas periciales que solicite cada una de ellas.
- Es un sistema en el que prevalece la igualdad entre las partes.
- Los órganos arbitrales se compone de tres árbitros, en algunos casos por su cuantía podrá ser designado un Arbitro único.

La ecuanimidad e igualdad hacia los protagonistas de un conflicto queda clara en la conformación del cuerpo arbitral, quedando constituido por un presidente designado por la Administración de consumo competente un árbitro de entre los propuestos por las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y un árbitro de entre los propuestos por las Asociaciones Empresariales, Ninguno de ellos representa ni defiende a las partes ni a sus respectivas asociaciones. La decisión arbitral (el laudo) es adoptada por mayoría. Si no hay acuerdo, decide el Presidente con su voto de calidad. Es importante aclarar que en México, la Profeco solo actúa un árbitro único.

Por todo lo anterior se destaca una diferencia abismal en la forma de solucionar el conflicto, a través del Arbitraje de Consumo en referencia a la vía judicial, pues en el sistema jurisdiccional tiene características muy particulares, por mencionar algunas:

- El juez monopoliza el proceso.
- El Juez interpreta la ley, nunca las necesidades de las partes.
- El juez no está especializado en la materia motivo del litigio.
- No hay flexibilidad en el procedimiento para buscar soluciones a los justiciables.
- Es un proceso lento y costoso.
- Por lo regular se pierde la relación comercial.

Luego entonces, detectamos que la problemática de la justicia judicial entre los consumidores y usuarios en el consumo y los empresarios, son las inconsistencias del procedimiento que conlleva defectos en la impartición de justicia, pues no cabe duda que son numerosas las controversias jurídicas que surgen en el ámbito del consumo y muchas de esos conflictos se quedan sin solución, de ahí detona la importancia de culturizar el sometimiento de los conflictos de consumo al arbitraje.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Analizar los sistemas arbitrales de consumo en España y México a partir de la Constitución de la República al elevar a un rango de máxima jerarquía normativa los derechos de los consumidores o usuario al incluirlos en el catálogo de derechos fundamentales. Señalando como el deber de toda autoridad de garantizar la efectiva aplicación de las normas constitucionales y de los derechos fundamentales, respetando las garantías mínimas del debido proceso. Asimismo se analiza la norma jurídica especial que regula el sistema arbitral de consumo, desde un ángulo exegético, de manera que podamos obtener respuesta a interrogantes tales como ¿cuál es el alcance de la Ley? ¿Cuál es la fuerza normativa de sus principios generales y cómo se relacionan estos principios con el sistema jurídico general principalmente con la Constitución de la República y leyes sustantivas del consumo. También investigaremos como el arbitraje de

consumo logro su instauración, su evolución y resultados, pretendiendo demostrar su importancia efectiva como una solución viable a la impetración de la justicia, pues un sistema legal que no garantiza la solución de los conflictos, incide en mucho en los problemas económicos y sociales de nuestra sociedad, por lo tanto se requieren de sistemas jurídicos modernos, competentes, actualizados y ágiles que faciliten la solución de controversias que se suscitan día con día, por lo tanto un de las formas para dirimir las controversias en las relaciones de consumo son los mecanismos alternos de resolución de conflictos.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar los ordenamientos jurídicos que refieren al consumo a partir de la Constitución General de la Republica y sus normas jurídicas especiales en lo relativo a su legalidad, comprensión, publicidad, difusión y uso del arbitraje en las relaciones de consumo, como un mecanismo alternativo para dirimir las controversias en la comunidad Española y Mexicana.
- Proponer la culturización a través de instituciones públicas y privadas para el conocimiento del Arbitraje de Consumo y de esta forma incentivar a los protagonistas de un conflicto el sometimiento al Arbitraje de Consumo, aprovechando su inmediatez, rapidez, eficacia y economía, pero sobre todo la confidencialidad, neutralidad e imparcialidad en que los árbitros especializados abordan el conflicto.
- La investigación estadística con el objeto de tener una visión más amplia del éxito del arbitraje de consumo en España y por el contrario el rezago en que se encuentra el arbitraje de consumo en México.
- El nivel de incidencia de violación a los principios e instituciones a los derechos fundamentales como eje esencial para el surgimiento de la protección efectiva de los derechos en el consumo que conlleva su posterior sometimiento a los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos.

1.4 MÉTODO

Para el desarrollo de nuestra investigación hemos utilizado el modelo de investigación de estudio de casos de tipo explicativo, descrito como aquel estudio en el que: *una investigación trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos, con el objetivo de presentar una relación completa y exacta de la realidad, donde no se puede, bajo ningún concepto, llevar a cabo la alteración de los datos, por lo que el investigador debe realizar un esfuerzo adicional para presentar fielmente toda la evidencia disponible*²³. Se investigaron las distintas normativas que regulan el procedimiento especial en México y España, respecto a sus bondades, ventajas, limitaciones y los campos de oportunidad, se analizan casos reales sin alteración alguna de variable, y de ello, se logra proponer algunas adiciones para ambos sistemas con cambios concretos y otorgando relevancia a los logros que se obtendrán de la instalación de una reforma legislativa al sistema, en beneficio de la comunidad. A lo largo de nuestro estudio hemos realizado análisis de datos de forma deductiva, es decir, partiendo de casos generales, se eleva a conocimientos particulares, es una forma de obtener consecuencias lógicas. El análisis normativo del arbitraje de consumo y su aplicación al conflicto entre los usuarios y empresarios, así como también en razonamiento de tipo inductivo, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales, se basa en la acumulación de datos cuya tendencia nos permite explotar o generalizar el comportamiento de los sistemas en estudio, la veracidad en sus conclusiones, se ven reafirmadas con la generación de más datos que apunten a la misma dirección, es decir los conflictos que se susciten entre usuarios y empresarios.

Se debe plantear su procedencia al sistema, conforme a la normatividad aplicable al tema y su complejidad.

²³ Yin, Robert K.; *Investigación sobre el Estudio de Casos: Diseño y Métodos*. Sage Publications. Cuarta Edición. Volumen 5. Estados Unidos, 2009, pág. 10.

Respecto a la investigación jurídica en el Arbitraje de Consumo, procederemos abordarlo desde distintos puntos de vista.

- Derecho comparado. Con especial énfasis en la macrocomparación al analizar las normas del arbitraje de consumo en España y México señalando las semejanzas y/o diferencias entre instituciones jurídicas o sistemas jurídicos.
- Método Histórico: analizar la evolución del sistema arbitral de Consumo hasta su incorporación en el Real decreto en España, en esta misma tesitura la regulación Mexicana. Lo anterior consiste en realizar aportaciones para mejorar la normatividad de los estados que conlleven a mejorar el futuro del Arbitraje de Consumo tratando de uniformar las normas que consolide los sistemas arbitrales de consumo en sus comunidades, de una manera objetiva y considerando la idiosincrasia de los pueblos.

1.5 FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN JURÍDICA

Permitirán ampliar la perspectiva del tema y obtener de las lecturas el conocimiento jurídico, considerando las fuentes principales como:

- Ley.- representa la fuente jurídica formal por excelencia, pues de ahí emana la plataforma para el estudio del tema a investigar, consiste en analizar los dispositivos legales de ambos Estados.
- Jurisprudencia.- es una fuente importante para la investigación pues las Sentencias que se han emitido en el arbitraje de consumo, han servido para orientar a los árbitros en sus decisiones, con el objetivo de mejorar y conducir el buen derecho.
- Doctrina.- es una fuente de consulta muy importante e inevitable, debido a que comprende la opinión crítica positiva y negativa de personas calificadas en el Arbitraje, de una manera u otra, influyen sobre el estado actual o futuro del sistema arbitral, con el objetivo de mejorar su funcionamiento o descartarlo como vía para la impartición de justicia en el consumo.

CAPÍTULO 2

2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ARBITRAJE

Cuando hablamos de la figura del arbitraje podemos decir que su existencia se remota desde épocas antiquísimas, los orígenes del arbitraje se asocian con el momento en que el hombre inicia su convivencia social, surgiendo intereses y opiniones divergentes sobre un mismo asunto, los conflictos en principio se resolvían apelando la fuerza o la ley del talión y conforme la civilización avanzaba era necesaria la intervención de un tercero que contara con la respetabilidad y credibilidad de ambas partes para resolver sus controversias, estos personajes regularmente recaía en el jefe de la tribu, el anciano, sacerdote o la persona que tuviera la más alta investidura, e incluso puede afirmarse que la figura del arbitraje nace como la primera forma de administrar justicia al no existir un sistema judicial oficial organizado, las personas acudían y otorgaban la potestad de un tercero con jerarquía, respeto y confianza, para la impartición de su justicia, por ejemplo existen relatos de leyendas místicas que narran que los conflictos entre héroes mitológicos eran resueltas por terceros sabios, pudiendo mencionar entre otros aquella leyenda de las doce tareas que por un lapso de diez años encomendaría el rey de la Argólida Euristeo a Hércules en la que en una de las tareas a desarrollar consistiría en la llamada *“ Los Establos del Rey Augias, rey de Elide, era el hombre que más ganado poseía en el mundo, los dioses habían hecho a sus rebaños inmunes a todas las enfermedades, y eran increíblemente fértiles. Pero Augias no había limpiado jamás sus establos, que esparcían un olor insoportable por todo el Peloponeso. Además la capa de estiércol sobre la tierra de los valles era tan gruesa que ya no podían labrarse para sembrar grano, Euristeo ordenó a Hércules limpiar aquello en un solo día, sonriendo al imaginar al héroe cargando el estiércol en cestos y llevandoselo sobre sus hombros. Heracles, sin mencionar el mandato de Euristeo, convino con Augias en que, si lograba limpiar todo aquello en un solo día, obtendría a cambio de la décima parte de los rebaños.*

Hércules derribó dos de las cuatro paredes de cada establo, tras lo cual desvió de sus cursos los ríos Alfeo y Peneo, consiguiendo que las aguas se llevasen todo el estiércol de los establos, así como el que cubría los valles. Pero Augias, al enterarse de que Euristeo ya había ordenado a Hércules limpiar sus establos, se negó a pagar lo acordado. Hércules pidió que el caso se sometiera a arbitraje, el hijo de Augias declaró ante los jueces árbitros que su padre había hecho un trato con Hércules, por lo cual Augias, lleno de cólera, desterró de Elide a su hijo y a Hércules, afirmando que los dioses de los ríos, y no él, habían realizado el trabajo. Euristeo, por su parte, no consideró el trabajo como uno de los diez, ya que Hércules había sido contratado por Augias"²⁴. Aun y cuando la decisión de los árbitros en esta leyenda mística es manipulada por el Rey Augias el desterrar al Hércules y a su hijo, lo relevante de la historia es que surgió la figura de un tercero que impuso una decisión, como una forma de resolver el conflictos e independientemente de su decisión final. En otro claro ejemplo en la que aparece el arbitraje en la mitología de la vieja griega, señala el maestro Ignacio Medina Lima, al mandato de Zeus, en ocasión de haberse suscitado una cuestión acerca de quien fuera la más bella, "Eris, la diosa de la discordia, envía una manzana de oro a la boda de Tetis y Peleo con la inscripción a la más bella. El motivo era porque no le habían invitado a dicha boda. Afrodita, Hera y Atenea se autoproclaman las más hermosas, pero sólo una podía serlo. Por ello, Zeus pide a Paris que haga de árbitro y que sea él quien elija a la más hermosa. En un principio Paris trató de declinar el mandato de Zeus pero al final acató la disposición, mandó que las tres diosas vinieran ante él y ordenó además, que para juzgar su belleza se le mostraran completamente desnudas, ellas obedecieron cada una a su turno en la forma más seductora posible, para tratar a su favor el juicio de Paris. Por su parte la diosa Hera trató de hacerle observar su impecable perfección estética lo prometió hacerlo señor del Asia con todas sus riquezas. Atena por su parte le aseguró que si el fallo le favoreciera lo convertiría en el más sabio, hermoso y fuerte de todos los hombres, capaz de vencer en todas las batallas. Finalmente Afrodita le ofreció a cambio del fallo a su favor lograr para él, el amor de Helena, delicada y sublime hija de Zeus y de Leda, a la que a pesar de ser

²⁴ www.disciplinasastrales.com.ar

*esposa de Menelao ella podía hacer que lo abandonara para entregarse a Paris. Éste arbitro designado, tras de realizar la difícil comparación entre las tres deidades concursantes por fin entregó la gran manzana de oro a la Diosa del amor, Afrodita. Y fue tan justa la decisión del árbitro en aquella ocasión, que desde entonces y a lo largo de los siglos Venus-Afrodita ha sido reconocida siempre como paradigma de la belleza femenina.”*²⁵. No obstante podemos advertir a modo de crítica constructiva que la decisión de París en su calidad de juzgador, tiene una peculiaridad, pues se excede en su mandato que le otorgo Zeus, ya que el objeto de la contienda o materia de la litis era resolver sobre quien era la más bella de las 3 mujeres, teniendo que analizar y valorar la belleza, escultura, inteligencia, agradable, estudios, dedicada etc, en la presente encomienda, sucede que París, valora y analiza lo que más le conviene a él cómo Arbitro, dejando de lado la materia a estudio, pero en fin eras practicas comunes de la época, lo rescatable de esta historia es el surgimiento de un tercero, en el que las partes en conflicto aceptaron la decisión del Juez-Arbitro en la responsabilidad de Paris, de ahí a lo que se ha llamado hasta en nuestros días el juicio de Paris, pero insisto que lo relevante de las anteriores mitologías es el surgimiento del arbitraje como una forma voluntaria de las partes en solucionar sus conflictos.

En este mismo orden de ideas en los pasajes bíblicos, aparece una cita que se presenta como un elemento importante en donde se narran que las controversias eran resueltas por árbitros, por ejemplo en el primer libro del antiguo testamento de la biblia llamado Génesis, *“relata, que Jacob y Iaván, con el objeto de impulsar este ultimo a aquel sobre el hurto de unos ídolos de su propiedad, propuso a Jacob, para justificar su inocencia que pusiera su equipaje a la vista de de mis hermanos y de los tuyos y sean ellos los jueces entre nosotros y que ellos decidan entre tú y yo”*²⁶. De nueva cuenta la toma de decisiones en los conflictos recae en la responsabilidad de terceros para proclamar el fallo.

²⁵ MEDINA LIMA Ignacio. *El arbitraje privado es nuestro derecho, en revista de la Facultad de Derecho de México, números 157-159 , pág. 158, UNAM, México, 1988.*

²⁶ BRISEÑO Humberto, *El Arbitraje en el Derecho Privado*, Imprenta universitaria México 1963, pág. 20

La Epístola de Pablo a los Corintios (Primera de Corintios 6: 1-7) y (3) el bien conocido juicio del Rey Salomón (I Reyes 3: 16-28), arbitrando en una disputa, que reproducimos: Y dijo el rey: Traedme un cuchillo. Y trajeron al rey un cuchillo. En seguida el rey dijo: Partid por medio al niño vivo, y dad la mitad a la una y la otra mitad a la otra. Entonces la mujer cuyo era el hijo vivo, habló al rey porque sus entrañas se le conmovieron por su hijo) y dijo: ¡Ah, señor mío! dad a ésta el niño vivo, y no lo matéis. Más la otra dijo: Ni a mi ni a ti; partidlo. Entonces el rey respondió, y dijo: Dad a aquélla el hijo vivo, y no lo Matéis: ella es su madre. Y todo Israel oyó aquel juicio que había dado el rey: y temieron al rey, porque vieron que había en él sabiduría de Dios para juzgar., lo interesante de este pasaje bíblico es el sometimiento de un tercero para resolver las disputas aun y cuando el rey Salomón resolvió el conflicto de una manera muy particular, pero que lo condujo a saber la verdad en la controversia y emitir su laudo definitivo.

Por otra parte, también viene a colación el pensamiento aristotélico :*"Es propio de los hombres razonables recurrir a un árbitro, antes que a un juez, porque el primero no atiende sino a la justicia, mientras el juez mira solamente la ley; el arbitraje ha sido inventado para hacer valer la equidad"*, así como también Platón comentaba, *los primeros jueces sean aquellos que el demandante y el demandado hayan elegido, a quienes el nombre de árbitros conviene mejor que el de jueces, que el más sagrados de los tribunales sea aquellos que las partes mismas hayan creado y elegido de común consentimiento"*.²⁷

2.1.1 LA LEY DE LAS XII TABLAS

El arbitraje tiene sus orígenes en el derecho romano, se ha señalado que la institución del arbitraje en Roma, adquirió raíces propias.²⁸ Y de manera más concreta en la ley de las XII Tablas o también llamada Ley de Igualdad Romana, en el cual contenían las

²⁷ PLATON, *"Las Leyes"*, Ed. Porrúa, México, 1979

²⁸ MURGA, J.L. Derecho Romano Clásico II. El Proceso. Publicaciones de la Universidad de Zaragoza, 3era edición, Zaragoza España, año 1989, pág. 21 y 22

normas para regular la convivencia romana, en este sentido tenemos la tabla IX-III,²⁹ donde aparece el procedimiento y la intervención de un magistrado, cuya función era impedir el ejercicio de la justicia privada basada en la venganza, a través de la imposición de pactos entre las partes. *“Es así que el establecimiento de una composición pecuniaria fija sustituye a la venganza, y determina como obligatorio un arbitraje que se pronuncia sobre la justicia o injusticia de los reclamos formulados. De esta manera se intentaba alcanzar la justicia desde los inicios del derecho romano, sin suprimirle su carácter privado y voluntario”*³⁰, es decir, fue una etapa en la que definitivamente se empezaron a realizar construcciones más jurídicas en torno a la institución del arbitraje en donde existían procesos públicos y privados, según la clase de interés que en ellos estuviera implicado, por ejemplo en el derecho privado, consistía en que la delimitación de la materia litigiosa era establecida por las partes, habida cuenta de que aquello que se discutía era de interés particular. Por tales consideraciones, la solución del conflicto estaba reservada a un órgano privado, elegido o aceptado por las partes y no al órgano jurisdiccional oficial. Como contrapartida de esta situación, los particulares en conflicto se comprometían, a través de un contrato arbitral, a cumplir con la decisión del órgano privado. Es pertinente mencionar que el derecho privado (*ius privatum*)³¹, era zona reservada, por lo que el ámbito normativo estatal raramente intervenía en su formación y desarrollo. La razón de esta mínima intervención, en que el territorio del Derecho privado parte de la concepción de este Derecho como familiar. En este sentido, las familias cada una desde su núcleo logran mantener su propio ordenamiento jurídico al amparo de sus tradiciones de sus antepasados cuya ancestral sacralidad nadie puede cuestionar, ni siquiera el propio Estado. Esta situación explica por qué el Derecho romano, en todo su antecedente

²⁹ Tabla III. Confesada la deuda (el dinero) y jugadas las cosas en derecho, hay un plazo legal de 30 días. Luego, que se le prenda. Llévase al tribunal ante el magistrado que registrará el litigio. Si no cumple lo sentenciado ni nadie lo avala ante el tribunal, que lo lleve consigo (el acreedor), lo ate con cuerda o con cadenas de, como máximo, quince libras o si quiere, de menos. Si lo quiere viva de lo suyo. Si no, el que lo tiene encadenado le dará una libra de grano al día. Si quiere, le dará más. Sin embargo, aunque daba el derecho a avenirse y, sino, lo tenían encadenado sesenta días. Durante ellos, por tres mercados seguidos, se le llevaba al comicio ante el pretor y se anunciaba la cuantía de su condena. Al tercer mercado se ejecutaban las penas capitales o iban venderlo al otro lado del Tiber, como extranjero. Al tercer mercado, que se corten los pedazos. Si no resultan iguales no sea fraude.

³⁰ FELDSTEIN Sara y HEBE Leonardi, *El Arbitraje, Buenos Aires, Editorial Abeledo Perrot 1998, pág. 37*

³¹ El *ius privatum* traducido al español significa derecho privado, es decir el derecho creado por la voluntad privada que no forma parte de las fuentes del derecho en general.

histórico, tiene por protagonistas a los *paterfamilias*³². Con respecto al proceso público, lo explicare más adelante a detalle, pero para no perder la secuencia de las diferencias podemos decir que tenía dos características fundamentales, *“era iniciado siempre por un magistrado o por cualquier ciudadano que representara en ese momento el interés público, en la medida que este proceso tenía como finalidad defender el interés de la comunidad a través de la aplicación de sanciones ante la vulneración del Derecho. La segunda característica del proceso público romano radicaba en que la decisión final en torno al conflicto correspondía a un órgano público con competencia jurisdiccional, lo que en la actualidad sería equiparable al proceso penal”*³³.

No es óbice comentar que dentro de la redacción de la tabla, se puede constatar que en la transcripción de la Ejecución de la Sentencia Condenatoria, la regulación era muy detallada, hasta morbosa y cruel, pero indudablemente era fruto del consenso por parte de los patricios y plebeyos, que constituía un principio de seguridad jurídica para los justiciables.

La evolución del arbitraje en el procedimiento civil romano, alcanza la categoría de institución, manteniendo el carácter voluntario de la justicia, limitándose a controlarla y administrarla. El proceso como lo comentamos estaba dividido en público y privado, conteniendo tres fases fundamentales, *“la primera la correspondientes a las acciones de la Ley (Legis actiones), que abarca el periodo de la monarquía y que constituye una etapa primitiva del desarrollo histórico de Roma que se extiende hasta la segunda mitad del siglo II a.c, este procedimiento se aplicó durante la etapa arcaica, republicana y parte de la clásica, la legis actio constituye la forma más antigua de enjuiciar del derecho romano, asimismo, representó el imperio de la forma, impregnado todo de rito y de solemnidad, la*

³² IGLESIAS JUAN, Las fuentes del derecho Romano, Madrid, Editorial Civitas, S.A. año 1989, págs. 32 y 34., entendiendo por Paterfamilias era aquel jefe del grupo familiar quien actuaba como el tercero imparcial. Posteriormente, este papel fue atribuido a un árbitro al que recurrían voluntariamente las partes para plantearle los conflictos o disputas mediante una ordalía, llena de ritos y reglas con un fuerte carácter religioso. Finalmente, se aceptó que las partes en conflicto eligieran libremente al tercero imparcial que resolvería sus discrepancias.

³³ FELDSTEIN, Sara y Hebe LEONARDI. *El arbitraje*. Buenos Aires: Abeledo Perrot, 1998, págs. 37 y 38

segunda del proceso formulario (per formulas), que se instauró durante la República, comprende la segunda mitad del siglo II a.c, hasta el siglo III d.c, este procedimiento coincide con el período clásico, al nacer este nuevo procedimiento no desaparece completamente el primero, pero realmente el procedimiento formulario se deben a grandes reformas que se realizan durante la época clásica del derecho romano. El reinado de Diocleciano marca precisamente su final, y la tercera del proceso extraordinario (extarordinem o cognitio) que corresponde a la época del imperio y que termina la evolución histórica del procedimiento civil romano”³⁴, este procedimiento se desarrolla fundamentalmente a partir de la etapa postclásica, es conveniente señalar, “que este procedimiento extraordinario relativo al orden de los juicios particulares (ordo iudiciorum privatorum) con el que había convivido y cambia fundamentalmente la situación, ya que este procedimiento estaba basado en el (imperio) imperium del magistrado que ya no se limitaba a administrar el juicio, sino que desarrolla el juicio y resuelve el conflicto”³⁵.

Por su parte debemos puntualizar que en los sistemas procesales de las acciones de la ley y del procedimiento formulario tenían una característica que los diferenciaba en forma radical con el actual procedimiento civil, es decir en el derecho positivo moderno se inicia el procedimiento y termina ante el mismo juez o tribunal que lo conoce y con los anteriores procedimientos romanos tenían dos fases de actuación, en primer lugar las partes comparecen ante el magistrado del estado, también llamado Pretor, que regulaba la presentación de la demanda, recibía sus argumentos, escuchaba al demandado, formulaba instrucciones imperativas escritas e indicaba los términos de la resolución de la controversia y la segunda fase la que conformaba la justicia (*in iudicio*) se presentaba ante un juez privado romano que era designado por las partes y que era el encargado de decidir de fondo sobre la controversia, se desarrolla el procedimiento ante el juez que eran los que en definitiva desahogaban el procedimiento y resolvían la controversia, estos no eran realmente órganos del estado sino particulares a quien se invitaba a dictar la

³⁴ CASTRILLON Y LUNA Víctor M, *Derecho procesal civil*, México; Porrúa; 2004, pág. 42.

³⁵ GONZALEZ SORIA, Julio.-" *La intervención judicial en el arbitraje. Recursos jurisdiccionales y ejecución judicial del laudo arbitral*". Editado por la Cámara de Comercio e Industria de Madrid. 1987. pág. 22.

sentencia después de practicar las pruebas pertinentes, de lo anterior resulta el surgimiento de manera incipiente la figura del arbitraje, *“en la instancia de la ley (in iure) se exponía el caso y en la segunda fase del procedimiento ordinario tenía conocimiento el juez (apud iudicem) se recibían las pruebas sobre los hechos alegados, y, finalmente, el juez privado emitía su opinión parecer, sentencia decidiendo el asunto”*³⁶. Es menester mencionar que en la etapa *in iudicio* se cumplía ante dos clases de jueces, que eran los jueces de los tribunales permanentes y los jueces particulares designados para cada asunto. Los primeros estaban instituidos para los procedimientos relativos a la libertad y a los derechos de ciudadanía y los segundos para los demás procesos, siendo característica esencial de este tipo de jueces el ser únicos para el procedimiento lo cual hacía diferencia con aquellos eventos en que se designaban árbitros, ya que podían ser nombrados varios árbitros para el mismo proceso. Por lo anterior se puede desprender que las decisiones de los árbitros en un conflicto era culminado por jurados ciudadanos y respetados por la sociedad de tal forma que el estado no tenía injerencia en las resoluciones, lo anterior es así pues en las distintas épocas del procedimiento civil romano fue frecuente la intervención de un tercero, al que las partes elegían de mutuo acuerdo o por encargo del magistrado, con la finalidad de que éste determine alguno de los elementos de la relación jurídica al momento de que naciera el conflicto, por ejemplo: *“cuando en un litigio se reclamaba dinero concreto y cierto debía nombrarse un juez (iudex) único; y por lo contrario, cuando la reclamación era incierta debían ser árbitros los juzgadores”*³⁷. Por su parte, *“en una contienda podían convenir en el pacto (pactum) para que la definición de las cuestiones disputadas no se realizaran por el iudex, designado por el magistrado, en la etapa procesal in iure, y que dictaba la sentencia in iudicio, si no por el arbitrer designado por los propios contendientes, cuya resolución o laudo podía el pretor forzar en su cumplimiento mediante medios coercitivos”*³⁸. En esta orden de ideas se sometían al arbitraje aquellos asuntos que requerían confidencialidad, *“así como los asuntos que en el*

³⁶ MOLINA GONZALEZ Héctor, *Breve Reseña del Arbitraje*, en *Revista de la Facultad de Derecho de México*, Núm. 157-158-159, enero-junio, 1988, UNAM; México, pág. 217

³⁷ ARANGIO RUIZ, V. *Historia del Derecho Romano*, editorial Reus, Cuarta Edición, Madrid, 1980, pág. 89

³⁸ SANCHEZ MEDAL, Ramón, *De los contratos civiles*, 21ª ed., México, Porrúa 2005, pág. 522.

que se requería resolverlos en base a la equidad, buena fe, en conciencia con una absoluta libertad de apreciación más amplia para el desempeño de su encargo³⁹, es decir se trataba de un Arbitraje en conciencia basada en los elementos visibles, tangentes que apreciaba el Arbitro, lo que significa que el árbitro no necesariamente tenga que resolver conforme a la norma, sino que la apreciación de los hechos que conoce debe someterla a su conciencia para que su resolución sea conforme a la verdad real, por ejemplo podemos mencionar la división de una comunidad familiar es decir la separación conyugal, la división de una cosa común y la asignación de partes en una cosa o comunidad patrimonial, así pues todas las resoluciones emitidas por el árbitro eran vinculantes.

Respecto a la función del *“árbitro no estaba obligado a aceptar el cargo, pero si lo hacía, debía de conocer el asunto y fallarlo pudiendo ser compelido y sancionado por el magistrado para ello”*⁴⁰, además establecía como responsabilidad, la pena de muerte para el árbitro que hubiera recibido remuneración por pronunciar el laudo, obviamente con intenciones de favorecer a alguno de los conflictuados.

En la época del emperador Justiniano I. en el periodo 527.565, en el Cuerpo del derecho civil Justiniano (*Corpus Júris Civilis Justinianeí*) el laudo arbitral, adquirió el carácter de cosa juzgada⁴¹, además se reforzó, con la estipulación de una pena e indirectamente con la celebración de un juramento sacramental aunado a lo anterior se establecía la condición de que la ejecución fuese aceptada por escrito o que transcurrieran diez días sin oposición. Además la principal utilidad de las acciones arbitradas consistía en que la condena podía abarcar el mismo objeto de la demanda.

³⁹ PUGLIESE, G, *Il proceso civile romano*, Guijarro, Milano 1963, pág. 189.

⁴⁰ ARANGIO RUIZ. Op.cit numeral 36 pág. 523.

⁴¹ La cosa juzgada (del latín *res iudicata*) es el efecto de una sentencia judicial cuando no existen contra ella medios de impugnación que permitan modificarla (*sentencia firme*) y que se traduce en el respeto y subordinación a lo decidido en un juicio. Por ello también se le define como la fuerza que atribuye el derecho a los resultados del proceso. Habitualmente se utiliza como un medio de defensa frente a una nueva demanda.

La transformación cultural sufrida por la Roma imperial hizo ver que, siempre que sea posible, resultaba más eficaz en términos de pacificación social que las partes solucionaran sus problemas mediante acuerdos.

Se dice que en la edad media el papado fue iniciador y promotor del arbitraje. *“La autoridad pontificia entendía que su misión no se limitaba a la difusión de la fe, la moral y los valores cristianos, sino que también comprendía el ejercicio de su autoridad tutelar sobre los poderes temporales, la misma que le permitía resolver conflictos, tanto internos como internacionales.”*⁴² Paralelamente, frente a los conflictos que se suscitaban entre los burgueses, artesanos y comerciantes, surge la tendencia de resolver estas controversias en el seno de sus propios gremios o corporaciones, con la finalidad de lograr una solución más rápida y efectiva. Esta situación se comprende mejor si se toma en cuenta que la justicia del monarca se caracterizaba por la lentitud y por los complicados mecanismos procesales que entrampaban a los litigantes en procesos interminables. Este contexto resultó favorable para que los nuevos comerciantes optaran por dejar de lado la justicia del monarca y dieran prioridad al arbitraje eclesiástico, no obstante lo anterior en la historia de la iglesia en la edad media, se documentó la intervención del emperador en un asunto eclesiástico,⁴³ que conlleva que la iglesia quizá resolvería algunos conflictos de menor magnitud, pero no generalizar su actuación como Arbitro en asuntos internos como internacionales, tan es así que, *“los señores feudales recurrían al arbitraje para solucionar sus problemas, con la singularidad de tener al rey como árbitro”*.⁴⁴ Sin embargo

⁴² CASTILLO FREYRE Mario, Arbitraje y debido proceso, palestra editores, S.A.C. año 2007, pag. 30

⁴³ <http://siroco.scoom.com/>. Donatismo: Movimiento cristiano herético de los siglos IV y V. Declaraban que la validez de los sacramentos dependía del carácter moral del ministro. Este movimiento surgió como resultado de la consagración de un obispo cartaginés en el 311 d.C. Se decía que uno de los tres obispos consagrados era un traidor, esto es, una persona con un cargo eclesiástico que ha sido culpable de haberle facilitado copias de la Biblia a las fuerzas de opresión del emperador romano Diocleciano. Se organizó un grupo de 70 obispos, liderados por el obispo más importante de Numidia, que estaban en contra de la consagración; formaron un sínodo en Cartago y declararon inválido el nombramiento del nuevo obispo. El sínodo sostenía que la Iglesia debía excluir a todos aquellos miembros que fueran culpables de pecados graves y, por lo tanto, un traidor no podía impartir los sacramentos. El sínodo excomulgó al obispo cartaginés cuando éste se negó a presentarse ante la asamblea. Cuatro años más tarde, después de la muerte del nuevo obispo, el teólogo Donato el Grande fue nombrado obispo de Cartago; más tarde, el movimiento asumirá su nombre como denominación distintiva. Como resultado del deseo del emperador romano Constantino I de afirmar su poder, la disputa fue sometida al arbitraje de diversas instancias eclesiásticas, y en el 316 el propio emperador actuó como árbitro en la disputa. En cada uno de los casos, se confirmó la consagración del obispo elegido originariamente en el 311.

⁴⁴ CHARRY URIBE, Leonardo. Arbitraje mercantil internacional. Comentarios y legislación. Tesis

no obstante que han transcurrido siglos desde aquella impartición de justicia, lo cierto es que hasta nuestros días encontramos las mismas prácticas de justicia teniendo que acudir a los Métodos Alternos de solución de Conflictos, como el Arbitraje para resolver las controversias de la sociedad dejando del lado la Justicia Jurisdiccional de los Tribunales de Estado.

2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ARBITRAJE EN ESPAÑA

El arbitraje como método heterocompositivo para la resolución de conflictos, tiene una larga tradición en su derecho histórico de esta institución, como lo hemos examinado en los anteriores recorridos de los antecedentes históricos del arbitraje, Pues la realidad se han sometido a la vía arbitral una diversidad de conflictos, siendo la más idónea para la resolución de determinados litigios. Esta opción procesal adoptada ha sido en diversas épocas de la vida en España por lo que resulta ilustrativo efectuar un recorrido para conocer la historia del arbitraje en este país.

2.2.1. EL FUERO JUZGO

El Fuero Juzgo⁴⁵, se da inicio a una tradición judicialista del arbitraje, frente a la tradición privatista del mismo. Concibe al arbitraje desde la perspectiva judicial y a otorgar a las

para optar el grado académico de bachiller en Derecho. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 1988, p. 13.

⁴⁵ DOVAL, Gregorio. *Nuevo Diccionario de Historia. Términos, Acontecimientos e Instituciones*. Madrid: Ediciones Temas de Hoy, S.A., 1995, pp. 183 y 184. El Fuero Juzgo es la versión en lengua romance de una compilación de leyes visigodas reunidas en doce libros y un exordio o apéndice de dieciocho leyes más. Para superar la multiplicidad de legislaciones en vigor en el reino visigodo, al aplicarse los Códigos de Eurico, Alarico, Recesvinto y Ervigio, Flavio Egica, inspirándose, además, en el Derecho romano, presentó este fuero al XVI Concilio de Toledo, que lo aprobó en el año 681. El texto que ha llegado hasta nosotros es la versión que mandó hacer Fernando III el Santo, para darlo como fuero a la ciudad de Córdoba (1241), y más tarde a la de Sevilla (1248), ordenando que se tradujera al romance vulgar, momento en el que tomó el nombre por el que hoy es conocido. Antes de esto, dicha compilación era conocida como Código de las Leyes o Libro de los godos.

sentencias arbitrales fuerza ejecutiva y valor de cosa juzgada. En *el Fuero Juzgo* se limitaba el requisito de la escritura, el número de testigos se reducía a dos. El Juez señalado por voluntad de las partes podía mandar y constreñir por sí o por sayón, como los otros jueces.⁴⁶ Por su parte el Libro de los tribunales de Justicia (*Liber Iudiciorum*) se establece una equivalencia entre los árbitros y los jueces, lo que influyó para que el Fuero Juzgo recogiera el principio de considerar al árbitro como una especie de juez. No se registran normas específicas sobre dicha institución, aunque este último cuerpo normativo establece una equivalencia entre los árbitros y los jueces, en lo que respecta al ámbito de la responsabilidad. El arbitraje estaba constituido mediante un acto, es decir un convenio de elección por escrito mediante el cual estaba constituido el arbitraje (*pactio electionis*) *debiendo subscribirse*, por escrito ante tres testigos, El libro de jueces (*Liber Iudiciorum*)⁴⁷ era un cuerpo de leyes visigodo publicado en el año 654. También es conocido como *Código de Recesvinto*. En 1241 fue traducido, con algunas modificaciones, del latín al castellano por orden del rey de Castilla Fernando III para ser concedido como fuero a ciertas localidades de la zona meridional de la península Ibérica, siendo denominado *Fuero Juzgo*.⁴⁸

2.2.2. EL BREVIARIO DE ALARICO

El Breviario de Alarico, *“es una obra recopilatorio de Derecho romano postclásico, considerada la más importante realizada en un reino germánico, durante el reinado de Alarico II (487–507 d. C.), siendo promulgado el 2 de febrero de 506 en Aduris.”*⁴⁹ Está basado en el derecho romano vulgar, y en su elaboración intervinieron numerosos juristas eclesiásticos y nobles. El Breviario contiene esencialmente normas de Derecho privado,

⁴⁶ CRUZ MIRAMONTES, Rodolfo Y CRUZ BARNEY, Óscar. *“El Arbitraje Los Diversos Mecanismos De Solución De Controversias: Análisis Y Práctica En México*. Editorial Porrúa. México.2004. pag. 62.

⁴⁷ CABANELLAS, Guillermo. *Repertorio Jurídico de Locuciones, Máximas y Aforismos Latinos y Castellanos*. Buenos Aires: Editorial Bibliográfica Argentina,1959, p. 190.

⁴⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Breviario_de_Alarico.

⁴⁹ Op cit 16 pag. 63

puesto que las de Derecho público no tenían vigencia y aplicación práctica, tras la caída del Imperio romano, de ahí la importancia del Procedimiento arbitral, en el cual contenían compromisos arbitrales que se tenían que cumplir en la forma y términos establecidos. *“Los árbitros elegidos por las partes únicamente podían emitir un laudo que carecían de fuerza ejecutoria, sin que esto fuera un obstáculo para que las partes pactaran una pena en contra del litigante que se negare acatar la decisión y el ejercicio de una acción ex stipulatu para reclamar dicha pena, predominan aquí los rasgos jurídicos privados sobre los jurisdiccionales”*.⁵⁰

La mayor parte del Breviario, es seguida por una interpretación, es decir, una aclaración o explicación práctica del texto; algunas de éstas tenían una redacción dispositiva, con ágil entendimiento y comprensión, mientras otras tenían más bien un tono doctrinario.

2.2.3. FUERO REAL

En esta orden de ideas nos remitimos al fuero real en el que el Rey Alfonso X, de Castilla en el mes de marzo de 1255, otorgó el texto conocido con el nombre de Fuero Real, sin embargo a lo largo de su existencia recibe distintos nombres: Fuero del Libro, Libro de los Concejos de Castilla, Fuero Castellano. El Fuero Real consta de 550 leyes divididas en 4 libros y 72 títulos. El Libro I. *“Se ocupa de materia política y religiosa y de las personas que actúan en la administración de justicia. El Libro II trata de los procedimientos judiciales. El Libro III regula el Derecho Civil. El Libro IV recoge el Derecho Penal”*.⁵¹

En el Fuero Real se dispuso que la jurisdicción se ejercía sólo por los Alcaldes nombrados por el Rey y por los árbitros; además de aspectos correspondientes al orden judicial, como

⁵⁰ Idem. pag. 64.

⁵¹ Op cit. 31

la fijación de los trámites, términos, días feriados, pruebas, sentencias, apelaciones, autoridad y penas de los Jueces.

También en este texto, *“se otorga a los alcaldes la facultad para constituir al arbitraje en procedimiento general. Se consolida el aspecto jurisdiccional del arbitraje distinguiéndose entre avenidores que resuelven en derecho, y arbitradores que actuaban como amigables compondores.”*⁵²

2.2.4. ARBITRAJE EN LAS SIETE PARTIDAS

En España, se recogen previsiones sobre Arbitraje en las Siete Partidas o libro de leyes en el periodo 1252-1284 del reinado de Alfonso X el Sabio, las siete partidas, es un cuerpo normativo redactado en castilla, con el objeto de uniformar jurídicamente su reino, las partidas se redactaron entre el 26 de Junio de 1256 y el 28 de Agosto de 1265, por una comisión compuesta por los principales juristas de la época, bajo la dirección personal del Alfonso X , es importante *“resaltar que las partidas adquirieron fuerza legal en el reinado de Alfonso XI”*⁵³ *“al ser incorporadas en el orden de prelación establecido por la ley 1ª del título 28 del ordenamiento de Alcalá de 1348.”*⁵⁴

Es Menester presentar una síntesis de las partidas, respecto al tema que nos ocupa

⁵² CHILLON MEDINA J.M. y Merino Merchán José Fdo. en *"El Tratado de Arbitraje Interno e Internacional"*. Editorial Civitas S.A. Madrid. 1991. pág. 48.

⁵³ GORJON GOMEZ Francisco Javier, Arbitraje Comercial y Ejecución de Laudos, Ed Mc Graw hill, 2001, México, pág. 4

⁵⁴ ALVARO PLANAS, Manual, UNED, Madrid, 2002, pg. 548. *El Ordenamiento de Alcalá* es un conjunto de 131 leyes, divididas en 32 títulos,¹ promulgadas con ocasión de las cortes reunidas por Alfonso XI en Alcalá de Henares en el año de 1348 y son consideradas parte importante del corpus legislativo principal de la corona de castilla de la baja edad media y desde entonces hasta 1505 (leyes del toro). Por su parte R. Gibert *Historia General del Derecho Español*, Madrid, 1978, pág 52. Nos dice que el último título, compuesto de 58 leyes, se conoce con el nombre de Pseudo- Ordenamientos de Najera.² La obra significó el éxito de los letrados (de orientación romanista), quienes representaban el interés del rey por aumentar el poder de la monarquía (en el sentido de definir una precoz monarquía autoritaria). Debido a la dispersión legislativa y la indefinición de muchas situaciones jurisdiccionales (locales y estamentales), era necesaria la creación de un cuerpo normativo que ordenara la situación jurídica.

Primera Partida: *“Trata de las fuentes del derecho, de la ley y las condiciones que debe reunir un buen legislador. Se dedica al derecho canónico, o sea, a materias eclesiásticas. Se refiere a los dogmas y sacramentos, la organización de la Iglesia, prerrogativas y obligaciones de los clérigos y al derecho de asilo en las iglesias”.*

Segunda Partida: Es el poder temporal, es decir, los emperadores, reyes y otros grandes señores. *“Establece importantes disposiciones de derecho político, refiriéndose al rey, al origen y fin del poder, y a la relación de mando y obediencia, fundada en la fe y la razón”.*

Trata de los derechos y deberes del rey para con Dios, el pueblo y la tierra y los derechos y deberes del pueblo para con Dios, el rey y la tierra. Además trata de la familia y sucesión real, señalando las formas de adquirir el trono.

Tercera Partida: *“La Justicia que hace que los hombres vivan unos con otros en paz”.*

Cuarta Partida: Se asignó al derecho de familia, trata del matrimonio, parentesco, de los sponsales, el divorcio, la filiación legítima y la filiación ilegítima, la patria potestad; la esclavitud; el estado de las personas libre y esclavo; clérigo y laico; hijos legítimos e ilegítimos; cristianos y moros o judíos; varón y mujer; el vasallaje y los feudos; y los vínculos de amistad.

Quinta Partida: Señala los actos y contratos que puede el ser humano realizar o celebrar en el curso de su vida, de depósito; de donación; de compraventa, de permuta; de locación o arrendamiento; de compañía o sociedad; de estipulación o promesa, de la fianza, hipotecas, prendas, cesión de bienes. Asimismo, *“incluye importantes normas de derecho mercantil, referidas a los comerciantes y contratos mercantiles”.*

Sexta Partida: Refiere al derecho sucesorio, sucesión por causa de muerte, testamentos, quién los debe hacer, y cómo deben ser hechos y en qué manera pueden heredar los padres a los hijos, a los otros parientes suyos y aun a los extraños, y otros de los huérfanos.

Séptima Partida: se Ubica al derecho penal y procesal penal, es decir, a los delitos y al procedimiento penal, incluye referencias al estatuto jurídico de los musulmanes y judíos. Admite el tormento y tratar diversos delitos que denomina *yerro*s, entre ellos: la traición contra el rey, los homicidios, doloso, accidental y en defensa propia; los delitos contra la honra; los robos, hurtos y daños; Trata de los sujetos inimputables como el demente y los menores de diez años.

Ahora bien la importancia de la tercera partida como ya se señaló con anterioridad trata de la justicia y la administración de justicia. Está compuesta por 32 títulos y 543 leyes. Se refiere al procedimiento civil y al imperio judicial, principalmente el proceso y las personas que intervienen en el juicio asimismo el procedimiento conforme al cual se tramita.

En el Título IV son las disposiciones del arbitraje. Trata de los jueces, Delegados y árbitros.

Jueces.- Son hombres puestos ordenadamente para hacer su oficio sobre aquellos que han de juzgar cada uno en los lugares que tienen.

Delegados.- Hombres que tienen poder de juzgar algunos pleitos señalados, según les mandan los reyes o los adelantados o los otros jueces ordinarios.

Árbitros.- son escogidos para librar algún pleito señalado con otorgamiento de ambas partes, se muestran tanto como juzgadores de albedrío, destacando la autodeterminación de las personas en conflicto que a través del arbitraje resolverían el conflicto.

En la ley XXIII, Título IV.- Se establece la diferencia entre árbitros iuris o de derecho y arbitadores o amigables componedores, señala Árbitros en latín quiere decir: *“Tanto quiere decir en romance como jueces avenidores, que son escogidos y puestos por las partes para librar la contienda que es entre ellos.”*⁵⁵

⁵⁵ZAMORA SANCHEZ, Pedro. *“Arbitraje Comercial Internacional”*. Ediciones Numancia S.A de C.V. México.2006. pag. 15.

Los árbitros (juris) o de derecho debían de decidir la contienda conforme a las leyes sujetándose estrictamente a las normas legales de igual manera que lo harían un juez ordinario. Por su parte los arbitadores o amigables componedores, son escogidos por avenencia de ambas partes, para avenir, y librar las contiendas, que existan entre sí en cualquier manera que ellos pudieren. *“Pueden proceder conforme a su leal saber y entender, sin necesidad de sujetarse a las disposiciones y formas legales.”*⁵⁶. Esta categoría surge de la necesidad de contar con soluciones arbitrales menos formales y más despegadas de las exigencias procedimentales del arbitraje de derecho, es decir facilitar el procedimientos con un solución arbitral sin complicaciones legales que dejaría de alguna forma satisfecho a las partes, y el sabio legislador precisa con exactitud que los primeros deben actuar *“como si fuesen Juezes ordinarios”, “reconociendo en cambio a los Arbitradores la facultad de que su juicio sea fecho a buena fe, e sin engaño”*, las partes debían prometer guardar y obedecer el mandato y juicios de los avenidores bajo cierta pena. Sin embargo si las partes no se pactaban, no estaban obligados a obedecer la sentencia a menos que no la contradijeran en un término de diez días posteriores a la fecha en que fue dictada.

En la ley XXIII, Titulo IV.- El Compromiso arbitral, que es el que le da la fuerza al arbitraje, se debía a hacer en escrito público mediante escribano, o bien en documento privado que lleve los sellos de las partes, señalando:

Nombre de las partes.

- a) Nombre de los árbitros.
- b) Pleito o asunto sobre el cual se deberá resolver. (la materia objeto del arbitraje),
- c) Las reglas del Arbitraje, si es de derecho o equidad, la promesa de las partes de respetar el laudo que se dicte por el árbitro ya sea en forma oral o escrito, la fecha de su inicio, desahogo y pronunciación, debiendo

⁵⁶CHILLON MEDINA J.M. Op. cit. numeral 51. pag. 63.

decir en día feriado, interpretar su propio laudo y sobre todo poder para juzgar, ya sea como juez o bien como avenidor.

d) Una pena convencional para aquel que no cumpla lo pactado.

e) La renuncia a todo fuero o ley que les correspondiere.

En la ley XXIV, Título IV.- Al igual que en nuestros tiempos, el arbitraje tiene sus límites, pues en esta tabla se señala que no podía ser objeto de arbitraje los asuntos susceptibles de sentencia de muerte, pérdida de un miembro y destierro, tampoco los de servidumbre o libertad y los de matrimonio.

En las partidas *“se establece las capacidades que deberá poseer un individuo para ser árbitro, lo podían ser los capaces mayores de veinte años, y en lo particular podían ser árbitros los clérigos y religiosos no pudiendo actuar los mudos y los ciegos”*.⁵⁷ Respecto a los Impedimentos para ser árbitros: Se aplican a los árbitros los mismos impedimentos de derecho que tienen los jueces para juzgar, no se podía ser árbitro del pleito propio, salvo que aquel que hizo la ofensa le pidiese al ofendido que actuase como avenidor, es decir el consentimiento expreso y tácito para actuar como árbitro, al igual que en la actual norma que señalan en los codificaciones, respecto a los impedimentos y excusas.

En la ley XXVII, Título IV.- Laudo: La decisión del pleito debía darse dentro del término señalado por las partes, de no hacerlo así, requerirán un poder especial otorgado por las partes para ello. Cuando no se señalaba plazo, debía dictarse dentro del término de tres años contados a partir de la aceptación del cargo, de lo contrario podría traer consecuencias en perjuicio del árbitro. Lo cierto es que en la regulación española actual, el árbitro tiene tiempos para emitir el laudo, pues en caso de no resolverlo se le puede revocar el mandato, salvo pacto en contraria de los participantes en el conflicto.

En la ley XXIX, Título IV.- Lugar del arbitraje: Este sería señalado por las partes, o bien el lugar donde se celebró el compromiso arbitral debiendo emplazar de ahí las partes. A diferencia en nuestros tiempos y conforme a los avances tecnológicos el surgimiento del

⁵⁷Idem. pág. 65.

arbitraje. Online, puede desplazarse a través de la cibernética con tan buenos resultados que se ha incorporado a la norma española.

En la ley XXIV, Titulo IV.- Los árbitros están obligados a fallar los asuntos una vez que hayan aceptado el cargo.

En la ley XXVIII, Titulo IV.- Si uno de los avenidores fallece, los otros no pueden decir sobre el pleito, y si es una de las partes, deberán de emplazarse a los herederos antes de continuar con el procedimiento, salvo pacto en contrario.

En la ley XXVII, Titulo IV.- La sentencia para ser dictada requerirá de la reunión de todos los árbitros, salvo disposición en contrario de las partes; se dictaba por mayoría o por común acuerdo de los árbitros. Además debía dictarse en día no prohibido y estar limitada precisamente al pleito. Cuando las partes se negaban a cumplir lo ordenado por los árbitros quedaban obligadas a pagar la pena ordenada en el compromiso arbitral por incumplimiento de lo pactado. En el caso del laudo, si los árbitros no fijaban plazo para su cumplimiento, se debí cumplir dentro de los cuatro meses siguientes.

En la ley XXXV, Titulo IV.-En las partidas se destaca que en el juicio arbitral no cabe la apelación, sin embargo, la parte que no estaba conforme con el laudo podía pactar la pena convencional y con ello estar obligada a obedecerlo. En el caso de que no se había pactado pena alguna, una de las partes podía negarse a obedecer el laudo y no ser obligado a obedecerlo si así lo expresaba, pero si ninguna de las partes se inconformaba con la resolución y la acataban ya sea de palabra, por escrito o tácitamente dentro de un término de diez días, el juez ordinario del lugar lo podía hacer cumplir a instancia de laguna de las partes.

2.2.5. LEY DE MADRID

Las ordenanzas dadas por Don Fernando y Doña Isabel en Madrid publicadas el 4 de diciembre de 1502, capitulo 45 y las dictadas por Don Carlos y Doña Juana en las Cortes de Toledo de 1529 fueron conocidas como Ley de Madrid. La Ordenanza de Madrid se

anunció para abreviar pleitos. En esta ordenanza se recogían los motivos por los cuales las partes optaban por el arbitraje, en ellas rezaba literalmente “porque acaesce que las partes, por bien de paz y concordia y por evitar costas y pleytos y contiendas, acuerdan poner en manos de juezes árbitros”.⁵⁸ Las Ordenanzas de Madrid fueron reproducidas en la Nueva Recopilación IV, 21:4 y Novísima Recopilación XI, 17, 4”.

2.2.6. NUEVA RECOPIACIÓN

La Nueva recopilación “es un antiguo cuerpo legal de la Monarquía Hispánica del Antiguo Régimen, sancionado oficialmente el 14 de marzo de 1567 que se aplicara por todos los tribunales de justicia por el rey Felipe II.”⁵⁹ Se establecen los pasos para proceder a la ejecución de las sentencias arbitrales. El compromiso del laudo se debía presentar signado por escribano público para que el juez ordinario verificase que el laudo se dictó dentro del plazo fijado en el compromiso y sobre los asuntos sometidos al arbitraje, la parte que estuviera de acuerdo con la sentencia y buscara su ejecución debía presentar fianzas. La revocación de sentencia se debía solicitar ante la real audiencia, la cual podía confirmarla o revocarla, si la confirmaba no cabía la suplicación ni la nulidad. Si el laudo arbitral era revocado por la Real Audiencia, ante la misma audiencia se podía recurrir, manteniendo las cosas en el estado en que se encontraban hasta su resolución definitiva. “Se realiza la prohibición a los presidentes y lo oidores de las audiencias manden a las partes a resolver mediante arbitraje los asuntos que ellos debían de conocer, sino que en todos los negocios que ya estén comprometidos en árbitros”.⁶⁰

⁵⁸MERCHAN ALVAREZ, A. “El Arbitraje estudio histórico jurídico”. Publicaciones de la Universidad de Sevilla 1981, Pág.45

⁵⁹http://es.wikipedia.org/wiki/Breviario_de_Alarico.

⁶⁰ CHILLON MEDINA J.M. Op. cit. numeral 51. pág. 65.

2.2.7. ORDENANZAS DE BILBAO.

En el siglo XVIII destacan las ordenanzas de Bilbao codificación mercantil española que se aprobó y confirmó en el año de 1737 por el rey Felipe V, llevándose a cabo una reimpresión en 1760, constituyeron el primer cuerpo de Derecho Mercantil español que abarcó el comercio terrestre y el marítimo. Establecen la primera manifestación expresa del nexo existente entre el arbitraje y los conflictos societarios.

El texto del número XVI, capítulo X titulado “De las Compañías de Comercio” las ordenanzas establecían el arbitraje forzoso para la resolución de los conflictos en materia societaria durante la vida de la sociedad y su fin. De igual forma en el capítulo segundo, se le faculta a los cónsules para conocer todos los pleitos y diferencias entre mercaderes y sus compañeros, al igual que de factores sobre negocios de comercio.

El Capítulo diez, del texto número XVII donde se imponía como obligatoria la inclusión de cláusula arbitral al constituir una Compañía: Textualmente dice: *“Y porque al fin de las compañías, estándose ajustando sus cuentas, se suelen suscitar entre los interesados muchas dudas y diferencias, de las que proceden pleitos largos y costosos, capaces de arruinar a todos, como la experiencia lo ha demostrado, para evitar tales daños y para que las dudas, diferencias y pleitos sean decididos sumariamente, se ordena: que todos los que formaren compañía hayan de pactar y poner cláusula en la escritura que de ella otorguen, en la que digan y declaren que por lo referente a las dudas y diferencias que durante ella y a su fin se pudieren presentar, se obligan y someten al juicio de dos o más personas prácticas que ellos o los jueces de oficio nombraren, y que estarán y pasarán por lo que sumariamente juzgaren, sin otra apelación ni pleito alguno; cláusula que se les hará cumplir y observar bajo la pena convencional que también deberá imponerse, o a la arbitraria que los jueces señalaren. Esta norma, inspirada en la legislación francesa*

mencionada en el párrafo precedente, fue luego recogida por el Código de Comercio Español de Sainz de Andino de 1829”.⁶¹

2.2.8. NOVÍSIMA RECOPIACIÓN.

La Novísima recopilación de leyes de España, promulgada en 1805, es una sistematización del derecho español, usado también como texto de estudios durante el siglo XIX. “Como consecuencia de la importancia que adquirieron las corrientes codificadoras y el movimiento ilustrado, y las numerosas críticas que había contra la Nueva recopilación, en el siglo XVIII surgió una nueva recopilación de derecho castellano conocida como Novísima recopilación de leyes de España”⁶².

Árbitros: Se confirma la disposición a la edad del árbitro, es decir mayores de 20 años. Los impedimentos que afectan a los jueces afectan a los árbitros. No participaran en pleito propio, salvo llamados en agravio; para ser arbitro requiere compromiso de las partes y aceptación de parte del mismo. Nadie puede ser obligado a por el juez ordinario a ser árbitro. La obligación del árbitro es conocer y pronunciar sobre la causa. El oficio de árbitro termina por muerte de alguna de las partes, al no ser que se comprometa en nombre de los herederos, por muerte de los árbitros. Por perderse o destruirse la cosa objeto del pleito. Por transcurrir el tiempo de compromiso.

Compromiso arbitral: Debe ir autorizado por el escribano público que haga constar el pleito que dio causa a la transacción, los nombres de los árbitros, el modo en que han de proceder y lo demás necesario para dicho fin solo es válido sobre la causa dudosa. No es válido sobre delitos público ni sobre causas de matrimonio.

⁶¹ GUALTIERO Martin Marchesini “El Arbitraje Mercantil Societario en México” Clase magistral dictada por el autor en la “Maestría en Derecho Comercial y de los Negocios” de la Facultad de Derecho de la UBA el 28 de abril de 2008

⁶² http://es.wikipedia.org/wiki/novisima_recopilacion

Las partes: Están obligadas a realizar un juramento al celebrar los compromisos arbitrales. Deben de obedecer el laudo arbitral dentro del término que se le prescriba por el árbitro, y no prescribiéndolo dentro de cuatro meses, bajo la pena que se hubiese establecido.

Sentencia: El árbitro debe dar sentencia sobre la causa de avenencia y no otra que no se accesoria, dentro del lugar y término señalado si las partes no lo prorrogasen. No habiendo término convenido serán tres años según su derecho. Si existe discordia entre los árbitros se nombrará un tercero. No hay apelación.

2.2.9. CONSTITUCIÓN DE CADIZ.

La Constitución española denominada *La Pepa*, fue promulgada por las Cortes Generales de España el 19 de marzo de 1812 en Cádiz. Es la primera Constitución promulgada en España, fue promulgada el día de San José, de donde vendría el sobrenombre de *Pepa*, Oficialmente estuvo en vigencia dos años, desde su promulgación hasta el 19 de marzo de 1814, con la vuelta a España de Fernando VII. Posteriormente estuvo vigente durante el Trienio Liberal (1820-1823), así como durante un breve período en 1836-1837, bajo el gobierno progresista que preparaba la Constitución de 1837. Sin embargo, apenas si entró en vigor *de facto*, puesto que en su período de gestación buena parte de España se encontraba en manos del gobierno pro-francés de José I de España, el resto en mano de juntas interinas más preocupadas en organizar su oposición a José I, y el resto de los territorios de la corona española (los virreinos) se hallaban en un estado de confusión y vacío de poder causado por la invasión napoleónica. La constitución establecía el sufragio universal masculino indirecto, la soberanía nacional, la monarquía constitucional, la separación de poderes, la libertad de imprenta, acordaba el reparto de tierras y la libertad de industria.

En el artículo 280.- establece “*No se podrá privar a ningún español del derecho de resolver sus diferencias por medio del arbitraje*”; *cuyo laudo se ejecutaría, de acuerdo con el*

*artículo 281.- “Si las partes al hacer el compromiso arbitral no se hubiesen reservado el derecho de apelar” .*⁶³

2.2.10. LEYES DE ENJUICIAMIENTO CIVIL

En la primera Ley de Enjuiciamiento Civil 1851, *“la recepción del arbitraje se hizo bajo el planteamiento de concebir el procedimiento arbitral como un juicio y regularlo dentro de la jurisdicción contenciosa, sobre la base de la distinción doctrinal entre arbitraje voluntario y forzoso, de una parte y de arbitraje jurídico o de derecho y amigable composición, por otro.”*⁶⁴

El arbitraje como técnica no se vislumbra como institución de derecho sino a partir del fenómeno de la codificación y singularmente a partir del código civil de la ley de enjuiciamiento civil de 1881. *“Corresponde a esta etapa con una asimilación, entre la sentencia judicial y la sentencia arbitral propiamente dicha a efectos de su reconocimiento y ejecución”.*⁶⁵

2.2.11. LEY DE ARBITRAJE EN 1953

La ley de 22 de diciembre de 1953, supuso avances sobre la situación anterior del arbitraje en España, sin embargo estaba concebida para la solución arbitral de conflictos de derecho civil y no se admitía el arbitraje institucional.

⁶³ CHILLON MEDINA J.M. Op. cit. numeral 51. pág. 65.

⁶⁴ VAZQUEZ SOTELO, José Luis. Arbitraje y proceso judicial, Interferencias entre el arbitraje y proceso judicial. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México. pag. 252

⁶⁵ ROSA VENTAS SASTRE *“Métodos Alternativos De Solución De Conflictos: Perspectiva Multidisciplinaria”*. Editorial Dykinson. Madrid 2006 pág. 160

La primera Ley de Arbitraje distinguía el convenio preliminar o preparatorio del arbitraje, por lo que las partes se obligaban a someter la posible controversia futura a la decisión de un árbitro, y el arbitraje propiamente dicho, consistente en la decisión del tercero resolutoria de aquella controversia. Esta dualidad provocaba en ocasiones la ineficacia del arbitraje mismo, puesto que el incumplimiento del contrato preparatorio sólo se deriva la consecuencia de indemnizar los daños y perjuicios, y no de poner en marcha el arbitraje mismo.

2.2.12. LEY DE ARBITRAJE EN 1988

Fue decretada el 5 de diciembre de 1998, se estructura en nueve títulos; se elimina la distinción entre el contrato preliminar de arbitraje y el de compromiso, que efectúa la ley de 1953.

Con ella se abrió las puertas al arbitraje comercial internacional, teniendo en cuenta que *el incremento de las relaciones comerciales internacionales, en particular en el área iberoamericana, y la inexistencia de adecuados servicios de arbitraje comercial internacional en España.*

*“Con esta ley se trata de superar la relativa ineficiencia de la cláusula compromisoria o contrato preliminar de arbitraje, que se estipulaba antes del nacimiento de de la controversia entre las partes, obligando por la misma naturaleza de las cosas a exigir su formalización judicial cuando la controversia ya estaba presente.”*⁶⁶

⁶⁶DIAZ, Luis Miguel “Arbitraje: Privatización de la Justicia”. Segunda Edición. Editorial Themis. pag. 418.

2.2.13. NORMATIVA ACTUAL DEL ARBITRAJE EN ESPAÑA.

“La institución arbitral, alcanzó autonomía procesal merced a la promulgación de la Ley de Arbitraje Privado de 22 de diciembre de 1953.⁶⁷ El legislador entiende a finales de 1988, que es necesario su actualización y se aprueba la Ley 36/1988 de Arbitraje”,⁶⁸ destacando como principal novedad de esta Ley de Arbitraje, en lo que al arbitraje de consumo implicaba, la previsión contenida en su Disposición Adicional Segunda, de eximir de la obligación de protocolización del laudo para aquellos arbitrajes celebrados al amparo de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios. “Así las cosas, a finales de 2003, nuevamente es modificada la Ley de Arbitraje, aprobándose la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje”⁶⁹, en cuya esencia encontramos más que un interés consumerista, una marcada vocación de impulso del arbitraje comercial internacional, si bien se aplica igualmente tanto al arbitraje comercial como al arbitraje de consumo, su principal criterio inspirador es el de basar el régimen jurídico español del arbitraje en la Ley Modelo elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, de 21 de junio de 1985 (Ley Modelo de CNUDMI/UNCITRAL), recomendada por la Asamblea General en su Resolución 40/72, de 11 de diciembre de 1985.

Como preceptúa el artículo 3.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, la Ley 60/2003, de Arbitraje, tiene carácter supletorio respecto de éste, por lo que en todo lo que no se oponga, ni se halle expresamente previsto por la norma arbitral específica de consumo, habrá de estarse a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje. Ello es absolutamente concordante con la propia Exposición de Motivos de la Ley 60/2003, que en su apartado segundo declara: *“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*

⁶⁷ BOE núm. 358, de 24 de diciembre de 1953.

⁶⁸ BOE núm. 293, de 7 de diciembre de 1988.

⁶⁹ BOE núm. 309, de 26 de diciembre de 2003.

opongan a lo previsto en esta Ley o salvo que alguna norma legal disponga expresamente su inaplicabilidad”.

La Ley 60/2003 tiene como objetivo la modernización de la Administración de Justicia y, en el ámbito del arbitraje, para esto introdujeron reformas entre las que destacan las siguientes.

- 1. “La reasignación de funciones judiciales, se atribuye a las Salas de lo Civil y Penal de los Tribunales Superiores de Justicia el nombramiento y remoción judicial de árbitros, el conocimiento de la acción de anulación del laudo y la competencia para conocer el exequátur de laudos extranjeros. Se mantienen en los Tribunales de Primera instancia las competencias de ejecución. (Artículos 8 y 11)*
- 2. Se exige una mayoría legal reforzada para introducir en los estatutos sociales una cláusula de sumisión a arbitraje y se establece como requisito para someter a arbitraje la impugnación de acuerdos sociales la administración y designación de los árbitros por una institución arbitral. (Artículo 11)*
- 3. Se amplían las garantías, dirigidas a aumentar la seguridad y eficacia de los procedimientos arbitrales. Fortalecimiento del papel de las instituciones arbitrales. (Artículo 11)*

En el ámbito de los árbitros: Se amplía del abanico de profesionales que pueden intervenir como árbitros. (Artículo 15). Las responsabilidades de los árbitros. (Artículo 21) Se establece la posibilidad de utilizar la lengua propia por las partes, los testigos y peritos y por cualquier tercero que intervenga en el procedimiento arbitral. (Artículo 28)

- 4. Medidas cautelares: Se determina la posibilidad de solicitud de medidas cautelares con anterioridad a las actuaciones arbitrales.*
- 5. Laudo arbitral: se determina la solución a favor del arbitraje cuando el laudo se dicte fuera de plazo. (Artículo 37) Exigencia de la motivación del laudo. (Artículo*

37) Mejora en el procedimiento de anulación del laudo Y Mejora el procedimiento de anulación del laudo. (Artículo 42) Eliminación de la diferencia entre laudo definitivo y firme: siempre produce efectos de cosa juzgada, aunque se ejerciten contra él acciones de anulación o revisión.” (Artículo 43)⁷⁰:

Respecto al Arbitraje de Consumo, en los primeros años de haberse creado la Constitución Española, se comenzaban a proliferar las normas que hacían referencia a la institución del arbitraje, y de las que podía deducirse incluso la necesidad de nuevos aires de reforma en la Ley de 1953, desde una perspectiva consumerista, digna de tener en cuenta por ser este ámbito el que suele recoger mayor número de arbitrajes en España, el primer fundamento constitucional para legitimar el arbitraje de consumo se ha querido buscar en el artículo 51.1, cuyo literal reza:

*“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”. Aun y que la propia constitución no es específica sobre el arbitraje, podemos alucinar su contenido en ese sentido, sobre todo a la referencia del texto constitucional a *procedimientos eficaces* que se puede interpretar como la necesidad de una defensa adjetiva o procedimental que diera respuesta a los consumidores en sus litigios y que mejor que refiera al presente Método Alternativo de Solución de Conflictos, motivo de la presente investigación, “sin embargo encontramos un reconocimiento de la libertad y la justicia social como valor superior del ordenamiento jurídico consagrado en el artículo 9.2”⁷¹, de esta forma el máximo garante de la Constitución quien ha puesto fin a la discusión doctrinal “al reconocer al arbitraje como medio heterocompositivo basado en la autonomía de la voluntad de la libertad”.⁷² De este modo mencionaremos algunas referencias del Arbitraje de Consumo, con un breve recorrido de su existencia, así como su fundamento, integración y formas de administrar.*

⁷⁰<http://portaljuridico.lexnova.es/articulo/JURIDICO/67715/principales-aspectos-de-la-reforma-de-la-ley-de-arbitraje>.

⁷¹ Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

⁷² SSTC 43/88 de 16 de marzo, 233/88 de 2 de diciembre, 288/93 de 4 de octubre y 174/95 de 23 de noviembre.

- 1) La Sentencia de la Audiencia Provincial de La Rioja de 12 de febrero de 2001, tacha como motivo de oposición a la validez del laudo arbitral dictado por la Junta Arbitral de Consumo de la Consejería de Hacienda y Promoción Económica del Gobierno de La Rioja, la necesidad de protocolización del mismo.
- 2) Hoy, tras la promulgación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el sistema arbitral de consumo queda regulado en sus artículos 57 y 58.
- 3) El artículo 57, introduce en su ordinal cuarto, la facultad de aclaración y armonización de la refundición de textos legales, algunas cautelas tendentes a evitar la propagación de convenios arbitrales distintos del de consumo impuesto a los usuarios.
- 4) La misma regulación señala que el Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios 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, es decir establece los límites para arbitrar el consumo.
- 5) La organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento de resolución de los conflictos, se establecerá reglamentariamente por el Gobierno. En dicho Reglamento podrá preverse la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje de derecho, el procedimiento a través del cual se administrará el arbitraje electrónico, los supuestos en que podrá interponerse una reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las Juntas arbitrales territoriales sobre

admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje y los casos en que actuará un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo.

- 6) Los órganos arbitrales estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas.
- 7) Los convenios arbitrales con los consumidores distintos del arbitraje de consumo previsto en este artículo, sólo podrán pactarse una vez surgido el conflicto material o controversia entre las partes del contrato, salvo que se trate de la sumisión a órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales o reglamentarias para un sector o un supuesto específico. Los convenios arbitrales pactados contraviniendo lo dispuesto en este párrafo serán nulos.
- 8) Por su parte el artículo 58 proclama el decaimiento de aquellos convenios y ofertas de adhesión formalizados por quienes hubieran sido declarados en concurso de acreedores.⁷³
- 9) Artículo 58. Sumisión al Sistema Arbitral del Consumo.
- 10) La sumisión de las partes al Sistema Arbitral del Consumo será voluntaria y deberá constar expresamente, por escrito, por medios electrónicos o en cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo.
- 11) 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. De esta forma el Arbitraje de Consumo y tras la experiencia piloto de funcionamiento de diversas Juntas Arbitrales de Consumo (Madrid, Valladolid, Huelva, Badalona, Sestao, Murcia, Albacete, Zaragoza,

⁷³ MOURRE, A. "Arbitraje y Derecho concursal: Reflexiones sobre el papel del juez y del árbitro" en Revista de la Corte Española de Arbitraje 2007, Madrid, 2008, pp. 228-240.

Valencia, Bajo Guadaletín, Vigo, Alcázar de San Juan, Castellón, Langreo, Alicante, Leganés, Asturias o La Rioja), aún carentes de regulación propia, se aprueba definitivamente *“el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.”*

Pese al desarrollo normativamente del sistema arbitral de consumo, las Juntas Arbitrales, impulsadas en gran medida por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) que contemplaban la creciente insatisfacción del usuario, estuvieran funcionando sin mayor desarrollo normativo desde 1986. *“En este periodo, entre 1986 y 1993, se llegaron a constituir 26 Juntas Arbitrales, presentándose 13.020 solicitudes de arbitraje y obteniendo la adhesión al sistema de 80.372 entidades”*.⁷⁴

Tras quince años de servicio, la necesidad de mejorar la protección de los consumidores se materializa en la promulgación de Ley 44/2006, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, que incorpora un nuevo mandato al Gobierno: la regulación del Sistema arbitral de Consumo mediante un nuevo instrumento legal, que permita modernizar el sistema, consolidarlo y reforzarlo, para convertirlo en un mecanismo de eficacia real para la solución de controversias en materia de consumo. En cumplimiento del referido mandato, tras una fructífera fase de alegaciones entre los agentes interesados, ve la luz el *“Real Decreto 231/200, de 15 de febrero, por el que se aprueba el Sistema Arbitral de Consumo”*.⁷⁵ Del cual profundizaremos en todo su esplendor con un análisis de la norma.

2.3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ARBITRAJE EN MÉXICO

La figura del arbitraje en el Derecho Mexicano, nos remota desde hace quinientos años, en la época de la colonia española influenciado por el derecho romano.

⁷⁴ Datos ofrecidos por el Instituto Nacional del Consumo en 1993, *Sistema Arbitral de Consumo*, pág. .9.

⁷⁵ BOE núm. 48, de 25 de febrero de 2008.

*“La llegada de la Conquista española a México en 1521 marcó el inicio de un nuevo orden jurídico mexicano. Dos grandes corrientes jurídicas se encontraron y amalgamaron en México. La primera era una civilización neolítica, en su aspecto jurídico de carácter predominantemente azteca. La segunda, la civilización hispánica, que fusionó en su derecho restos de postulados romanos, germánicos, normas canónicas, reglamentación monárquica e incluso rasgos arábigos.”*⁷⁶

Algunos de los postulados que influenciaron a México fueron *“El Fuero Juzgo, el Fuero Real, Las Siete Partidas, la Nueva y la Novísima Recopilación* contenían disposiciones referentes a la designación de *“avenidores”, de “árbitros” (letrados) y de “arbitradores” (no letrados)*. Los cuerpos normativos citados regulaba también el compromiso arbitral y otras cuestiones relativas al laudo y su ejecución”⁷⁷

El principal antecedente en el arbitraje mexicano tiene que ver directamente con las *“Siete partidas de Alfonso X el Sabio en 1256-1265”* siendo la tercera partida la que señala, La Justicia que hace que los hombres vivan unos con otros en paz, y de las personas que son menester para ella. Dentro de esta tercera partida se encuentra una regulación para el arbitraje y para el procedimiento en controversias, reconoce la figura de un árbitro aparejada al de un juez ordinario, y contempla la ejecución de resoluciones o laudos emitida por esta figura, como puntualmente lo expresamos al inicio del tema.

Estas *“contienen el reconocimiento en forma expresa la igualdad absoluta en el árbitro escogido por las partes y el juez ordinario en cuanto a la fuerza de ejecución y de cosa juzgada del laudo; contenía una ley de ejecución de laudos, en la que mencionaba la firmeza de la sentencia dictada por los (jueces avenidores)”*⁷⁸ y la forma en que deberá ser ejecutada, debiendo la parte interesada acudir al juez ordinario del lugar, en caso de que

⁷⁶MARGADANT S., Guillermo F., Introducción a la historia del Derecho Mexicano, Editorial Esfinge, México, p. 37

⁷⁷ RODRIGUEZ GONZALEZ-VALDEZ Carlos, México ante el Arbitraje Comercial Internacional, Editorial Porrúa, México, pág. 65

⁷⁸JORDAN DE ASSO Y DEL RIO, Ignacio y Manuel y RODRIGUEZ, Miguel de, Instituciones del derecho civil de Castilla, Madrid, España, pág. 266

la otra parte no cumplir con lo establecido”⁷⁹, para que este la hiciera cumplir como si se tratara de sentencia dictada por la vía ordinaria es lo que conocemos en estos tiempos con elevar el laudo a cosa juzgada.

Sin duda otra institución importante como antecedente arbitral mexicano es el *“Tribunal del Consulado español, que data de la Edad Media, es el antecedente directo del arbitraje comercial internacional en México. Dicho Tribunal tuvo como objetivo el dar respuesta a las necesidades de la práctica comercial. “Los comerciantes deciden confiar la resolución de sus controversias a un compañero de oficio que hiciera las veces de árbitro, actuando como perito en la materia objeto de conflicto”.⁸⁰ “a verdad sabida y buena fe guardada”.⁸¹ Los propios comerciantes, versados en los usos y costumbres comerciales, eran los encargados de administrar la justicia en materia de comercio. Sus resoluciones se dictaban según la obra el Arbitraje Comercial Internacional en México, los consulados fueron instaurados en México en 1592, fueron utilizados para resolver los conflictos entre los mercaderes, aquellos que se comercializaban entre diversos reinos o internacionalmente. “Generalmente establecidos cerca de los puertos, donde se llevaba a cabo el comercio. Surgen en los gremios, ante la ausencia de un fuerte poder estatal, los cuales crearon sus propios procedimientos y tribunales, cuyas practicas fueron luego recopiladas en diferentes estatutos”⁸².*

“El Consulado de Nueva España se rigió por las Ordenanzas de Burgos y Sevilla durante sus dos primeros años de vida hasta la elaboración de sus propias ordenanzas en 1603, confirmadas por el Rey en 1604, impresas por vez primera en 1636, la segunda en 1772 y la tercera y última en 1816. Las Ordenanzas del Consulado de la Nueva España estaban dirigidas a la elección de Prior, cónsules y organización del Consulado, así como a los

⁷⁹ Las Siete Partidas, Ley XXIII, Título IV, Parte III. se puede encontrar en <http://www.vicentellop.com/TEXTOS/alfonsoXsabio/las7partidas.pdf> Ver también Ley VIII, Título X, Parte. IV

⁸⁰ GACTO FERNANDEZ, Enrique, Historia de la jurisdicción mercantil en España, Sevilla, Anales de la Universidad Hispalense, Universidad de Sevilla, 1971, Serie Derecho, pág. 11

⁸¹ Rodríguez Márquez, José A., “Commercial arbitration in México”, PAUTA, Boletín informativo del Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio, No. 36, Abril, 2002 p. 53

⁸² SILVA Jorge Alberto, Arbitraje Comercial Internacional en México. Editorial Pereznieto Editores, México 1994 Pág. 433

procedimientos a seguir ante el mismo, aplicándose de manera supletoria las disposiciones de las Ordenanzas del Consulado de Sevilla y de Burgos, de acuerdo con lo establecido por la Recopilación de leyes de los Reynos de las Indias de 1680”⁸³.

“El único propósito expreso de las cédulas que crearon los consulados de México era el de proporcionar una corte mercantil, pero la estructura del tribunal del consulado suponía la organización de una universidad de los mercaderes, o gremio”⁸⁴. “Dicho tribunal se componía por un prior y dos cónsules, que eran legados por los mercaderes matriculados y no podían ser extranjeros de igual forma el tribunal tenía un alguacil que era el que se encargaba de ejecutar las decisiones. Y al mismo tiempo existía un juez de apelación, el cual era considerado con una instancia autónoma y era designado por la autoridad real”⁸⁵. “Característica fundamental de un Consulado es precisamente la existencia de un tribunal propio e independiente, capacitado para decidir las cuestiones planteadas ante él por los miembros de la comunidad mercantil”.⁸⁶

Otra de las principales vertientes que influyeron en el arbitraje mexicano, que en su tiempo fue aplicado en la Nueva España son las Ordenanzas de Bilbao que entraron en vigor en 1560, las cuales *“fueron aprobadas por la Corona para su aplicación, ya que lo contrario carecerían de fuerza legal. Para 1665 y 1737 fueron adicionadas y confirmadas, llegándoseles a considerar como las más perfectas y conocidas, ya que en ellas se encontraba una recopilación de las viejas ordenanzas y de las costumbres comerciales no escritas junto con la legislación extranjera”⁸⁷ “Dentro del contenido de las Ordenanzas, se contempla el arbitraje, considerándole a este como forzoso. De igual forma en el capítulo segundo, se le faculta a los cónsules para conocer todos los pleitos y diferencias entre*

⁸³ CRUZ BARNEY Oscar. Para una Historia de la Jurisdicción Mercantil en México: El decreto de Organización de las juntas de Fomento y Tribunales Mercantiles de 1841, revista Jurídica. Anuario Mexicano de Historia del Derecho. Pág. 3

⁸⁴ SMITH, Robert, RAMIREZ FLORES, José y PASQUEL, Leonardo, Los consulados de comerciantes en Nueva España, México, Instituto Mexicano de Comercio Exterior, pág. 21.

⁸⁵ Ídem. pág. 420

⁸⁶ SILVA Jorge Alberto, op. cit 59, pág. 29.

⁸⁷ BECERRA BAUTISTA, José. El proceso civil en México. Editorial Porrúa, pág. 827

*mercaderes y sus compañeros, al igual que de factores sobre negocios de comercio*⁸⁸. *“El fin era que las ordenanzas fueran ejecutadas por las personas nombradas para este fin, determinando los pleitos y diferencias que se ofrecían ante el tribunal del consulado en materia de letras y otras cosas de comercio, considerándose de la jurisdicción del consulado, la capacidad de los prior y los cónsules de los mercaderes , para mandar ejecutar y se cumplieran todos los mandamientos de dichas sentencias que fueran otorgadas por estos, a través del merino de la lugar o de sus lugartenientes”*⁸⁹ Las aportaciones que hicieron estas ordenanzas al arbitraje, una es *“la rapidez del procedimiento, considerándose un procedimiento, considerándose un procedimiento sumario. También se les obliga a los comerciantes y mercaderes a insertar en sus contratos cláusulas compromisorias, mientras que en la actualidad esta inserción es voluntaria. De igual forma se reconocía fuerza ejecutiva a la sentencia y se renunciaba expresamente a invocar o promover cualquier tipo de recurso”*⁹⁰. Posterior a lo anterior la presencia del arbitraje en el derecho mexicano tuvo una continuamente cambiante que necesitaremos apegarnos cronológicamente lo más posiblemente para su comprensión detallada. Tiempo más adelante se tiene una gran aportación al arbitraje, ya que con una evidente necesidad de crear e implementar códigos para México o Nueva España ya como un territorio nacional; nace en el siglo XIX, la *“ Constitución de Cádiz de 1812 en la que se estableció, al tratar de la administración de justicia en lo civil, en su artículo 280 que no se podría privar a ningún español del derecho de resolver sus diferencias por medio del arbitraje, cuyo laudo se ejecutaría, de acuerdo con el artículo 281, si las partes al hacer el compromiso arbitral no se hubiesen reservado el derecho a apelar”*⁹¹. La Constitución de Cádiz entro en vigor el 19 de marzo de 1812 y continuó vigente en el México Independiente, hasta la elaboración del Reglamento Político Provisional del Imperio Mexicano de 18 de diciembre de 1822, aprobado en el mes de febrero de 1823, quedando en vigor las leyes, órdenes y decretos promulgados anteriormente hasta el 24 de febrero de 1821 en cuanto no

⁸⁸ SMITH, Robert, RAMIREZ FLORES, José y PASQUEL, Leonardo, Op. Cit numeral 83, pag. 423

⁸⁹ Ídem pág. 424

⁹⁰ TREVIÑO GARCIA Ricardo. Los contratos civiles y sus Generalidades. Editorial McGraw Hill, Págs. 1031

⁹¹ CRUZ Miramontés, Rodolfo y Oscar Cruz Barney, El Arbitraje Los Diversos Mecanismos de Solución de Controversias: Análisis y Práctica en México, Editorial Porrúa pág. 84

pugnasen con el propio Reglamento en su artículo 55 estableció que la facultad de aplicar las leyes a los casos particulares que se controvierten en juicio, corresponde exclusivamente a los tribunales erigidos por ley. En todo lo relativo al orden, sustanciación y trámites del juicio, desde la conciliación en adelante, se arreglarían los alcaldes, jueces de letras y tribunales de segunda instancia al Reglamento de las audiencias y juzgados de primera instancia de 9 de octubre de 1812, con algunas reservas en cuanto al examen de testigos y audiencias de nulidades. *“En el citado Reglamento de 1812 se consigna el oficio de conciliadores de los alcaldes constitucionales de los pueblos, asociados con dos hombres buenos, nombrados uno por cada parte. La providencia de conciliación se debía asentar en un libro con el título de determinaciones de conciliación. De no conciliarse las partes, se asentaría en el libro”*⁹² *“En 1821, al consumarse la independencia de México, las Ordenanzas de Bilbao se constituyeron en el cuerpo de leyes de comercio que rigieron al país”*⁹³. *“En los primeros años del México independiente no existió autonomía legislativa, particularmente en el ámbito del derecho privado, por lo que continuó aplicándose la legislación española”*⁹⁴. En 1824 se determinó que los conflictos suscitados en territorios federales en materia mercantil se determinarían por los alcaldes o jueces de letras. En aquella época la supervivencia de los Consulados era incierta, y de manera gradual comenzó su supresión. En ocasiones se intentó su restablecimiento. *“Sin embargo, el 19 de enero de 1827 se suprimieron definitivamente”*⁹⁵. El primer ordenamiento a raíz de la Constitución de Cádiz fue el Código de Comercio de 1829, que considera al arbitraje como un derecho fundamental de los españoles. Las Bases Constitucionales del 23 de octubre de 1835 no contienen disposición alguna al respecto. Las Siete Leyes Constitucionales del 30 de diciembre de 1835 establecieron en la Quinta Ley Constitucional, artículo 39, que todos los litigantes tienen derecho para terminar, en cualquier tiempo, sus pleitos civiles o criminales, sobre injurias puramente personales, por medio de jueces árbitros, cuya sentencia sería ejecutada conforme a las leyes. Para entablar cualquier pleito civil o

⁹² SMITH, Robert, RAMIREZ FLORES, José y PASQUEL, Leonardo, Op. cit. numeral 83, pág. 11

⁹³ Ídem. pág. 97

⁹⁴ RODRIGUEZ GONZALEZ-VALDEZ, Carlos, México ante el Arbitraje Comercial Internacional, Editorial Porrúa, pag.65

⁹⁵ A través de un Decreto que emitió el Congreso mexicano el 19 de enero de 1827

criminal sobre injurias puramente personales debía intentarse previamente la conciliación. “En las Bases para la Organización Política de la República Mexicana del 12 de junio de 1843 se repite la disposición de la Quinta Ley Constitucional en sus términos”⁹⁶. Con el Acta Constitutiva y de Reformas del 21 de mayo de 1847 y el restablecimiento de la Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos de 1824 volvió a estar en vigor el artículo 156 ya mencionado, hasta la expedición de las Bases para la administración de la República hasta la promulgación de la Constitución, de 22 de abril de 1853 que terminaron con el sistema federal. En 1841, Santa Anna restableció los tribunales mercantiles mientras no se formaba el primer código de comercio. *“No será sino hasta el gobierno de Santa Anna, con el Código de Comercio de 1854, que se restablecería el arbitraje comercial, esta vez como método alternativo de solución de controversias. Surge mejor conocido como el Código de Lares, el cual contenía las mismas normas que el código español de 1829, en el cual se hacía la especificación sobre la administración de justicia y a la organización de los tribunales de comercio, siendo en su jurisdicción la ejecución de las sentencias dictadas en materia comercial.”*⁹⁷ *“En 1855, durante la presidencia de Commonfort, volvieron a regir todas las leyes anteriores a 1853. Durante la presidencia de Juárez, y la restauración de la Republica, Se consideró al código de comercio de 1854 como el único vigente en la mayoría de los estados”.*⁹⁸ *“El 5 de febrero de 1857 se juró la Constitución Política de la República Mexicana, en ella no aparece disposición alguna relativa al arbitraje. Lo mismo ocurre en la Constitución de 1917. Tampoco encontramos referencia alguna en el Estatuto Provisional del Imperio Mexicano de 10 de abril de 1865”.*⁹⁹

Previa a la codificación, y como ya señalamos, las disposiciones del derecho castellano e indiano en materia de arbitraje se mantuvieron vigentes en México. Así, en obras como

⁹⁶ Arts. 185-186 Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos (1824) Ver en <http://tarlton.law.utexas.edu/constitutions/text/image/A07.html>

⁹⁷, SMITH, Robert, RAMIREZ FLORES, José y PASQUEL, Leonardo, Op. Cit. Numeral 83, pág. 827

⁹⁸ Ídem pág. 827

⁹⁹ Ídem, pág. 827

“el Nuevo Febrero Mexicano”¹⁰⁰ y “el Novísimo Sala Mexicano”¹⁰¹, se trata el tema del arbitraje. Con base en las Leyes de Estilo, Siete Partidas, la Nueva, la Novísima Recopilación y la Curia Philipica se define al compromiso, como un convenio en que los litigantes dan facultad a una o más personas para que decidan sus controversias y pretensiones, pudiendo comprometer en árbitros todos aquellos que pueden contratar y parecer en juicio. Asimismo, quienes tienen prohibido comparecer en juicio, están impedidos para comprometer en árbitros.

*“En 1872 entró en vigor el primer Código de Procedimientos Civiles Mexicano, en el que se regulaba el arbitraje en materia civil en casos excepcionales. El mismo tratamiento, en lo concerniente a la materia arbitral, se mantuvo en el Código Procesal Civil de 1884 y en el Código de Comercio de 1889, actualmente en vigor”*¹⁰². El arbitraje es abordado en dichos códigos prácticamente de la misma manera, aunque con algunas diferencias. El código de comercio de 1889 de acuerdo a algunos estudiosos se ve influenciado por el código de comercio español de cuatro años antes, en el cual precisamente no contemplaba al arbitraje siguiendo esta tendencia tenemos que al arbitraje fue incorporado al Código de Procedimientos Civiles en 1872, en donde se regulaba el nombramiento de los árbitros, los negocios que se sujetaban a este procedimiento, la sustanciación y el laudo; aunque para su ejecución se sujeta las normas correspondientes a la ejecución de sentencias. posteriormente, siguieron con el mismo lineamiento, dos códigos más y con ellos jurisprudencia, dando como resultado que se le diera reconocimiento total a dicha institución, Lo cual dio como resultado que se le diera un valor correspondiente de cosa juzgada, la ejecutoriedad del laudo, la ratificación de las partes de someterse al

¹⁰⁰ Obra completa de jurisprudencia teórico-práctica, dividida en cuatro tomos: en el primero y segundo se trata de la parte teórica; en el tercero de las sustanciaciones de todos los juicios y de todos los tribunales establecidos en la República; y en el cuarto del derecho administrativo, México, Mariano Galván Rivera, impreso por Santiago Pérez, tomo III, 1851, pág. 34-39

¹⁰¹ Novísimo Sala Mexicano, o ilustración al Derecho real de España, con las notas del Sr. Lic. D.J. M. Lacunza. Edición corregida y considerablemente aumentada con nuevas anotaciones y refundiciones, relativas a las reformas que ha tenido la legislación de México hasta el año de 1870, por los señores don Manuel Dublán y don Luis Méndez, abogados de los Tribunales de la República, México, Imprenta del Comercio, 1870, tomo I, pp. 265-275.

¹⁰² RODRIGUEZ MARQUEZ, José A. “Commercial arbitration in México”, Boletín informativo del Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio, pág. 54

procedimiento, el cual debe constar en escritura pública y por su puesto la facultad de los jueces comunes, destacando la no revisión de fondo, con lo que sobresalió la denegación de exequátur por cuestiones de orden público y si no pugna contra un precepto no contemplado dentro del acuerdo, o por la inobservancia de los requisitos que deben reunirse para el seguimiento del procedimiento.

Ya para el nuevo código de procedimientos Civiles del Distrito federal de 1932, el arbitraje continuo siendo regulado por este, el cual actúa de forma supletoria al código de comercio. Destaca el hecho de que en este ordenamiento, solo se contemplaba la regulación de los laudos comerciales y no así civiles. De igual forma, un punto interesante a mencionar, es el hecho de que tampoco contemplaba la intervención del arbitraje a nivel internacional, por lo que cuando se quisiera ejecutar un laudo extranjero, este se tendría que sujetar a las disposiciones de fondo y al procedimiento de los convenios de los que México es parte, y en una forma supletoria, las normas para la ejecución de sentencias extranjeras del código en mención.

Actualmente, México es una República Federal. La materia mercantil, incluido el arbitraje, es normada por un ordenamiento federal del Código de Comercio. De manera inversa, en la materia civil, el procedimiento y el arbitraje civil, son regidos por los 31 códigos civiles y de procedimientos civiles locales.

“El Código de Comercio actual entró en vigor el 1 de enero de 1890. Durante sus primeros Noventa y nueve años dicho ordenamiento fue prácticamente omiso en relación con la materia de arbitraje. Sin embargo, ha tenido dos importantes reformas recientes en materia de arbitraje comercial (la primera en 1989 y la segunda en 1993)”¹⁰³.Primera reforma al Código de Comercio en materia de arbitraje “Hasta 1988 el Código de Comercio tuvo un tratamiento obsoleto de la materia arbitral. Sin embargo, derivado de una primera

¹⁰³SIQUEIROS, José Luis, “La ley mexicana en materia de arbitraje comercial”, Boletín informativo del Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio, No. 28, 1999, pág. 28

*reforma en materia de arbitraje, el 4 de enero de 1989*¹⁰⁴, se introdujeron parcialmente algunas disposiciones de la “Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional sobre Arbitraje Comercial Internacional” (“Ley Modelo de CNUDMI”), así como de la “Convención para el Reconocimiento de las Sentencias Arbitrales Extranjeras, adoptada en Nueva York en 1958 Convención de Nueva York”¹⁰⁵ y de la “Convención Interamericana Sobre Arbitraje Comercial Internacional de 1975 Convención de Panamá. La segunda reforma al Código de Comercio en materia de arbitraje la tenemos el 23 de julio de 1993 se reformó completamente el Título Cuarto del Libro Quinto del Código de Comercio para incluir toda una legislación moderna, completa y coherente en materia de arbitraje, bajo el título “Del Arbitraje Comercial”¹⁰⁶. Dicha reforma incorpora la “Ley Modelo de CNUDMI”¹⁰⁷ en forma íntegra, con las modificaciones y adaptaciones necesarias para el medio mexicano, así como ciertos principios tomados del “Reglamento de Procedimiento Arbitral de la propia CNUDMI”¹⁰⁸, principalmente en materia de procedimiento y costas de arbitraje “En términos del “Proyecto de Decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones del Código de Comercio y del Código Federal de Procedimientos Civiles presentada por el Ejecutivo Federal el martes 1 de junio de 1993”, la propuesta era consistente con la necesidad de que México respondiera a los retos políticos y económicos que configuraban el ámbito internacional. Igualmente reconocía que México necesitaba incorporarse al flujo del comercio mundial, debido a una nueva etapa de apertura comercial. Los tratados internacionales celebrados por México, motivaban la actualización de las leyes comerciales, sobre todo las relativas a la contratación privada”¹⁰⁹. “Las reformas fueron impulsadas también por una aparente dicotomía que venía prevaleciendo en la legislación mexicana arbitral. Desde el momento en que México se adhirió a la Convención de Nueva

¹⁰⁴ Diario Oficial de la federación de fecha 4 de enero de 1989.

¹⁰⁵ Diario Oficial de la Federación del 22 de junio de 199

¹⁰⁶ Diario Oficial de la Federación del 22 de Julio de 1993

¹⁰⁷ LOPERENA RUIZ, Carlos, “Notas en relación con el Arbitraje Comercial en México”, PAUTA, Boletín informativo del Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio, No. 29, Mayo, 2000, p. 40

¹⁰⁸ UNCITRAL Arbitration Rules, U.N. GAOR, Sesión 31, Supl. No. 17 en págs. 34-50 U.N. Doc. A/31/17

¹⁰⁹ Ver crónica parlamentaria del 1 de junio de 1993, disponible en el sitio electrónico: al 26 de marzo de 2009 <http://cronica.diputados.gob.mx/Iniciativas/55/132.html>

York, ratificó la Convención de Panamá¹¹⁰ y ratificó la Convención Interamericana en la Eficacia Extraterritorial de Sentencias Extranjeras y Laudos Extranjeros “la Convención de Montevideo”¹¹¹ “el arbitraje comercial había estado normado por dos conjuntos de reglas diferentes, en tanto que los casos internos eran aún regidos por las antiguas disposiciones del Código de Comercio y de los códigos locales de procedimientos civiles a fin de no contar con dos regímenes locales normativos del arbitraje, los legisladores mexicanos efectuaron los ajustes necesarios al texto modelo con el propósito de que la nueva normatividad se aplicara tanto a controversias de carácter interno como a casos internacionales, cuando en los últimos el procedimiento se llevara a cabo en territorio nacional “El Proyecto reconoce como objetivo de la reforma la conveniencia de que México contara con una legislación en materia de arbitraje que fuera coherente con la legislación internacional”¹¹². Finalmente, la reforma de 1993 completa el trabajo iniciado en 1988, al incorporar al Código de Comercio las disposiciones restantes de la “Ley Modelo de CNUDMI y de la Convención de Nueva York que habían quedado pendientes de incorporar en la reforma de 1988 y responde a la práctica creciente de someter las controversias al arbitraje”¹¹³. Otro antecedente directo de la reforma al Código de Comercio de 1993 es la firma del “Tratado de Libre Comercio con América del Norte (“TLCAN”) el 17 de diciembre de 1992 por los Estados Unidos, México y Canadá, y su inminente entrada en vigor el 1 de enero de 1994”¹¹⁴. En el Artículo 2022 del TLCAN, las Partes se comprometieron a promover y facilitar el recurso de los particulares de la zona de libre comercio al arbitraje, así como otros medios alternativos para la solución de controversias comerciales internacionales.

¹¹⁰ Diario Oficial del 27 de abril de 1978

¹¹¹ La Convención Interamericana sobre la Eficacia Extraterritorial de Sentencias y Laudos Arbitrales Extranjeros, firmada el 8 de mayo de 1979, 18 ILM 1224 (La Convención de Montevideo) Diario Oficial del 20 de agosto de 1987

¹¹² Ver crónica parlamentaria del 1 de junio de 1993, disponible en el sitio electrónico: al 26 de marzo de 2009 <http://cronica.diputados.gob.mx/Iniciativas/55/132.html>

¹¹³ Idem

¹¹⁴ Ver sitio electrónico http://www.sice.oas.org/Trade/nafta_s/Indice1.asp

Respecto a los antecedentes históricos de la Defensas de los Consumidores y del Arbitraje de Consumo en México, las referencias históricas las tenemos en fecha del 5 de febrero de 1976, en el que se promulgo la Ley Federal de Protección al Consumidor, toda vez que las relaciones de consumo en México no estaban equilibradas: los comerciantes detentaban el poder mientras que los consumidores no contaban con muchas opciones del ejercicio de justicia en la actividad del consumo, ni existía un organismo, público o privado, que se encargara de defender los derechos de los consumidores. Únicamente había una regulación general por la Ley sobre Atribuciones del Ejecutivo Federal en Materia Económica del 3 de octubre de 1974, en la que se regulaba la fijación de precios, el Código Sanitario y el Código Penal.¹¹⁵

Las instituciones establecidas para conocer respecto a estas relaciones, se regían por el Código Civil y de Comercio.¹¹⁶ Lo irónico es que demandar a un mal proveedor o prestador de servicios se convertía en toda una problemática legal, que se sumaba al conflicto principal. Primero, había que contratar a un abogado para que formulara una demanda o querrela. Los gastos que emanaban del procedimiento judicial eran costosos y los procesos eran prolongados, de modo que los consumidores de aquella época preferían no ejercer acciones ante los tribunales para evitar el desgaste anímico y económico, a veces resultaba más oneroso un juicio que el propio incumplimiento de la operación comercial del empresario. Ante estas prácticas abusivas de algunos proveedores, el 23 de Septiembre de 1975, el jefe del Ejecutivo de aquella época, Luis Echeverría Álvarez, envió a la Cámara de Diputados la Iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual tres días después fue turnada a la comisión del trabajo, a la de productividad del comercio interior y a la de estudios legislativos. De acuerdo con la propia exposición de motivos, dicha iniciativa acentuaba la preeminencia del interés colectivo sobre el interés particular y reafirmaba el deber constitucional que tiene el gobierno de velar porque la libertad del mayor número no sea sacrificada por la acumulación del poder económico y

¹¹⁵GORJON GOMEZ , Francisco J. Y STEELE GARZA, José G., *Métodos alternativos de solución de conflictos*, Oxford University Press, México, 2008, p.43.

¹¹⁶ Diario de debates de la Cámara de Diputados de los Estados Unidos Mexicanos, Sumario, año III, México, D.F., 14 de noviembre de 1975, tomo III, núm. 25, p. 12.

social en pequeños grupos., asimismo pero también, un instrumento para corregir vicios y deformaciones del aparato distributivo e impulsar la actividad productiva por la ampliación del mercado interno. Responde a dos propósitos concurrentes que orienta la política de régimen la modernización del sistema y la defensa del interés popular.

En la Constitución mexicana de 1917 actualmente vigente determina en el artículo 17 “Las leyes regularán aquellas acciones y procedimientos para la protección adecuada de derechos e intereses colectivos, así como medidas que permitan a los individuos su organización para la defensa de los mismos”. Por su parte el artículo 28 constitucional tiene por objeto garantizar la equidad y la seguridad jurídica de las relaciones de consumo protegiendo los derechos del consumidor. Este numeral señala *“La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses. De la misma manera, se establece que por vía legal se controlarán los precios de artículos necesarios para la economía nacional o el consumo popular y se manejará el sistema de distribución de estos artículos para asegurar su abastecimiento suficiente y oportuno”*. Por los que se refiere al arbitraje de consumo, *“el 5 de febrero de 1976 entró en vigor la LFPC”*.¹¹⁷ Dicha ley creó dos organismos: el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). El primero tenía como finalidad orientar al consumidor para utilizar racionalmente su capacidad de compra, informarlo y capacitarlo para el ejercicio de sus derechos, estimular en él la actitud consciente de su papel como agente activo del proceso económico, evitando que sus compras se realizaran conforme a prácticas comerciales y publicitarias que pudieran lesionar sus propios intereses y los de la colectividad; asimismo, *“se pretendía propiciar hábitos de consumo para proteger el patrimonio familiar y promover un sano desarrollo y una mejor asignación de los recursos productivos del país”*.¹¹⁸ La segunda de las atribuciones principales del Instituto era hacer respetar los intereses de la sociedad como población consumidora, representándolos en forma individual y colectiva ante toda clase de proveedores de

¹¹⁷ Diario Oficial de la Federación, 22 de diciembre de 1975, Ley Federal de Protección al Consumidor.

¹¹⁸ BRACHO GONZALEZ María Eugenia, *Procurador Federal del Consumidor. Acción y visión de PROFECO*, México, Abril de 2002, p.10

bienes y servicios, también, actuaría como conciliador y árbitro en las diferencias entre consumidores y proveedores y, en general,” *velaría por el cumplimiento eficaz de las normas tutelares de los consumidores.*”¹¹⁹ Por su parte, la Procuraduría Federal del Consumidor, (PROFECO) lleva a cabo sus funciones con un importante marco jurídico, que deriva de los principios establecidos por el artículo 28 constitucional y que tiene por objeto garantizar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, protegiendo los derechos del consumidor. Entre los principales servicios que proporciona la PROFECO están la atención de quejas y denuncias, la asesoría y orientación sobre precios y calidad, así como la verificación de los productos y servicios de consumo general, con el propósito de que cumplan con las normas oficiales mexicanas. La Ley Federal de Protección al Consumidor establece la regulación de tres procedimientos: conciliación, arbitraje y procedimiento por infracciones a la ley. Con la conciliación y el arbitraje busca resolver conflictos y evitar que los consumidores acudan a otra instancia judicial para resolver sus diferencias comerciales. Por medio del procedimiento por infracciones a la ley se imponen las sanciones que se aplican a los proveedores que violen la Ley Federal de Protección al Consumidor y se niegan a satisfacer los reclamos de los consumidores. Las sanciones pueden ser de tipo económico, clausuras temporales o definitivas e incluso el arresto, otorgando el derecho de audiencia al proveedor.¹²⁰

En esta orden de ideas *“la Procuraduría Federal del Consumidor, administra y ejecuta la Ley Federal de Protección al Consumidor que tiene como objeto promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Contiene diversos artículos relativos al arbitraje, entre los que destaco los relativos los acuerdos celebrados entre el Proveedor o Empresario y el Consumidor o Usuario.”*¹²¹

¹¹⁹ Idem.

¹²⁰ GORJON GOMEZ, Francisco J. Y STEELE GARZA, José G., *Métodos alternativos de solución de conflictos*, Oxford University Press, México, 2008, p.45.

¹²¹ ARTÍCULO 110.- Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado. Los convenios aprobados y los reconocimientos de los proveedores y consumidores

Respecto al procedimiento Arbitral, la designación del árbitro y en la etapa en que las partes podrán someterse al procedimiento arbitral con las restricciones que se señalan respecto al consumidor intermedio.¹²² Por otra parte en esta ley especial se establece el objeto de la materia y el tipo de arbitraje de consumo en el que las partes en conflicto se someterán a la controversia.¹²³ También se indica en los preceptos legales que se invocan que el arbitraje podría ser en amigable composición y en estricto derecho, señalándose sus diferencias particulares en la forma en que se administra ambos tipos de arbitraje.¹²⁴ Por último la Ley Federal de Protección al Consumidor prevé los tiempos de cumplimiento del laudo así como también los medios de impugnación como garantía para el gobernado¹²⁵, pero es importante resaltar que el laudo pronunciado por un árbitro

de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley. Aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y el proveedor, previa ratificación.

¹²² ARTÍCULO 117.- La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes. Cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, la Procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de \$397,754.11.

¹²³ ARTÍCULO 118.- La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.

¹²⁴ ARTÍCULO 119.- En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes.

ARTÍCULO 120.- En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento, acordes con los principios de legalidad; equidad e igualdad entre las partes. En el caso de que las partes no las propongan o no se hayan puesto de acuerdo, el árbitro las establecerá. En todo caso se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable.

¹²⁵ ARTÍCULO 121.- El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.

institucional, es decir el servidor público de la Procuraduría Federal del Consumidor no admitirá recurso alguno, solo la aclaración del mismo. Dicho laudo, puede ser un acto reclamado para el juicio de Amparo ya que la Procuraduría Federal del Consumidor es una autoridad, por lo que tal actuación constituye una función pública.

En tanto, el árbitro privado o independiente no se puede considerar como una autoridad responsable y laudo que emite no puede constituir un acto reclamado para el juicio de amparo. El laudo no admitirá recurso alguno, solo la aclaración del mismo. Durante el procedimiento el de revocación.

El Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece las bases de organización y funcionamiento de PROFECO; en consecuencia, fortalece los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora. Además tiene por objeto establecer la organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, para el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor.¹²⁶ En él se establece que los siguientes funcionarios de PROFECO tienen facultades y atribuciones para intervenir en el procedimiento arbitral.

1.- El Procurador:

Tendrá facultades de proponer al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría, los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos necesarios para el cumplimiento de la Ley y otras disposiciones jurídicas concernientes a relaciones de consumo. Además podrá expedir manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, así como los acuerdos y demás lineamientos y criterios necesarios para el funcionamiento de la Procuraduría.

ARTÍCULO 122.- (Se deroga primer párrafo). Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.

¹²⁶. Artículo 1. Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

2.- El Subprocurador de Servicios:

Tendrá la función de vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban, procurando la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley y resolver y emitir laudos arbitrales, sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a otros servidores públicos.

3.- Delegado:

Al frente de cada una de las Delegaciones, el Procurador nombrará uno, él será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los servidores públicos que determine el Procurador. Dentro de sus atribuciones podrá exhortar a las partes a designar a la Procuraduría como árbitro en las controversias o para designar a algún árbitro independiente; sustanciar juicios arbitrales y emitir los laudos correspondientes, sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley y suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley y los lineamientos y determinaciones que al efecto se emitan y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes.

4.- El Jefe de Departamento de Servicios:

Podrá exhortar a las partes a designar a la Procuraduría como árbitro en las controversias o algún árbitro oficialmente reconocido, sustanciar juicios arbitrales y emitir los laudos correspondientes y sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley.

5.- Director de Arbitraje:

Sus facultades se establecen en el acuerdo delegatorio de facultades del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, entre las que destaca la siguiente: conocerá y resolverá los procedimientos arbitrales y por infracciones a la ley e impondrá

sanciones por incumplimientos a laudos arbitrales de acuerdo con lo que establece la ley de Ley Federal de Protección al Consumidor.”.

El procedimiento arbitral se rige por las disposiciones aplicadas de la ley Federal de Protección al Consumidor, así como las Reglas del procedimiento de arbitraje, se puede aplicar de manera supletoria las disposiciones que regulan el procedimiento arbitral en el Código de Comercio y el Código de Procedimientos Civiles de los estados.

Para la Procuraduría Federal del Consumidor el arbitraje es institucional, las partes convienen dirimir sus diferencias ante instituciones especializadas, con profesionalidad, experiencia y prestigio. La institución aporta la organización, desde la infraestructura, profesionistas y reglas para el procedimiento.

Los sujetos que intervienen en un procedimiento arbitral de consumo, la Ley Federal de Protección al Consumidor los define y puntualiza de la siguiente manera: Define al Consumidor, como aquella, persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.¹²⁷

Cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, la Procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de \$397,754.11.¹²⁸ Por su parte la Ley Especial define al Proveedor como la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede

¹²⁷ Artículo 2. Fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

¹²⁸ Artículo 117 segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.¹²⁹ Y finalmente al árbitro como el Servidor público con atribuciones y facultades para intervenir en el proceso arbitral señalados en Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, no debemos de olvidar al árbitro privado o independiente debidamente certificado por la Secretaria de Economía quien tiene autorización en intervenir en los conflictos en las relaciones de consumo, en aquellos casos en que directamente y voluntariamente las partes inmersas en un controversia y solicitan sus servicios para resolver sus diferencias e incluso la Ley Federal de Protección al Consumidor puede delegar a petición de los conflictuados a estos sujetos privados para resolver los conflictos, con la única diferencia que el árbitro independiente cobra honorarios.

¹²⁹ Artículo 2. Fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor. .

CAPÍTULO 3

3.1. LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS COMO ACCESO DE JUSTICIA EN EL CONSUMO

Pocas veces se logran acudir los conflictos de los consumidores a la Justicia ya que el sistema judicial no es de fácil acceso, por lo que surgen la presencia con todas sus bondades y ventajas el conocimiento de la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos como la Mediación, la Conciliación y el Arbitraje, que permite resolver satisfactoriamente con resultados positivos en los distintos entornos en que se llevan a efecto, además que el marco normativo ,se encuentra plasmado en los diferentes ordenamientos jurídicos en México y España como lo estaremos atendiendo en el transcurso de la investigación, de tal forma que hacer posible los mecanismos alternos de solución de conflictos y permitir que funcionen satisfactoriamente para la resolución de las disputas entre consumidores, usuarios y empresarios, trae como consecuencia prerrogativas importantes como podría ser el evitar el desgaste emocional y económico que conllevan los conflictos, aunado a remplazar la acción jurisdiccional que tiene el ciudadano su derecho de elegir. Los sistemas alternativos de resolución de conflictos constituyen una respuesta a las dificultades de acceso a la justicia, dificultades que se advierten por la sobrecarga de litigios ante los tribunales, el alargamiento de los procedimientos y los gastos a ellos inherentes, aunado a que por regla general unos pierde y otro gana pero siempre deja insatisfecha a ambas partes, además que se inhibe el proceso de la comunicación. El problema es aún mayor cuando se trata de resolver conflictos derivados de la relaciones de consumo, por ello es necesario impulsar y difundir la instauración de instrumentos de solución que permitan a los consumidores el ejercicios de sus derechos a través de cauces simples, rápidos y poco costosos. Estos nuevos instrumentos de actuación con los que se busca responder mejor a las necesidades actuales de una sociedad moderna, no puede orientarse de forma monopólica a la acción de la justicia tradicional, sino que debe considerar las diversas posibilidades que se

presentan para solucionar los conflictos intersubjetivos, y ver cuál puede resultar más adecuada para cada tipo de litigio, lo que resulta que todos aquellos involucrados en un conflicto mientras tengan la capacidad de pensamiento y de razonamiento pueden solucionar una controversia o ayudar a otros a que las solucionen, lo único que se requiere es que ambos estén de acuerdo, es decir tener la voluntad o la autodeterminación en buscar soluciones a su conflicto, no es algo extraño pues nuestra propia naturaleza biológica que se encuentra en la aptitud para interactuar con las personas lo logramos a veces en la cotidianidad ya que sin darnos cuenta mediamos, conciliamos o arbitramos. Así, una manera efectiva de abordar los mecanismos alternativos de solución de controversias se sustenta en ser flexible y rechazar lo que no funciona y complica las relaciones. Los mecanismos alternativos de solución de controversias giran en función del lenguaje como medio para comunicarse. Por ello, el aprender a usar el lenguaje verbal y corporal, así como la entonación es fundamental. Un factor que puede ser decisivo para lograr el acuerdo para terminar un conflicto es la confianza que convalidan los acuerdos y promueven la resolución efectiva de problemas personales y sociales.

Cuando las partes de un conflicto no pueden acordar su solución directamente, una tercera persona independiente que no esté contaminada ni tenga interés en el conflicto puede tender puentes de comunicación entre las partes, escuchar sus versiones, contextualizarlas, propiciar procesos, allegar información, y sugerir propuestas de solución ella o él pueden o no ser abogados. En ocasiones se utiliza la co-mediación cuando dos o más asisten al arreglo, por lo regular en aéreas especializadas en el que el mediador adolece de conocimiento o simplemente para colaborar en la solución del conflicto, La teoría dinámica de los mecanismos alternativos de solución de controversias yace en una nueva forma de abordar los conflictos para ello se requiere lo siguiente:

- Que las partes tengan la autodeterminación de solucionar el conflicto.
- Que las partes estén convencidas que a través de los Métodos Alternos es la vía más idónea para resolver el conflicto.

- Que las partes se dejen conducir por el tercero neutral para resolver sus diferencias.
- Que las partes o el tercero neutral logren celebrar el acuerdo, que sea viable y duradero.

Las relaciones de consumo son sumamente complejas y se encuentran en continua interacción y estas relaciones entre el consumidor y el empresario nos llevan al conflicto, para fortalecer lo anterior el 28 de abril de 2006 la revista consumer eroski¹³⁰ publicó que *“consumidores y comerciantes de la unión europea son protagonistas cada año de miles de conflictos que surgen del intercambio de bienes y servicios, así, se estima que uno de cada cinco consumidores europeos a tenido un conflicto con un comerciante en algún momento en los últimos siete años”* ahora bien cuando nos encontramos en una sesión de Mediación, Conciliación o Arbitraje, tenemos que conocer de inicio sus causas y sus efectos que lo motivaron es decir obtener la información para conocer la historia y raíces del conflicto así como los argumentos o elementos que se aportan por parte de los protagonistas del conflicto, de esta forma tendremos las herramientas para implementar los mecanismos alternos para solucionar la controversia de una manera eficiente y científica. En estas circunstancias podemos decir que el análisis y *“el estudio del conflicto es de interés porque todos los seres humanos enfrentamos continuamente conflictos con otros individuos”*,¹³¹ y en forma cotidiana en las relaciones de consumo en donde existen *“una tensión, lucha o pelea entre dos partes, sin embargo, estas pueden ser parte de un todo; es decir, se puede hablar de conflictos entre los afectos y las cogniciones o razonamientos en la misma persona”*,¹³² en este mismo sentido también se puede describir el conflicto como *“una situación en la cual un grupo humano se encuentra en oposición a otro u otros grupos en razón de que tienen o persiguen intereses incompatibles; para su existencia se requiere una discrepancia que traiga consigo*

¹³⁰ http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica. fecha de visita 22 de Septiembre de 2011

¹³¹ MNOOKIN, Robert H, *Resolver conflictos y alcanzar acuerdos. Como plantear una negociación para generar beneficios*, Ed. Gedisa, Barcelona, 2003, pág. 131

¹³² SUARES Marines, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Ed. Paidós, Buenos Aires, 2004, pág. 71.

violencia, es decir, furia, engaño, peleas, agresión, insultos, acoso, o gritos”. ¹³³ Podemos afirmar que los conflictos nos acompañan a lo largo de la vida, sin importar su raza, credo, clase social, nacionalidad o ideología. El conflicto es un hecho natural en nuestra vida, pues, se derivan entre padres e hijos, parientes directos e indirectos, jefes y subalternos, compañeros de trabajo, socios, amigos y obviamente en las relaciones de consumo, es un fenómeno propio de los seres vivos, implícito en el mismo acto de vivir que se presenta en todas las épocas y edades, en este sentido los individuos no podemos dejar de oponernos con otros. Ahora bien, se convierte en un problema, cuando se torna en norma o hábito, cuando caracteriza el conjunto de comportamiento, por lo que revierte importancia la habilidad que mostremos para evitarlo o enfrentarlo buscando el equilibrio personal que influye en nuestra calidad de vida, ya que en la medida en que las personas tenemos historias personales diferentes, deseos, opiniones y necesidades diferentes es normal que tengamos divergencias de comportamientos y colisión de intereses, por lo que, la fuerza de esos intereses es la que determina la intensidad del conflicto y la posición que formulan las partes sean susceptibles de ser mediables, conciliables o arbitrables, al efecto los conflictos nacen de la siguiente manera:

- *“Por la subjetividad de la percepción. Las personas captamos las situaciones de una forma muy diferente. Por mucho que pretendamos ser objetivos, la distorsión es difícilmente evitable.*
- *Por una información incompleta. Hay juicios y opiniones que se emiten conociendo solo una parte de los hechos.*
- *Por fallos en la comunicación interpersonal. Porque el emisor no emite en condiciones, porque el código (palabras, gestos...) no es el adecuado o por que el receptor no sabe, no puede o no quiere descifrar el mensaje. Y, además, casi siempre las palabras son insuficientes para transmitir los pensamientos.*
- *Por diferencia de caracteres.*

¹³³ CASTANEDO ABAY, Armando, *Mediación. Una alternativa para la solución de conflictos*. Ed. Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales, México 2001, pág. 75.

- *Por la pretensión de las personas de igualar a los demás con uno mismo. Esa dificultad que se suele tener de aceptar las personas como son, sin juzgarlas. Dificultad simplemente para dejarlo ser”.*¹³⁴

De tal forma que los conflictos pueden desarrollar consecuencias negativas como positivas entre las primeras podemos decir que cuando el conflicto no se canaliza debidamente con habilidades y herramientas de entre sus protagonistas puede ser fuente de violencia y que en la medida que origina frustración produce hostilidad y resentimiento contra el otro, además de afectar la seguridad física, como ser la causa de enfermedades como dolores de cabeza, insomnio ansiedad entre otras y respecto a las consecuencias positivas el conflicto estimula defensas individuales y aumenta la capacidad para afrontar situaciones, ayudando a que se consolide el realismo en las personas estableciendo sus propios límites y el respeto a los derechos ajenos. Ahora bien el enfrentar el conflicto en los mecanismos alternos de solución de conflictos es importante el manejo de las emociones con inteligencia, en este sentido “Hay dos maneras de regular las emociones negativas:

- Regulación centrada en el problema: se hace algo para solucionar el problema y como consecuencia cambiar la emoción
- Regulación centrada en la emoción: se cambia la forma de ver el problema de tal manera que esto afecta a la emoción. Como dijo Epicteto: No estamos preocupados por las cosas en sí, sino por la forma en que tenemos de ver las cosas”¹³⁵

De esta forma el control personal que uno tiene sobre lo que está sucediendo y la forma de controlar nuestras emociones es contundente para el momento de tomar una determinación del conflicto, de ahí la importancia de no perder el control y la capacidad de manejar los estados emocionales, de tal forma que afrontar los conflictos podemos considerar realizarlo a través de técnicas racionales de solución de problemas: en estos supuestos se actúa muy racionalmente para reparar la toma de decisiones correcta y se

¹³⁴ <http://revista.consumer.es/web/es/20040301/interiormente/68165.php>

¹³⁵ REDORTA Josep. Emoción y conflicto. Editorial Paidós Psicología Hoy. 2006. Página 100

parte del análisis, de la ponderación de las diversas alternativas para una edición correcta y la toma de esa decisión. Sin embargo, se insiste que la situación emocional se encuentre lo suficientemente estabilizada como para que no se produzcan decisiones que contengan distorsión emocional.

De lo anterior podemos decir que los conflictos como le hemos mencionado es parte de la condición humana, es un estímulo para el desarrollo que favorece el progreso y los cambios, que tenemos que aprender a convivir con él e impulsar el diálogo cultivando la empatía, la comprensión y el entendimiento, por lo que debemos de fomentar la actitud mental de que un conflicto se resuelve mejor con el ganar-ganar que con el ganar-perder, es decir buscando el equilibrio y el punto medio para entendernos, la sociedad a veces tan compleja y que va en aumento día con día “ requiere una gran flexibilidad institucional, capaz de asumir nuevos planteamientos, de incorporar los cambios oportunos, de buscar formas alternativas de solución de conflictos, capaz de responder a las más urgentes necesidades individuales y colectivas “. ¹³⁶ en síntesis podemos resumir que “ para transformar el conflicto es necesario conocer las percepciones que cada persona trae y que cada uno de ellos sea capaz de aproximarse a las percepciones del otro” ¹³⁷ y esto se puede lograr creando puentes comunicacionales y una opción viable es la aplicación de los Métodos Alternos de Solución de Controversias, pues es posible el equilibrio de fuerzas y la humanización de la justicia en las disputas que se susciten entre los contendientes, lo que se pretende en “ El proceso de resolución del conflicto implica la motivación hacia una reorientación de las actitudes y de las conductas, traduciéndose en una nueva relación entre las partes anteriormente en conflicto, basada en la colaboración y en una mutua valorización positiva” ¹³⁸ es decir lograr superar sus diferencias y que ambos se encuentren satisfechos de sus reclamos con una participación directa en las propuestas o alternativas para solucionar su conflicto realizando esfuerzos para encontrar soluciones, ya que nos

¹³⁶ KEHL, Susana (1993): “Necesidades humanas y conflictos sociales” Cuadernos de Trabajo Social, No 4-5 (1991-1992) pág. 202, Ed. Universidad Complutense Madrid 1993.

¹³⁷ RAMOS PEREZ, María Eugenia (2003): “ Los Conflictos: claves para su comprensión” Cuadernos de Trabajo Social, Vol. 16, pág. 124, Ed. Universidad Complutense Madrid 2003

¹³⁸ <http://www.consumer.es>

queda claro que los conflictos que han sido bien gestionados ayudan a crecer a las personas, a estimular sus habilidades de negociación y terminan fortaleciendo la relación interpersonal, aunado a la simplicidad, rapidez y en muchas ocasiones su gratuidad en sus costo.

México y España en fecha 12 de Julio de 2007, adoptaron la Recomendación de la OCDE (Organización para la Cooperación y el desarrollo Económicos) sobre Resolución de Disputas y Resarcimiento a los Consumidores¹³⁹, en donde se exponen los lineamientos básicos que deben de seguir los países miembros.

En este documento ambos países miembros se comprometen a revisar los marcos jurídicos existentes para la resolución de disputas y el resarcimiento, cuya finalidad es el proporcionar al consumidor el acceso a recursos fáciles de usar, justos y efectivos, sin costo. En la Recomendación de la OCDE sobre Resolución de Disputas y Resarcimiento a los Consumidores, se establece en lo medular que los países deben contemplar en sus regulaciones Mecanismos de Resolución de disputas de disputas y resarcimiento para consumidores que actúan de manera individual¹⁴⁰ o colectiva¹⁴¹, asegurarse que existan

¹³⁹ www.oecd.org/dataoecd/3/36/40060255.pdf. fecha de visita 11 de Noviembre de 2011

¹⁴⁰ Los consumidores deberían tener acceso a mecanismos de resolución de disputas para resolver sus disputas individuales con los proveedores, y si fuese el caso, obtener un resarcimiento.

2. Estos mecanismos no deberían imponer un costo a los consumidores que sea desproporcionado al valor de la reclamación en juego.

3. Estos mecanismos deberían diseñarse para ser suficientemente accesibles y fáciles de usar con el fin de permitir a los consumidores elegir y conducir el procedimiento sin necesidad de representación o ayuda jurídica en la medida de lo posible.

4. Los consumidores deberían contar con información clara, amplia y precisa del procedimiento, incluyendo el proceso para iniciar una queja y elegir un mecanismo de resolución de disputas, los costos y duración esperados del procedimiento, resultados posibles, instancias de apelación y si el resultado es o no obligatorio.

5. Estos mecanismos deberían ser diseñados para que los consumidores puedan utilizarlos con información o ayuda adicional mínima (por ejemplo, a través del uso de formatos estándar para facilitar la presentación de los documentos necesarios).

6. Las necesidades especiales de los consumidores desfavorecidos o vulnerables deberían considerarse para que ellos o sus representantes puedan acceder a estos mecanismos.

7. Los mecanismos de resolución de disputas y resarcimiento para consumidores que actúan de manera individual incluyen, mas no están limitados a:

a. Servicios alternativos de resolución de disputas, incluyendo resolución de disputas en línea, por medio de los cuales los consumidores y proveedores se comprometen en un proceso fuera de tribunales para llegar a un acuerdo. Tales servicios pueden incluir procedimientos que lleven al arreglo de la disputa a través de la intervención activa de un tercero neutral que proponga o imponga una solución o procedimiento que facilite la resolución de una disputa de un consumidor, reuniendo a las partes y ayudándolas a llegar a una solución de mutuo acuerdo. También pueden incluir

organismos que ofrezcan al consumidor la iniciativa de tomar acciones y de esta manera obtener o facilitar el resarcimiento del daño. En el mismo documento se estipula que las autoridades desarrolladas por los países miembros deberán tener la capacidad para buscar una orden judicial del resarcimiento en procedimientos civiles y/o penales. Ambos países al adoptar dicha recomendación se dio a la tarea de proporcionar información clara a los consumidores, participar en redes internacionales de quejas y recomendaciones a consumidores, aumentar la conciencia en el sistema judicial, tomar medidas para

mecanismos facilitados por las agencias y a través de los cuales los consumidores presenten su queja contra un proveedor ante una agencia pública para su investigación y fallo; y / o

b. Procedimientos simplificados en tribunales para reclamaciones pequeñas, que ofrezcan a los consumidores la oportunidad de obtener una determinación judicial de su disputa a través de procedimientos expeditos y menos formales que los utilizados en los procedimientos tradicionales en tribunales. Esto puede incluir procedimientos simplificados en tribunales separados o tribunales de jurisdicción limitada o procedimientos simplificados en tribunales de primera instancia.

¹⁴¹ Cuando un número de consumidores alega haber sufrido un daño económico resultante de una conducta similar de la misma empresa o empresas relacionadas, y no es práctico o eficiente que ellos actúen de manera individual para resolver sus disputas, dichos consumidores deberían tener acceso a mecanismos que den resolución colectiva a tales disputas.

2. Los Países miembros deberían asegurar que sus procedimientos de resolución colectiva sean transparentes, eficientes y justos, tanto para consumidores como para proveedores. Por consiguiente, los Países miembros deberían asegurar que:

a. Tales procedimientos proporcionan reparaciones significativas a los consumidores, en especial cuando un arreglo propuesto involucra reparación no monetaria o cuando quienes actúan a nombre de los consumidores buscan un beneficio desproporcionado a costa de los consumidores dañados;

b. Tales procedimientos incluyen medidas para desalentar las acciones colectivas abusivas, en especial cuando los consumidores no han sufrido daño económico alguno; y

c. Tales procedimientos no se usan para proteger a proveedores nacionales de la competencia ni se aplican de forma injusta contra proveedores extranjeros.

3. Cuando se dispone de una acción colectiva con base en un sistema de inclusión opcional ("opt-in") en la que los consumidores deben tomar pasos específicos para unirse en una acción colectiva, los Países miembros deberían garantizar que se toman medidas razonables para informar a los consumidores del inicio de tales casos, para que puedan tomar las acciones para incluirse en el grupo y beneficiarse de la resolución.

4. Cuando se dispone de una acción colectiva con base en un sistema de exclusión opcional, en la que los consumidores se unen en una acción colectiva, salvo que tomen recomendación de la OCDE sobre resolución de disputas y resarcimiento a consumidores.

medidas específicas para excluirse, los Países miembros deberían garantizar que se toman medidas razonables para informar a los consumidores del inicio de tales casos, para que puedan tomar las acciones para excluirse, si así lo desean. No debería forzarse a los consumidores a tomar parte o estar obligados por la resolución de un procedimiento colectivo del cual no han sido informados de forma adecuada.

5. Los mecanismos de resolución de disputas y resarcimiento para consumidores que actúan de manera colectiva incluyen, mas no están limitados a:

a. Acciones iniciadas por un consumidor individual por derecho propio o en representación de otros consumidores que han sufrido un daño económico resultante de una conducta similar de la misma empresa o empresa relacionadas; y / o

b. Acciones iniciadas por organizaciones de consumidores que actúan como representantes de consumidores que han sufrido un daño económico resultante de una conducta similar de una misma empresa o empresas relacionadas; y / o

c. Acciones iniciadas por autoridades de protección al consumidor que actúan como representantes de consumidores que han sufrido un daño económico como resultado de una conducta similar de la misma empresa o empresas relacionadas, según se describe con mayor detalle en la Sección II. C.

disminuir barreras jurídicas cuando otros países requieran de su cooperación, desarrollar acuerdos bilaterales y multilaterales para mejorar la cooperación judicial internacional.

En este documento también se visualiza la cooperación del sector privado, por lo tanto, se sugiere a los países miembros que impulsen a la iniciativa privada a abrir centros privados de resolución de controversias financiados por las empresas, además de la apertura de centros de atención a clientes y departamentos de quejas dentro de las empresas o comercios. Otra de las medidas es la implementación de códigos de satisfacción del producto o servicio.

3.1.1 ARBITRAJE EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Las relaciones de consumo se producen entre un consumidor, usuario y empresario, en sus derechos legalmente reconocidos, *“en consecuencia y descendiendo del plano teórico al meramente práctico, estaremos en una relación de consumo cuando un particular adquiera, utilice o disfrute bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, como destinatario final, de personas físicas o jurídicas que hayan de estar por imperativo legal dadas de alta en el impuesto de actividades económicas excepto, la Administración, obviamente. Creo que éste es el criterio práctico más fácil que se puede seguir para distinguir cuándo nos encontramos en una relación jurídica que pueda dar lugar a eventuales arbitrajes de consumo. No obstante, sólo habrá de considerarse relación de consumo aquella en la que la contraparte empresario, comerciante o profesional actúe en el ejercicio de su actividad o profesión, de tal suerte que si un abogado arrienda a título privado una vivienda de su propiedad a un particular, no estaremos entonces en presencia de una relación o acto de consumo, sino en un negocio jurídico entre particulares”*¹⁴².

¹⁴² RUIZ JIMENEZ, José Antonio, *Ámbito objetivo del arbitraje de consumo*, en el curso de especialización en Arbitraje de Consumo de la Universidad del País Vasco, año 2007, pág.4 <http://www.sc.ehu.es/dpwlona/adr/modulos/19.htm>, fecha de visita 04 de Diciembre de 2011

Unas de las virtudes del arbitraje de consumo, como Método Alternativo de Solución de Conflictos, consisten en otorgar a los solicitantes del servicio una respuesta jurídica, a conflictos que quedaban marginados de cualquier solución institucional. Ahora bien, cuando nos referimos al arbitraje en forma general, tenemos que puntualizar su definición, por ejemplo, para algunos operadores del derecho es un proceso de expropiación de la jurisdicción, pero esta vez no en favor del estado, sino en favor de los propios protagonistas del conflicto, es decir, que en algunas materias como las del consumo, los árbitros han desplazado a los jueces para cubrir áreas de conflicto que hasta ahora carecían de respuesta alguna, por lo que el sistema arbitral de consumo ha contribuido a la realización del estado de derecho moderando la rigurosa igualdad en las controversias, *“El arbitraje de consumo tiene vital importancia pues las juntas arbitrales de consumo en todo el país han recibido múltiples solicitudes de arbitraje así como emitido laudo que en ningún otra parte de mundo, lo que sin duda constituye un magnífico campo de experimentación del arbitraje, que nadie que desea realizar algún estudio sobre el mismo debiera de considerar”*.¹⁴³ El arbitraje surge para satisfacer una necesidad social, su florecimiento reciente en el área privada y administrativa por parte del estado ha permitido su empleo como en el ahora estudiado arbitraje de consumo. En este sentido para ilustrar al lector se ha definido diversas formas a la institución del arbitraje como lo menciona Gorjón&Steele *“es un procedimiento heterocompositivo extra procesal fundado en el principio de la autonomía de la voluntad de las partes enalteciendo el pacta sunt servanda, en el cual las partes someten a un particular, árbitro sus diferencias, que actuará según sus potestas bajo la tutela del principio erga omnes basado en el ius mercatorum o lex mercatoria y en la lex fori”*,¹⁴⁴ así mismo Gómez Lara lo define como *“un procedimiento seguido ante un juez no estatal, sino de carácter privado”*,¹⁴⁵ en esta tesitura el arbitraje también se define como *“un método o técnica mediante la cual se tratan de resolver diferencias extra judicialmente entre dos o más partes mediante la*

¹⁴³ ALVAREZ ALARCON, Arturo, *El sistema español de arbitraje de consumo*, Ed. El Instituto Nacional del consumo, Madrid, 1999, pág. 19

¹⁴⁴ GORJON GÓMEZ, Francisco J. Y STEELE GARZA, José G., *Métodos alternos de solución de conflictos*, Ed. Oxford, México 2008, pág. 12

¹⁴⁵ GOMEZ LARA, Cipriano, *Teoría general del proceso*, Ed. Harla, México, 1996, pág. 23

*actuación de una o varias personas que derivan sus facultades del acuerdo consensual de las partes involucradas en la controversia”.*¹⁴⁶ La institución del arbitraje es un conjunto de actividades unidas por la idea común y objetiva de la solución de un conflicto e integrada por la concurrencia de tres elementos necesarios y fundamentales; es en primer término, el compromiso; el contrato por lo cual dos o más personas aceptan la decisión de un tercero neutral, en segundo lugar la recepción del arbitraje que es en el momento en que los terceros aceptan su encargo y se vinculan así con las partes a revisar su tarea y el tercero es el procedimiento arbitral, en que los involucrados, formulan y deciden la controversia que da vida y engendra todo el fenómeno a que el arbitraje se refiere; en este contexto el arbitraje es una “ *institución por la cual una jurisdicción privada conoce las controversias surgidas de las relaciones jurídicas determinadas entre dos o más personas que se han sometido a ella mediante convenio arbitral, con exclusión de los órganos estatales, y cuya decisión, una firme, tiene el carácter de cosa juzgada y es ejecutante*”.¹⁴⁷

El acceso de los consumidores a la justicia, lo podemos comprender como “*el acceso a todo un conjunto de instancias de muy diversa naturaleza que tiene a sus disposición el consumidor o usuario para obtener la realización de los derechos que le concede la ley*”¹⁴⁸, es considerado como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos proclamado en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea¹⁴⁹, en las que adquieren una especial importancia las relacionadas con el consumo, en el respectivo

¹⁴⁶ SIQUEIROS, José Luis, *El arbitraje, marco normativo, tipos de arbitraje, compromiso arbitral y cláusula compromisoria*, Ed. Pauta, México, 1999, pág. 3.

¹⁴⁷ REGLERO CAMPOS, L, Fernando, *El arbitraje (el convenio arbitral y las causas de nulidad del laudo en la Ley de 5 de diciembre de 1988)* Ed. Montecorvo, Madrid, 1991, pág.66.

¹⁴⁸ CARLO QUINTANA, Ignacio, *El acceso de los consumidores a la justicia en España, experiencia europea*, Estudios sobre consumo, Nº 13, 1988 , pág. 100.

¹⁴⁹ Diario Oficial de la Comunidades Europeas, de fecha 18 de diciembre del 2000, en el Capítulo VI, que refiere a la Justicia, señala que: Toda persona cuyos derechos y libertades garantizados por el Derecho de la Unión hayan sido violados tiene derecho a la tutela judicial efectiva respetando las condiciones establecidas en el presente artículo. Toda persona tiene derecho a que su causa sea oída equitativa y públicamente y dentro de un plazo razonable por un juez independiente e imparcial, establecido previamente por la ley. Toda persona podrá hacerse aconsejar, defender y representar. Se prestará asistencia jurídica gratuita a quienes no dispongan de recursos suficientes siempre y cuando dicha asistencia sea necesaria para garantizar la efectividad del acceso a la justicia.

artículo 38¹⁵⁰, por la oposición que en ellas tiene la población consumidora y que merecen un específico y diferenciado tratamiento jurídico. La Constitución Española de 1978¹⁵¹, señala en su artículo 51.1 la obligación del estado de la defensa a los derechos de los consumidores, por lo tanto “ *esta defensa de los consumidores constituye una de las exigencias que derivan de la concepción del estado como estado social*”¹⁵², de esta forma tenemos además del anterior marco jurídico para resolver las controversias en materia de arbitraje de consumo lo tenemos en el Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre¹⁵³, por lo que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en sus artículos 57 y 58, asimismo el Real Decreto 231/2008,

¹⁵⁰ Diario Oficial de las Comunidades Europeas, señala la protección de los consumidores y las políticas de la Unión que garantizarán un alto nivel de protección de los consumidores.

¹⁵¹ En el capítulo III, de la Constitución Española, refiere a los Principios Rectores de la Política Social y Económica y señala en su artículo 51.1 Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

¹⁵² MARTIN-RETORTILLO BAQUER, Lorenzo, *Una Panorámica de la defensa de los consumidores desde el Derecho Administrativo*, en Estudios sobre Derecho de Consumo, Bilbao, 1994,pág.109

¹⁵³ BOE núm. 287 de 30 de noviembre de 2007.

Artículo 57. Sistema Arbitral del Consumo.

1. El Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios 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.
2. La organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento de resolución de los conflictos, se establecerá reglamentariamente por el Gobierno. En dicho reglamento podrá preverse la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje de derecho, el procedimiento a través del cual se administrará el arbitraje electrónico, los supuestos en que podrá interponerse una reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las Juntas arbitrales territoriales sobre admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje y los casos en que actuará un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo.
3. Los órganos arbitrales estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas.
4. Los convenios arbitrales con los consumidores distintos del arbitraje de consumo previsto en este artículo, sólo podrán pactarse una vez surgido el conflicto material o controversia entre las partes del contrato, salvo que se trate de la sumisión a órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales o reglamentarias para un sector o un supuesto específico.

Los convenios arbitrales pactados contraviniendo lo dispuesto en el párrafo precedente serán nulos.

Artículo 58. Sumisión al Sistema Arbitral del Consumo.

1. La sumisión de las partes al Sistema Arbitral del Consumo será voluntaria y deberá constar expresamente, por escrito, por medios electrónicos o en cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo.
2. 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.

de 15 de Febrero¹⁵⁴, por lo que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en el que se ha establecido en la norma en la que se incluyen los distintos mecanismos para la solución de conflictos entre consumidores y empresarios, destacando la Mediación y la Conciliación, también podemos expresar que existen también otros medios para resolver conflictos como la Negociación y Transacción, pues conducen en igual forma a la solución del conflicto. Por su parte en México se incorporó en la Constitución General de la Republica el artículo 17¹⁵⁵, al ordenar que las *leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias*, establece la posibilidad de que las personas puedan resolver sus conflictos sin autoridades como un mecanismo complementario al servicio de la justicia ordinaria. Esta nueva opción constitucional significa que debemos desaprender la creencia de que frente a un conflicto, la única y mejor opción es que un tribunal judicial intervenga. La inclusión en la Constitución de los mecanismos alternativos de solución de controversias constituye también un paso para fortalecer a la democracia, al privilegiar la participación de voluntades privadas en el manejo de sus conflictos; y así convertir dicha opción en un derecho de las personas para decidir por sí mismas sus conflictos, sin la tutela de órganos del Estado. Asimismo el Código de Comercio y las normativas procesales del país establecen la figura del arbitraje y desde luego la ley Federal de Protección al Consumidor que específicamente establece el Arbitraje de Consumo, de lo anterior

¹⁵⁴ BOE número 48, de 25 de febrero de 2008.

¹⁵⁵ Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917, ADICIONADO MEDIANTE DECRETO PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 29 DE JULIO DE 2008) que señala: Artículo 17. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales. El Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño. Los jueces federales conocerán de forma exclusiva sobre estos procedimientos y mecanismos. Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial. Las sentencias que pongan fin a los procedimientos orales deberán ser explicadas en audiencia pública previa citación de las partes. Las leyes federales y locales establecerán los medios necesarios para que se garantice la independencia de los tribunales y la plena ejecución de sus resoluciones. La Federación, los Estados y el Distrito Federal garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad para la población y asegurarán las condiciones para un servicio profesional de carrera para los defensores. Las percepciones de los defensores no podrán ser inferiores a las que correspondan a los agentes del Ministerio Público. Nadie puede ser aprisionado por deudas de carácter puramente civil.

podemos decir que en México que al igual que en España se tiene fundamento jurídico amplio y vasto en los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos.

Ahora bien, los métodos Alternos de Solución de Conflictos, los dividimos en Medios auto compositivos, en el que las partes mismas resuelven sus conflictos, por ejemplo la Mediación, Conciliación y la Negociación. Por su parte el proceso arbitral es un medio heterocompositivo, pero en ocasiones los árbitros, propician medios autocompositivos, como los que hemos señalado, y estos métodos alternativos adquieren relevancia pues, sus principales características son:

- *“Carecen de carácter político estatal, o si acaso lo tienen no se les vincula con tal carácter.*
- *El principio de la autoridad o de omnipotencia del estado es inexistente.*
- *La resolución va en busca de una satisfacción del interés de los particulares o comprometientes, y de los fines públicos, ni de los hombres políticos en el poder, o de sus intereses.*
- *El proceder y resolución final no está marcado por lo mecánico, sino por lo dinámico.*
- *Hay otros datos o características que resaltan, tales son los casos de la moralidad, la probidad y la verdad.”¹⁵⁶*

3.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

3.1.2.1 Voluntariedad

Es la principal característica que tenemos en el arbitraje de consumo, es la voluntad misma de las partes que lo genera e impulsa y activa, pues cuando un arbitraje es obligatorio no existe arbitraje, pues la sumisión al procedimiento arbitral queda plasmado

¹⁵⁶ SILVA, Jorge Alberto, *Arbitraje comercial internacional en México*, Ed. Pereznieta, México 2001, pág. 9

en el documento(Clausula o Convenio Arbitral), así como, la voluntad de cumplir la decisión arbitral, pues así lo refiere específicamente el artículo 58.1 del Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, relacionado con el artículo 24 del Real Decreto 232/2008, además esa voluntad debe de ser inequívoca para evitar que nazcan patologías en esa autodeterminación de las partes, de tal forma *“la idea de que solo la forma expresa es admisible, sea por el carácter de negocio de segundo grado que se atribuye al convenio arbitral, cuyo objeto es una realidad jurídica, estando en presencia de un tipo contractual rígido”*¹⁵⁷, pues también como lo menciona Reglero Campos¹⁵⁸ esa voluntad inequívoca es *“ porque a través de el se renuncia a un fundamental derecho, de rango constitucional, el de la tutela judicial efectiva”*, para confirmar lo anterior se advierte en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Sevilla¹⁵⁹. Para que una cláusula arbitral sea válida, ésta debe manifestar, sin ambigüedad posible, el deseo de utilizar el arbitraje y la voluntad inequívoca de las partes de cumplir los términos del laudo que se dicte. *“...esta voluntad inequívoca es el elemento o sustrato que legitima la actuación del árbitro, y la exclusión del derecho de todo ciudadano a acudir a la jurisdicción para resolver sus problemas, y de ello se deriva que esa exigencia de voluntad sea inequívoca, es decir, que no aparezca duda alguna al respecto que pudiera poner en entredicho esa declaración de voluntad de cada parte de someter sus conflictos a la decisión de un tercero; si no aparece en forma inequívoca esa voluntad, la función del árbitro no estará legitimada, no podrá acudir a él para pedir solución al conflicto planteado, y si recae solución, ésta no tendrá la más mínima fuerza ejecutiva”*. Pero también debe de observarse que esa voluntad de someterse al procedimiento arbitral por parte del consumidor y usuario debe de ubicarse en poder de su libre disposición, conforme lo establece el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, a la par de lo anterior debemos estar atento al pronunciamiento de la

¹⁵⁷ GETE-ALONSO Y CALERA, María del Carmen, *La caracterización del convenio arbitral en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje*, *La Ley: Revista jurídica española de doctrina, jurisprudencia y bibliografía*, Nº 2, 1990 , pág. 1.037

¹⁵⁸ REGLERO CAMPOS, Luis Fernando, *El arbitraje (el convenio arbitral y las causas de nulidad del laudo en la Ley 5 de diciembre de 1988)*, Ed. Montecorvo, Madrid, 1991, pág. 83

¹⁵⁹ Sentencia de la Audiencia Provincial de Sevilla, de fecha 23 de enero de 1993.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona.¹⁶⁰ Para que un asunto sea arbitrable su objeto debe de ser disponible. *"...convierten a los términos sinónimos poder de disposición y libre disposición en esenciales para la identificación de las materias válidamente arbitrables, que no pueden consistir en otras al ser el convenio arbitral un negocio jurídico que aquellas sobre las que las partes están facultadas para ejercer su autonomía de voluntad con la válida creación, extinción, modificación o configuración de relaciones jurídicas, esto es, la potestad normativa creadora que, a través del negocio jurídico, expresión de ese poder o libertad y fuente de disposiciones, reglamentaciones o normas privadas, el Ordenamiento reconoce y ampara."*

Por lo que además de lo anterior la voluntad de las partes no solo es necesario fundamento del arbitraje, que lo hace nacer mediante la cláusula arbitral o el convenio arbitral sino que además los contendientes establecen todas las reglas para el desarrollo del procedimiento arbitral como pueden ser el propio nombramiento de los árbitros, el tipo de procedimiento ya sea en amigable composición o estricto derecho, el objeto del arbitraje, entre otras situaciones que surjan del mismo.

3.1.2.2 Vinculante y ejecutivo.

Es otra característica que podemos mencionar pues se le otorga al laudo un carácter ejecutivo y su obligación de cumplirlo como si se tratara de una sentencia judicial, es decir las determinaciones del Tribunal Arbitral tiene la eficacia jurídica, conforme lo señala el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, en su dispositivo legal 1.2. de lo anterior, tenemos el pronunciamiento de la Sentencia del Tribunal Constitucional¹⁶¹. El arbitraje es un equivalente jurisdiccional. *"...la naturaleza del arbitraje, que es 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 al conflicto con todos los efectos de la cosa juzgada."* Además también tenemos otro antecedente que se ha pronunciado en

¹⁶⁰ Sentencia de la Audiencia provincial de Barcelona, de fecha 18 de marzo de 1991.

¹⁶¹ Sentencia Tribunal Constitucional, de fecha 4 de octubre de 1993.

la Sentencia del Tribunal Constitucional.¹⁶² Cuando el laudo arbitral alcanza firmeza es inalterable. *"...la inalterabilidad de las decisiones judiciales firmes es también predicable, en virtud de su configuración legal de los laudos arbitrales regulados en la Ley 36/1988, dado que el artículo 37 establece que 'el laudo arbitral firme produce efectos idénticos a la cosa juzgada. Contra el mismo sólo cabrá el recurso de revisión conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.'"* Para concluir podemos invocar en igual forma la Sentencia del Tribunal Supremo¹⁶³ El laudo arbitral firme tiene rango de 'cosa juzgada'. *"...los laudo arbitrales firmes sólo son susceptibles de ejecución judicial por los trámites del procedimiento de ejecución de sentencias, tanto si se tiene en cuenta lo preceptuado en el artículo 31 de la Ley de Arbitraje de Derecho Privado de 22 de Diciembre de 1953, [...], como si se atiende a lo establecido en los artículos 52 y 53 de la vigente Ley de Arbitraje de 5 de Diciembre de 1988 [...] dentro de cuyo procedimiento ejecutorio podrán plantearse todos los incidentes que legalmente sean procedentes hasta alcanzar la verdadera intelección de lo resuelto por el árbitro en el laudo arbitral firme que se trata de ejecutar, pero lo que en ningún caso puede ser procesalmente permisible es que trate de plantearse, a través de un procedimiento declarativo ordinario, la cuestión, verdaderamente insólita, atinente a la interpretación del repetido laudo, pues ello equivale, real y prácticamente, a que por esa vía indirecta, a plantear de nuevo ante el órgano jurisdiccional, con evidente infracción del principio de santidad de la cosa juzgada, la misma cuestión litigiosa que ya había sido resuelta por el expresado laudo arbitral firme, al que libre y voluntariamente se habían sometido las partes."*

3.1.2.3 Eficacia en el procedimiento y su celeridad.

Es otra garantía del sistema arbitral de consumo y se encuentra consagrado en el artículo 51.1 del La Constitución Española, al señalar entre otras cosas proteger al

¹⁶² Sentencia del Tribunal Constitucional, de fecha 4 de octubre de 1993.

¹⁶³ Sentencia del Tribunal Supremo, de fecha 28 de julio de 1995.

consumidor con procedimientos eficaces, por lo que el arbitraje de consumo es una vía de solución eficaz para resolver los conflictos entre consumidores y empresarios, por lo cual podemos mencionar como otro elemento característico eficaz del arbitraje de consumo, ya que se tramita en un corto plazo, máximo 6 meses desde que es designado el tribunal arbitral, sin perjuicio de que pueda ser prorrogado por acuerdo expreso de las partes antes de que concluya el plazo inicial, su simplicidad, trata de evitar tramites complejos que hacen más atractiva la posibilidad de reclamación y de adaptar este sistema alternativo de justicia para los consumidores y empresarios, conforme lo señala el artículo 49 del Real Decreto, lo anterior resulta importante invocar la Sentencia de la Audiencia Provincial de Palma de Mallorca.¹⁶⁴ La simplicidad de procedimiento, característica emblemática del arbitraje no conlleva necesariamente indefensión. *"...En el procedimiento civil, cuyas normas que lo regulan tienen un marcado carácter de orden público y sus disposiciones son de derecho necesario, hasta el extremo de que la Ley de Enjuiciamiento Civil se le conoce en la práctica como Ley de Ritos, no toda infracción de sus normas conlleva necesariamente a la nulidad de las actuaciones, predicable sólo en los supuestos de omisión de trámites esenciales, desconocimiento de garantías procesales o violación de los derechos fundamentales de la persona, transgresiones, en suma, que conllevan la total o parcial indefensión de algunas de las partes, como se recogía en la doctrina jurisprudencial. El artículo 238.2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial declara nulos de pleno derecho los actos jurídicos cuando se prescinda total y absolutamente de las normas esenciales de procedimiento establecidas por la Ley con infracción de los principios de audiencia, asistencia y defensa, siempre que efectivamente se haya producido indefensión, que de no producirse aboga por el principio de conservación de los actos procesales (artículos 11 y 238 a 243 LOPJ); por ello el propio Tribunal Constitucional en sentencias de 4 de Marzo de 1986 y 12 de Mayo de 1987, ha sentado que la nulidad de actuaciones procesales constituye un remedio extraordinario de muy estricta y excepcional aplicación, dada la noria conmoción procedimental que supone tanto para las partes*

¹⁶⁴ Sentencia de la Audiencia Provincial de Palma de Mallorca, de fecha 14 de mayo de 1992.

como para el principio de celeridad y economía procesal. Dicha doctrina es perfectamente aplicable en el campo del arbitraje, cuyas normas del procedimiento vienen caracterizadas por su flexibilidad y libertad de estipulación, de modo que serán las partes del convenio las que en el mismo deberá fijar el procedimiento al que se someterán los árbitros para tomar su decisión, siempre que se respeten las normas necesarias que con carácter mínimo señala la Ley y los principios esenciales de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes (artículo 21 Ley 36/1988); por ello no será motivo de anulación del laudo, al amparo del caso 4 del artículo 45, la observancia de cualquier formalidad o principio esencial establecido en la Ley, sino que, con mayor razón, dada la simplicidad del procedimiento, será preciso que dicha infracción haya producido efectiva indefensión a alguna de las partes; solución que ya venía presidiendo las resoluciones del Tribunal Supremo en su interpretación de la derogada Ley de 22 de Diciembre de 1953, afirmado que el quebrantamiento de forma haya producido la 'indefensión' es postulado necesario para que el recurso por infracción de las normas de procedimiento pueda prosperar -STS de 13 de Junio de 1985-procedimiento que se caracteriza por su sencillez y desprovisto de rigorismo formal y se limita a la garantía del principio de contradicción -STS de 13 de Noviembre de 1987-." Pero no obstante que su simplicidad tiene sus ventajas, también deberá reunir diversos requisitos que deben de cumplirse con rigor, de acuerdo como lo ha señalado Sentencia de la Audiencia Provincial de Sevilla¹⁶⁵ Aunque la esencia del arbitraje sea su simplicidad procesal el arbitraje no puede ser completamente a procedimental. "...El convenio arbitral supone una voluntad por parte de los que lo formalizan de dirimir sus discordias a través de un árbitro sin acudir a la vía judicial, y sin que de ello pueda deducirse o presuponer una dejación porque esa decisión se adopte sin formalismos, el procedimiento es obligado por la Ley de Arbitraje y debe ser escrupulosamente cumplido, por cuanto que no hay razones, ni de índole práctico, ni derivada de la voluntad de los sujetos que se someten, para considerarlo secundario, antes bien, y dada la gran capacidad decisiva que se concede al árbitro, es obligado

¹⁶⁵ Audiencia Provincial de Sevilla, de fecha 18 de enero de 1993.

por seguridad de todos, que el procedimiento sea con rigor cumplido, en lo que es exigible, pues esa decisión lo debe ser en base a que las partes hayan podido alegar y probar, y con ello evitar una decisión arbitraria injustificada."

3.1.2.4 Economía monetaria del procedimiento arbitral.

Es otra de sus características, porque es gratuito para los protagonistas del conflicto, pues solamente en algunos supuestos determinados como la práctica de peritajes se erogarían algún costo por quien haya propuesto la prueba, de tal forma que los litigios de consumo suelen caracterizarse por la desproporción entre el valor económico del litigio y los costos del algún procedimiento, por lo que, el ingreso al sistema arbitral de consumo, conlleva al beneficio económico en la nula o mínima costos del procedimiento arbitral, como lo señala el artículo 41.1 del Real Decreto. En este tenor es conveniente hacer algunas apreciaciones respecto a la gratuidad del sistema arbitral del consumo puesto que efectivamente no contiene ninguna erogación para los actores del conflicto pero si tiene un costo en todo lo que soporta su funcionamiento que recae en la administración de la junta arbitral de consumo, es decir, que todos aquellos que colaboran para que opere el arbitraje de consumo de alguna forma tienen retribución, además de los costos de los recursos materiales y humanos de la administración, aunado a los costos del desahogo de elementos de convicción propuesto por las partes o el mismo órgano arbitral, en igual forma toda la publicidad que se despliega para conocer el sistema arbitral de consumo en España, para confirmar lo anterior, el día 24 de marzo del presente año, tuve la oportunidad de asistir a una conferencia a la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en México en la que la impartía la Dra. Marta Gonzalo Quiroga, Profesora Titular de la Universidad Rey Juan Carlos en Madrid, España y recuerdo en una aproximación a su relato en la exposición lo siguiente, *"que en su experiencia como árbitro había tenido la oportunidad de participar ante un órgano arbitral en sus calidad de árbitro en una junta Arbitral, como representante de la parte consumidora, en el cual consistía como objeto de la inconformidad, en que había adquirido*

la parte consumidora un edredón con dibujos del Real Madrid, que lo había adquirido en un negocio que vendía artículos del Real Madrid no autorizados (piratas) y que posterior a su uso fue necesario enviarlo a la tintorería para su lavado y su sorpresa al momento de la entrega por parte de la tintorería que los dibujos del Real Madrid y su color habían disminuido su intensidad, por lo que reclamaba el pago del edredón a la tintorería, por su ineficiencia en la prestación del servicio, así mismo una vez sometidas ambas partes al procedimiento arbitral se determinó en la etapa procesal la intervención de un perito para que dictaminara a través de análisis de la textura, forma y color de la tela del edredón, solicitando el perito la compra de otro edredón en el mismo lugar para efectuar un cotejo entre la prenda nueva y la usada motivo del conflicto, concluyendo que no se apreciaba diferencia visible entre los edredones, lográndose un acuerdo de mediación en el que la parte consumidora aceptó la entrega del edredón nuevo y se daba por satisfecha de su reclamación. Lo absurdo del conflicto fue que los costos del pago del perito y la compra del nuevo edredón en solo esos gastos arrojó una cantidad superior al costo de la prenda motivo de reclamación, por lo que, efectivamente los costos del procedimiento arbitral fue gratuito para las partes en conflicto, pero no para la administración que tuvo que pagar todos los gastos del procedimiento arbitral y que obviamente esos gastos son pagados con los impuestos de los contribuyentes". Independientemente de lo anterior respecto a la desproporción existente entre la cuantía litigiosa y el costo integral del procedimiento arbitral, lo que se persigue y es el objetivo del sistema arbitral de consumo es proporcionar una vía de justicia a los consumidores, no importando el precio, puesto que lo que se solicita es la satisfacción a sus reclamos, por lo que sería totalmente inconstitucional privarlos de esta vía de solución de conflictos por razones de índole económico.

3.1.2.4 Principios de contradicción, audiencia y de igualdad.

Es otra característica del sistema arbitral de consumo, que se instruye a las partes, sin embargo si se adolece de este requisito puede ser anulable el procedimiento arbitral, lo anterior fue demostrado en Sentencia de la Audiencia Provincial de Burgos¹⁶⁶ Por muy flexible que sea el proceso de práctica de prueba en un proceso arbitral, deben observarse los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes. *"...en el caso de autos no consta que los intervinientes en el procedimiento arbitral tuviesen ninguna intervención en la prueba pericial practicada fuera de Burgos, ni siquiera que la misma les fuese debidamente comunicada, ni antes, ni después, ni cuando efectivamente tuvo lugar. De dicha ausencia de comunicación se derivó un evidente perjuicio para los intervinientes en el procedimiento arbitral. [...] Tal ausencia de intervención supone un evidente quebrantamiento de los principios de audiencia y contradicción, entendidos como la facultad de ser oídos y poder hacer alegaciones dentro de las pruebas y, por la existencia de ese defecto procesal, de acuerdo con los artículos 21, 26 y 45 de la Ley de Régimen Jurídico de Arbitraje, debe decretarse la nulidad del laudo emitido."* Aunado a lo anterior en este tenor se ha pronunciado la Sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra¹⁶⁷. El procedimiento arbitral puede ajustarse a la voluntad de las partes desde un punto de vista procesal siempre que se observen los principios fundamentales de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes. *"...Dicho principio de la autonomía de la voluntad aparece recogido expresamente en el artículo 21.1 y debe conectarse con el artículo 5 y 6 ambos de la citada ley de arbitraje. Esta primacía del principio de la autonomía de la voluntad debe coordinarse con las facultades de los árbitros, especialmente en el arbitraje de equidad, y a las que se refieren los artículos 4.2, 25, 26, 28 y 29 de la Ley de Arbitraje. En todo caso, y como previene el artículo 21, 1, deberán respetarse los principios de contradicción, audiencia e igualdad entre las partes."*

¹⁶⁶ Sentencia de la Audiencia Provincial de Burgos, de fecha 4 de abril de 1994.

¹⁶⁷ Sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra, de fecha 31 de enero de 1990.

3.1.2.5 Independencia y responsabilidad de los árbitros.

Se erige en garantía del ejercicio de la protestad arbitral, pues tiene la obligación de actuar y decidir en forma imparcial, “por lo que debemos de puntualizar que la neutralidad con lo que actúa el árbitro, no debe confundirse con la imparcialidad. La imparcialidad como la parcialidad, su contrario, son conceptos subjetivos: la primera implica la voluntad de no favorecer a ninguna de las partes, la segunda la voluntad de favorecer o desfavorecer a una de ellas. La neutralidad es un concepto objetivo. No se refiere a la existencia o inexistencia de prejuicios para con las partes del que decide sino a la distancia objetiva que existe entre él y cada una de las partes”¹⁶⁸, en el que deberá de actuar conforme a los criterios de equidad. Al efecto cuando se detecta que el árbitro puede ser parcial por alguna situación con alguno de los contendientes, deberá de hacerlo de su conocimiento para la procedencia de la recusación o excusa, si no lo hace, sabiendo de antemano alguna relación existente, está consintiendo todas las actuaciones del árbitro y con ello posteriormente no hay defensa, así se ha pronunciado en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Bilbao.¹⁶⁹ No se puede recusar a un árbitro nombrado de parte por no reunir los requisitos de ajenidad, independencia y neutralidad que la figura requiere cuando los motivos son conocidos de antemano por quien le nombra. *“...Del nombramiento del árbitro deduce la demandante como primera conclusión la nulidad del contrato mismo por inidoneidad de la persona al no reunir los requisitos de ajenidad, independencia y neutralidad que la figura exige...[...] en el caso enjuiciado la parte demandante no puede invocar la causa de recusación vista en tanto conocía su existencia antes del contrato arbitral y en el mismo contrato las partes eximieron al árbitro de las posibles incompatibilidades operando plenamente el párrafo 2 del artículo 17 de la Ley siendo inviable la estimación de tal causa de nulidad.”* En esta tesitura, es importante la presencia de los valores éticos y morales de los operadores de los Métodos Alternos de Solución de Controversias para no despertar desconfianza al sistema.

¹⁶⁸ www.limaarbitration.net. YVES DERAIS. La neutralidad cultural del árbitro internacional , fecha de visita 15 de Diciembre de 2011

¹⁶⁹ Sentencia Provincial de Bilbao, de fecha 29 de mayo de 1992.

3.1.2.6 Especialización.

Las partes tienen garantizado que los órganos arbitrales estarán integrados por composición tripartita, en la que se encuentran integrados por el sector consumidor, empresarial y la administración todos ellos con un conocimiento profundo, directo, práctico y especializado en la materia objeto del arbitraje, el presidente del órgano arbitral será siempre un funcionario de la administración, es importante aclarar que los árbitros no representan a las partes litigantes, sino al sector afectado, en la mayoría de los arbitrajes practicados en el sistema arbitral de consumo predomina la unanimidad de los árbitros sobre los laudos, lo que indica que quienes intervienen en la solución de estos conflictos extrajudiciales han actuado con imparcialidad y la equidad no importando al sector al que pertenece, así mismo, en aquellos casos de que la cuantía del negocio no rebase la cantidad de 300 euros es procedente cuando las partes así lo acuerden la designación de un árbitro unipersonal e indudablemente especializado en la materia en que va a intervenir.

3.1.2.7 Confidencialidad.

Es otro elemento característico del arbitraje de consumo en el que las partes y los propios órganos arbitrales tienen la obligación de guardar privacidad en aquellos asuntos en los que se encuentren involucrados, no pudiendo filtrar la prensa, ni su contenido, si se transcribe en algún expediente, esta discreción es un factor esencial que beneficia a la empresa, pues se impide con ello que se cuestione la imagen pública de los empresarios y esto es una ventaja pues de resolverse ante la instancia judicial se hacen públicos los conflictos, aunado al desgaste económico por su pérdida de imagen.

3.1.2.8 Modernidad.

Es otra nueva característica y ventaja pues las nuevas tecnologías se han introducido en la justicia ya que con el Real Decreto 231/2008, se incluye el arbitraje electrónico on line con todas las innovaciones que se ofrecen a las partes en la solución de sus conflictos a través de la red. Podemos mencionar también que otra de las características en el sistema

arbitral de consumo, se fomenta la cultura del diálogo aprovechando los avances tecnológicos y telemáticos, pues permite a las partes volver a encontrarse en un entorno neutral y que conforme a la técnicas procedimentales cibernéticas de las juntas arbitrales o de los órganos arbitrales en algún momento del procedimiento pueden encontrar una solución a través de la mediación, conciliación o el arbitraje conforme a la negociación que pudiera resultar la transacción, en lugar de la confrontación, por lo que todo este escenario puede servir como instrumento de armonía social.

3.1.2.9 Principio de independencia.

3.2.2.9 La Comisión Europea ha realizado diversas recomendaciones en la relación entre consumidores y empresarios en sus relaciones comerciales, ofreciendo el ámbito comunitario de que sus posibles conflictos serán tratados de un modo equitativo y eficaz, estableciendo principios mínimos sobre la creación y funcionamiento de procedimientos extrajudiciales de resolución de litigios en materia de consumo, pretendiendo que el tercero neutral que intervenga para dirimir las controversias actúe de una manera imparcial y respetando los principios de independencia, es decir que no esté sometido a presiones que podrían influir en la decisión, en cuanto a la transparencia, el tercero neutral deberá de asegurar el entorno procesal de la actividad lo más claro y nítido posible para evitar percepciones irreales que afecten el procedimiento arbitral, además de conceder a los conflictuantes su derecho de contradicción, así como la eficacia del contenido de los acuerdos o resoluciones, procurando en todo momento la legalidad en el procedimiento en que se actúa, e indudablemente con libertad y en su caso la representación que considere pertinente las partes en conflicto, al efecto la Comisión Europea, como lo señalamos ha emitido la recomendación 98/257, CE

de la Comisión, de 30 de Marzo¹⁷⁰ relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, que deben respetarse tanto por los órganos existentes como de nueva creación que tengan como competencia la resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo, y la cual procedo a reproducir y analizar.

- 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 medidas siguientes:
- 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.
- De esta forma podemos concretar que este principio que alude a la independencia, no es otra cosa que la imparcialidad y la objetividad del órgano responsable de la toma de decisiones y que sirve para garantizar la protección de los derechos de los consumidores y aumentar la confianza de quienes abordan a estos mecanismos extrajudiciales, por lo que en el sistema arbitral de consumo a través de los

¹⁷⁰ Diario Oficial de las Comunidades Europeas, de fecha de 17 de abril de 1998.

órganos arbitrales se puede subsanar alguna decisión arbitral en que se actúe en forma parcial por alguno de los árbitros representados puesto que el laudo se puede emitir por mayoría, lo complicado resulta ser con el árbitro único o unipersonal como quedó instaurado en el artículo 19 del Real Decreto 230/2008, en el que su decisión sino se encuentra debidamente fundada y motivada puede ser susceptible de ser señalado de actuar con parcialidad, por lo que el árbitro unipersonal debe de considerar expresarle a la partes todas aquellas circunstancias que puedan ser objeto de alguna percepción inadecuada.

3.1.2.10 Principio de transparencia.

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

- 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 relativa 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.
- 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.

Conforme a este principio, lo que trasmite la comisión es que el gobernado debe conocer toda aquella información que se tenga por el órgano encargado de resolver controversias, en el caso de que tome la decisión de acudir al procedimiento extrajudicial, es decir, que los consumidores y empresarios deben de obtener toda aquella información previa al inicio del procedimiento, así como la forma en que funciona el órgano ya sea ventajas o desventajas para su ingreso al sistema arbitral de consumo en especial, además debemos de considerar como más adelante abordaré el tema de la transparencia en lo referente a las actividades de las Juntas Arbitrales de consumo en el que se publican las estadísticas del Instituto Nacional del Consumo, y que se encuentran en su página web en el que informa todo lo relacionado al arbitraje de consumo, no obstante que esa transparencia se opaca al no publicar los resultados de sus actividades en el memorial del 2008 a la fecha.

3.1.2.11 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.

En este tenor, podemos esgrimir, a lo que refiere este principio es garantizar a la partes contendiente en un conflicto de hacer valer sus pretensiones, presentado sus respectivas alegaciones y elementos de convicción para defender sus legítimos derechos en el arbitraje y que se otorgue el equilibrio e igualdad de condiciones a cada uno de los contendientes.

3.1.2.12 Principio de eficacia.

La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen:

- El acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal.
- La gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados,
- La fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión,
- La atribución de un papel activo al órgano competente, que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.

Respecto a este principio, no es muy claro los conceptos que se aluden, pues cuando hablamos de eficacia se trata de una garantía de los intereses económicos de las partes, activando procedimientos eficaces conforme a las necesidades que demanda la sociedad y en el terreno del sistema arbitral de consumo de lo que se trata es de ser eficaz en igualdad de circunstancias, aun en el caso de que los sujetos involucrados no se encuentren debidamente representados, por lo que en algunos casos no podemos decir que se violenta el principio de eficacia y tutela efectiva, instruido por la comisión por el simple hecho que el consumidor no tenga un representante legal para su defensa, puesto

que se representa la igualdad a través del árbitro que representa a los consumidores, además de que en ciertos asuntos la complejidad del arbitraje sobre todo en el comercial, se hace necesaria la representación legal, por aquellos de las sociedades mercantiles.

3.1.2.13 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.

El sistema arbitral de consumo, a través de sus órganos arbitrales están conscientes de la responsabilidad en la emisión de sus laudos, pues tratan de fundar y motivar sus decisiones cumpliendo en todo momento con la norma vigente, haciéndoles de su conocimiento por escrito a las partes de toda la secuela legal del procedimiento en el que se exija notificación personal, ya que de lo contrario puedan incurrir en responsabilidad civil, penal y disciplinaria con independencia de la nulidad del laudo ante la autoridad jurisdiccional.

3.1.2.14 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.

De esta forma el principio de libertad, se cumple cabalmente en el arbitraje de consumo ya que como lo hemos comentado su principal característica estriba en la voluntariedad de las partes para su sumisión al arbitraje, pero debemos recordar que una vez suscrita la cláusula o convenio arbitral, este sometimiento es obligatorio para las partes en conflicto, es decir, que se torna obligatorio para ellos y no podrá renunciar a esta vía, salvo pacto en contrario, pues su compromiso ha sido plasmado por su libre voluntad y estaría en contra de la normatividad interna y de convenios internacionales, por lo que en el arbitraje, no aplica en su integridad el principio de libertad que ha emitido la comisión.

3.1.2.15 Principio de representación.

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

La presente recomendación se dirige a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios de consumo, a cualquier persona física o jurídica responsable de la creación o el funcionamiento de tales órganos, y a los Estados miembros cuando participen en ellos.”

Como ya lo hemos comentado en el principio de eficacia, la parte consumidora tiene la opción de hacerse representar con persona de su confianza cuando se encuentre inmerso en algún conflicto, además de que es un principio universal que sean representadas en alguna controversias en la que se encuentren involucradas, en la praxis, los litigantes han hecho valer a través de algún medio de impugnación, este principio de la falta de representación de unos de las acciones al sometimiento arbitral y cuenta de ello la Audiencia Provincial de Salamanca¹⁷¹, se pronunciado, expresando lo siguiente. *Derechos Fundamentales: Tutela Judicial Efectiva. Recurrente que acude, como reclamante, al proceso arbitral: falta de asistencia y asesoramiento de abogado: procedimiento sujeto a*

¹⁷¹ Sentencia de la Audiencia provincial de Salamanca, de fecha 24 de marzo de 2001.

los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes: innecesidad de asistencia de Letrado: falta de alegación del alcance material de la supuesta indefensión: inexistencia de vulneración del orden público. “Aunque se estructuran los motivos de anulación del Laudo Arbitral impugnado en dos, en ambos se sostiene idéntica argumentación, y que no es otra que la consideración de que el hecho de no haber estado asistido el recurrente de Letrado durante la sustanciación del procedimiento arbitral le ha producido indefensión, causa de anulación por estar incluida en el artículo 45.5 de la Ley de Arbitraje (RCL 1988\2430 y RCL\1989\1783) que permite dicha anulación cuando el laudo fuese contrario al orden público. Ciertamente según la doctrina del Tribunal Constitucional, la cláusula de orden público se integra por el contenido del artículo 24 de la Constitución [RCL 1978\2836 y ApNDL 2875] (Sentencia Tribunal Constitucional 43/1986 [RTC 1986\43], y ATC 116/1992 [RTC 1992\116 AUTO]), pero ello no implica sin más que el hecho de no haber estado asistido y defendido por Letrado durante la sustanciación del procedimiento arbitral pueda producir el vicio alegado, puesto que no puede olvidarse que el artículo 21.3 de la Ley dispone que las partes podrán actuar por sí mismas o valerse de abogado en ejercicio. En el supuesto de autos, resulta de lo que consta en el expediente remitido y unido al rollo que el hoy recurrente fue el que, sin estar sujeto a convenio arbitral previo que le obligara, acudió, como reclamante, al procedimiento arbitral, iniciándolo. No lo hizo asistido de Letrado, en uso de su libre opción, al igual que la otra parte que tampoco fue asistida de Letrado que lo defendiera. No se ha producido, por tanto, vulneración alguna del derecho a un procedimiento sujeto a los principios esenciales de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes (artículo 21 de la Ley). El no haber gozado de asistencia y asesoramiento jurídicos, cuando es la propia parte la que insta el procedimiento, no es motivo de anulación del laudo, ya que se acude al procedimiento, en uso de la autonomía de la voluntad, precisamente para resolver una cuestión litigiosa surgida en materia de su libre disposición, sin que el asesoramiento jurídico sea un requisito necesario e indispensable para ello. Y debiendo constatarse que el hecho de que el laudo arbitral tenga el efecto de la cosa juzgada, y sea susceptible de ejecución forzosa, implique tampoco una necesaria asistencia jurídica previa, puesto que precisamente la

ejecución se encomienda al Juez de Primera Instancia del lugar dónde se haya dictado, lo que implica un procedimiento con todas las garantías legales. SEGUNDO.- Para llegar al resultado desestimatorio del recurso no debemos olvidar tampoco la doctrina constitucional sobre el derecho de defensa y asistencia letrada, cuya última finalidad según refiere la Sentencia del Tribunal Constitucional de 11-6-1996 (RTC 1996\105) es la de «asegurar la efectiva realización de los principios de contradicción y de igualdad de armas que imponen a los órganos judiciales el deber positivo de evitar desequilibrios entre la respectiva posición procesal de las partes o limitaciones a la defensa que puedan inferir a alguna de ellas un resultado de indefensión prohibido en todo caso en el inciso final del artículo 24.1 de la CE (Sentencia Tribunal Constitucional 46/1987 [RTC 1987\46])». Como ya hemos expuesto en el procedimiento arbitral de autos no hubo limitación alguna respecto a la defensa del recurrente. Podía haberse asesorado y acudido al arbitraje con Letrado, no constando que se le denegara, y es significativo el efecto que la otra parte tampoco fue asistida de Letrado, por lo que no hubo desequilibrio ni limitación a la defensa alguna. Y en cualquier caso y en relación con la alegación de indefensión es también preciso exponer que la indefensión a la que se refiere el artículo 24 de la Constitución ha de ser real, efectiva y actual, nunca potencial o abstracta, debiendo colocar a su víctima en una situación concreta que le produzca un perjuicio sin que le sea equiparable cualquier expectativa de un peligro o riesgo (Sentencias Tribunal Constitucional 15/1995 [RTC 1995\15], 314/1994 [RTC 1994\314] o 181/1994 [RTC 1994\181]). En este sentido la Sentencia del Tribunal Constitucional de 11-6-1996, núm. 105/1996 decía: «En todo caso, este Tribunal, en consonancia con la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, sustentada, entre otras, en las Sentencias del TEDH de 9 de octubre de 1979 (caso Alrey) y de 25 de abril de 1983 (caso Pakelli), ha señalado que, desde la perspectiva constitucional, la denegación de la asistencia letrada no conlleva sin más una vulneración del artículo 24.2 de la Constitución española. Para que esto suceda es necesario que la falta del Letrado de oficio solicitado, en atención a las circunstancias concurrentes en el caso, haya producido al solicitante una real y efectiva situación de indefensión material, en el sentido de que la autodefensa se haya revelado insuficiente y

perjudicial para el litigante impidiéndole articular una defensa adecuada de sus derechos e intereses legítimos en el proceso, es decir, que se haya producido un menoscabo real y efectivo de su derecho de defensa (Sentencias Tribunal Constitucional 161/1985 [RTC 1985\161], 47/1987 [RTC 1987\47], 178/1991 [RTC 1991\178], 162/1993 [RTC 1993\162], 175/1994 [RTC 1994\175] y 51/1996 [RTC 1996\51])”. De lo anterior se deduce que en algunos supuestos no aplica este principio de representación, recomendado por la comisión, pues como lo hemos comentado y resuelto por la audiencia provincial, en el arbitraje se pueden surtir diversos supuestos, por la complejidad que pueda existir en su funcionamiento.

En otra orden de ideas pero en el mismo sentido la Comunidad Europea, ha querido fortalecer los valores éticos y morales en aquellos órganos que no están contemplados en la Recomendación 98/257, CE de la Comisión, de 30 de Marzo, por lo que ha publicado la recomendación de la comisión 2001/310/CE de fecha 4 de abril de 2001¹⁷², relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo en el que se fijan los principios que han de cumplir los órganos que aplican un procedimiento extrajudicial de solución de conflictos, con el objetivo que pretendan acercar a las partes en litigio de consumo para convencerlas de busquen una solución de común acuerdo, entre los que menciona la recomendación señala los siguientes principios:

3.1.2.16 Imparcialidad.

Para garantizar la imparcialidad de un procedimiento, las personas responsable del mismo:

- Serán nombradas por un período de tiempo determinado y no podrán ser destituidas sin causa justificada;

¹⁷² Diario Oficial de las Comunidades Europeas de fecha 19 de abril de 2001.

- No tendrán ningún conflicto de interés aparente o real con ninguna de las partes;
- Facilitarán a ambas partes información sobre su imparcialidad y competencia antes de que comience el procedimiento.

Al efecto a este principio puede ser un problema grave en los casos de arbitraje privado cuando el consumidor no tiene conocimiento de la existencia del arbitraje ni del laudo hasta que recibe la notificación judicial para la ejecución del laudo, en estos casos cuando se designa una institución arbitral que guarda una estrecha y directa relación con el empresario y con el tribunal Arbitral , no actúan con la imparcialidad menos con la equidad y transparencia que requiere el procedimiento arbitral e incluso que se violen garantías constitucionales y de la propia norma reguladora del consumo, lo anterior se puede observar en algunas cláusulas que se incluyan en las condiciones generales del contrato en la adquisición de un bien o servicio y en donde se impone cláusula arbitral , que es violatoria a los derechos del consumidor (cláusula abusiva) y que en la práctica no la observamos, pues la dimensión de la letra no lo permite y con la ilusión de obtener el bien o el servicio lo suscribimos, lo complicado resulta al momento de la reclamación o insatisfacción pues estamos sometidos a un procedimiento arbitral y con total desventaja para el consumidor pues la gran mayoría de los consumidores no estamos familiarizados con el arbitraje y posteriormente se dictan laudos que afectan nuestros intereses. Pero no obstante lo anterior no debemos generalizar, pues existen muchas instituciones arbitrales de gran prestigio positivo y que son contrarios a realizar actos indebidos que pongan en riesgo la imagen de la institución y de sus árbitros

3.1.2.17 Transparencia.

- Se garantizará la transparencia del procedimiento.
- 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.

- En particular, se facilitarán los datos siguientes:
- Cómo se desarrollará el procedimiento, el tipo de litigios para los que puede utilizarse y cualquier restricción a su aplicación;
- 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
- Los posibles costes que deberán asumir las partes;
- El calendario aplicable al procedimiento, especialmente en función del tipo de litigio de que se trate;
- Cualquier norma importante que pueda aplicarse (disposiciones legales, buenas prácticas empresariales, consideraciones de equidad, códigos de conducta);
- El papel del procedimiento en la resolución de un litigio;
- El valor de la solución acordada para resolver el litigio.
- Cualquier solución de un litigio acordada por las partes deberá registrarse en un soporte duradero y se precisarán con claridad los términos y los argumentos en que se asienta. Este documento se pondrá disposición de las partes.
- La información relativa a los resultados del procedimiento deberá ponerse a disposición del público, en particular: El número y la naturaleza de las reclamaciones recibidas y su resultado;
- El tiempo que ha llevado resolver los litigios
- Cualquier problema sistemático que planteen las reclamaciones;
- El cumplimiento, si se conoce, de las soluciones acordadas.

3.1.2.18 Eficacia

- Deberá garantizarse la eficacia del procedimiento.

- 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.
- El procedimiento deberá ser gratuito para los consumidores, o los posibles costes deberán ser moderados y proporcionales a la cantidad en litigio.
- 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.
- 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.
- 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.

3.1.2.19 Equidad

- Deberá garantizarse la equidad del procedimiento. En particular:
- Las partes estarán informadas de su derecho de no aceptar o de abandonar el procedimiento en cualquier momento, y recurrir al sistema judicial a cualquier otro mecanismo extrajudicial, si no están satisfechas con el resultado o el desarrollo del mismo;
- 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;

- Se animará a ambas partes a que cooperen con el procedimiento, en particular aportando la información necesaria para encontrar una solución equitativa al litigio;
- De 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.
- 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:
 - Puede aceptar o rechazar la solución propuesta;
 - La solución propuesta puede ser menos beneficiosa que la que imponga un órgano judicial en aplicación de las normas legales;
 - Antes de aceptar o rechazar la solución propuesta tiene derecho a consultar a un asesor independiente;
 - 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;
- El valor de la solución aceptada.

De lo todo lo anterior es claro que se puede percibir que la Comisión de las Comunidades Europeas, al emitir las Recomendaciones a los Estados miembros, pretende lograr crear un entorno de confianza entre los órganos involucrados en la solución de conflictos en materia de consumo con los consumidores y empresarios, de tal forma que sus controversias sean canalizadas hacia los Métodos Alternos de Solución de Controversias, evitando agotar los organismos Jurisdiccionales, para que sean resueltas en forma rápida, eficaz y no desilusionar a las contendientes con la forma de actuar, por lo que es

necesario que dichos procedimientos satisfagan criterios mínimos que garanticen la imparcialidad del órgano, la eficacia del procedimiento, y la publicidad y la transparencia de la actuación, pues de lo que se trata que los consumidores y empresarios se les garantice el respeto de los principios esenciales que has sido señalado en las respectivas directivas.

Ahora bien podemos concluir que en el Estado Español y Mexicano que sus ordenamientos jurídicos y recomendaciones respecto a la figura del Arbitraje de Consumo se caracteriza por su voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, equidad, confidencialidad, transparencia, seguridad jurídica, contradicción, costos bajos etc., pero lo más importante desde mi óptica es la de mantener las relaciones futuras entre las partes en conflicto a contrario sensu en el procedimiento judicial que difícilmente puedan conservar las relaciones a futuro.

3.2. LA MEDIACIÓN EN EL CONSUMO

La Mediación de Consumo al igual que el arbitraje es un procedimiento de resolución de conflictos voluntario, confidencial e imparcial que surgen de diferencias que se reclamen por una relación de consumo; es decir, que el conflicto se haya originado como consecuencia de la compra de un producto o un servicio entre consumidores con empresarios o comerciantes y que se caracteriza por la intervención de una tercera persona llamada Mediador /o Mediadores, “son los defensores de un proceso equitativo, y no de un determinado resultado. Carecen de poder de decisión autorizado, esto es lo que los distingue básicamente, del juez o del árbitro”¹⁷³ su actividad inequívoca tiene por objeto ayudar a las partes a enfrentar el conflicto comercial, activando el proceso de comunicación y facilitando la obtención por ellos mismas de un acuerdo satisfactorio. La Mediación como la Conciliación y el Arbitraje, decimos que es voluntaria pues las partes son libres de someterse y también de desistir en cualquier momento del procedimiento.

¹⁷³ PASTOR SELLER, Enrique, e IGLESIAS ORTUÑO, E “La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar “. Entramado vol.7 No 1, (Enero-Junio) Universidad Libre Cali, Colombia. Año 2011, pág. 75.

Respecto a la imparcialidad simplemente es no inclinarse a favor de ninguna de las partes, no prejuzgar, tampoco imponer soluciones, solamente conducir el procedimiento a que las partes participen activamente, debiendo de evitarse que el Mediador tenga conflicto de intereses que puedan perturbar a los conflictuados, salvo que ellos mismos lo acepten. En lo que refiere a la confidencialidad, la persona mediadora y las partes deben mantener la discreción sobre la información de que se trate, en cumplimiento de este deber, las partes se comprometen a mantener la discrecionalidad del desarrollo de las sesiones y acuerdos e incluso los documentos y las actas que elaboren a lo largo del proceso de mediación tienen carácter reservado, además renuncian a proponer la persona mediadora como testigo en algún procedimiento que afecte al objeto de la mediación. Sin embargo, el mediador no está sujeto en forma total y amplia al deber de confidencialidad, pues está obligada e incluso por ley a informar a las autoridades competentes de los datos que puedan revelar la existencia de hechos delictivos perseguibles de oficio.

El mediador o facilitador deberá tener habilidades, destrezas, técnicas y herramientas procedimentales que faciliten el proceso, así como ser conocedor del tema en conflicto, para evitar incertidumbre y desconfianza a lo largo de proceso, además la importancia que deberá cumplir con un perfil que reúna mínimo las siguientes características:

- Ser imparcial y neutral es decir no inclinarse a favor de ninguna de las partes y no dejarse contaminar en el conflicto.
- Debe dar confianza y seguridad a las partes.
- Ser un buen puente de comunicación.
- Ser un buen observador.
- Saber reconducir las situaciones a términos objetivos, en el caso de crisis e ira.
- Tener capacidad de síntesis para los argumentos que le proporcionen las partes.
- Tener capacidad de convicción, de seducir a las partes, para que lleguen a acuerdos.
- Tener imaginación, creatividad y capacidad de improvisación.

- Saber escuchar activamente.
- Ser paciente y tolerante
- Tener sentido del Humor.

En este tenor como lo afirman el Dr. Enrique Pastor Seller y la Profesora Emilia Iglesias (2011) “Los profesionales de la mediación tienen un punto en común, que es su formación en técnicas, habilidades y procesos de mediación, difieren en sus profesiones de base, sus ámbitos de trabajo y el tipo de mediación especializada que realizan. La formación previa para un mediador es esencial, pero sin duda es la formación continua la que lo va a transformar es un buen profesional, al proporcionarle eficacia y eficiencia a su labor mediadora”¹⁷⁴, lo anterior es así como lo señalan los referentes autores, pues si no tienes la capacitación continua tanto teórica como practica el resultado sería la disminución de respuesta a los propósitos y fines de la mediación, pudiendo incluso crear entornos de desconfianza frente a los mediados.

Por su parte el Mediador en la sesión de Pre-mediación y / Mediación debe de observar lo siguiente:

- De inicio analiza y califica el conflicto, es constante que en una controversia concurren circunstancias de percepción entre las cuales podemos destacar intereses personales, tratos indebidos, falta de diálogo, ideas preconcebidas, que hacen que cada parte se ubique en una sola postura y que, sin la ayuda del mediador, se haga difícil la comunicación. Por ello el mediador intenta identificar cuáles son las causas fundamentales o decisivas del desacuerdo.
- El mediador explorara el conflicto con el objeto de sustraer la mayor información para ubicar los intereses reales de la controversia y conducir a las partes a que puedan entender la situación desde otra perspectiva.
- Debe persuadir a las partes de la conveniencia de la negociación que equivale a tener cierta flexibilidad.

¹⁷⁴ Ídem 44, pág. 83 y 84

- Es importante fijar las pretensiones de cada una de las partes e intentar valorar las posibilidades reales de resolver las diferencias mediante la aproximación de posturas.
- El mediador ayuda a recapitular, resumir y fijar las bases a fin de que el acuerdo se viable y duradero.
- Dependiendo de cada caso en concreto y de las posiciones de las partes, así como del grado de confianza mutua que haya observado el mediador propone la forma más adecuada de plasmar los acuerdos.

La mediación en el consumo es un mecanismo de resolución de conflictos que no pretende sustituir otros como el arbitraje o la jurisdicción ordinaria sino complementarlos, asegurando una plena satisfacción ciudadana.

Como antecedente del interés de la Mediación en la Unión Europea, se advierte que en fecha 30 de marzo de 1998 la Comisión de la UE adoptó una Comunicación sobre la solución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo. Dicha Comunicación, se incluye en la Recomendación 1998/257/CE, de 30 de marzo así como también un formulario de reclamación por parte del consumidor, otro de respuesta del empresario, aceptando la reclamación, proponiéndole alguna otra alternativa u ofreciéndole el sometimiento de la reclamación a arbitraje y el tercero de aceptación, o no, por el consumidor reclamante. Este formulario europeo de reclamación del consumidor se adecua plenamente al sistema español de arbitraje de consumo, de manera que se presenta como una vía idónea para la formación del convenio arbitral. Asimismo con fecha de 22 de octubre de 2004, se presentó por la Comisión de la UE una Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, excluyendo al consumo, no obstante lo anterior y de su importancia en otros temas, la mediación tiene un doble objetivo:

- Facilitar el acceso a la resolución de litigios a través del establecimiento de una relación dinámica entre la mediación y el proceso judicial, estableciendo unas

reglas mínimas comunes en todo el ámbito de la UE, de manera que las partes puedan considerar recurrir a la mediación inmediatamente después del surgimiento del conflicto y como alternativa a la incoación de un proceso judicial civil.

- Proporcionar herramientas necesarias para que los órganos judiciales de los Estados miembros promueva activamente el uso de la mediación, pero sin hacerla obligatoria ni sujetarla a sanciones específicas. Ahora bien en fecha 9 de junio de 2005, el Comité Económico y Social Europeo emitió Dictamen sobre la referida Propuesta de Directiva 2005/C 286/01; DOUE de 17 de noviembre de 2005]. Considerándola como un instrumento positivo, insistiendo en la importancia del mediador en el procedimiento, considerando que debería incorporarse a la Directiva unas líneas directrices que permitan garantizar cierta armonización entre todos los Estados miembros, así como la autoridad y calidad de los mediadores, proponiendo, a estos efectos, como requisitos mínimos exigibles a los mediadores, los que siguen:
- Titulación adecuada y formación en las materias objeto de la mediación. Independencia e imparcialidad en relación con las partes litigantes.
- Transparencia y responsabilidad en sus actuaciones.
- Libertad de prestación de servicios entre todos los Estados miembros, lo que favorecerá la independencia del mediador respecto de las partes.

De todo lo anterior el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea adoptaron en definitiva la Directiva sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles que entró en vigor el 13 de junio de 2008 y que se compone de 14 artículos.¹⁷⁵ La Directiva se pidió a los Estados miembros que instauraran

¹⁷⁵ Diario Oficial de la Unión Europea DIRECTIVA 2008/52/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles L 136/3. 24.5.2008

procedimientos alternativos de carácter extrajudicial. Se acordó que el objetivo de asegurar un mejor acceso a la justicia, como parte de la política de la Unión Europea, debe abarcar el acceso a métodos tanto judiciales como extrajudiciales de resolución de litigios. La Directiva debe contribuir a la disponibilidad de servicios de mediación. Se asumió como más probable que los acuerdos resultantes de la mediación se cumplan voluntariamente y también que preserven una relación amistosa y viable entre las partes. Se estimó que la mediación no debe considerarse como una alternativa peor que el proceso judicial, por lo que los Estados miembros deben asegurar que las partes en un acuerdo escrito resultante de la mediación puedan hacer que su contenido tenga fuerza ejecutiva con el fin de alentar a las partes a hacer uso de la mediación, los Estados miembros deben garantizar que sus normas sobre plazos de caducidad y prescripción no impidan a las partes recurrir a los tribunales o al arbitraje en caso de que fracase su intento de mediación. También se garantiza la confidencialidad de la mediación. Los Estados miembros deben alentar a que se informe al público en general de la forma de entablar contacto con mediadores y organizaciones que presten servicios de mediación. También deben alentar a los profesionales del derecho a informar a sus clientes de las posibilidades que ofrece la mediación. Los Estados miembros fomentarán la elaboración de códigos de conducta voluntarios y la adhesión de los mediadores y las organizaciones que presten servicios de mediación a dichos códigos, así como otros mecanismos efectivos de control de calidad referentes a la prestación de servicios de mediación y fomentarán la formación inicial y continua de mediador lo anterior para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente en relación con las partes.

En esta orden de ideas la Comisión Europea está apostando fuerte por la resolución de controversias de consumo transfronterizo en el territorio de la Unión Europea (UE) a través de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos como la mediación y arbitraje pues el objetivo es aumentar la confianza en el Mercado Único, a través de una alternativa más ágil y barata que permita resolver conflictos con los comerciantes sin necesidad de

acudir a los tribunales. Por ello, desde Bruselas recomiendan la intervención de un mediador que proponga o imponga una solución, garantizando unos requisitos mínimos de independencia y eficacia.

Y es que según afirma la Comisión, "una de las razones por las que a menudo los consumidores se abstienen de compras transfronterizas es la incertidumbre acerca de qué hacer o a quién dirigirse en caso de que surja algún problema con un comerciante extranjero". Así, los datos contenidos en el documento revelan que el 48 por ciento de los consumidores no acuden a los tribunales cuando se trata de daños inferiores a los 200 euros, y un 8 por ciento se niega a acudir con independencia de la cuantía.¹⁷⁶

Además, apunta que, a pesar de que los estados miembros cuentan para los casos transfronterizos con un mecanismo de cooperación a través de una red de servicios de seguridad de los consumidores o la opción para los perjudicados de acudir a los tribunales, sin embargo, estos sistemas "no suelen proporcionarles una compensación por los daños sufridos". Así, el 46 por ciento de los consumidores que denuncian y no quedan satisfechos con la resolución no recurren. Según Bruselas, los procesos extrajudiciales facilitarían que el consumidor obtuviera una indemnización.

Con el anterior antecedente europeo se fortalece que el Mediador debe tener las cualidades que mencionamos en el perfil deseado y obvio decirlo tener la capacidad de facilitar la construcción del acuerdo con la restricción del Mediador que los sujetos involucrados en el conflicto son los que deciden la solución del problema, pues lo reafirmamos que la Mediación "*es un método de solución de conflictos en el que las partes son guiadas por un tercero para llegar a una solución*".¹⁷⁷ y tiene la característica de contribuir a que se logre un alto grado de cumplimiento de los acuerdos alcanzados además de la rapidez que suele acompañar a este tipo de procedimiento y el bajo costo que implica utilizarlos, por ejemplo, en el ámbito del consumo que administra las juntas arbitrales el servicio que se presta es totalmente gratuito. Ahora bien una de las forma en

¹⁷⁶ http://ec.europa.eu/consumers/index_es.htm. fecha de visita 22 de Diciembre de 2011

¹⁷⁷ GARBER, Carlos A, *La mediación funciona*, Ed. Avelado Perrot, Buenos Aires, 1996, pág. 10

que se desarrolla la mediación en el consumo, puede llevarse a cabo a través de las quejas o de las reclamaciones planteadas por los particulares ante el sistema arbitral de consumo, conforme al Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero¹⁷⁸, en su artículo 38 señala *“que contempla la posibilidad de utilizar la mediación 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”*, así mismo el artículo 41 del Real Decreto Mencionado refiere *“Que los árbitros, los mediadores, las partes y quienes presten su servicio en la juntas arbitrales de consumo, están obligados a guardar confidencialidad de la información que conozcan en el procedimiento arbitral”*, y para finalizar en el artículo 49 del referido Real Decreto señala *“que el plazo para dictar el laudo se suspenderá para el intento de mediación previa por un período no superior a un mes desde el acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral”*, de tal forma que debemos de considerar también que el acuerdo de la mediación fuera del procedimiento oficial tiene el carácter de un simple acuerdo privado inter-partes, consumidor y empresario, que el valor y la importancia y su eficacia se la otorgan los propios protagonistas del conflicto, lo que no sucede en el arbitraje, pues a través de la emisión del laudo por los órganos arbitrales, la resolución definitiva adoptada adquiere eficacia jurídica *erga omnes* como una sentencia judicial.

En México la Ley Federal de Protección al Consumidor, no contempla la figura de la Mediación, solo se constriñe a la facultad de procurar la Conciliación entre las partes en un conflicto, pero no es óbice que organismos públicos y privados acceden a la mediación como una forma de resolver conflictos en las relaciones de consumo en los que podemos mencionar la Cámara de Comercio y Servicios de Turismo de la Ciudad de México,¹⁷⁹ el Instituto de Mediación México,¹⁸⁰ el Instituto Mexicano de Mediación,¹⁸¹ el Centro Mexicano de Mediación,¹⁸² el Centro de Mediación Notarial,¹⁸³ y el Centro

¹⁷⁸ BOE, número 48, de 25 de febrero de 2008

¹⁷⁹ <http://www.ccmexico.com.mx/>. Fecha de visita 27 de Diciembre de 2011

¹⁸⁰ <http://www.congresodemediacion.org/sp/index.php>. Fecha de visita 27 de Diciembre de 2011

¹⁸¹ <http://www.imm.org.mx/listado.htm>. Fecha de visita 27 de Diciembre de 2011

¹⁸² <http://www.centromexmediacion.com/>. Fecha de visita 27 de Diciembre de 2011

Interdisciplinario para el Manejo de Conflictos,¹⁸⁴ la Asociación para la Resolución de Conflictos, A. C.,¹⁸⁵ y el Colegio de Mediadores de Nuevo León, quien me honro en presidir.¹⁸⁶

Sin lugar a dudas la mediación en el consumo, es un procedimiento muy accesible y por demás benévolo en cuanto al ahorro de tiempo para solucionar conflictos de diferente índole, indudablemente que en México y España se tiene acceso a diferentes servicios por parte de los gobiernos e incluso servicios particulares que se dedican a proporcionar alternativas profesionales a los ciudadanos interesados en solucionar una controversia de forma rápida, pacífica, económica y satisfactoria, además se garantiza la obtención de beneficios a corto y largo plazo que implica de inicio el conocimiento de la existencia de esta forma de solución los conflictos al formar ciudadanos inteligentes y capacitados con mayor posibilidad de afrontar situaciones adversas y solucionarlas de forma asertiva; evitando el flujo descomunal a tribunales, que sin duda son hoy por hoy una carga muy pesada para el Estado, además entre otros beneficios, podemos mencionar lo siguiente

- La participación activa de las partes para llegar a un acuerdo satisfactorio.
- Las partes en Conflicto obtienen un aprendizaje debido a la experiencia, ya que conoce sobre sus derechos y obligaciones.
- Aprenden a analizar la publicidad, etiquetas, instrucciones, garantías, costos y rótulos en los productos que adquieren y venden.
- Elegir servicios que garanticen su seguridad.
- Concientizarse sobre la implicación de las especificaciones de los productos que se adquieren.

¹⁸³ <http://www.vivirenpaz.org.mx/pg/convocatorias.html>. Fecha de visita 27 de Diciembre de 2911

¹⁸⁴ <http://www.solucioneqociada.com>. Fecha de visita 28 de Diciembre de 2911

¹⁸⁵ <http://www.arco.org.mx/>. Fecha de visita 28 de Diciembre de 2911

¹⁸⁶ <http://www.colegiodemediadoresdenuevoleon.com>. Fecha de visita 28 de Diciembre de 2911

3.3. LA CONCILIACIÓN EN EL CONSUMO

Conciliar viene del latín conciliare, que significa componer y ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí. En este sentido se entiende que la conciliación es aquel procedimiento a través del cual se busca encontrar una solución pacífica a la controversia existente entre las partes, en este caso el consumidor y proveedor, también podemos definir que “la conciliación, como el acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio o poner fin a uno ya incoado. Derivado de lo anterior se desprende que no se correrán todos los trámites”¹⁸⁷ De acuerdo al Diccionario Jurídico Mexicano la conciliación “Es el acuerdo a que llegan las partes en un proceso, cuando existe controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos. Es asimismo el acto por el cual las partes encuentran la solución a sus diferencias y la actividad que sirve para ayudar a los contendientes a encontrar el derecho que deba regular sus relaciones jurídicas.”¹⁸⁸. La Conciliación como un método alternativo de solución de controversias “consiste en la actividad de un tercero nombrado por las partes cuyo objetivo es ponerlas de acuerdo o evitar que acudan a un proceso jurisdiccional o un procedimiento arbitral”,¹⁸⁹ por su parte Junco Vargas,¹⁹⁰ afirma “*la conciliación se define como un mecanismo mediante el cual las partes que tienen un conflicto susceptible de transacción, originado en un negocio mercantil o derivado de actividades comerciales, tratan de superar la controversia existente con la colaboración de un tercero experto objetivo e imparcial, con la finalidad de acabar el conflicto y evitar que llegue a la justicia ordinaria u arbitral*”,

¹⁸⁷ DE PINA VARA, Rafael y Rafael De Pina. Diccionario de Derecho, 33ª ed., México, 2004 edit. Porrúa, pág. 178.

¹⁸⁸ Instituto de Investigaciones Jurídicas. Diccionario Jurídico Mexicano, edit. Porrúa y Universidad Autónoma de México, T. I y II, 1995, México, pág. 368

¹⁸⁹ ALVARDO VELLOSO, Adolfo, *La conciliación*, en Revista Vasca de Derecho Procesal y Arbitraje, enero- tomo I, San Sebastián, España, 1989. Pág. 52

¹⁹⁰ JUNCO VARGAS, José R, *La conciliación*, Ed. Temis, S.A. Bogotá Colombia. Año 2002, pág. 53 y 54.

Por su parte, La Ley Modelo en Conciliación Comercial Internacional de las Naciones Unidas,¹⁹¹ se inspira en la creencia de que los protagonistas de conflictos legales internacionales pueden resolverlos por sí mismos, sin la necesidad de tribunales o arbitrajes internacionales.

En la Comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional (CNUDMI),¹⁹² se negoció la Ley Modelo entre 2000 y 2002.,¹⁹³ Los resultados de dichas negociaciones fueron el Texto de La Ley Modelo y consta de 14 artículos y busca propiciar una mayor integridad y certeza al proceso conciliatorio.

La guía se elaboró pensando en los órganos del Poder Ejecutivo y del Poder Legislativo que se hayan de encargar de efectuar la revisión legislativa en los países interesados. También la información de la guía fue concebida pensando en otros usuarios del texto como empresarios, jueces, abogados en ejercicio y círculos académicos.¹⁹⁴

¹⁹¹ www.uncitral.org. La Comisión sobre el Derecho Mercantil Internacional (CUNDMI) ha aprobado las siguientes leyes modelo: Ley Modelo sobre Arbitraje Comercial Internacional (1985), Ley Modelo sobre Transferencias Internacionales de Crédito (1992), Ley Modelo sobre Contratación Pública de Bienes, Obras y Servicios (1994), Ley Modelo sobre Comercio Electrónico (1996), Ley Modelo sobre la Insolvencia Transfronteriza (1997), Ley Modelo sobre las Firmas Electrónicas (2001) y Ley Modelo sobre Conciliación Comercial Internacional (2002). En 2005 adoptó la Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales. Véase el estuendo manual, *Arbitraje y solución de controversias. Cómo solucionar las controversias mercantiles internacionales*, México, Themis, Centro de Comercio Internacional UNCTAD–OMC, 2003.

¹⁹² A partir del 25 de junio de 2007, y los años en que expiran sus respectivos mandatos son miembros de la CNUDMI los siguientes: Argelia (2010), Federación Rusa (2013), Mongolia (2010), Alemania (2013), Fidji (2010), Namibia (2013), Armenia (2013), Francia (2013), Nigeria (2010), Australia (2010), Gabón (2010), Noruega (2013), Austria (2010), Grecia (2013), Pakistán (2010), Bahrein (2013), Guatemala (2010), Paraguay (2010), Belarus (2010), Honduras (2013), Polonia (2010), Benin (2013), India (2010), Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte (2013), Bolivia (2013), Irán (República Islámica de) (2010), República Checa (2010), Bulgaria (2013), Israel (2010), República de Corea (2013), Camerún (2013), Italia (2010), Senegal (2013), Canadá (2013), Japón (2013), Serbia (2010), Chile (2013), Kenia (2010), Singapur (2013), China (2013), Letonia (2013), Sri Lanka (2013), Colombia (2010), Líbano (2010), Sudáfrica (2013), Ecuador (2010), Madagascar (2010), Suiza (2010), Egipto (2013), Malasia (2013), Tailandia (2010), El Salvador (2013), Malta (2013), Uganda (2010), España (2010), Marruecos (2013), Venezuela (República Bolivariana de) (2010), Estados Unidos (2010), México (2013) y Zimbabwe (2010). Fecha de visita 30 de Diciembre de 2011

¹⁹³ En su 32o. periodo de sesiones, celebrado en 1999, la Comisión tuvo a su disposición la nota titulada *Posible labor futura en materia de arbitraje comercial internacional* (A/CN.9/460). La Comisión encomendó la labor a uno de sus grupos de trabajo, al que denominó Grupo de Trabajo II (Arbitraje y Conciliación) y decidió que entre los temas prioritarios figurase la labor sobre la conciliación. La ley modelo fue elaborada en el transcurso de cuatro periodos de sesiones del Grupo de Trabajo (32o. a 35o., los informes correspondientes figuran en los documentos A/CN.9/468, A/CN.9/485, A/CN.9/487 y A/CN.9/506).

¹⁹⁴ Durante la preparación de la ley modelo participaron en el debate representantes de unos 90 Estados, 12 organizaciones intergubernamentales y 22 organizaciones internacionales no gubernamentales. Participó una representación del Comité 2022 del NAFTA sobre solución de controversias privadas comerciales internacionales, que incluía un jurista de cada uno de los tres países, Canadá, Estados Unidos y México.

Posteriormente, la Asamblea General aprobó la Resolución en la que recomendó a todos los Estados que consideraran debidamente la posibilidad de incorporar a su derecho interno la Ley Modelo, en atención a la conveniencia de uniformar el derecho relativo a los procedimientos de solución de controversias y las necesidades concretas de la práctica comercial internacional en materia de conciliación.

El término "conciliación" se utiliza en la Ley Modelo para designar, en sentido amplio, todo procedimiento por el que una persona o un grupo de personas prestan asistencia a las partes en una controversia para que puedan llegar a una solución amistosa. En la conciliación, el conciliador ayuda a negociar una transacción en que se compaginen las necesidades y los intereses de las partes en la controversia. El tercero neutral no tiene autoridad para imponer a las partes una solución de la controversia.

Es muy importante destacar que leyes nacionales y tratados internacionales usan diversos términos como conciliación, mediación, amigable composición, evaluación neutral, grupo de amigos, dictamen neutral, miniproceso o expresiones similares para significar todo procedimiento por el que las partes en una controversia reciben ayuda de un tercero para solucionarla. Todos esos términos representan diversas técnicas y adaptaciones de procedimientos para dirimir controversias que son denominados métodos alternos a los tradicionales de solución de controversias por vía judicial.

En la Ley Modelo se utiliza el término "conciliación" para englobar a todos esos procedimientos. En la doctrina se hacen distinciones entre esos conceptos en función del método empleado por el tercero o del grado en que el tercero interviene en el proceso. En algunos casos, las diversas expresiones parecen más variantes lingüísticas que rasgos singulares del método empleado. En la medida en que uno "los mecanismos alternativos de solución de controversias" tenga como característica que el tercero se limita a ayudar a las partes a dirimir la controversia y de que no puede imponerles una decisión vinculante, dicha vía está comprendida en la Ley Modelo.

Dado que el conciliador no toma decisiones, no se necesitan garantías procesales, como las que existen en los procesos judiciales o en el arbitraje. La ley considera crucial la

flexibilidad de adaptar el proceso a las circunstancias de cada caso y a los deseos de las partes.

A los ojos de los negociadores de la ley, cuya inmensa mayoría prevalece de abogados, una preocupación central de la conciliación era tener la certeza de que lo que se hubiera declarado o admitido durante el procedimiento no se utilizaría como prueba en su contra en otro procedimiento. Se consideró que con una solución contractual no se podía lograr ese objetivo, por lo que varios de los artículos de la ley desarrollaron reglas, generalmente sujetas a la voluntad de las partes, en cuestiones como el papel del conciliador en actuaciones judiciales o arbitrales subsiguientes, el proceso de nombramiento de conciliadores, los principios amplios aplicables al procedimiento conciliatorio, confidencialidad de la información y la ejecutoriedad del acuerdo de transacción.

Al respecto la Ley Modelo sobre Conciliación Comercial Internacional,¹⁹⁵ establece como una de las características esenciales de la conciliación el que las partes que se encuentran sumergidos en una controversia solicitan los servicios de un tercero para que proponga alternativas de solución, mientras que en el arbitraje encomiendan no solo el proceso resolutorio de su controversia, sino también su resultado, a un tribunal arbitral que les impondrá un laudo obligatorio, la diferencia que en la conciliación el tercero neutral llamado conciliador ayuda a negociar una transacción en el que explora las necesidades y los intereses de las partes por lo cual el proceso conciliatorio se basa totalmente en el consenso y son las partes quienes determinan el acuerdo que da fin al conflicto, por lo que se concluye que el tercero neutral no tiene autoridad para definir acuerdos, de tal forma se trata de canalizar a la costumbre mercantil la idea de resolver los conflictos comerciales a personas expertas en la materia y en relaciones interpersonales, el conocimiento del desacuerdo o discordia, por lo que es necesario acudir a instancias de profesionales como lo pueden ser las Juntas Arbitrales de Consumo en España, pues tenemos que conforme al artículo 42 del Real Decreto 231/2008, refiere a que *“el órgano arbitral puede instar a las partes a la conciliación”*, así mismo el diverso artículo 49 del mencionado Real Decreto

¹⁹⁵ http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/arbitration/ml-arb/07-87001_Ebook-s.pdf . fecha de visita 03 de Enero 2012

señala que *“si las partes logran un acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del conflicto, una vez iniciadas las actuaciones arbitrales, el plazo para dictar el laudo conciliatorio será de quince días desde la adopción del acuerdo”*, lo cierto es que la conciliación es independiente del procedimiento arbitral.

En México la Ley Federal de Protección al Consumidor prevé en su parte adjetiva el procedimiento de conciliación conforme a los dispositivos ubicados del 111 al 116¹⁹⁶ el

¹⁹⁶ ARTÍCULO 111.- La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

Párrafo reformado DOF 04-02-2004 LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN Secretaría General

Secretaría de Servicios Parlamentarios Dirección General de Servicios de Documentación, Información y Análisis Última Reforma DOF 26-05-2011 40 de 80, Queda exceptuado de la etapa de conciliación, cuando el consumidor sea menor de edad y se haya vulnerado alguno de los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Párrafo adicionado DOF 19-08-2010.

ARTÍCULO 112.- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante. En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismo hechos.

ARTÍCULO 113.- Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo.

Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor. Párrafo reformado DOF 04-02-2004 Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento. Párrafo adicionado DOF 04-02-2004

ARTÍCULO 114.- El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

Párrafo reformado DOF 04-02-2004. El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual. Párrafo reformado DOF 04-02-2004, En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones al mismo. Párrafo reformado DOF 04-02-2004.

Para la sustanciación del procedimiento de conciliación a que se refiere el presente Capítulo, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Párrafo adicionado DOF 04-02-2004

ARTÍCULO 115.- Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno.

Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.

cual tiene como fin primordial componer, ajustar y equilibrar los intereses del consumidor y proveedor. De los presupuestos procesales para que se siga dicho proceso se requiere la queja o reclamación del consumidor y las manifestaciones que al respecto realice el proveedor a través del informe que rinde ante la Unidad Administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) competente. La función jurídica en el procedimiento de conciliación se podría entender como aquella acción que se lleva a cabo para lograr un acuerdo entre las partes y terminar con el conflicto de manera amistosa y pacífica, donde los ánimos de ambos comulguen en una misma solución. El procedimiento de conciliación llevado ante las Unidades Administrativas de la PROFECO tiene como fin primordial ser un medio eficaz y rápido de solución de controversias entre los consumidores y proveedores. De acuerdo a los procedimientos de conciliación llevados ante las Unidades Administrativas de la PROFECO existen varios tipos de conciliación, los cuales son:

- Conciliación inmediata, la cual a su vez se divide en:
 - Conciliación telefónica, o
 - Conciliación domiciliaria.
- Conciliación personal.
- Conciliación de residentes en el extranjero.

Por conciliación inmediata debe entenderse aquel medio de solución de controversias a través del cual se busca solucionar el conflicto en el momento en que es presentada la queja por el consumidor. Lo anterior indica que este procedimiento busca acelerar el trámite realizado por el consumidor a quien trata de proporcionársele un servicio pronto y expedito, buscando solucionar el problema planteado en el mismo momento en que se hace del conocimiento de la autoridad. Para poder determinar si procede la conciliación

ARTÍCULO 116.- En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. Para efectos de este último caso, la Procuraduría podrá poner a disposición de las partes información sobre árbitros independientes. Párrafo reformado DOF 04-02-2004 En caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.

inmediata o personal el receptor de quejas deberá analizar los hechos, pretensiones y motivo de la reclamación planteados por el reclamante para determinar la factibilidad de resolver el conflicto en el momento inmediato posterior a la recepción de la queja. Asimismo, se deberá analizar al proveedor, ya que si ha sido recurrente la falta de compromiso al celebrarse la conciliación inmediata en cualquiera de sus dos modalidades, convendrá más determinar y seguir la conciliación personal. De todo lo anterior expuesto se puede concluir que la PROFECO a través de este tipo de procedimiento de conciliación cumple de manera eficaz sus objetivos como institución conciliadora y cumple con las políticas de protección al consumidor, brindando un servicio de calidad, eficiencia y una auténtica participación en la protección del consumidor, la única desventaja que se advierte como lo hemos mencionado se sujeta a la Ley Federal de protección al Consumidor y en la que existe un tercero llamado conciliador y de alguna manera los proveedores han cuestionado la imparcialidad y neutralidad pues la ley de referencia fue elaborado para la defensa del consumidor, quedando en desventaja por la ley al proveedor, de esta forma se rompe con la imparcialidad e independencia que se debe de considerar en una conciliación pura, conforme a la Ley Modelo de Conciliación y doctrinas que se han investigado en el desarrollo del presente trabajo. En España como lo comentamos el artículo 42 del real decreto 231/2008, se contempla la Conciliación en el Consumo pero a diferencia de México, las Juntas Arbitrales de Consumo se les otorga la facultad de conciliar a las partes en el conflicto pero con total independencia e imparcialidad.

A modo de conocimiento general las Leyes que utilizan la Conciliación como forma de resolución de conflictos en México. destacan:¹⁹⁷ Código Financiero del Distrito Federal,¹⁹⁸ Ley Agraria,¹⁹⁹ Ley de Instituciones de Crédito,²⁰⁰ Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal,²⁰¹ Código Federal de Procedimientos Penales,²⁰² Ley de

¹⁹⁷ <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. fecha de visita 07 de Enero 2012

¹⁹⁸ *Diario Oficial de la Federación*, 31 de diciembre de 1994

¹⁹⁹ *Diario Oficial de la Federación*, 26 de febrero de 1992

²⁰⁰ *Diario Oficial de la Federación*, 18 de julio de 1990

²⁰¹ *Diario Oficial de la Federación* 11 a 21 de septiembre de 1932

Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar,²⁰³ Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal,²⁰⁴ Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos,²⁰⁵ Ley del Infonavit,²⁰⁶ Ley del Seguro Social,²⁰⁷ Ley Federal de Protección al Consumidor,²⁰⁸ Ley Federal de Turismo,²⁰⁹ Ley Federal de Derecho de Autor,²¹⁰ Ley General de Sociedades Cooperativas,²¹¹ Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente²¹² Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal²¹³ Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal,²¹⁴ Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República,²¹⁵ Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal,²¹⁶ Ley para el Diálogo, la Conciliación y la Paz Digna en Chiapas,²¹⁷ Ley para el Tratamiento de Menores Infractores para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal,²¹⁸ Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros,²¹⁹ Ley Federal de Instituciones de Fianzas,²²⁰ Ley del Mercado de Valores,²²¹ Ley Federal del Trabajo,²²² Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del Apartado B del Artículo 123 Constitucional²²³ Ley de la

²⁰² *Diario Oficial de la Federación*, 30 de agosto de 1934

²⁰³ *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, 8 de julio de 1996 y en el *Diario Oficial de la Federación* el 9 de julio de 1996, en vigor desde el 7 de agosto de 1996.

²⁰⁴ *Diario Oficial de la Federación*, 22 de junio de 1993.

²⁰⁵ *Diario Oficial de la Federación*, 29 de junio de 1992.

²⁰⁶ *Diario Oficial de la Federación*, 24 de abril de 1972.

²⁰⁷ *Diario Oficial de la Federación*, 21 de diciembre de 1995.

²⁰⁸ *Diario Oficial de la Federación*, 24 de diciembre de 1992.

²⁰⁹ *Diario Oficial de la Federación*, 31 de diciembre de 1992,

²¹⁰ *Diario Oficial de la Federación*, 24 de diciembre de 1996,

²¹¹ *Diario Oficial de la Federación*, 3 de agosto de 1994,

²¹² *Diario Oficial de la Federación*, 28 de enero de 1988,

²¹³ *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, 31 de diciembre de 1994, en el *Diario Oficial de la Federación* el 30 de diciembre de 1994, en vigor desde el 11 de enero de 1995

²¹⁴ *Diario Oficial de la Federación*, 30 de abril de 1996,

²¹⁵ *Diario Oficial de la Federación*, 10 de mayo de 1996

²¹⁶ *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, 29 de enero de 1996, y *Diario Oficial de la Federación*, 7 de febrero 1996, en vigor desde el 28 de febrero de 1996.

²¹⁷ *Diario Oficial de la Federación*, 11 de marzo de 1995.

²¹⁸ *Diario Oficial de la Federación*, 24 de diciembre de 1991.

²¹⁹ *Diario Oficial de la Federación*, 31 de agosto de 1935.

²²⁰ *Diario Oficial de la Federación*, 29 de diciembre de 1950.

²²¹ *Diario Oficial de la Federación*, 2 de enero de 1975.

²²² *Diario Oficial de la Federación*, 1o. de abril de 1970, con excepción de los artículos 71 y 87 que entraron en vigor el 11 de julio de 1970, y el artículo 80 que entró en vigor el 11 de septiembre de 1970.

²²³ *Diario Oficial de la Federación*, 28 de diciembre de 1963.

Procuraduría Social del Distrito Federal,²²⁴ Comisión Nacional de Arbitraje Médico,²²⁵ Ley de Obras Publicas y Servicios relacionados con las mismas,²²⁶ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros,²²⁷ Ley de Concursos Mercantiles,²²⁸ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación,²²⁹ Ley del Notariado para el Distrito Federal.²³⁰ Así como también los Códigos procesales de los Estados de la república mexicana que señalan a la Conciliación como parte del procedimiento.

3.4. LA NEGOCIACIÓN EN EL CONSUMO

La forma en que hoy en día se desarrollan los negocios es claramente un entorno muchísimo más desafiante que hace unos años, su complejidad aumenta día a día, los clientes se hacen fuertes a través de fusiones y adquisiciones, la información es mucho más rápida y accesible, la llegada del mundo global cambia las reglas ha sido un período de cambio, restructuración económica y restructuración en los negocios e indudablemente ha provocado un cambio en la forma de hacer negocios, todo se ha vuelto más competitivo, ahora es todo más técnico, cuidadoso, cauteloso y de saber negociar para conservar el mercado. Los consumidores exigen un nivel profesional más avanzado, siempre en búsqueda de la información aprovechando todos los medios de comunicación que se tiene a la mano como la herramienta más importante, lo que por un lado equilibró las oportunidades, pero por el otro intensificó la competencia, en el mundo de hoy todos los consumidores y comerciantes requieren información para saber las ventajas y desventajas, pero sobre todo el saber negociar en el consumo.

La Negociación se puede definir como *“un proceso en el cual dos o más partes con un problema o un objetivo, emplean técnicas diversa de comunicación con el fin de obtener*

²²⁴ *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, 28 de septiembre de 1988.

²²⁵ *Diario Oficial de la Federación*, 31 de mayo 1996.

²²⁶ *Diario Oficial de la Federación*, 4 de enero de 2000.

²²⁷ *Diario Oficial de la Federación*, 18 de enero de 1999.

²²⁸ *Diario Oficial de la Federación*, 12 de mayo de 2000.

²²⁹ *Diario Oficial de la Federación*, 11 de junio de 2003.

²³⁰ *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, 28 de marzo de 2000.

*un resultado o solución que satisfaga de manera razonable y justa sus pretensiones, intereses, necesidades o aspiraciones”,²³¹ por lo que podemos mencionar que la negociación se da en un ambiente de actividad competitiva en el sector comercio que incumbe a toda la sociedad y en el que se busca un beneficio mutuo dentro de un clima de confianza y objetividad, este método alternativo es la base de la mediación, conciliación e incluso también del arbitraje en algún momento del procedimiento, por lo que el acuerdo de negociación que surja entre las partes va a derivar de las concesiones mutuas que pueden dar como resultado una solución del conflicto, que ambas partes consideren ventajosa, pero tomando en cuenta el otorgamiento de sus propias concesiones, respecto a la pretensión inicial, por lo que es indispensable y debe de considerar que la parte que negocia lo hace porque desea mantener e incluso entablar o fortalecer sus relaciones y que lo cedido puede verse compensado por la conservación de ese vínculo, pues en muchas ocasiones cuando hemos protagonizado un conflicto hemos comentado “*negociando conmigo, perdiendo ganas*”. Ahora bien la negociación implica un encuentro cara a cara entre las partes en que cada uno hace concesiones hasta que se alcance un acuerdo. La mayoría de las negociaciones se centra en identificar las estrategias de negociación efectivas. Por ejemplo, si el interés de una parte reside en lograr el mejor resultado personal, lo anterior indica que la parte debe adoptar una posición relativamente extrema y hacer solo pequeñas concesiones durante la misma. Aún más estas concesiones deben hacerse solo cuando la otra parte también la realiza e incluso pueden intensificarse el éxito si una parte puede convencer a la otra que no tiene prisa por terminar las negociaciones. En la práctica todos estamos inmersos en la negociación, pues se presenta en diversos escenarios en donde nos encontremos por ejemplo, en la compra de bienes muebles e inmuebles, pero es oportuno considerar diversas estrategias para ganar una negociación “*si el oponente cree que no logrará una solución justa, la mejor estrategia es romper la negociación. Por tanto, una posición inicial demasiado extrema o una concesión demasiado pequeña pueden producir la finalización de la negociación. Una segunda preocupación es que una parte estará con frecuencia en situaciones en las que habrá**

²³¹ COLAIÁCOVO, Juan Luis, *Negociación moderna. Teoría y práctica*, Ed. Jurídicas Cuyo, Argentina. Año 1998, pág. 19.

repetido encuentros y conflictos con las otras partes. “Un triunfo desequilibrado en una negociación puede asegurar que la otra parte no negociará en el futuro”.²³² Por lo que es prudente agregar que la negociación es una técnica que se utiliza en la aplicación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, pudiendo mencionar algunas características comunes:

- *“Hay dos o más partes implicadas.*
- *Aparece un conflicto de intereses subyacentes.*
- *Existe una cierta relación de poder entre las partes.*
- *Las partes expresan tener la voluntad de llegar a un acuerdo.*
- *Se produce un proceso sistemático de ofertas y contraofertas que protagonizan la fase más relacional de la negociación.*
- *Existen aspectos tangibles e intangibles, es decir, aspectos materiales (por ejemplo: económicos) y psicológicos y sociales (por ejemplo: actitudes y emociones)”.*²³³

Evidentemente ninguna preparación ni el mejor análisis aseguran el éxito, pero seguramente aumentan la probabilidad del mismo, un buen análisis del cliente y de su entorno más un perfil adecuado disminuyen las posibilidades de conflicto. Como llegar a un acuerdo.

- *La preparación es la clave del éxito.*
- *Un perfil de negociador adecuado es indispensable para lograr sinergia y buenas relaciones comerciales.*

²³² GROVER DUFFY, Karen, Grosch James y OLCZAK Paul, *La mediación y sus contextos de aplicación*, Ed. Paidós, Barcelona, 1991, pág. 46.

²³³ RODRIGUEZ MAZO, F, *La negociación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial, en la obra colectiva dirigida por Marta Gonzalo Quiroga; métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinaria*, Ed. Dikinson, Madrid, 2006, pág. 139.

- *El tiempo invertido descubriendo los puntos en común, puede ser el mejor tiempo (creación de valor para las partes).*
- *Es clave identificar los intereses de la contraparte.*
- *Siempre debe realizarse el MAAN, e identificar lo innegociable.*
- *Siempre se debe negociar sobre intereses, no posiciones.*
- *Las concesiones deben ser a cambio de algo.*
- *Siempre separar las personas del problema.*
- *Tener claras las acciones que se van llevando a cabo.*

En la negociación podemos encontrar la principal diferencia que guarda con el arbitraje, pudiendo comentar en primera instancia que se encuentra vinculada al papel que tienen las partes en la contienda y podríamos decir que en la negociación, los sujetos involucrados en el conflicto pueden reunirse individualmente con una tercera persona, que les asista y ayude en el proceso e incluso prescindir de la labor del tercero y participar directamente en la solución del conflicto, de tal forma que las partes tienen la potestad para celebrar sus propias negociaciones si efectivamente es su deseo de llegar a un acuerdo total o parcial, sin embargo en el procedimiento arbitral, el árbitro siempre estará presente, para el caso de que se logre un acuerdo elevarlo a la categoría de laudo, puede darse la opción de que negocien fuera del procedimiento arbitral y el acuerdo logrado lo presenten al árbitro para su aprobación y otórgale el carácter de laudo.

3.5. LA TRANSACCIÓN EN EL CONSUMO

En igual forma es un método alternativo para solucionar los conflictos, que se da en forma extraprocesal, pero de también de manera intraprocesal, “es una forma auto compositiva en el que las partes se hacen recíprocas concesiones y llegan a un acuerdo que soluciona el

conflicto, de modo que la solución no depende del árbitro o juez”,²³⁴ es un acto jurídico bilateral, por el cual las partes, haciéndose concesiones recíprocas, extinguen obligaciones litigiosas o dudosas, y si bien se le ha adjudicado también la naturaleza jurídica de contrato un acto jurídico bilateral, dado que participa de éste género, por lo que siempre le es aplicable a la transacción la normativa propia de los contratos y de los actos jurídicos en general, salvo en lo que para la misma, de forma específica se regule, apartándose de las disposiciones genéricas de aquellos. Cualquier tipo de obligaciones, en cuanto a su esencia, salvo las excepciones concretas legales, pueden ser pasibles de extinción por intermedio de transacción, pero se requerirá, como requisito particular y articulador de la posibilidad de transigir, la existencia los derechos y obligaciones, en la etapa prejudicial o judicial de la reclamación de los mismos de los acreedores a sus deudores. A éste requisito se le debe adicionar, que como acto bilateral en el que confluyen dos voluntades, debe acordarse sacrificios también bilaterales, dado que la transacción, en su finalidad de dar certeza a las relaciones jurídicas, requerirá del esfuerzo compartido de ambas partes, quienes de buena fe, deben efectuar concesiones recíprocas de sus derechos y expectativas, para lograr la extinción de las obligaciones en cuestión.

De esta forma un procedimiento arbitral puede terminar con una transacción intraprocesal, que afectos de su estricta definición es una transacción extraprocesal, pero será homologada como laudo, como anteriormente lo mencionamos. Podemos mencionar que la transacción, es básicamente, un contrato y no implica una voluntad expresa de enjuiciar a través de un procedimiento al no existir procedibilidad, en cambio cuando se encuentra sometido el conflicto al arbitraje se puede consagrar la integridad del derecho a cualquiera de las partes a diferencia de la transacción que supone dar, prometer o retener alguna cosa por lo que es factible como lo hemos expresado que los conflictos pueden concluir en el arbitraje mediante transacción, por lo que podemos finiquitar que en el arbitraje pueden utilizarse los diversos Métodos Alternos de Solución de Conflictos, que se han puntualizado como una vía autónoma e independiente de arreglo pacífico de

²³⁴ GUTIERREZ Y GONZALEZ, Ernesto. *Derecho de las obligaciones*, Ed. Cajica, México. Año 1996, pág. 1143

controversias , convirtiéndose en auténticas acciones extrajudiciales para resolver las desavenencias en aquellos que protagonizan un conflicto.

De todo lo anterior resulta que los protagonistas de un conflicto estarán satisfechos de la resolución que se desprenda de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, en la medida que hayan participado activamente e intensamente en el procedimiento y que hayan tenido la oportunidad de expresar sus inquietudes que rodean el conflicto, pero para alcanzar el éxito en los métodos alternos el tercero neutral que haya sido designado debe de aplicar diversos métodos, habilidades y herramientas y tener la capacidad de aplicarlos, como podrían ser:

- *“Suavizar los ánimos encrespados.*
- *Actuar como un guía imparcial de la discusión y asegurar que todas las partes tengan la oportunidad de hablar.*
- *Ayudar a diferenciar intereses de posiciones.*
- *Trabajar con las partes para idear soluciones creativas que cubran sus respectivas necesidades.*
- *Ganarse la confianza de las partes e modo que compartan con la información confidencial sobre sus intereses y alternativas.*
- *Trasladar de uno a otro una selección de la información, traduciéndola de un lenguaje negativo a uno positivo.*
- *Actuar como un representante de la realidad y ayudar a las partes a ser más realistas con respecto a sus alternativas.*
- *Ofrecer. Ocasionalmente, una opinión objetiva sobre el aspecto positivo de la controversia.*
- *Mantener viva la negociación cuando las partes estén dispuestas a abandonar.*
- *Efectuar recomendaciones, si las partes lo piden.*

- *Actuar de cabeza de turco cuando las cosas van mal*".²³⁵

Así como también debemos de considerar lo expresado por Eric Green al momento de decidir la solución de los conflictos a través de una resolución alternativa, según sea la situación y las circunstancias del caso, en la que señala lo siguiente:

- “Es posible que las leyes o normas estén cambiando de un modo desfavorable para el demandado
- Es posible que desaparezcan pruebas, al morir o perderse de vista los testigos, o bien por que llega a resultar difícil o imposible ubicar ciertos documentos, pueden estar acumulándose perjuicios (los intereses pueden exceder el valor inicial del capital, el estado de salud del demandante puede deteriorarse, los desechos pueden volverse más tóxicos o más difíciles de eliminar)
- Pueden existir ventajas tácticas (por ejemplo si en ese momento el oponente esta menos preparado y familiarizado con el caso que el demandado)
- La prolongación de la disputa puede tener una incidencia negativa sobre las relaciones públicas de la empresa
- La disputa puede obstaculizar la comercialización o el desarrollo de productos nuevos, una fusión, una compra o provocar un problema con la exigencia de revelar información
- El litigio es costoso
- Surge la posibilidad de bajar el costo debido a factores que en ese momento inciden sobre la necesidad que tiene el demandante.
- El litigio puede crear fatiga o hastío
- A veces, la resolución alternativa de la disputa es sencillamente lo que corresponde hacer.”²³⁶

²³⁵ SINGER, Linda R, *Resolución de conflictos. técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*, Ed. Paidós Ibérica, Barcelona. Año 1996, pág. 36 y 37

²³⁶ GREEN Eric. *Encontrando alternativas al litigio en la disputas empresariales*. Editorial Paidós. Barcelona. Año 1996. Página 236

CAPÍTULO 4

El termino arbitraje tiene su origen en el “vocablo latino *arbiter, arbitrium, arbitratus*, que son sinónimos de sometimiento a un tercero la resolución de una cuestión litigiosa”²³⁷. En este sentido “*el arbitraje puede ser conceptualizado como un mecanismo heterocompositivo de resolución de cuestiones litigiosas en el ámbito de las relaciones intersubjetivas mediante una persona llamada árbitro y a través de un ámbito resolutorio que tanto puede ser en derecho como con arreglo al saber y entender de quien resuelve (en estos casos quien resuelve es el árbitro, y resuelve en equidad,)*”²³⁸ el arbitraje de consumo se define como el medio extrajudicial de resolución de conflictos de derecho privado de consumo entre empresarios o profesionales y consumidores o usuarios, al que los mismos se someten voluntariamente en virtud del cual se le otorga potestad a un órgano arbitral designado al efecto por la junta arbitral de consumo competente el cual decide la controversia a través de una resolución firme denominada laudo, este mecanismo alternativo se ha considerado como una alternativa más eficaz y accesible para superar los graves problemas que se tienen con la justicia ordinaria en el que se advierte su lentitud, costos y la publicidad del proceso, por lo que en los nuevos tiempos el arbitraje es una de las soluciones más viables para la resolución de controversias, pues tiene características peculiares, “*como un medio de solución de conflictos que surgen en las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores, derivado a su vez del consumo de bienes y servicios,*”²³⁹ aunado a la rapidez, menos costos y la confidencialidad al tratarse de una impartición de justicia diferente, además la posibilidad de encomendar el conflicto planteado a personas de formación técnica especializada. En esta misma tesitura el tema del arbitraje especializado, como es el arbitraje de consumo representa una oportunidad para la sociedad en el ejercicio de sus derechos y obligaciones sobre todo en esta época moderna en que vivimos ya que nuestra realidad económica y social se ha incrementado y

237 LORCA NAVARRETE, Antonio María. *Tratado de Derecho de Arbitraje*, Tomo I, editorial Instituto Vasco de Derecho Procesal, San Sebastián. Año 2001, Pág.87.

238 LORCA NAVARRETE, Antonio María, *Arbitraje Multimedia*, editorial Dykinson, Madrid. Año 2000, Pág. 19.

239 FELDESTEIN de CARDENAS, Sara I., *El arbitraje*, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1998, Pág. 25.

el consumismo también tiene su lugar en esta realidad, lo que ha motivado a demandar la instauración de mecanismos o alternativas distintas a la justicia tradicional para atender en forma sumaria y eficazmente los conflictos de consumo, de ahí la intención y ante el uso frecuente de esta forma de impartición de justicia los legisladores se preocuparon por adecuar a las necesidades de la población consumidora, el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero,²⁴⁰ por lo que se regulo el sistema arbitral de consumo, pues como lo establece el preámbulo de esta reforma que antecedió al Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo,²⁴¹ *“ante la falta de regulación expresa, habían sido objeto de controversias en las Juntas Arbitrales de Consumo, llevando a pronunciamientos dispares y a la disgregación del sistema..,”* es decir esta acertada normativa pretendió, que sea realmente de interés para los consumidores y usuarios y que sirva para equilibrar su débil posición, sin que para ello sea lesivo a los empresarios o proveedores, esto es, un sistema donde prevalezca la objetividad al momento de resolver la controversia entre los contendientes del conflicto, además como lo señala el real decreto es de incrementar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema, como presupuestos necesarios para reforzar la confianza de las empresas o profesionales y consumidores o usuarios otorgándoles certeza jurídica a este sistema extrajudicial de resolver los conflictos. Además de que la transparencia en las acciones de impartición de justicia es de suma relevancia y trascendente importancia por ello es conveniente que el procedimiento administrativo tenga una mayor apertura a fin de facilitar el conocimiento y la evaluación, de una manera más directa.

En la práctica, los que administran el arbitraje son las Juntas Arbitrales de Consumo pero los que deciden la contienda son los Órganos Arbitrales, por ello fue necesario adecuar disposiciones del Real Decreto por la responsabilidad que asumían al decir el derecho en aquella diferencias puntualizadas por las partes en un conflicto, ya que en nuestro entorno la sociedad se ha vuelto más compleja y litigiosa pues no permite que sean burlados sus derechos sobre todo desde la perspectiva del consumidor, por lo tanto el

²⁴⁰ BOE núm. 48, de 25 de febrero de 2008.

²⁴¹ BOE núm. 121, de 21 de mayo de 1993.

incremento anual de las solicitudes para el sometimiento de los conflictos entre consumidores y empresarios va en aumento por lo que infiere el interés de resolver sus conflictos ante una administración pública especializada en este materia.

El arbitraje en general y obviamente el de consumo tiene una característica primordial que es la voluntariedad de las partes contendientes para someter sus diferencias a un tercero neutral llamado árbitro, por ello como lo afirma el Supremo Tribunal,²⁴² *“la autonomía de la voluntad de las partes, constituye la esencia y el fundamento de la institución arbitral, por cuanto el arbitraje conlleva a la exclusión de la vía judicial”* en este tenor el Dr. Carlos Lasarte Álvarez,²⁴³ define al arbitraje como, *“la institución del arbitraje consiste, en lo fundamental, en un mecanismo de resolución de litigios o conflictos que los interesados en ellos, de común acuerdo excluyan del conocimiento de los jueces y tribunales de justicia, por razones básicamente de operatividad y rapidez en la decisión. El arbitraje necesariamente a de encontrarse asentado en el acuerdo o común designio de las partes de sustituir el recurso a los órganos jurisdiccionales, por el funcionamiento directo e inmediato de unos árbitros que dicten una resolución sobre el litigio existente”*, en este sentido es conveniente incluir al tema lo resuelto por el Tribunal Supremo,²⁴⁴ que define el arbitraje como *“un medio para la solución de conflictos, basado en la autonomía de la voluntad de las partes y supone una renuncia a la jurisdicción estatal por la del árbitro o árbitros, en este sentido, el arbitraje es un equivalente jurisdiccional, mediante el cual la partes pueden obtener los mismos objetivos que con la jurisdicción civil y la obtención de una decisión al conflicto con todos los efectos de una cosa juzgada,”* así mismo a lo par de lo anterior, es aplicable invocar la sentencia del Tribunal Supremo.²⁴⁵ Ahora bien la doctrina constitucional señala que, *“La inalterabilidad de las decisiones judiciales firmes es también predicable, en virtud de su configuración legal, de los laudos arbitrales regulados en la Ley 36/1998. En este sentido su art. 37 establece con absoluta claridad que el laudo*

²⁴² Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 30 de abril de 1996 (RG 75/1996).

²⁴³ LASARTE ÁLVAREZ, Carlos, *“Manual sobre protección de consumidores y usuarios”*, tercera edición revisada y actualizada, Editorial Dykinson, Madrid. Año 2007, Pág. 357.

²⁴⁴ Sentencia del Tribunal Supremo, de fecha 4 de octubre de 1993, (RG 288/1993).

²⁴⁵ Sentencia del Tribunal Supremo, de fecha 28 de julio de 1995 (RJ 1995/6634)

arbitral firme produce efectos idénticos a la cosa juzgada. Contra el mismo sólo cabrá el recurso de revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las Sentencias judiciales firmes.” Lo anterior es así pues conforme a la naturaleza del arbitraje, se ha resuelto por el Supremo Tribunal,²⁴⁶ que es “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 al conflicto con todos los efectos de la cosa juzgada.”

Por otra parte, como ha sido señalado, para el sometimiento a el procedimiento arbitral se requiere la autodeterminación de los conflictuados, pues si se adolece del principio de voluntariedad no es posible que se active este mecanismo alterno, en estas circunstancias las partes tendrán que suscribir el acuerdo en someterse al arbitraje, que puede ser a través de cláusulas o compromiso arbitral, por lo que las instituciones quien actúan como tercero ajeno al conflicto y actuando con total imparcialidad que administran el arbitraje de consumo deben considerar todas y cada una de los principios elementales así de los lineamientos señalados, aunado a todo lo anterior, la orientación clara precisa, veraz y la suficiente información para crear un ambiente de confianza, transparencia y de responsabilidad frente a los justiciables, con el objeto de que a la conclusión del procedimiento arbitral no tenga la sensación de engaño o confusión por la forma en que se ventiló el procedimiento, ya que debemos tomar en cuenta, que por lo general las partes involucradas en el conflicto no son abogados y lo peor que puede suceder es que si son asesorados por abogados desconozcan el arbitraje y sus consecuencia en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero que es el que ahora se procede a comentar.

La necesidad del estudio del arbitraje como lo comenta Antonio María Lorca Navarrete²⁴⁷ *“viene impuesta, de un lado por su carácter autónomo y procesal. De otro lado, por su proyección sobre cuestiones litigiosas que se hallan en el ámbito de la libre disposición”*. En el arbitraje de consumo, esta cualidad de autonomía y del procedimiento se encuentra debidamente integrada en el procedimiento instaurado, en base a las directrices del Real

²⁴⁶ Sentencia del Tribunal Supremo, de fecha 22 de marzo de 1991. (RTC 1991/62)

²⁴⁷ LORCA NAVARRETE, Antonio María, MANUAL DE DERECHO DE ARBITRAJE, Manual teórico práctico de jurisprudencia arbitral española, Ed. Dykinson, Madrid. Año 1997, Pág. 104.

Decreto, pero esta autonomía en muchas comunidades se desconoce sobre todo sus ventajas y bondades, por lo que, es responsabilidad de las instituciones públicas y privadas difundirlo en el sector educación e incluso incluirlo en los planes de estudio de las escuelas pues en esta sociedad de consumismo podemos estar inmersos en un conflicto y no sabemos cómo actuar o tomar decisiones para la solución del mismo, por lo que el problema de la cultura educacional nos ataca desde diversos ámbitos de acción, pues la tradición de resolución de conflictos comerciales se canaliza a través de nuestra cultura jurídica recae en los órganos jurisdiccionales, desconociendo por muchos la figura del arbitraje de consumo, en un futuro reciente lo ideal sería que la totalidad de los conflictos entre consumidores y empresarios fueran resueltos de esta forma, con toda libertad y convencidos de podemos evitar el desgaste emocional y económico que podría prevalecer en el ámbito jurisdiccional que involucra a jueces y magistrados.

4.1 REGULACIÓN NORMATIVA

El artículo 51.1 de la Constitución Española de 1978,²⁴⁸ obliga a la defensa de los consumidores y usuarios protegiéndolos mediante procedimientos eficaces para la mejor defensa de sus intereses, por lo tanto el arbitraje de consumo entra dentro de esos procedimientos de que habla el texto constitucional, pero esta exigencia de la protección de los consumidores y usuarios en lo específico de proteger por norma a una de las partes del conflicto, no engrana con el concepto puro, objetivo y neutral de lo que es la figura del arbitraje, en el que una de las características principales es la imparcialidad con el que deben de actuar los árbitros en la potestad que le otorgan los particulares sin predisposición hacia algunos de los implicados, pues incurrirían en un desequilibrio y violación al principio de igualdad, que afectaría al empresario aunque en las normas especiales que refiere al Arbitraje en general y el Real Decreto que hoy comentamos, nos

²⁴⁸ En el capítulo III, de la Constitución Española, refiere a los Principios Rectores de la Política Social y Económica y señala en su artículo 51.1 Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

ubica en el concepto real de arbitraje, no es óbice para emitir una opinión respecto al artículo 51.1 de la Constitución Española, que es la protección real de defensa de los consumidores y usuarios, como parte más sensible y débil en las relaciones de consumo, no obstante lo anterior en la práctica del arbitraje institución que es administrado por el gobierno, es por demás conocidos la transparencia, imparcialidad y honorabilidad de los árbitros en aquellos casos que son de su conocimiento. En esta orden de ideas comentando el precepto constitucional por Bonet Navarro, expresa, “lo que garantiza el artículo 51.1 es la defensa de los consumidores y usuarios y la protección de su seguridad, salud y legítimos intereses económicos mediante procedimientos eficaces. Ni la palabra defensa y la locución de procedimientos eficaces, permite deducir que detrás de ellas se halle recogido el instrumento arbitral privado o institucional para resolver las quejas de los consumidores y usuarios,”²⁴⁹ así mismo cuando señala el precepto constitucional la efectividad del principio de protección de los consumidores y usuarios en lo que respecta a procedimientos eficaces se conduce que sean garantía de los intereses económicos de los reclamantes, en esta tesitura, debemos entender por procedimiento eficaz la implementación de un procedimiento que funcione conforme las necesidades que demanda la sociedad consumidora, en este sentido *“la eficacia constitucional exigida se logra a través de diversos medios, a saber: la atribución de eficacia ejecutiva a los laudos arbitrales como si de sentencia se tratara.”*²⁵⁰ Luego entonces conforme a la comprensión literal del precepto constitucional, es importante que esta exigencia se haya incluido en este apartado “procedimientos eficaces”, pues se le otorga relevancia el carácter fundamental que se le tiene a la protección de los consumidores, pues de nada sirve el reconocimiento de sus derechos sino se determinan puntualmente la forma de solución a los conflictos y obviamente en forma efectiva, ya que constituye una norma vinculante que deben de acatar todos aquellos sujetos involucrados en el consumo. Por su parte en relación al Arbitraje, que no se encuentra en forma puntual, literal y efectiva en la

²⁴⁹ BONET NAVARRO, Ángel, *El sistema arbitral de consumo; Fuentes y caracteres del arbitraje de consumo*, Ed. Aranzandi, Pamplona, España. Año 1997, p. 43.

²⁵⁰ ALVAREZ ALARCÓN, Arturo, *El sistema español de arbitraje de consumo*, editorial, Instituto Nacional del Consumo, Madrid. Año 1999, Pág.27.

Constitución Española, en nada afecta ni es violatoria de las garantías constitucionales, pues debemos considerar que el fundamento jurídico se encuentra plasmado en normas de carácter general y especiales, por otra parte se debe partir como se ha señalado el principio de la voluntariedad de las partes de someter sus diferencias a organismos diferentes al judicial, siempre y cuando no rebasen la esfera de su libre disposición, orden público o afectación a terceros.

Asimismo el Real Decreto 231/2008²⁵¹, dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1,²⁵² 5o. y 6o. de La Constitución Española que refiere que el Estado tiene competencia exclusiva en las materias de administración de justicia y de legislación procesal, aunado a lo anterior además de la competencia en La Constitución Española, se fortalece con la ley 44/2006, de 29 de diciembre,²⁵³ de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, además de lo establecido en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre,²⁵⁴. En esta orden de ideas el sistema arbitral de consumo como se comentó, se encuentra regulado en el artículo 57 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por lo que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios,²⁵⁵ en que prevé de forma imperativa un sistema arbitral para resolver las reclamaciones de los consumidores y usuarios con el sector comercio, el citado artículo 57 señala entre otras cosas: *“Que el gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante (obligatorio) y ejecutivo para ambas partes, se resuelvan las reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre y cuando que el conflicto no concurra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito, todo ello en perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, conforme lo establece el artículo*

²⁵¹ BOE núm. 48 , de 25 de febrero de 2008

²⁵² El capítulo III de las comunidades Autónomas señala en el Artículo 149. 1 El Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias, y además especifica en la fracción 5, lo referente a la Administración de Justicia, en el diversos fracción 6, señala la Legislación mercantil, penal y penitenciaria; legislación procesal, sin perjuicio de las necesarias especialidades que en este orden se deriven de las particularidades del derecho sustantivo de las Comunidades Autónomas.

²⁵³ BOE núm. 312, de 30 de diciembre de 2006.

²⁵⁴ BOE núm. 287 de 30 de noviembre de 2007.

²⁵⁵ BOE número 287. de 16 de noviembre DE 2007.

24 de la Constitución Española,²⁵⁶ en este sentido, el arbitraje que administra el gobierno es un método alternativo de solución de conflictos a la vía jurisdiccional que “constituye una vía alternativa reconocida de sometimiento voluntario de una cuestión determinada sin que se perjudique el derecho a la tutela judicial efectiva reconocido en la Constitución, artículo 24, y que representa el que, una vez elegida por las parte ha de continuarse en la misma y la cuestión litigiosa queda sometida a la decisión del colegio arbitral, sin que pueda acudir a la llamada jurisdiccional judicial excepto por el procedimiento del recurso de nulidad del laudo arbitral y nunca a ningún otro proceso ordinario,”²⁵⁷ al efecto en colación a lo anterior es prudente invocar la Sentencia de la Audiencia provincial²⁵⁸ respecto al artículo 24.1 de la Constitución Española, referente a la tutela efectiva en relación al arbitraje que señala “El uso del arbitraje para resolver cuestiones susceptibles de ser arbitradas no vulnera la tutela judicial efectiva. El artículo 24.1 CE., se limita a señalar el derecho que todo ciudadano tiene a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, mas no impide la igualmente constitucional facultad de optar para dicha tutela al cauce extrajudicial del arbitraje. En la motivación cuarta y bajo el número 5 del mismo precepto procesal que las anteriores, se alega que la sentencia recurrida, al haberse desentendido de la función jurisdiccional respecto del tema litigioso, ha infringido el artículo 24.1 de la Constitución (RCL 1978\2836 y ApNDL 1975-85, 2875), en cuanto consagra el derecho de los ciudadanos

²⁵⁶ En el capítulo II, Derechos y Libertades, Sección I. de los Derechos Fundamentales y de las Libertades Públicas, refiere en el artículo Artículo 24.

1. Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los que jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

2. Asimismo, todos tienen derecho al Juez ordinario predeterminado por la Ley, a la defensa y a la asistencia de letrado, a ser informados de la acusación formulada contra ellos, a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, a no declarar contra sí mismos, a no confesarse culpables y a la presunción de inocencia.

La Ley regulará los casos en que, por razón de parentesco o de secreto profesional, no se estará obligado a declarar sobre hechos presuntamente delictivos.

²⁵⁷ MALUQUER DE MONTES, C.J. *Oferta pública de sometimiento al sistema arbitral*, Revista estudios sobre consumo, número 50 de 2001, Pág.117.

²⁵⁸ Sentencia de la Audiencia Provincial de Vizcaya (sección 4ª), de fecha 18 de junio de 1998 (Ac.1998/6082)

a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin ninguna alegación que justifique dicha argumentación; motivo que lógicamente ha de sucumbir por cuanto: 1) El ordenamiento jurídico español, concede a los particulares la posibilidad de optar para la solución de sus problemas socio-jurídicos entre el cauce o vía jurisdiccional y el extrajudicial (artículos 1809 y ss. y especialmente a estos efectos el 1814 del Código Civil); 2) Haciendo uso de esta facultad, y de lo dispuesto en el artículo 1255 del citado Cuerpo Legal, los aquí contendientes concertaron acudir al cauce extrajudicial -arbitraje- para solventar las cuestiones que del cumplimiento del contrato entre ellos celebrado pudieren surgir; 3) El artículo 24.1 C. E., que se estima infringido por los recurrentes, se limita a señalar el derecho que todo ciudadano tiene a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, mas no impide la igualmente constitucional facultad de optar para dicha tutela al cauce extrajudicial -arbitraje en este caso- como aquí han hecho.” De tal forma con lo anterior en la Sentencia, se fortalece la figura del arbitraje como método efectivo para solución de desavenencias, sin que sea afectado los derechos Constituciones mencionados.

Regresando al Texto Refundido de los derechos de los consumidores, en el tema de Arbitraje tenemos que en el referido dispositivo 57, señala entre otras cosas que el arbitraje de consumo podrá ser en equidad, esto es en conciencia de la verdad sabida sin sujetarse a reglas estrictas del derecho, también podrán someterse por el arbitraje de estricto derecho con la salvedad de que en este arbitraje se deberán sujetar a la ritualidades de la Ley y las partes deberán suscribirlo expresamente, además se señala en el referido precepto el arbitraje electrónico y la modalidad del arbitraje único.

Los órganos de arbitraje están integrados por los representantes de los interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las administraciones públicas de la jurisdicción a que correspondan, asimismo en el diverso artículo 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre , menciona que el sometimiento de la partes al procedimiento arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito, siendo válido también un intercambio de cartas, télex, telegramas, facsímile, correos electrónicos

u otros medios de comunicación que dejen constancia del acuerdo o en un intercambio de escrito de demanda y de contestación en los que la existencia de un acuerdo sea afirmada por una parte sin ser negada por la otra.

Así mismo quedarán sin efecto los convenios arbitrales y las ofertas públicas de sometimiento al arbitraje de consumo formalizados por quienes sean declarados en concurso de acreedores por lo que el auto de radicación suscrito por la autoridad judicial declarando el concurso de la empresa serán notificado al órgano arbitral quien tenga conocimiento del asunto, así como también a la junta arbitral nacional, quedando desde ese momento el deudor concursado excluido a todo los efectos del sistema arbitral de consumo. Por último y en este orden de ideas tenemos como legislación de aplicación supletoria al real Decreto, la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje²⁵⁹, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común²⁶⁰, de aplicación supletoria con respecto a la actividad de las juntas arbitrales de consumo y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos²⁶¹ en relación con el arbitraje electrónico y actos realizados por vía electrónica.

²⁵⁹ B.O.E., núm. 309, de 26 de diciembre

²⁶⁰ B.O.E., núm. 285, de 27 de diciembre

²⁶¹ B.O.E., núm. 50, de 23 de junio

4.2 EL REAL DECRETO 231/2008, DE 15 DE FEBRERO, POR LO QUE SE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

El Real Decreto contiene 64 artículos, cuatro disposiciones transitorias, una derogatoria y cuatro disposiciones finales, en relación con el Real Decreto 636/1993, de fecha 3 de mayo, que deroga 17 artículos y una disposición transitoria de lo que se traduce la importancia de la nueva norma, en atención a lo anterior y que es motivo del trabajo de investigación procederé a efectuar algunas expresiones y análisis del Real Decreto 231/2008.

4.2.1 *Ámbito de aplicación.*

Conforme al artículo 2o. del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, Los protagonistas de un conflicto de carácter comercial lo constituyen los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales, al efecto el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre refiere en el artículo 3,²⁶² encuadra el concepto general de consumidor y de usuario, y en el artículo 4 define el concepto de empresario, así mismo en el artículo 7, define el concepto de proveedor, de lo anterior se desprende en aquellos casos donde exista una relación de consumo y que los derechos de los consumidores se encuentren debidamente justificados, acreditados y lastimados, tendrá la opción de ingresar al sistema arbitral de consumo, así pues *“el decreto que regula el arbitraje de consumo precisa que las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios para ser objeto de arbitraje deberán estar en relación a sus derechos legalmente reconocidos o lo que es lo mismo, deberá tratarse de derechos reconocidos por normas de consumo, al margen de la*

²⁶² En el Capítulo I, relativo al Ámbito de Aplicación, en el Artículo 3, señala el concepto general de consumidor y de usuario señalando que son las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno o una actividad empresarial o profesional, y en el artículo 4 define el concepto de empresario a toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada, así mismo en el artículo 7 señala define el concepto de proveedor como el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realiza dicha distribución

*existencia de otros arbitrajes especiales (seguros, transportes...) y de la cuantía de la reclamación.*²⁶³ En este mismo contexto *“el objeto del arbitraje de consumo consiste en el conocimiento de los conflictos relativos a los derechos legalmente reconocidos a los consumidores, que son los que relacionan a un empresario y a un consumidor y a través de los cuales este último adquiere un bien o servicio para su consumo u uso final, sin integrarlo en un proceso productivo, en tanto que el empresario participa en la relación con todos sus caracteres de profesionalidad.”*²⁶⁴ De las anteriores teorías doctrinales y de la propia ley, resulta en mi opinión una abierta discriminación a los derechos de los empresarios o proveedores que tienen el carácter de consumidores intermedios, a excepción de lo establecido en el artículo 151.1 inciso g, del libro cuarto de viajes combinados, del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en el que le otorga el carácter de consumidor, al contratante principal, beneficiario o cesionario, pues en la vida cotidiana estos sujetos, llamados empresarios, a quien llamaremos consumidores intermedios, que son susceptibles de incumplimientos de contratos de bienes y servicios, los cuales se encuentran en una posición de desigualdad frente a grandes empresas que actúan en su carácter de proveedor estando obligados en el caso que resultare un conflicto, acudir a otras instancias ya sea arbitral privada o jurisdiccional con valores más costosos, al no estar protegidos por la norma en forma puntual, por lo que es conveniente la propuesta de regulación de los artículos 57 y 58 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, así como el Real Decreto que se comenta en este trabajo.

²⁶³ MUERZA ESPARZA, Julio J. *El sistema arbitral de consumo*, editorial Aranzandi, Pamplona, España, 1997, Pág. 69.

²⁶⁴ MARIN LOPEZ, M.J., *Objeto y límites del arbitraje de consumo*, *Revista Jurídica de Castilla- La Mancha, España*. Año 2005, número 39, Pág. 2

4.2.2 Materias objeto de arbitraje de consumo.

Conforme a el Real Decreto, solamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo, los conflictos que surjan entre consumidores y usuarios y las empresas o profesionales, que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho, es decir, todos aquellos asuntos que se encuentren en la esfera de disposición de los consumidores y usuarios, basándose estrictamente en el principio general de la voluntariedad de las partes, además del límite del sometimiento al arbitraje en los casos que se encuentre inmerso el orden público. Por su parte, la importancia del núcleo u objeto materia del arbitraje, que es el entorno sobre lo que se origine un conflicto con el empresario que le otorga el bien o servicio al consumidor, sin embargo, no todas las materias son susceptibles de ser arbitrables, pudiendo mencionar como lo señala específicamente los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que exista indicios racionales de delito incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, por lo que en el arbitraje de consumo no puede conocer de responsabilidades penales, pero si las consecuencias civiles derivadas del delito, como podría ser el daño en Propiedad Ajena entre otros, por lo anterior sería conveniente realizar un catálogo de materias o un razonamiento que precisamente y conforme a Derecho, no se encuentren dentro de esa esfera de libre disposición, pero que pueden resultar la viabilidad de sometimiento arbitral por situaciones indirectas, lo anterior para no dejar fuera de este privilegio a los interesados que soliciten el servicio.

En este tenor debemos considerar la normativa general reguladora del arbitraje de la ley 60/2003 de 23 de diciembre, de arbitraje, en que señala en su artículo 2º.²⁶⁵ La omisión de catalogar todas aquellas materias que se excluyan del arbitraje como estaba

²⁶⁵ Artículo 2º. Establece que las materias objeto de arbitraje sobre la base del criterio de la libre disposición, como hacía la [Ley 36/1988](#). Sin embargo, se reputa innecesario que esta ley contenga ningún elenco, siquiera ejemplificativo, de materias que no son de libre disposición. Basta con establecer que la arbitrabilidad de una controversia coincide con la disponibilidad de su objeto para las partes. En principio, son cuestiones arbitrables las cuestiones disponibles. Es concebible que por razones de política jurídica haya o pueda haber cuestiones que sean disponibles para las partes y respecto de las que se quiera excluir o limitar su carácter arbitrable. Pero ello excede del ámbito de una regulación general del arbitraje y puede ser objeto, en su caso, de disposiciones específicas en otros textos legales.

anteriormente en la ley 36/1988 de 5 de diciembre, de arbitraje, no obstante lo anterior y en contra de lo expresado en el referido artículo de la ley 60/ 2003, creo importante abundar lo referente a las materias que se excluyen del arbitraje para conocimiento del lector, pudiendo mencionar las siguientes: Las relativas al estado civil y capacidad de las personas; nacionalidad; patria potestad; paternidad y filiación; relaciones paterno filiales; alimentos; adopción; matrimonio; ausencia; tutela, curatela y guarda de menores, incapacitados; edad; emancipación, y todas aquellas cuestiones en que, con arreglo a las leyes deba intervenir el ministerio fiscal en representación y defensa de quienes, por carecer de capacidad de obrar o de representación legal, no pueden actuar por si mismos asimismo las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, salvo los aspectos derivados de su ejecución.

4.2.3 Organización del sistema arbitral de consumo.

El gobierno es el encargado de administrar el arbitraje de consumo teniendo un papel protagonista, se trata de un arbitraje institucional, que es aquel que se administra por una institución a diferencia del *ad hoc*, que lo controla un árbitro con sus propias reglas, en el arbitraje institucional presenta ciertas ventajas frente al arbitraje ad hoc, en el primero el hecho de que sea administrado por una institución que adquiere cierto grado de confiabilidad en el procedimiento en todas sus etapas como es el caso de las juntas arbitrales de consumo, pues su experiencia y prestigio acumulado en años se otorga mayor grado confianza a sus decisiones a través del colegio arbitral, ya que la institución arbitral es vigilado en todas sus etapas respaldado el laudo que se emita. En el concerniente el arbitraje *ad hoc* la constitución del tribunal arbitral es del dominio exclusivo de las partes, no hay intervención de una institución arbitral, a su vez, las partes tienen libertad total para determinar la composición del tribunal así como las cualidades deseadas y el método para designarlos, dicha libertad da la flexibilidad suficiente para

adaptar al tribunal arbitral a las necesidades particulares de cada controversia, además de que las partes eligen directamente el tribunal arbitral acatando la decisión que se emita, recayendo su nombramiento en una persona física en el que adoptan sus propias reglas. En este arbitraje *Ad hoc*, podría tener algunas peculiaridades y vulnerabilidad ya que los sujetos involucrados en la contienda pueden ser muy sensibles a las decisiones del árbitro, cuando no cuentan con alguna trayectoria de respeto y prestigio, como en el caso del arbitraje institucional que administra las juntas arbitrales de consumo, que tiene el respaldo gubernamental.

Así pues, en el arbitraje institucional de las juntas arbitrales de consumo, los recursos humanos y materiales son aportados por la administración pública para el buen funcionamiento, de ahí que no tiene costo directo para los conflictuantes. El sistema arbitral de consumo se encuentra organizado a través de las juntas arbitrales de consumo, la comisión de las juntas arbitrales de consumo, el consejo general del sistema de consumo y los órganos arbitrales, en este sentido todos aquellos que intervienen en el sistema arbitral de consumo estarán sujetos a una administración, pues como lo menciona Ma. Rosa Gutiérrez Sanz²⁶⁶ *“la administración del arbitraje se configura así como algo más amplio que la designación de los sujetos que dirimirán la cuestión, y consiste básicamente en dos cosas. En primer lugar, determinar el procedimiento que se va a seguir para resolver la controversia, lógicamente en todo aquello que la ley deja a la libre disposición de las partes; y en segundo lugar, en proporcionar los elementos necesarios para que se desarrolle el procedimiento y se llegue al laudo, y desde luego, el elemento personal por excelencia en el arbitraje que es el propio árbitro.”* En estas circunstancias, la administración debe de considerar, todo el entorno necesario para activar el procedimiento arbitral, además la materia sujeta al arbitraje de consumo, cuenta con los principios de igualdad, contradicción y el debido proceso, también la necesidad de que las Juntas arbitrales y el Tribunal Arbitral tenga debidamente identificadas las facultades y

²⁶⁶ GUTIERREZ SANZ, Ma. Rosa, *El sistema arbitral de consumo*, Ed. Aranzadi, Pamplona, España. Año 1997, Pág. 78.

atribuciones de cada uno de los sujetos involucrados, para evitar cualquier nulidad del procedimiento arbitral.

Las juntas arbitrales de consumo, *“constituyen o han constituido el motor de arranque y el impulso fundamental de la vitalidad del sistema arbitral de consumo,”*²⁶⁷ de esta forma sus antecedentes e inició la tenemos en *“la experiencia piloto. Se constituyeron las tres primeras juntas arbitrales de consumo en España en tres ciudades de muy distinto tipo: Madrid, una gran ciudad, Valladolid, de tipo medio y Badalona, ciudad industrial y no capital de provincia. A estas siguieron rápidamente otras dos, la una en una pequeña ciudad como es Huelva y otra en Sestao, y en el mismo año 1986 otra en Albacete, Zaragoza el día 1 de abril de 1987,”*²⁶⁸ posteriormente se constituirían la de la comunidad autónoma de Murcia, la de la Mancomunidad del Bajo Guadalentín en Murcia, y la Junta Provincial de Valencia. Luego entonces las juntas arbitrales de consumo se encuentran constituidas en diversos ámbitos territoriales, (nacionales, autonómicas, provinciales, comarcales y municipales), conforme a los convenios de colaboración entre las Administraciones Públicas y el Instituto Nacional de Consumo, las juntas arbitrales de consumo, tiene sus funciones entre otras, en el artículo 6 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero,²⁶⁹ y que se encuentran encaminadas a fomentar el arbitraje de consumo entre

²⁶⁷ LASARTE ÁLVAREZ, Carlos. Op.cit, Numeral 242, pág. 364, 365.

²⁶⁸ Exposición de motivos del Real Decreto 636/1993 de 3 de mayo

²⁶⁹ *En el Capítulo II, menciona la Organización del Sistema Arbitral de Consumo, en la Sección I, refiere a las Juntas Arbitrales de Consumo, así mismo en su Artículo 6. Se señalan las Funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo, desglosándolas de la siguiente manera:*

- a. Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión.
- b. Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, así como gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- c. Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- d. Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial.
- e. Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.
- f. 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.

la población, su naturaleza es de un órgano administrativo de gestión del arbitraje institucional y presta un servicio de carácter técnico, administrativo a los protagonistas de un conflicto en una relación de consumo, está compuesto por un presidente y un secretario dependientes de la administración pública.

4.2.4 Comisión de las juntas arbitrales de consumo.

Su fundamento de operación está vinculado al artículo 9 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, en el que refiere que es un órgano colegiado con competencia para establecer criterios homogéneos en el sistema arbitral de consumo y resolver los recursos que se presenten contra las resoluciones del presidente de la junta arbitral de consumo, en aquellos casos de admitir o negar un trámite de solicitud al arbitraje, sus composición está presidida por un presidente que será el de la junta arbitral nacional y dos vocales designados por un período de dos años, por el consejo general del sistema arbitral de consumo, entre los presidentes de las juntas arbitrales territoriales.

-
- g. Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales.
 - h. Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales a través de las aplicaciones informáticas correspondientes y, en su defecto, manualmente.
 - i. Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales, cuando lo acuerde el órgano arbitral que conozca del conflicto o el presidente de la Junta Arbitral, a solicitud de las partes antes de la designación del órgano arbitral.
 - j. Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.
 - k. Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores.
 - l. Gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.
 - m. Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
 - n. En general, cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo.

4.2.5 El consejo general del sistema arbitral de consumo.

Su regulación se encuentra tipificada en el artículo 12 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, es un órgano colegiado de representación y participación en materia de arbitraje de consumo y tiene funciones de apoyar y realizar propuestas de mejora del arbitraje de consumo, aprobar programas de formación de árbitros, fijar criterios de honorabilidad y cualificación para su acreditación, aprobar planes hipotéticos de impulso del sistema arbitral, establecer criterios homogéneos sobre la creación de órganos arbitrales especializados y habilitar instrumentos que favorezcan la cooperación y comunicación entre las juntas arbitrales y los árbitros, está compuesto por un presidente y un vicepresidente que serán respectivamente el presidente y el director del Instituto Nacional del Consumo, así como también por varios consejeros entre los que figuran el presidente de la junta arbitral, representantes de la administración del estado, de las comunidades autónomas, de la federación española, de municipios y provincias, del consejo de consumidores y usuarios, de las organizaciones empresariales y profesionales, del consejo superior de cámaras de comercio y del consejo general de la abogacía y por último la secretaría del consejo será desempeñada por el titular de la subdirección general de normativa y arbitraje de consumo del Instituto Nacional del Consumo, entre otras funciones que se le otorgan.

4.2.6 Los órganos arbitrales.

Su fundamento de aplicación lo constituye el artículo 18 del Real Decreto y es aquel que resuelve las controversias por los consumidores y usuarios frente a los empresarios o proveedores, se encuentra integrado por tres árbitros, dos de los cuales representan a las organizaciones de consumidores y a las organizaciones empresariales y un tercero que actúa como presidente del tribunal arbitral y es propuesto por la administración entre sus

funcionarios, así mismo se contempla también la posibilidad de un órgano arbitral unipersonal, conforme al artículo 19, o lo que es lo mismo un árbitro único para que dirima las controversias planteadas por las partes, al efecto para su designación de este árbitro único, deberá ser solicitado por los justiciables o cuando lo acuerde el presidente de la junta arbitral de consumo siempre y cuando que la cuantía motivo del conflicto sea inferior a 300 euros y la falta de complejidad del asunto así lo aconseje. Con carácter general, el árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la administración pública. Los árbitros que intervengan en un arbitraje de consumo deberán acreditar ser Licenciados en Derecho, en aquellos que sean designados por las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales en el caso de arbitraje de estricto derecho, este requisito no aplica al presidente del tribunal.

4.2.7 Abstención y recusación de los árbitros.

El Árbitro, se puede definir como *“los jueces nombrados por las partes, o por la autoridad judicial en subsidio, para la resolución de un asunto litigioso,”*²⁷⁰ este mismo concepto el diccionario de la Real Academia Española, en la acepción correspondiente del árbitro en su vigésima segunda edición, encontramos que en el numeral 4 y 5 que el árbitro es *“persona que arbitra en un conflicto entre partes”* y *persona cuyo criterio se considera autoridad”,* también resulta interesante mencionar que dentro de las muchas conceptos que aparecen en la definición del juez, en la misma fuente oficial de consulta se menciona al árbitro, o juez arbitrador, definiéndolo como *“el designado por las partes litigantes, y que ha de ser letrado, pero no juez oficial, para fallar el pleito conforme a derecho.”* Por su

²⁷⁰ BERNAL, RAFAEL. *El arbitraje en Guatemala, apoyo a la justicia*, Ed. Serviprensa, Guatemala. Año 2001, pág, 65.

parte, de acuerdo a lo señalado por el Tribunal Constitucional,²⁷¹ *“considera al árbitro como un particular que ejerce una función pública de carácter cuasi-jurisdiccional, lo cual requiere el establecimiento y aplicación de un régimen de responsabilidad para el árbitro que garantice el derecho de los particulares al proceso debido,”* y actuará en el ejercicio de su función con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad, al efecto cuando nos referimos a la independencia del árbitro podemos definirla como un criterio objetivo que se refiere al vínculo que puede existir entre un árbitro y las partes o el asunto objeto de la controversia. Se calificará de independencia que carezca de vínculos próximos, sustanciales, recientes y probados, debiendo de considerar el grado del vínculo para que un árbitro sea considerado como carente de independencia. Por otra parte la imparcialidad es un criterio subjetivo y difícil de verificar que alude al estado mental de un árbitro. Pretende describir la ausencia de preferencia, o riesgo de preferencia a una de las partes del arbitraje o el asunto en particular. *“La imparcialidad constituye una cualidad esencial de todo juzgador, ya sea árbitro o juez; pero la dificultad de su prueba objetiva requiere la remisión a situaciones de hecho objetivas, como es la verificación de independencia respecto a las partes. Los vínculos de dependencia con alguna de las partes proporcionan indicios suficientes de que no se satisfacen las cualidades de imparcialidad que deben ser cumplidas por todo juzgador para asegurar un proceso justo.”*²⁷² En cuanto a la confidencialidad lo podemos establecer a la protección de la información en el procedimiento arbitral ya que ninguna de las partes involucradas podrá exteriorizar los elementos y circunstancias en las que se haya actuado salvo cuando las partes expresen su consentimiento para otorgar la información confidencial que se ha depositado en el tribunal arbitral.

Por otra parte el precepto 22 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, señala que el tribunal arbitral se encuentra constituido por el presidente del colegio arbitral que depende directamente de la administración pública y los otros dos vocales son los

²⁷¹ Sentencia del Tribunal Constitucional (Sala Primera, Sección 1ª) de fecha 20 de julio de 19993. (RTC 1993. 259).

²⁷² CREMADES, Bernardo María, *El Arbitraje en la Doctrina del Tribunal Constitucional*, Revista de derecho, Lima Arbitration, Número 1. Año 2006 , pag.197

representantes de las asociaciones de consumidores y del sector empresarial, salvo el caso de la designación del árbitro único, por lo que el tema de la abstención y recusación, se le otorga la importancia debida por alguna posible parcialidad en el procedimiento arbitral o lo más grave la impugnación o nulidad del laudo, al efecto en este sentido se ha pronunciado la sala de Audiencia Provincial de Madrid,²⁷³ en un caso específico en la que refirió en su sentencia algunos de las causas de abstención y recusación *"el asesoramiento previo y el estudio del asunto por parte del letrado asesor de la asociación de los consumidores en su condición de tal constituye causa de abstención y de recusación,"* por lo que la imparcialidad del representante de los consumidores designado por las asociaciones de consumidores así como también por las asociaciones de empresarios puede ser cuestionado el árbitro cuando conoció previamente el asunto y luego posterior a su designación, por lo que implicaría al momento de resolver el conflicto no resolvería con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad que alude el artículo 22 del Real Decreto por lo que es conveniente excusarse o formular la recusación con el objeto de no contaminar la decisión que se pronuncie en el laudo.

Este tema presenta una alta importancia pues la naturaleza del arbitraje es que las partes son libres de determinar las características del árbitro, pues ya se ha expresado que un árbitro será independiente cuando carezca de vínculos objetivos con las partes y será imparcial cuando su estado mental frente a la controversia este intacto al no haber prejuzgado aspecto alguno sobre la controversia en particular es decir, el criterio independiente es objetivo y tiene que ver con las partes y el criterio imparcial es subjetivo y tiene que ver con la controversia, por lo que el árbitro al momento de aceptar el compromiso de arbitrar debe manifestar cualquier circunstancia que pueda dar lugar a dudas razonables sobre su independencia e imparcialidad ya que con frecuencia surgen las dudas razonables por lo que deben ser reveladas no obstante el árbitro debe considerar que aunque se encuentre seguro de su imparcialidad no obstante el vínculo o

²⁷³ Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, de 24 de noviembre de 1993.

situación específica, para la tranquilidad de las partes es prudente divulgar la misma para evitar cuestionamientos posteriores por todos aquellos involucrados ya que pondría en riesgo la validez o ejecutabilidad del laudo, en este contexto se podría dar el caso de que el árbitro consciente de su responsabilidad, revelara diversas circunstancias de vinculo ante las partes, en este sentido con conocimiento de causa quedara a consideración de las contrincantes su aceptación o recusación, de otra forma habrán consentido las circunstancias y no podrán recusar o tomar medida alguna en base a la misma, además que, el Real Decreto, contempla el término de 10 días para impugnar su designación e independientemente de la recusación, un árbitro puede excusarse de conocer el asunto o renunciar a su cargo aun en ausencia de la recusación planteada cuando considere que no tiene las características necesarias para seguir conociendo del caso. En este mismo sentido creo oportuno mencionar las causas por las que pueden ser recusados los árbitros y que se encuentran plasmadas en el art. 219 de la Ley Orgánica del Poder Judicial,²⁷⁴ que

²⁷⁴ En el Capítulo V, que refiere a la abstención y recusación, señala en su artículo 29, las causas en las que pueden proceder la excusa y la recusación.

1. El vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco por consanguinidad o afinidad dentro del cuarto grado con las partes o el representante del Ministerio Fiscal.
2. El vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco por consanguinidad o afinidad dentro del segundo grado con el letrado o el procurador de cualquiera de las partes que intervengan en el pleito o causa.
3. Ser o haber sido defensor judicial o integrante de los organismos tutelares de cualquiera de las partes, o haber estado bajo el cuidado o tutela de alguna de éstas.
4. Estar o haber sido denunciado o acusado por alguna de las partes como responsable de algún delito o falta, siempre que la denuncia o acusación hubieran dado lugar a la incoación de procedimiento penal y éste no hubiera terminado por sentencia absolutoria o auto de sobreseimiento.
5. Haber sido sancionado disciplinariamente en virtud de expediente incoado por denuncia o a iniciativa de alguna de las partes.
6. Haber sido defensor o representante de alguna de las partes, emitido dictamen sobre el pleito o causa como letrado, o intervenido en él como fiscal, perito o testigo.
7. Ser o haber sido denunciante o acusador de cualquiera de las partes.
8. Tener pleito pendiente con alguna de éstas.
9. Amistad íntima o enemistad manifiesta con cualquiera de las partes.
10. Tener interés directo o indirecto en el pleito o causa.
11. Haber participado en la instrucción de la causa penal o haber resuelto el pleito o causa en anterior instancia.
12. Ser o haber sido una de las partes subordinado del juez que deba resolver la contienda litigiosa.
13. Haber ocupado cargo público, desempeñado empleo o ejercido profesión con ocasión de los cuales haya participado directa o indirectamente en el asunto objeto del pleito o causa o en otro relacionado con el mismo.
14. En los procesos en que sea parte la Administración pública, encontrarse el juez o magistrado con la autoridad o funcionario que hubiese dictado el acto o informado respecto del mismo o realizado el hecho por razón de los cuales se sigue el proceso en alguna de las circunstancias mencionadas en las causas 1ª a 9ª, 12ª, 13ª y 15ª de este artículo.

en algunos casos, no son aplicables a la figura del árbitro, pero se tiene como aplicación supletoria a la materia especial que en este momento se presenta, lo que sí es un hecho es que el Arbitro tiene, *"El verdadero deber es el de revelación de la existencia de la causa y no el de abstención. La forma de comunicar la existencia de esa causa y, en su caso, la decisión del árbitro de abstenerse no está prevista por la ley, pero lo lógico es que sea escrita y motivada, y que de ella se de conocimiento al resto del Colegio arbitral y a las partes. Esto en buena técnica, deberá hacerlo en el momento en que tenga conocimiento de dicha circunstancia, esto es, en el momento de la notificación de su designación, en el momento de dar audiencia a las partes, o en cualquier otro momento anterior o posterior."*²⁷⁵

4.2.8 Convenio arbitral.

El convenio arbitral es el elemento indispensable que le otorga nacimiento al arbitraje *"es un acuerdo que crea y transfiere derechos y obligaciones entre los contendientes de un conflicto con especiales efectos procesales que el mismo derecho le otorga,"*²⁷⁶, podemos decir también que el convenio arbitral es la fuente ordinaria del arbitraje o el fundamento del que el mismo se asienta",²⁷⁷ en este contexto el Tribunal Supremo,²⁷⁸ *"La jurisdicción arbitral encuentra su fundamento en un negocio jurídico, el convenio arbitral, dirigido a la liquidación de una relación jurídica controvertida, de modo que la voluntad de las partes, es la única fuente del arbitraje."*

El convenio arbitral tiene dos momentos importantes cuando es suscrito por las partes:

15. El vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable, o el parentesco dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad, con el juez o magistrado que hubiera dictado resolución o practicado actuación a valorar por vía de recurso o en cualquier fase ulterior del proceso.

16 Haber ocupado el juez o magistrado cargo público o administrativo con ocasión del cual haya podido tener conocimiento del objeto del litigio y formar criterio en detrimento de la debida imparcialidad.

²⁷⁵ GUTIERREZ SANZ, Ma. Rosa, *La independencia e imparcialidad de los árbitros en el arbitraje de consumo*, Revista, Arbitraje sobre consumo, Número 55, España. Año 2000, pág.96.

²⁷⁶ DIAZ Luis Miguel, *Arbitraje: Privatización de la justicia*, II edición, ed. Themis, México. Año 1998, Pág. 119.

²⁷⁷ MONTERO AROCA J. Comentario breve a la ley de arbitraje, Ed. Civitas, Madrid. Año 1990 pág. 45

²⁷⁸ Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil) de 3 de marzo de 1989 [RJ 1989, 9882]

Cláusula arbitral: la controversia todavía no existe.

Compromiso arbitral: la controversia ya existe.

En este sentido el convenio arbitral tiene dos efectos: *“Efecto positivo que se infiere una relación contractual por que provoca la obligación de cumplir lo pactado, de acuerdo con los fundamentos básicos del derecho de las obligaciones competencia de los árbitros, todo lo cual desemboca en una sentencia o laudo arbitral.”*²⁷⁹

*Efecto negativo visto como un contrato con efectos procesales, impide que los tribunales y jueces del estado entren a conocer el asunto tras comprobar la validez del convenio.”*²⁸⁰

El artículo 24 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, señala que el convenio arbitral podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente de las partes, el sometimiento al mismo ha de ser libre y deberá expresar la voluntad de los contendientes en un conflicto para resolver sus diferencias de la relación de consumo a través del sistema arbitral de consumo, es indudable que el convenio arbitral deberá constar por escrito en un documento firmado por las partes o intercambio de cartas, telegramas, telefax u otros medios de comunicación electrónica que permitan tener constancia del acuerdo y de la identidad de las partes, en igual forma se le otorga validez al convenio arbitral cuando empresario se encuentra adherido al sistema arbitral de consumo, se trata de una declaración de voluntad realizada de forma expresa por el comerciante que se compromete a someter a arbitraje aquellas controversias que surjan en el desempeño de su actividad, y en el caso de que el empresario no se encuentre adherido al sistema arbitral se procederá a correr traslado de la solicitud de sometimiento arbitral para su aceptación, otorgándole un término de 15 días para que manifieste lo que a sus derechos convenga y si no lo hiciera se procede a archivar el asunto, ya que como lo comentamos este procedimiento es voluntario.

²⁷⁹ GORJON GOMEZ, Francisco Javier y SAENZ LOPEZ, Karla, *Métodos Alternos de Solución de Controversias*, Ed. Continental, I edición, México. Año 2006, p. 127.

²⁸⁰ Ídem. p 127.

Por otra parte no debemos perder de vista la anulación del laudo por el convenio arbitral, esto es, por haber violentado lo dispuesto en cuanto a la forma, es decir que no se suscriba por escrito, además de someter al arbitraje materias excluidas del mismo, así pues, podemos mencionar algunas causas que imposibilitan el arbitraje conforme a lo señalado Lorca Navarrete,²⁸¹ como pueden ser:

“Que la cuestión litigiosa no se halle especialmente determinada en el convenio.

Que se trate de un convenio que no afecte a los propios componentes del mismo y no vincule a terceros que no sean los propios árbitros o una institución arbitral.

Que se fije en el convenio un número de árbitros que no sea impar.

Que la designación de los árbitros en el convenio no se realice de modo voluntario.

Que quienes suscribieron en convenio establezcan en el algún tipo de reserva que afecte a la decisión de los árbitros.

Que las partes no cumplan las formalidades que la ley procesal establece para la sustanciación del proceso arbitral.

Cuando el convenio arbitral coloque alguna de las partes en cualquier situación de privilegio con respecto a la designación de los árbitros.”

Por lo que podemos concluir que el convenio arbitral deberá contener todos aquellos elementos de forma y fondo que constituyen su eficacia, pues, los defectos en su redacción, insuficiencia del contenido resultan ineficaces y patológicos, con una alta posibilidad de que pudiera proceder su anulación e independientemente de otras causas que surjan al momento de suscribir el compromiso.

²⁸¹ LORCA NAVARRETE, A, *Derecho de arbitraje interno e internacional*, Ed. Tecno, S.A. Madrid. Año 1989, pág. 100.

4.2.9 *Oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo.*

El Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, prevé en su artículo 25 la posibilidad que los empresarios se comprometan de manera voluntaria y publica a resolver las cuestiones que se susciten con los consumidores a través del sistema arbitral de consumo, se trata de una declaración pública del empresario en virtud la cual realiza frente a todos los consumidores una oferta de convenio arbitral. En cuanto a la oferta no haya sido revocada, el convenio arbitral se celebra mediante la mera aceptación del consumidor expresada a través de la presentación de la solicitud de arbitraje. En la oferta pública se ha de indicar, al menos, el ámbito de la oferta, la sujeción a lo dispuesto en el compromiso del laudo arbitral y el plazo de validez de la oferta que se entenderá de forma indefinida si no queda estipulado en la oferta. Las juntas arbitrales de consumo otorgaran un distintivo a los empresarios que hayan emitido la oferta pública de sometimiento a la oferta arbitral del consumo, en cuanto a la renuncia a la oferta requiere de una comunicación a la junta arbitral de consumo e implica la pérdida del derecho a la utilización del signo o distintivo esta renuncia se ha de publicar en el diario oficial que corresponda a la junta. El Real Decreto 231/2008 introduce una novedad importante en relación con la oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo. Se trata de la distinción entre las ofertas públicas de adhesión sin limitación y las limitadas. Además, en este último caso se crea un distintivo específico, con el objeto de permitir al consumidor conocer de antemano la existencia de limitaciones y evitar la competencia desleal en el uso del distintivo de adhesión al sistema. En este contexto este Real Decreto, contiene las diferencias entre ambas figuras. Resulta relevante, a este respecto, la advertencia prevista en dicho precepto sobre lo que no se consideran ofertas públicas de adhesión limitada al sistema arbitral de consumo. Hay tres referencias expresas a supuestos que no se consideran limitaciones a la oferta pública de adhesión, a saber, aquéllas que tengan carácter temporal, siempre que la adhesión se realice por un período no inferior a un año; aquéllas que limiten la adhesión a las Juntas Arbitrales de Consumo, correspondientes al territorio en el que la empresa o profesional

desarrolle principalmente su actividad y aquélla que condicione el conocimiento del conflicto a través del sistema arbitral de consumo a la previa presentación de la reclamación ante los mecanismos de solución de conflictos habilitados por la empresa o profesional, siempre que el recurso a tales mecanismos sea gratuito y se preste información sobre su existencia y modo de acceder a ellos en la información precontractual y en el contrato. Por lo demás, si el reclamado no ha realizado una oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo, el Real Decreto 231/2008 establece, al igual que su predecesor del real Decreto, el mismo plazo de 15 días para la aceptación del arbitraje. Transcurrido dicho plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud, notificándoselo a las partes, con lo anterior la junta arbitral de consumo dejara a salvo los derechos de las partes para que lo hagan valer en la instancia judicial que corresponda. En caso contrario, es decir, si el reclamado o proveedor contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo.

4.2.10 Procedimiento arbitral

Existen dos momentos importantes en el inicio del procedimiento arbitral tenemos el primero momento, que es la fase pre arbitral que consiste en que el reclamante al que denominamos consumidor y usuario, presente su solicitud de arbitraje y es recibida por la junta arbitral de consumo, el cual designa a los árbitros que formaran el tribunal arbitral y son ellos los que desarrollaran el procedimiento arbitral, durante esta etapa se lleva a cabo la administración y gestión del arbitraje institucional adoptándose las decisiones necesarias para hacer posible el arbitraje, por lo tanto se aclara como hemos estudiado, la junta arbitral de consumo no arbitra el conflicto, si no que hace posible que el arbitraje demandado se lleve a cabo con las salvedades que señala el Real Decreto respecto a la

existencia de alguna incompetencia. El otro momento es la fase arbitral que consiste en la designación de los órganos arbitrales en el que se tiene la obligación de resolver la controversia que les ha sido sometida agotando todos y cada una de las etapas que soporta el arbitraje de consumo hasta la emisión del laudo arbitral que es vinculante para los contendientes del conflicto, por lo que debemos entender que el procedimiento arbitral de consumo comenzara en el momento mismo en que ocurre la designación de los árbitros.

El artículo 33.1 señala que el arbitraje de consumo se decidirá en equidad salvo que las partes opten por la decisión en derecho, en el caso que la oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo se hubiera realizado en arbitraje de derecho y salvo que el consumidor usuario haya expresado su sometimiento a dicho arbitraje en su solicitud, se comunicara este hecho al reclamante para que manifieste su conformidad con la decisión en el Arbitraje de Derecho. En el caso de no estar acuerdo, se trata la solicitud como si fuera a una empresa no adherida. En el arbitraje de equidad el tribunal arbitral, resolverá en conciencia de buena fe, sin sujetarse a las ritualidades de la ley, esta determinación puede tener dos situaciones importantes tanto positivas como negativas y que consisten en:

Aspecto positivo.- La libertad del tribunal arbitral de decidir la controversia sin sujetarse a ninguna normatividad al menos en teoría, pues la práctica se ha demostrado por el alto volumen de asuntos se han resueltos en equidad, y que el tribunal arbitral por lo regular fundan y motivan sus laudos en equidad.

Aspecto negativo.- La libertad del tribunal arbitral en la resolución de laudos en equidad puede provocar que se emitan fallos cuando en la búsqueda de la solución más justa determinen criterios alegados de las reclamaciones principales y pueda ocasionar la insatisfacción de las partes, además también podría emitir laudos donde no exista congruencia procesal, no concuerda lo solicitado o alegado por el reclamante o reclamado

con el fallo definitivo, todo lo anterior podría ser susceptible de que la parte afectada promueve ante el juez la anualidad del laudo.

Respecto a la Presentación de solicitudes. Conforme el artículo 34 del Real Decreto,²⁸² el sistema arbitral del consumo, refiere que cuando los consumidores o usuarios consideren que se le han violado sus derechos reconocidos legales o contractualmente podrán presentar por escrito, por vía electrónica, su deseo de resolver su controversia a través del arbitraje de consumo. Así mismo además de los anteriores requisitos el reclamante deberá aportar los elementos de convicción para fortalecer su acción, en el caso de no cumplirlos el secretario de la junta arbitral de consumo procederá requerir al reclamante que subsane la omisión que se le plantee en un plazo no mayor de 15 días ya que en caso de no atender el requerimiento se le tendrá por desistido de su solicitud y en consecuencia se enviara el asunto al archivo con todas sus actuaciones.

²⁸² a) Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado a efectos de notificaciones y nacionalidad del solicitante, y, en su caso, de su representante; en el caso de ciudadanos españoles, se expresará el número del documento nacional de identidad y, tratándose de extranjeros, se expresará el número de identidad de extranjero o, en su defecto, el de su pasaporte o documento de viaje

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

c) Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.

d) En su caso, copia del convenio arbitral.

e) En el caso de que existiera oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho, el reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.

f) Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

4.2.11 Causas de inadmisión de solicitudes de arbitraje de consumo.

De acuerdo al artículo 35 del Real Decreto multicitado, el presidente de la junta arbitral de consumo podrá desechar las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas y aquellas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos interés económicos de los consumidores o usuarios, contra esta determinación se pone fin a la vía administrativa intentada, solamente en el caso que haya sido notificado el Arbitro o los Órganos arbitrales serán ellos quienes decidan acerca de su propia competencia e incluyendo la oposición a la admisión de solicitudes, así mismo el medio de impugnación contra esta decisión de la junta arbitral de declarar la in admisión o admisión, se presentará ante la comisión de las juntas arbitrales de consumo o ante el presidente de la junta arbitral territorial que dictó la resolución requerida en un plazo de 15 días, y contra la decisión de la comisión se pone fin a la vía administrativa, la cual deberá emitirse y notificar la resolución en un plazo de tres meses, dejando a salvo los derechos del recurrente para que haga valer su inconformidad ante otra instancia. A este tenor en mi opinión resulta un exceso las facultades otorgadas a la junta Arbitral de Consumo, pues deja en estado de indefensión a las partes al no agotar algún medio de impugnación para combatir la decisión de la autoridad administrativa, por lo que el afectado tendrá que agotar alguna otra instancia como podría ser ante el Tribunal Contenciosa Administrativo.

4.2.12 Iniciación del procedimiento.

Conforme al artículo 57 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, en el que señala que el sistema arbitral de consumo se llevará a cabo sin formalidades especiales con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, eso significa que los trámites que constituyan las etapas del procedimiento deberán ser mínimos, asimismo el procedimiento se inicia con la admisión o in admisión de la solicitud de arbitraje, en el caso de ser procedente la solicitud de arbitraje se acordará la iniciación del procedimiento arbitral, ordenando notificar a las partes su existencia e inicio, además de que en caso que

sea procedente la solicitud arbitral, la junta arbitral previamente invitará a las partes a que sometan sus diferencias a través de la mediación, y por otra parte correrá el traslado de ley al empresario o proveedor de la solicitud de arbitraje para que en el plazo de 15 días formule sus pruebas y alegatos.

En el caso de que no se encuentre plasmado el convenio arbitral o que no sea válido en los términos del Real Decreto, se dará traslado de la solicitud de arbitraje, al reclamado y la junta arbitral le otorgará un plazo de 15 días para que acepte la mediación o el arbitraje, previo en los supuestos en que proceda, así como también para que presente su contestación a la solicitud con sus pruebas y alegatos de su defensa, una vez transcurrido el plazo sin que conste la aceptación de la mediación o del arbitraje, el presidente de la junta arbitral de consumo ordenará el archivo de la solicitud arbitral planteada, notificándole tal decisión a las partes, por lo debemos de recordar que el principio universal para el sometimiento al procedimiento arbitral se estriba indudablemente en la autodeterminación de los contendientes en un conflicto.

4.2.13 *Mediación en el procedimiento arbitral.*

La mediación es un instrumento de solución de conflictos de carácter voluntario que la administración pone a disposición de la población consumidora y que permite resolver ante unos órganos formalmente constituidos las discrepancias surgidas entre un consumidor o usuario y un empresario o proveedor de bienes y servicios, es un procedimiento que hace hincapié en la responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas, es decir *“constituye un procedimiento que confiere autoridad sobre si mismo a cada una de las partes,”* en este mismo sentido la Mediación es un procedimiento no adversarial que un tercero neutral que no tienen poder sobre las partes ayudan a que estas encuentren el punto de armonía en forma cooperativa y solución en su conflicto, en este orden de ideas podemos decir que la principal

característica de la mediación se encuentra en el principio de la voluntariedad de las partes, el consumidor usuario y el empresario tienen que aceptar en forma expresa y tácita someter sus diferencias al sistema de mediación ante órganos formalmente constituidos tratando de lograr un acuerdo que ponga fin al conflicto. “Corresponde a la junta arbitral de consumo *asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, conforme al artículo 6 letra f y k del Real Decreto en estudio. Asimismo* el art. 38 contempla la mediación “*cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje*” como fase previa al arbitraje en sí, salvo de acuerdo con el apartado 1º- cuando se haya opuesto expresamente alguna parte o la misma ya se haya intentado sin efecto en este sentido, el Real Decreto contempla la posibilidad de que en la misma oferta pública de adhesión el empresario haga constar, entre otros extremos, el de si acepta la mediación previa al conocimiento del conflicto conforme al artículo 25. Fracción 1.2º, pero integrando o dentro del mismo procedimiento arbitral de consumo. Prueba de ello es, además de la propia rúbrica del art. 38, que el convenio arbitral de consumo puede haber quedado formalizado dando lugar al inicio del correspondiente procedimiento arbitral habiendo hecho constar documentalmente las partes su voluntad de intentar una mediación previa art. 37; como también lo es la previsión del Real Decreto sobre la suspensión del plazo para dictar laudo para intentar la mediación previa *por un periodo no superior a un mes desde el acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral* artículo 49. Fracción 1.2.”²⁸³. En el caso de una de las partes se oponga al sometimiento de la mediación, el personal de la administración procederá a concluir el procedimiento dejando salvados sus derechos para que los intenten por otra vía e incluso el arbitraje de consumo, de tal forma que en caso de aceptación de este medio alternativo se reúnen ambas partes por sí mismas o representados, exponiendo sus correspondientes argumentos y una vez concluido el acto de mediación puede terminar de la siguiente manera:

²⁸³ MARCOS FRANCISCO, Diana. El arbitraje de consumo como medio extrajudicial de resolución de conflictos en la normativa española, Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Año 18 - N° 1, 2011, pág. 243

Con avenencia es decir que los mediados lograron un convenio de acuerdo a sus legítimos intereses, suscribiéndolo ante los órganos de la administración que administran la mediación que se encuentran representados por las asociaciones de consumidores y las asociaciones empresariales. Con desavenencia, es decir que los mediados no lograron ponerse de acuerdo en suscribir algún acuerdo, dejando constancia la administración, en cuyo caso se dejan salvados los derechos para que los intenten en la vía legal que crean conveniente, o en su defecto se proceda al procedimiento arbitral.

En todo el procedimiento de mediación y en el de arbitraje, los mediadores y árbitros estarán sujetos en su actuación a los requisitos elementales que marca el artículo 38 del Real Decreto, como lo es independencia, imparcialidad, igualdad y la confidencialidad, partiendo también de la buena fe para la solución del conflicto pues es claro que la responsabilidad y la competencia del mediador es elemental para producir satisfacciones o desilusiones entre los protagonistas de un conflicto, pues como lo comenta Elena I, Hightton y Gladys Álvarez: “De ahí que los ajenos (partes) muchas veces quedan desilusionados con actuaciones que no siempre pueden calificarse de esfuerzo colaborativo o que a menudo carecen de afectos concretamente vislumbrarte, si estos facilitadores fracasan, puede producirse un impacto negativo sobre la profesión: si tienen éxitos rotundos estos se reflejan con energía favorable y da a todos un sentido de trascendencia,” aunado como lo comenta Dra. María Paz García y el Dr. Enrique Pastor Seller “respecto a la legitimidad profesional y social se mantiene de manera dinámica a lo largo de todo el proceso de mediación, a partir de la negociación constante que el mediador realiza consigo mismo, por un lado entre las diversas valoraciones y preferencias que tienen las partes. Imparcialidad, y por otro su ego profesional y el respeto a la capacidad y soberanía de las partes para la construcción de sus acuerdos, neutralidad.”²⁸⁴ Por lo tanto debemos de considerar además de la responsabilidad, competencia, legitimidad, las actitudes o aptitudes de aquellos que conforman los

²⁸⁴ GARCIA-LONGORIA SERRANO, María Paz y PASTOR SELLER, Enrique. “ Métodos Alternos de Solución de Conflictos, herramientas de paz y modernización de la justicia” Coordinado por Marta Gonzalo Quiroga, Francisco Javier Gorgón Gómez y Arnulfo Sánchez García, Editorial Dykinson año 2011, pág. 173

órganos de mediación y arbitraje, pues de ellos depende la generación de la confianza de quienes solicitan el servicio para someter sus diferencias a estos métodos alternos de solución de controversias. De tal modo “Aquel que quiera desempeñar este rol debe, fundamentalmente, emprender una transformación personal en su manera de concebir la relación con el otro, en el modo de construir ese lugar de terceridad, en la capacidad para crear un espacio de encuentro y de incentivar la verdadera emancipación de los individuos”²⁸⁵

4.2.14 Designación de los árbitros y acumulación de procedimientos.

Previas las etapas del procedimiento ante la junta arbitral de consumo, y admitida la solicitud de arbitraje y verificada la existencia del convenio arbitral, el presidente de la junta arbitral de consumo designará al árbitro o árbitros que conocerán la contienda, notificando a las partes la designación y obviamente que el tribunal arbitral recae en árbitros especializados en la materia.

En aquellos casos de que existiera diversas solicitudes de arbitraje en contra de un mismo empresario el presidente de la junta arbitral de consumo podrá acordar la acumulación de las solicitudes cuando se detecte que las reclamaciones que los consumidores o usuarios sean coincidentes para que el órgano arbitral resuelva en un solo laudo su decisión, no debemos olvidar que los árbitros adquieren el compromiso de que el procedimiento arbitral se cumplan con las características de imparcialidad, neutralidad, confidencialidad e independencia, si no se cumplan estos valores éticos y morales, el árbitro puede incurrir en responsabilidad civil, penal o administrativa disciplinaria, para ello el tema de responsabilidad de reunir ciertos requisitos, pues como lo comenta De Capri Pérez,²⁸⁶ “el daño o perjuicio tendrá que ser efectivo, evaluable económicamente y haberse producido

²⁸⁵ Ídem pág. 175

²⁸⁶ DE CAPRI PEREZ, Joaquín. *El sistema arbitral de consumo*, Ed. Aranzadi, Pamplona, España. Año 1997 Pág. 155.

para las partes. Entiendo que deberá de excluirse dicha responsabilidad aunque no lo diga la Ley de arbitraje cuando exista fuerza mayor o conducta dolosa o culposa del perjudicado”. De tal forma que el árbitro deberá cumplir fielmente el encargo del laudo con la exigencia de responsabilidad convirtiéndose de ese modo en una garantía del cumplimiento fiel del encargo de la potestad de las partes, ¿Pero que sucede cuando el árbitro ha sido infiel en la aplicación de la secuela arbitral que concluye con un laudo? ¿Sera motivo de anulación? La respuesta a estas interrogantes es que una vez que el árbitro a determinado en su resolución definitiva la condena a una de las partes aun alejándose de sus principios éticos, morales e incluso normativos, no puede ser revocado, pues las partes han renunciado al medio de impugnación lo que le restaría por formular es el ejercicio de la acción de la anulación del laudo, siempre y cuando reúne los requisitos que se señalan conforme lo establece el artículo 41 del Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje,²⁸⁷ fuera de este mecanismo no existe control alguno jurisdiccional respecto a la decisión del árbitro, en cualquier caso si el árbitro se condujo en una forma inadecuada

²⁸⁷ El título VII de la Anulación y Revisión del Laudo, refiere en su Artículo 41, los Motivos de la anulación y de la revisión del laudo que consisten en lo siguiente:

1. El laudo sólo podrá ser anulado cuando la parte que solicita la anulación alegue y pruebe:
 - a. Que el convenio arbitral no existe o no es válido.
 - b. Que no ha sido debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
 - c. Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.
 - d. Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta Ley.
 - e. Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
 - f. Que el laudo es contrario al orden público.
2. Los motivos contenidos en los párrafos b, e y f del apartado anterior podrán ser apreciados por el tribunal que conozca de la acción de anulación de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal en relación con los intereses cuya defensa le está legalmente atribuida.
3. En los casos previstos en los párrafos c y e del apartado 1, la anulación afectará sólo a los pronunciamientos del laudo sobre cuestiones no sometidas a decisión de los árbitros o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás.
4. La acción de anulación del laudo habrá de ejercitarse dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, desde la notificación de la resolución sobre esta solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla.

y que existan dudas fundadas de su proceder la parte afectada puede ejercer en principio la acción de responsabilidad civil por los daños y perjuicios que se hayan ocasionado al haber incurrido el árbitro en alguna causa de su desleal desempeño en el cumplimiento de su encargo, por haber actuado con dolo, mala fe o culpa. En el caso de ostentarse como funcionario público de la administración, su responsabilidad administrativa o disciplinaria se incrementa, pudiendo establecer sanciones disciplinarias por el encargado de sancionar a los funcionarios públicos por cometer faltas en el desenvolvimiento de su encargo e independientemente de la responsabilidad civil, penal o cualquier otra, aunado lo anterior como lo comentamos, en ningún caso tales responsabilidades incide en la eficacia vinculante del laudo emitido, de tal forma que los laudos que resuelven las demandas de responsabilidad contra los árbitros por actuar con negligencia o ignorancia o cualquier otro motivo inexcusable de los mismos, en ningún caso alteraran la resolución definitiva firme que haya recaído en el pleito o causa en que se haya ocasionado el agravio.

De tal forma que los árbitros que se encuentran adscritos ante la junta arbitral de consumo dependiente de la administración pública, además de la responsabilidad que se le puede imputar podrá ser excluido de las listas de árbitros cuando se acredite debidamente que incurrió en alguna responsabilidad.

4.2.15 Principios del procedimiento arbitral de consumo.

El procedimiento arbitral de consumo se ajustara a los principios de contradicción, audiencia e igualdad, entendiendo por este, que el principio de contradicción es el principio general del derecho menos cuestionado, que consiste en una auténtica garantía de audiencia, el cual asume un papel verdaderamente activo en el procedimiento arbitral, al no poder el tribunal arbitral, emitir ninguna resolución sobre una petición de las partes, sin antes dar a la contraparte la oportunidad de expresar sus razones, en el momento y de viva voz, implica que las partes expresaran los argumentos que consideren necesarios para su defensa y, la contraparte podrá contradecir lo que a su derecho corresponda,

sobre todo si en el juicio asisten testigos o peritos que brinden sus argumentos al proceso, en igual forma se debe de considerar el principio de igualdad que consiste en el que el sistema arbitral de consumo debe de otorgar los mismos plazos términos y de más circunstancias a cada uno de los contendientes en el conflicto para cumplir con la imparcialidad y neutralidad que se requiere en el sistema arbitral, La jurisprudencia del Tribunal Constitucional no deja lugar a dudas de que, *“la omisión o defectuosa realización de los actos de comunicación procesal constituye, en principio, una indefensión contraria al derecho a la tutela judicial efectiva cuando prive al destinatario afectado del conocimiento necesario para que pueda ejercer convenientemente su derecho de defensa en los procesos o recursos en que intervenga o deba intervenir, salvo que la indefensión este motivada por el propio desinterés, pasividad, malicia o falta de diligencia procesal del interesado”*,²⁸⁸ por lo tanto conforme a lo señalado por Garberi Llobregat, *“El principio de contradicción se concreta en el derecho de cada parte del arbitraje a conocer los actos de alegación y de prueba formulados por la parte contraria, con el fin de poder desarrollar una actuación tendente a lograr una decisión del árbitro distinta a la pretendida por la otra parte y conducente a obtener una decisión no favorable a sus derechos e intereses opuestos a los de la parte contraria.”*²⁸⁹ En definitiva, los principios de contradicción, audiencia e igualdad que hemos comentado, encuentran su fundamento en el artículo 24 de la Constitución Española, que garantiza a las partes la posibilidad de hacer valer sus pretensiones, formulando alegaciones y presentados todas las pruebas necesarias para defender sus legítimos derechos en el arbitraje, en un procedimiento que otorgue igualdad de condiciones a cada parte.

Sin embargo es pertinente esgrimir la opinión que partiendo de la creación del sistema arbitral de consumo que refiere a la atención de quejas o reclamaciones de los consumidores, es decir que solo el consumidor podrá intentar en primera instancia la acción, sin que el empresario o proveedor pueda ejercer o acudir al sistema arbitral

²⁸⁸ Sentencia de Tribunal Supremo de fecha, 15 de noviembre de 1993 (Sala Segunda nº 334/1993).

²⁸⁹ GARBERI LOBREGAT, José, *Comentarios a la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje*. Ed. Constitución y Leyes, S.A. España. Año 2004, pág. 587.

iniciando la reclamación en contra del consumidor lo que afectaría el principio de igualdad por ese simple hecho, por lo que se trata de la unidireccionalidad a favor de una de las partes entendiéndose que la posición del consumidor usuario tiende a ser más débil con la que ocupa el empresario de tal forma como lo mencionamos se puede sospechar que el principio de igualdad no se cumple desde esta perspectiva pues el empresario nunca podrá ser el actor del juicio en el sistema arbitral de consumo lo que ocasionaría cierta desconfianza por parte del sector empresarial en este tipo de procedimientos, aunque en la práctica se puede percibir que en todo momento los órganos arbitrales de consumo se encuentran cumpliendo con el principio de igualdad, pero los empresarios son los que tienen la última palabra para opinar sobre el cumplimiento el principio de igualdad, en estas circunstancias tenemos que en la práctica algunos litigantes con el objeto de sustraerse al cumplimiento del laudo invocan la falta de igualdad y equidad para formular la acción de la nulidad del laudo, por ejemplo, la sentencia pronunciada por la Audiencia Provincial,²⁹⁰ *“Árbitro que falta a la equidad. Por vulneración del principio de igualdad se pretende la revisión del fondo de la cuestión sometida a arbitraje y resuelta en el laudo dictado. Improcedencia de la revisión del análisis global de la prueba llevado a cabo por el árbitro durante el proceso arbitral. Manifiesta el recurrente que basta una somera lectura del laudo emitido para colegir que el árbitro se ha olvidado por completo de la equidad al resolver la controversia planteada y que ello se desprende de las consideraciones y manifestaciones ajenas a la verdad y a la realidad del procedimiento arbitral y que acreditan que el árbitro ni siquiera ha analizado documentos indubitados y aceptados por ambas partes, consideraciones y manifestaciones falsas que dice obran, (...). El motivo, en esta concreción, ha de rechazarse puesto que, ni se acredita la falsedad de los hechos o circunstancias que la recurrente califica de falsos o inciertos, ni cabe al amparo de un rebuscado encaje en la vulneración del orden público por vulneración del principio de igualdad pretender la revisión del fondo de la cuestión sometida a arbitraje y resuelta en el laudo dictado, hasta el punto de pretenderse una revisión del análisis global de la prueba llevado a cabo por el árbitro y de la interpretación de éste de los hechos y manifestaciones*

²⁹⁰ Sentencia de la Audiencia provincial de Málaga, de fecha 13 de Abril de 1994 (AC 1994/762)

de las partes durante el proceso arbitral, de forma que bajo el ropaje de anulación del laudo por vulneración del orden público se está impugnando la resolución arbitral sobre la cuestión sustantiva o fondo. Lo que sustancialmente se está pretendiendo al relacionar la vulneración del orden público con las injusticias, arbitrariedades y desigualdades que se predicen de la resolución arbitral, no es más que la revisión de la cuestión de fondo, tratando de desnaturalizar la esencia del procedimiento seguido (en cuanto medio especial que autoriza a las partes a acudir en solución de conflictos de derecho privado a una alternativa distinta a la acción judicial en sentido estricto), y la del remedio jurisdiccional anulatorio del mismo (sólo viable por motivos concretos y legalmente tasados), «que en absoluto consiente su identificación con el ordinario de apelación mediante el que puede someterse al tribunal de alzada la íntegra revisión de lo resuelto en primera instancia, puesto que en tal caso se frustraría el objetivo que la institución del arbitraje trata de conseguir». El laudo no contiene conclusiones absurdas e ilógicas (resolución unilateral del contrato, incumplimiento contractual e indemnización de daños y perjuicios previa interpretación, según el saber y entender del árbitro, de las cláusulas contractuales), Por vulneración del principio de igualdad se pretende la revisión del fondo de la cuestión sometida,» de tal forma que las argucias legales del recurrente fueron desestimadas por el juez de la causa al confirmar que en el procedimiento arbitral no se violentó el principio constitucional de igualdad, por lo que la percepción del recurrente frente al árbitro, quedo desestimada por la Audiencia Provincial, pues suponía le violentaron su garantía de igualdad en la que supuestamente se había conducido el árbitro, para fortalecer el principio de igualdad, se hace necesario la invocación de la Sentencia pronunciada en la Audiencia Provincial,²⁹¹ que refiere; “El concepto de orden público. La vulneración de los derechos y libertades, interpretados a la luz de la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional y que son los comprendidos en el Capítulo II, Título I de la Constitución entre los que se encuentran el tener un proceso sin dilaciones indebidas y con las debidas garantías, utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, respetándose los principios de audiencia, contradicción y defensa. Recurso de anulación contra el Laudo

²⁹¹ Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 20ª), de 24 septiembre 1998 (AC 1998/1805).

arbitral de 14 de junio de 1999 dictado por el Colegio Arbitral designado por la Junta arbitral del Instituto Galego de Consumo de la Consellería de Industria y Comercio (Delegación Provincial de Ourense), cuya intervención había solicitado doña Rosa María D. C. alegando haber adquirido de aquélla una chaqueta y que «la prenda que está mal etiquetada con el roce del bolso ha sufrido un gran deterioro». El recurso se formula al amparo del art. 45.5 de la Ley 36/1988 de 5 de diciembre (RCL 1988\2430 y RCL 1989, 1783) de Arbitraje, por considerar que el Laudo es contrario al orden público por ser contrario a los principios que informan nuestro ordenamiento jurídico y prescindir de la equidad. SEGUNDO.- El procedimiento arbitral es un procedimiento de naturaleza especial que permite a las partes acudir, para la solución de conflictos de derecho privado, a una alternativa a la acción judicial en sentido estricto, regulando un recurso de anulación ante la Audiencia Provincial que en ningún modo es un recurso de apelación de plena «cognitio» que permita revisar en segunda instancia lo ya decidido por los árbitros, de tal manera que la parte que se viera perjudicada por esta decisión de fondo pudiera plantear de nuevo la misma ante el Tribunal pues con ello frustraría el adjetivo legal que la institución del arbitraje pretende conseguir. Así la jurisprudencia del Tribunal Supremo ha venido impidiendo el que por medio del recurso de anulación puedan reproducir las partes la controversia ya resuelta por los árbitros (SS. de 21 de marzo [RJ 1991\2424] y 4 de junio [RJ 1991\4412] de recordando la sentencia de 7 de junio de 1991 que no es misión de los Tribunales en este tipo de recurso el corregir hipotéticas deficiencias en cuanto a las cuestiones de fondo debatidas, sino, como se señala en la exposición de Motivos de la propia Ley «garantizar que el nacimiento, desarrollo y conclusión del procedimiento arbitral se ajustan a lo establecido en la Ley» con «la posibilidad de anular el Laudo cuando este fuere contrario al orden público, concepto que habrá de ser interpretado a la luz de los principios de nuestra Constitución». Así pues el concepto de orden público, que se afirman quebrantado en el laudo de autos, se refiere a la vulneración de los derechos y libertades, interpretados a la luz de la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional y que son los comprendidos en el Capítulo II, Título I de la Constitución (RCL 1978\2836 y APNDL 2875), garantizadas a través del art. 24, entre los que se encuentran el tener un proceso

sin dilaciones indebidas y con las debidas garantías, utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, respetándose los principios de audiencia, contradicción y defensa, algo que se comprueba se ha respetado escrupulosamente en el expediente del caso, habiendo tenido las partes ocasión de defender correctamente sus pretensiones ante los árbitros. En definitiva, el laudo arbitral recurrido, pese a no serle favorable a la parte recurrente, se ajusta a la legalidad formal, resuelve las cuestiones que le han sido sometidas a decisión, valorando las pruebas practicadas, en especial la pericial del Laboratorio de consumo de Galicia en la que esencialmente se apoya la decisión arbitral; la intervención de las partes lo ha sido en un plano de igualdad, el laudo es motivado razonable y proporcionado, sin que quepa tildarlo de parcial, absurdo o ilógico, por lo que no puede considerarse que atente al orden público, ni se haya producido vulneración de derechos fundamentales. El motivo de ser, pues, desestimado,” De tal manera, “La tutela efectiva de los derechos e intereses legítimos es aplicable en cualquier ámbito, incluido en el arbitraje. En ningún caso podrá un procedimiento arbitral denegar a las partes este derecho, debiendo los árbitros resolver todos los asuntos que se les sometan, otorgando a ambas partes igualdad de oportunidades para hacer valer sus pretensiones. Asimismo, se trata de un derecho que nuestra Constitución reconoce a todas las personas, físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas.”²⁹² Estos derechos y libertades deben ir unidos del debido proceso, además de los multireferidos principios de contradicción, audiencia e igualdad que han sido recogidos en las Sentencias emitidas por nuestros tribunales.

Otra característica en el sistema arbitral de consumo es la inmediatez, por su estrecha afiliación con los demás principios del procedimiento arbitral, pues se considera que es el más elemental de este sistema, pues consiste en una peculiaridad por medio de la cual el tribunal arbitral y las partes que intervienen en un procedimiento deben de estar presentes en forma simultánea, así como en permanente e íntima vinculación personal con los involucrados en el procedimiento arbitral, recibiendo directamente alegaciones de

²⁹²Bernal Rafael. Op. Cit. numeral 442, pág.199

las partes y las aportaciones probatorias, afín de que pueda conocer en todas su significación el material de la causa desde su principio hasta pronunciarse el laudo definitivo, por lo cual podemos concluir que el principio de intermediación encuadra perfectamente en el procedimiento arbitral.

4.2.16 Procedimiento de Conciliación

Una vez instaurado el órgano arbitral ventilara el procedimiento conforme a lo dispuesto en esta norma, pudiendo instar a las partes a la conciliación, a este respecto revierte mayor importancia en el que los árbitros o árbitro se les otorgue facultades para que resuelvan el conflicto a través de la conciliación, en el contexto universal, el concepto de la conciliación.²⁹³ *“merece un tratamiento especial para su definición y características, ya que es muy similar al de la mediación.”* *“La línea que separa ambas figuras es tan delgada.”*²⁹⁴ *“La unificación de los conceptos de mediación y conciliación no depende solo desde el punto de vista personal, doctrinal o practico, sino principalmente de las características que encierra en cada uno,”*²⁹⁵ por una parte tenemos que la conciliación *“es el mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.”* Podemos decir también que las características de la conciliación son:²⁹⁶

El tercero propone la solución y persuade a las partes.

Se le considera una etapa previa o posterior al inicio del arbitraje.

El tercero debe ser un experto en la materia.

²⁹³ GORJÓN GÓMEZ, Francisco Javier y SAENZ LOPEZ Karla, *Métodos Alternos de Solución de Controversias, Enfoque Educativo por Competencias*, Ed. Patria S.A. de C. V. segunda edición; México. Año 2009, Pág. 101.

²⁹⁴ AZAR MANSUR, Cecilia. *Mediación y conciliación en México; dos vías alternativas de solución de conflictos a considerar*, Ed. Porrúa, México. Año 2003, Pág. 13.

²⁹⁵ GIL ECHEVERRI, Jorge H. *La conciliación extrajudicial y la amigable composición*, Ed. Themis, Bogotá, Colombia. Año 2002, Pág. 6

²⁹⁶ PEÑA BERLADO DE QUIROS, Carlos M. *El arbitraje. La conciliación. Los métodos anormales de terminación del proceso*, Ed. Comares, Granada, España. Año 1991, Pág. 103.

Se pretende la satisfacción de intereses públicos y no fines públicos.

Se puede apegar a reglamentos previamente establecidos por instituciones arbitrales, como la propia norma y los criterios tanto de la junta arbitral como del colegio arbitral.

El proceso termina en el momento que lo dispongan las partes.

Es un método rápido y económico.

Solamente cuando las partes así lo decidan el órgano arbitral se procederá a ubicar la controversia a la conciliación, la única desventaja que puede crear es que el tribunal arbitral tendrá acceso a las posturas reales de las partes, las debilidades de su caso, así como las circunstancias en las que las partes estarían dispuestas a transigir, lo anterior ocasionaría que en caso de no lograr la conciliación el tribunal arbitral tendría una óptica distinta y actuaría con menor frialdad al momento de resolver en su laudo, por lo tanto *“en el ejercicio de esta facultad los árbitros han de actuar con prudencia pero con eficacia. Será poco operativo que se limiten a una exhortación formal y formularía para que las partes lleguen a un acuerdo, pues al principio hay que pensar que cuando aquellas han decidido poner en marcha el procedimiento arbitral es porque ya han fracasado las tentativas de avenencia entre ellas. Pero tampoco han de excederse en su intento, ni mucho menos adelantarles el contenido del laudo, porque de ser así alguna de las partes podría haberse compelida a transigir, y los árbitros pedirían la imparcialidad que debe caracterizar su actuación.”*²⁹⁷

De lo anterior podemos concluir que el tribunal arbitral debe de considerar alguna o todas las características que se mencionan para lograr el objetivo principal que es la solución al conflicto, y además de cuidar la apariencia de la imparcialidad y neutralidad en el procedimiento de conciliación. En el caso de que no se conciliara el conflicto se procederán a examinar la solicitud de arbitraje, contestación, pruebas y alegatos que presente las partes para poder fundar su decisión.

²⁹⁷ SAMANES ARA, Carmen. *El sistema arbitral de consumo*. Ed. Aranzadi, Pamplona, España. Año 1997, pág. 177.

4.2.17 Reconvencción y modificación de las pretensiones de las partes.

De acuerdo al artículo 43 del Real Decreto surge en forma novedosa la reconvencción, que es aquella contrademanda que formula el empresario en contra de la parte consumidora o usuario, en determinadas pretensiones que tengan relación con el acto de consumo, tramitándose dentro del procedimiento arbitral de consumo. No obstante que el presente Real Decreto y la propia Constitución española, tiene la intención de favorecer a la parte más débil, también es cierto que esta nueva figura podrá resolver de fondo las pretensiones formuladas por las partes en conflicto teniendo algunas ventajas como pueden ser:

a).- Economía procesal, es decir resultaría innecesario obligar al empresario que acuda ante el juez para reclamar sus pretensiones cuando se traten de cuestiones íntimamente ligadas en las pretensiones de las partes en conflicto.

b).- El consumidor o usuario, resuelve sus problemas dentro del procedimiento arbitral, aun en el caso de las acciones en contra, pues sería irrisorio resolver su reclamación principal y posteriormente esperar alguna demanda por parte de juez que acciono el empresario por alguna pretensión (deuda) pendiente, lo que ocasionaría gastos, costas, honorarios, tiempo y todo lo que implica el de litigar un asunto en la vía judicial.

La única observación negativa a la reconvencción, seria en el sentido que el empresario o proveedor ha sido beneficiado en el presente Real Decreto, pues a costa de los impuestos que pagan los contribuyentes han aprovechado su gratitud para resolver acciones en contra del consumidor que eran materia de otra instancia, pero no podemos olvidar que ese empresario también paga impuestos y debe de ser beneficiado con las erogaciones que otorga el estado, para no incurrir en prácticas discriminatorias de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos.

4.2.18 Audiencia en el procedimiento arbitral y su notificación

Conforme a los avances tecnológicos que se han logrado en el mundo, el Real Decreto puede desahogar la audiencia en la forma tradicional escrita e incluso utilizando la firma electrónica u oral, ya sea presencialmente a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permiten la identificación y comunicación directa de las partes, en todas las audiencias se levantara el acta correspondiente que será suscrita por el secretario arbitral. La 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.

Las partes serán 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. El tribunal arbitral deberá cerciorarse que la notificación a este evento haya sido efectivo para no incurrir en alguna responsabilidad debiendo efectuarse en los domicilios particulares o convencionales que las partes hayan señalando en su escrito de comparecencia e incluso como lo comenta De Ángel Yagüez *“cabe la posibilidad de que en ese plazo de tres meses alguna de las partes haya cambiado de domicilio sin comunicarlos al colegio. Si es así, la publicación de la citación en un periódico de la comunidad en que la parte ausente hubiese tenido su ultimo domicilio, o en un periódico de distribución nacional.”*²⁹⁸ Por lo que el tribunal arbitral deberá tomar todas las medidas para que el laudo que emita tenga la fortaleza de no ser susceptible de anulación.

²⁹⁸ DE ÁNGEL YAGÜEZ. *Comentarios al artículo 22, en Comentarios a La Ley de Arbitraje*, (coordinados por BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO). Ed. Tecnos, Madrid. Año 1991. Pág. 81.

4.2.19 Prueba.

Las pruebas son los elementos de convicción en que se apoya el tribunal arbitral para el conocimiento de la verdad por lo tanto es facultad del órgano arbitral resolver sobre la pertinencia de cada una de ellas teniendo la facultad de admitir o rechazarlas e indudablemente serán admisibles todas aquellas pruebas que tengan relación con los hechos, es decir, para que sean pertinentes se requieren que los hechos a probar no sean ajenos al procedimiento. Que hayan sido alegados, que no hayan sido admitidos por la parte a quien perjudiquen y que tengan influencia o relevancia con la controversia, por lo que si no se dan estas características el tribunal arbitral podrá rechazarlas. La presente norma señala como medio de 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, así pues en la práctica *“una de las más importantes y frecuentes, que además ofrece la ventaja de no encarecer el procedimiento es la documental.”*²⁹⁹ pues el tribunal arbitral resolverá con los documentos base de la acción que aportaron las partes, de esta forma se obtiene rapidez y costos para pronunciar el laudo, no obstante a lo anterior una de las pruebas más recurrentes en los arbitrajes de consumo podría ser la prueba pericial, pues resulta de vital importancia en aquellos casos que el objeto adolezca de situaciones no percibibles con la simple vista o que se requieren conocimientos especiales para destrabar la Litis. Por lo que se refiere a la prueba confesional a cargo de las partes previa a calificación de las preguntas que deberán de absolver cada una de los protagonistas del conflicto, debiendo de acudir en forma personal los absolventes, además de citar oportunamente para el desahogo de esta prueba confesional, *“puede resultar particularmente útil en aquellos supuestos en que, careciendo de otro material probatorio, la parte reclamada persista de*

²⁹⁹ CASAS VALLES, *Comentarios a la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios*. Madrid. Año 1992, pág. 793.

su negativa a acudir a la audiencia tratando así de frustrar la posibilidad de un laudo estimatorio.”³⁰⁰

Por otra parte debemos de considerar que la ley 60/2003, 23 de diciembre de Arbitraje.³⁰¹ Aborda la intervención del Juez en el procedimiento arbitral en materia de pruebas pues la falta de potestad y de imperio en determinadas situaciones y circunstancias del árbitro se hace necesario la presencia del auxilio del juez para desahogar en la secuela legal del procedimiento arbitral, pudiendo mencionar algunos ejemplos *“un primer bloque, lo integrarían aquellos supuestos en que el objeto de la prueba se halle fuera del dominio físico o jurídico del solicitante. Nos encontramos con el obstáculo de la falta de imperium del árbitro para poder realizar diligencias que precisan de actos coercitivos, tal supuesto se presenta realmente en muy pocas ocasiones. Debemos reconocer que la práctica del procedimiento arbitral de consumo refleja que son escasas las veces en que se presenta la*

³⁰⁰ GARBERI LOBREGAT, José. Op.cit. Numeral 288, pág. 184.

³⁰¹ En el Título I de las Disposiciones Generales se señala en el Artículo 7. La Intervención judicial, en los asuntos que se rijan por esta ley no intervendrá ningún tribunal, salvo en los casos en que ésta así lo disponga, así mismo en el Artículo 8, determina en qué casos los Tribunales competentes, tendrán facultades para las funciones de apoyo y control del arbitraje.

1. Para el nombramiento judicial de árbitros será competente el Juzgado de Primera Instancia del lugar del arbitraje; de no estar éste aún determinado, el del domicilio o residencia habitual de cualquiera de los demandados; si ninguno de ellos tuviere domicilio o residencia habitual en España, el del domicilio o residencia habitual del actor, y si éste tampoco los tuviere en España, el de su elección.
2. Para la asistencia judicial en la práctica de pruebas será competente el Juzgado de Primera Instancia del lugar del arbitraje o el del lugar donde hubiere de prestarse la asistencia.
3. Para la adopción judicial de medidas cautelares será tribunal competente el del lugar en que el laudo deba ser ejecutado y, en su defecto, el del lugar donde las medidas deban producir su eficacia, de conformidad con lo previsto en el artículo 724 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
4. Para la ejecución forzosa del laudo será competente el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y, en su caso, el previsto en el artículo 958 de la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1881.
5. Para conocer de la acción de anulación del laudo será competente la Audiencia Provincial del lugar donde aquél se hubiere dictado.
6. Para el exequátur de laudos extranjeros será competente el órgano jurisdiccional al que el ordenamiento procesal civil atribuya la ejecución de las sentencias dictadas por tribunales extranjeros.

*renuencia de las partes a facilitar la práctica probatoria. Un segundo bloque lo integrarían aquellas diligencias de práctica de la prueba que deben llevarse a cabo fuera del lugar previsto para desarrollar la actividad arbitral.”*³⁰² además podrá requerirse la intervención judicial de documentos que no se encuentre al alcance de alguna de las partes como lo podría ser que se encuentren ubicados en alguna institución bancaria en estos casos como en otros se hacen necesarios el auxilio del juzgado para que el juez adopte las medidas necesarias y que la prueba pueda practicarse, al efecto el tribunal arbitral y dependiendo del caso que se le presente podrá determinar la pertinencia de rechazar o admitir la solicitud, lo anterior dependerá de la importancia que pudiera tener para el esclarecimiento de la verdad, por lo tanto aunque se pudiera pensar que la amplia autonomía de que se goza el proceso arbitral haría innecesaria una vinculación con la autoridad estatal, ocurre que por necesidad la actividad arbitral se encuentra vinculada con diversos actos realizados por instancia judicial, que es el que ostenta el imperium que adolece el tribunal arbitral y sus árbitros no obstante que adolece el tribunal arbitral y sus árbitros, no obstante a pesar de ello no significa que la autonomía de que goza el arbitraje se vea opacada o restringida sino por el contrario los actos en que coadyuva la instancia judicial para con el arbitraje acrecientan esta autonomía mediante el apoyo a la misma.

Es importante aclarar que los gastos que se hayan erogado serán responsabilidad de quien las ofrezca, salvo en el caso que hayan sido propuestas por el órgano arbitral serán costeadas por la junta arbitral de consumo o por la administración de la que dependa, una vez que se emita el laudo y que el órgano arbitral aprecie que en las pruebas hubo mala fe o temeridad podrá condenar los gastos de las pruebas en forma distinta.

4.2.20 Falta de comparecencia e inactividad de las partes.

³⁰² GUTIÉRREZ SANZ, María Rosa, *La asistencia judicial en materia probatoria en el arbitraje de consumo a partir de la Ley 60/2003 de 23 de diciembre de arbitraje*, Revista Estudios sobre consumo. España. Año 2005 pág. 46.

Para el impulso del procedimiento arbitral es responsabilidad de todos los involucrados, no obstante se pueden dar motivos que tiendan a inactivar el procedimiento arbitral ya sea en forma justificada o injustificada, por lo que el tribunal arbitral tendrá que observar el cumplimiento de la norma para aquellos casos en el que no se haya efectuado la contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impide que se dicte el laudo, ni le priva de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación, si esta se ha producido, por otra parte, el silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de las partes no se considerara como allanamiento o admisión de los hechos alegados por la otra parte, al efecto es compatible el comentario de la Profesora Samanes Ara que menciona *“lo que este precepto regula no es en rigor la rebeldía de la parte en el procedimiento arbitral, pues en primer lugar, se refiere a ambas, y sabido es que la rebeldía es una situación en la que solo puede encontrarse la parte demandada. En segundo lugar, en el procedimiento arbitral no es posible hablar en sentido estricto, de rebeldía, sino únicamente, como la propia norma designa con corrección terminológica, de inactividad.”*

303

4.2.21 Terminación de las actuaciones y laudo.

La Ley 60/2003, 23 de diciembre, de arbitraje,³⁰⁴ en supletorio a esta norma señala la forma y el contenido del laudo, a este respecto el laudo es la resolución final que emite el

³⁰³ SAMANES ARA. Carmen Op. Cit. Numeral 296, pág., 173.

³⁰⁴ En el Título VI. Del Pronunciamiento del Laudo y de la Terminación de las Actuaciones, señala en el **Artículo 37**. Plazo, forma, contenido y notificación del laudo.

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

2. Si las partes no hubieren dispuesto otra cosa, los árbitros deberán decidir la controversia dentro de los seis meses siguientes a la fecha de presentación de la contestación a que se refiere el artículo 29 o de expiración del plazo para

tribunal arbitral para resolver la controversia planteada, se podría indicar que el laudo *“desde una vertiente sustantiva y formal a la vez, es el único modo posible de poner término al procedimiento arbitral regularmente tramitado y que, resolviendo definitivamente acerca de las cuestiones planteadas en instancia arbitral, pone término la misma alcanzando el efecto de cosa juzgada formal cuando contra el mismo haya precluido el término para pedir su anulación.”*³⁰⁵ De esta forma el laudo ha tenido pronunciamiento ante el Tribunal Supremo,³⁰⁶ respecto al rango de cosa juzgada. *“Primeramente conviene estudiar la eficacia del laudo en su día dictado por la señora árbitro; como señala actualmente la Ley de Arbitraje (RCL 1988\2430 y RCL 1989\1783), en su artículo 37 «el Laudo arbitral firme produce efectos idénticos a la cosa juzgada. Contra el mismo sólo cabrá el recurso de revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes». Resulta impensable un juicio seguido para interpretar el contenido de una sentencia judicial firme la cual, en su caso y a instancia de*

presentarla. Salvo acuerdo en contrario de las partes, este plazo podrá ser prorrogado por los árbitros, por un plazo no superior a dos meses, mediante decisión motivada.

La expiración del plazo sin que se haya dictado laudo definitivo determinará la terminación de las actuaciones arbitrales y el cese de los árbitros. No obstante, no afectará a la eficacia del convenio arbitral, sin perjuicio de la responsabilidad en que hayan podido incurrir los árbitros.

3. Todo laudo deberá constar por escrito y ser firmado por los árbitros, quienes podrán expresar su parecer discrepante. Cuando haya más de un árbitro, bastarán las firmas de la mayoría de los miembros del colegio arbitral o sólo la de su presidente, siempre que se manifiesten las razones de la falta de una o más firmas.

A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se entenderá que el laudo consta por escrito cuando de su contenido y firmas quede constancia y sean accesibles para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo.

4. El laudo deberá ser motivado, a menos que las partes hayan convenido otra cosa o que se trate de un laudo pronunciado en los términos convenidos por las partes conforme al artículo anterior.

5. Constarán en el laudo la fecha en que ha sido dictado y el lugar del arbitraje, determinado de conformidad con el apartado 1 del artículo 26. El laudo se considerará dictado en ese lugar.

6. Con sujeción a lo acordado por las partes, los árbitros se pronunciarán en el laudo sobre las costas del arbitraje, que incluirán los honorarios y gastos de los árbitros y, en su caso, los honorarios y gastos de los defensores o representantes de las partes, el coste del servicio prestado por la institución administradora del arbitraje y los demás gastos originados en el procedimiento arbitral.

7. Los árbitros notificarán el laudo a las partes en la forma y en el plazo que éstas hayan acordado o, en su defecto, mediante entrega a cada una de ellas de un ejemplar firmado de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3, dentro del mismo plazo establecido en el apartado 2.

8. El laudo podrá ser protocolizado notarialmente.

Cualquiera de las partes, a su costa, podrá instar de los árbitros, antes de la notificación, que el laudo sea protocolizado.

³⁰⁵ LORCA NAVARRETE, A y SILGUERO ESTAGANAN, J, *Derecho de Arbitraje Español, Manual teórico práctico de jurisprudencia arbitral española*, Ed. Dykinson, Madrid. Año 1994, pág. 401.

³⁰⁶ Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 4 de octubre de 1993.

parte, podrá ejecutarse y en su ejecución podrá discutirse mediante los incidentes regulados en la Ley de Enjuiciamiento Civil las cuestiones difíciles, oscuras o en que no haya acuerdo entre las partes; análogamente y por disposición de Ley, al operar el laudo arbitral con eficacia de cosa juzgada no es susceptible de nuevo juicio entre las mismas partes tendente a su interpretación, vedándose toda intervención judicial que no sea la exclusivamente ejecutiva, conforme dispone los artículos 53 y ss. De la Ley de Arbitraje.”

Así mismo como lo comenta el Profesor Carlos Lasarte Álvarez, “*con carácter general y de acuerdo con la práctica inveterada, el laudo, al igual que las sentencias, debe dictarse por escrito, expresando las circunstancias personales de los árbitros y de las partes, el lugar en que se dicta, la cuestión sometida a arbitraje, una sucinta relación de las pruebas practicadas, las alegaciones de las partes y, finalmente, la decisión arbitral,*”³⁰⁷ en este apartado la estructura formal del laudo arbitral contemplará en su aspecto interno se hallará integrada por una parte preliminar o encabezamiento, antecedentes de hecho o relación de alegaciones y pruebas, debidamente motivado y los puntos resolutive de la determinación final.

En otro contexto el órgano arbitral dará por terminado sus actuaciones y dictara el laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar al fondo del asunto, de acuerdo a lo que establece el artículo 48 del real decreto 231/2008, de 15 de febrero,³⁰⁸ y dejara salvado los derechos de las partes para que lo intenten ante la instancia judicial.

³⁰⁷ LASARTE ÁLVAREZ, Carlos Op. Cit. Numeral 242, pág. 373.

³⁰⁸ Señala los casos en que se emita el laudo sin entrar al fondo del asunto.

- a) Cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.
- b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, o
- c) Cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible.

4.2.22 Plazo para dictar el laudo.

Con esta nueva norma se incrementa el plazo que se tenía anteriormente con el Real decreto 636/1993, de 3 de mayo, que señalaba como plazo para emitir el laudo el término de 4 meses, con el nuevo Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero se uniformó con la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, el plazo para dictar un laudo será de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes, por un período no superior a dos meses, sobre este particular el cómputo del plazo legal de seis meses se computa desde el día que el árbitro o árbitros hayan aceptado el arbitraje, y, de otro, desde el día que se produzca la sustitución de un árbitro en el tribunal arbitral, es decir que el término que concede la Ley para la emisión del laudo empezará a correr a partir en que acepte el arbitraje el último árbitro, ya sea por muerte, excusa o recusación, o cualquier otra circunstancia que suscite, ya que, si observamos en forma rigurosa un término menor podría causar una indefensión procesal en perjuicio del tribunal arbitral, por lo que la administración en conjunto con las partes deberán ser objetivos para el plazo que se le otorgue a los árbitros e incluso la prórroga cuando las causas del procedimiento arbitral así lo permitan, la expiración del plazo sin que se haya dictado laudo definitivo determinará la terminación de las actuaciones arbitrales y el cese de los árbitros. Resulta evidente, por tanto, que en la norma haya optado por fijar un plazo para dictar el laudo, la fijación de un plazo legal en defecto del pactado por las partes, la limitación temporal de la prórroga, en el caso de que no esté excluida por acuerdo entre las partes y la exigencia de que la decisión de los árbitros sobre la misma sea motivada y, sobre todo, la determinante sanción para el caso de incumplimiento, la terminación de las actuaciones arbitrales y el cese de los árbitros, son circunstancias reveladoras de que el legislador, reiterando el criterio ya vigente en la legislación anterior, considera que la jurisdicción de que gozan los árbitros, para resolver la controversia es temporal. En este tenor el Tribunal

Supremo³⁰⁹ *“El plazo debe ser respetado de un modo inexorable, porque es el lapso de tiempo durante el cual las partes voluntariamente renuncian a la resolución jurisdiccional de sus diferencias y dotan de facultades decisorias a los árbitros, pasado el cual cesa la potestad de los mismos que según ha recordado con reiteración la doctrina jurisprudencial recaída en recursos sobre el tema de la decisión arbitral extemporánea, la sustitución de la actividad jurisdiccional del Estado por la privada de terceros a la que se someten los comprometientes sólo será eficaz y está revestida de validez durante el plazo señalado en la escritura de compromiso, de la que constituye cláusula indispensable y es de tan riguroso cumplimiento el requisito de oportunidad temporal, que la emisión tardía del laudo lo vicia de esencial nulidad”*. Con posterioridad, la Audiencia Provincial,³¹⁰ ha dicho *“así como la sentencia dictada fuera de plazo puede propiciar una responsabilidad disciplinaria del juez, que conserva su plena validez al encontrarse aquél en el pleno ejercicio de su función, sin embargo, la decisión arbitral dictada extemporáneamente carece de valor al haberse excedido el árbitro en el cometido que se le atribuyó,”* en este mismo tema de la acción de anulación se pronuncian otras sentencias de audiencias provinciales, también relativamente recientes, a partir de considerar aplicable la doctrina jurisprudencial anterior sobre el carácter esencial del plazo para dictar el laudo. a este respecto la Audiencia Provincial,³¹¹ *“En cuanto a la primera de las infracciones reseñadas, viene corroborado por el artículo 37 punto 2 de la Ley, conforme al cual la expiración del plazo sin que se haya dictado laudo definitivo determinará la terminación de las actuaciones arbitrales y el cese de los árbitros, lo que es congruente con la finalidad perseguida con el arbitraje, antes señalada, que la jurisprudencia ha proclamado reiteradamente, al declarar que el plazo fijado para emitir el laudo arbitral debe ser respetado de un modo inexorable, porque es el lapso de tiempo durante el cual las partes renuncian voluntariamente al ejercicio jurisdiccional de sus diferencias y dotan de facultades decisorias al árbitro, pasado el cual cesa la potestad de los mismos, por haber rebasado el límite, y vicia de nulidad cualquier actividad arbitral extemporánea. En*

³⁰⁹ Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 10 de abril de 1991 (RJ 1991, 2683).

³¹⁰ Sentencia de la Audiencia Provincial Barcelona de 30 mayo 1992.

³¹¹ Sentencia de la Audiencia Provincial de Asturias de 18 de noviembre de 2005.

consecuencia, concurre la causa de nulidad invocada por haberse infringido las normas reguladoras del procedimiento arbitral, y procede por ello estimar la demanda de anulación formulada al amparo del artículo 40 número 1 apartado d) de la Ley de Arbitraje.”

Por lo tanto, no afectará a la eficacia del convenio arbitral, sin perjuicio de la responsabilidad en que haya podido incurrir los árbitros, al efecto de este comentario Lorca Navarrete³¹² señala *“El laudo arbitral pronunciado fuera de plazo no daña el convenio arbitral por lo que podría actuarse de nuevo ese mismo convenio arbitral afectado por una actuación arbitral extemporánea”*.

Aunado a todo lo anterior el Laudo debe de cumplir con los principios generales a que alude la Constitución Española,³¹³ Desde esta perspectiva constitucional, la motivación se ha justificado por dos razones: porque va intrínsecamente unida a la función que desempeñan los árbitros, y porque es una garantía para las partes, que de este modo pueden conocer las razones ya sean jurídicas o sean de equidad, que han llevado al tribunal arbitral a dictar un laudo con ese contenido, el sentido común aconseja que el reclamante y el reclamado sean informados en el laudo de los motivos que fundan la decisión del órgano arbitral. Por otra parte, en el caso de que las partes logran un acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del conflicto, una vez iniciadas las actuaciones arbitrales, el plazo para dictar el laudo conciliatorio será de quince días desde la adopción del acuerdo.

³¹² LORCA NAVARRETE, Antonio, *Comentarios a la nueva ley arbitral 60/2003*, de 23 de Diciembre, Arbitraje, San Sebastián-Instituto Vasco de Derecho Procesal. España. Año 2004, pág. 340

³¹³ Título VI. Del Poder Judicial, refiere en su artículo 120.3 Las sentencias serán siempre motivadas y se pronunciarán en audiencia pública

4.2.23 Arbitraje de consumo electrónico.

Si bien es cierto ha quedado definido puntualmente el convenio arbitral con todo y cada una de sus características, es prudente ampliar el concepto referente al convenio arbitral digital, como: *“El convenio arbitral celebrado por vía electrónica es aquel en el que se hace constar la voluntad de las partes expresada por dispositivos electrónicos, informáticos o telemáticos, de someter la solución de todas las cuestiones litigiosas o de alguna de ellas, surgidas o que puedan surgir en las relaciones jurídicas, sean o no contractuales, a la decisión de uno o más árbitros,”*³¹⁴ el convenio arbitral como ha quedado puntualizado, deberá constar por escrito, en un documento firmado por las partes o en intercambio de cartas, telegramas, télex, fax u otros medios de comunicación electrónica que permitan tener constancia del acuerdo, considerándose cumplido este requisito cuando el convenio arbitral conste y sea accesible para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo, En consecuencia, todos estos elementos permiten entender que en el marco de nuestro ordenamiento es válido el convenio arbitral suscrito en documento digital. Por lo que una vez perfeccionado, tendrá, al igual que el resto de las situaciones arbitrales, una doble eficacia. Como ya lo comentamos en el capítulo correspondiente, el convenio arbitral tiene, una eficacia positiva entendida como la obligación y el compromiso que asumen las partes en el acuerdo de arbitraje de cumplir todo lo establecido en el laudo arbitral. Este deber no sólo comporta la exigencia de someterse, sino también el de cooperar al nombramiento de los árbitros, participar en el procedimiento arbitral, y accepar en el compromiso previo la obligatoriedad de la decisión que emita el órgano arbitral, por ellas designado. Junto a este efecto, de forma negativa, el convenio de arbitraje supone la renuncia de las partes a entablar sus acciones en la jurisdicción ordinaria y el sometimiento a las decisiones de los árbitros. En este mismo sentido, habrá que tener en cuenta para

³¹⁴ MERINO MERCHÁN, José F., colaboradores Miguel Ángel Fernández Ordóñez, Javier Cremades García, Rafael Illescas Ortiz, “El pacto de arbitraje telemático”, Régimen jurídico de internet, la ley, España. Año 2002, pág. 533.

acreditar la existencia del pacto de arbitraje, la legislación sobre firma electrónica recogida en la ley 59/2003, de 19 de diciembre.³¹⁵

315 BOE núm., 304, de 20 de diciembre de 2003. En el Título I, de las Disposiciones Generales, señala en su **Artículo 3, la Firma electrónica, y documentos firmados electrónicamente.**

1. La firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

2. La firma electrónica avanzada es la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.

3. Se considera firma electrónica reconocida la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

4. La firma electrónica reconocida tendrá respecto de los datos consignados en forma electrónica el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.

5. Se considera documento electrónico la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, para que un documento electrónico tenga la naturaleza de documento público o de documento administrativo deberá cumplirse, respectivamente, con lo dispuesto en las letras a o b del apartado siguiente y, en su caso, en la normativa específica aplicable.

6. El documento electrónico será soporte de:

- a. Documentos públicos, por estar firmados electrónicamente por funcionarios que tengan legalmente atribuida la facultad de dar fe pública, judicial, notarial o administrativa, siempre que actúen en el ámbito de sus competencias con los requisitos exigidos por la ley en cada caso.
- b. Documentos expedidos y firmados electrónicamente por funcionarios o empleados públicos en el ejercicio de sus funciones públicas, conforme a su legislación específica.
- c. Documentos privados.

7. Los documentos a que se refiere el apartado anterior tendrán el valor y la eficacia jurídica que corresponda a su respectiva naturaleza, de conformidad con la legislación que les resulte aplicable.

8. El soporte en que se hallen los datos firmados electrónicamente será admisible como prueba documental en juicio. Si se impugnare la autenticidad de la firma electrónica reconocida con la que se hayan firmado los datos incorporados al documento electrónico se procederá a comprobar que se trata de una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, que cumple todos los requisitos y condiciones establecidos en esta Ley para este tipo de certificados, así como que la firma se ha generado mediante un dispositivo seguro de creación de firma electrónica.

La carga de realizar las citadas comprobaciones corresponderá a quien haya presentado el documento electrónico firmado con firma electrónica reconocida. Si dichas comprobaciones obtienen un resultado positivo, se presumirá la autenticidad de la firma electrónica reconocida con la que se haya firmado dicho documento electrónico siendo las costas, gastos y derechos que origine la comprobación exclusivamente a cargo de quien hubiese formulado la impugnación. Si, a juicio del tribunal, la impugnación hubiese sido temeraria, podrá imponerle, además, una multa de 120 a 600 euros.

Si se impugna la autenticidad de la firma electrónica avanzada, con la que se hayan firmado los datos incorporados al documento electrónico, se estará a lo establecido en el apartado 2 del artículo 326 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

9. No se negarán efectos jurídicos a una firma electrónica que no reúna los requisitos de firma electrónica reconocida en relación a los datos a los que esté asociada por el mero hecho de presentarse en forma electrónica.

10. A los efectos de lo dispuesto en este artículo, cuando una firma electrónica se utilice conforme a las condiciones acordadas por las partes para relacionarse entre sí, se tendrá en cuenta lo estipulado entre ellas.

La firma electrónica pretende ser el instrumento que permita garantizar la seguridad en las comunicaciones telemáticas, aportando a los medios de comunicación empleados, autenticidad que es fundamental acreditar la identidad de las partes y la identidad de los mensajes en el sentido que no ha sido alterada desde el momento en el que ha sido transmitida, en este mismo sentido el Tribunal Supremo,³¹⁶ ha venido a corroborar la validez probatoria del documento firmado electrónicamente, en los siguientes términos: *“Pero la firma autógrafa no es la única manera de signar, pues hay otros mecanismos que, sin ser firma autógrafa, constituyen trazados gráficos, que asimismo conceden autoría y obligan. Así, las claves, los códigos, los signos y, en casos, los sellos con firmas en el sentido indicado. Y, por otra parte, la firma es un elemento muy importante del documento, pero, a veces, no esencial, en cuanto existen documentos sin firma que tienen valor probatorio, como son los asientos, registros, papeles domésticos y libros de los comerciantes. En consecuencia, aunque, al igual que en el caso de los documentos comunes, puede haber documentos electrónicos sin firma, el documento electrónico y, en especial, el documento electrónico con función de giro mercantil es firmable, en el sentido de que el requisito de la firma autógrafa o equivalente puede ser sustituido, por el lado de la criptografía, por medio de cifras, signos, códigos, barras, claves u otros atributos alfa-numéricos que permitan asegurar la procedencia y veracidad de su autoría y la autenticidad de su contenido. Por lo tanto, si se dan todas las circunstancias necesarias para acreditar la autenticidad de los ficheros electrónicos o del contenido de los discos de los ordenadores o procesadores y se garantiza, con las pruebas periciales en su caso necesarias, la veracidad de lo documentado y la autoría de la firma electrónica utilizada, el documento mercantil en soporte informático, con función de giro, debe gozar (...) de plena virtualidad jurídica operativa.”* Al efecto la jurisprudencia del tribunal supremo a determinado en una Sentencia de 1981,³¹⁷ en este sentido lo siguiente: *“si bien es cierto que tradicionalmente el concepto de documento se ha venido identificando como un <escrito>, o sea, como un objeto o*

³¹⁶ Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil), de 30 de noviembre de 1981 (RG 1981/4680). Del Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2) de 3 de noviembre de 1997 (RG 1997/8251)

³¹⁷ Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil), de 30 de noviembre de 1981 (RG 1981/4680).

instrumento en el que queda plasmado un hecho que se exterioriza mediante signos materiales y permanentes del lenguaje, y que la inmensa mayoría de los documentos que se aportan a un proceso son <escritos>, ello no es óbice para que existan en la actualidad otros objetos que, sin tener esa condición, puedan hacer prueba fidedigna como aquéllos y que, por analogía, puedan equipararse a los mismos". Más recientemente, otra Sentencia de 1997,³¹⁸ se refiere ya de forma expresa a otros medios de prueba que contienen mensajes sin utilizar el papel y alude a los mismos de esta manera: *"que se acredite mediante el contenido de una prueba incorporada a los autos y que sea de naturaleza inequívocamente documental o sea que conste sobre un soporte material, que tradicionalmente era un escrito y ahora puede incluir también un vídeo, un film, un diskette u otro documento informático, cuya resultancia sea relevante y trascendente para el fallo de la sentencia."* En síntesis se trata de sustraer soluciones técnicas eficaces que permitan vincular a los sujetos con las declaraciones de voluntad que generen de tipo telemático. de esta forma el Real Decreto regula el arbitraje de consumo electrónico que permitirá que todas las actuaciones, incluidas las notificaciones, puedan realizarse por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales, este arbitraje innovador se sustanciara a través de la aplicación informática habilitada por el ministerio de sanidad y consumo y se incorporaran a ella las juntas arbitrales que se inscriban a este arbitraje, cuya utilización será difundida por las administraciones públicas en esta materia, además de lo anterior la norma contempla que en el arbitraje de consumo tradicional podrán utilizarse medios electrónicos, en las secuelas legales del procedimiento. Para concluir debemos destacar las bondades de someter los conflictos al arbitraje electrónico, *"de esta forma las organizaciones y asociaciones de consumidores tienen en la red un medio para proporcionar mayor rapidez a la resolución de controversias y poder proporcionar al usuario un instrumento que sea eficaz, al tiempo que cómodo, y que no le cuestione los problemas normales que llevan a abandonar una reclamación por las múltiples dificultades que, en las organizaciones modernas de convivencia se plantean en el momento de interponer la queja solicitar un*

³¹⁸ Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Penal), de 25 marzo de 1997 (RG 1997/1964)

asesoramiento.”³¹⁹, además de lo anterior podemos afirmar que la mayoría de las reclamaciones de los consumidores no es elevado y difícilmente como lo hemos reiterado acudirían a los tribunales de judiciales de ahí la conveniencia de sujetar al arbitraje electrónico los conflictos derivados del consumo aprovechando como una opción económica, rápida, flexible y sin complicaciones de carácter legal, solamente tenemos que generar la confianza y la eficacia de su funcionamiento y esto es responsabilidad de aquellos que administren este innovador procedimiento on-line, de tal forma se concluye que “ La confianza en la Red se mide en términos de seguridad: solo si el consumidor conoce el medio y como funciona podrá valorar las ventajas que el comercio electrónico le aporta frente al tradicional ”³²⁰

4.2.24 Arbitraje de consumo colectivo.

El artículo 56 refiere la figura del arbitraje de consumo colectivo tiene por objeto resolver en único procedimiento arbitral de consumo los conflictos originados cuando por la misma causa, una empresa o proveedor, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de estos. A este apartado se insiste que debe de existir el consentimiento del empresario para iniciar el procedimiento arbitral colectivo y en caso de aceptación, se efectuara un llamamiento a los consumidores afectados para que hagan valer sus legítimos derechos e intereses individuales en este procedimiento arbitral, mediante la publicación en el diario oficial que corresponda al ámbito territorial del conflicto, previo el exhorto de la Junta Arbitral de consumo de exhortar a las partes para que propongan alguna alternativa de solución que satisfagan total o parcialmente las pretensiones de los reclamantes colectivos.

³¹⁹ DAVARA RODRIGUEZ; M.A. *Manual de derechos informáticos*, Ed. Aranzadi, 7ª, edición, Pamplona, España. Año 2005, pág. 422.

³²⁰ <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n11-barral/n11-barral-esp> Fecha de visita 15 de Febrero de 2012

No obstante lo anterior, el Arbitraje de Consumo Colectivo podría tener algunos inconvenientes, como aquella resolución o laudo que emita el tribunal Arbitral y que vaya en contra de los intereses personales del usuario o consumidor, por ejemplo que la asociación de los consumidores o quien lo representa no haya conducido correctamente el procedimiento arbitral en cualquiera de las etapas, en fin situaciones de forma, fondo e incluso decisiones que se hayan tomado que no estuvo de acuerdo, pero que se encuentra sometido al sistema arbitral.

4.2.25 La anulación del laudo arbitral de consumo.

La Ley 60/2003, de 23 de diciembre,³²¹ señala las causas por la cual un laudo arbitral puede ser impugnado en la vía judicial, lo que se pretende con esta acción es dejar sin efecto la resolución definitiva emitida por el tribunal arbitral, ya sea en forma total o

³²¹ En el Título VII que refiere la Anulación y de la Revisión del laudo, señala en su Artículo 40, sobre la acción de anulación del laudo, *Contra un laudo definitivo podrá ejercitarse la acción de anulación en los términos previstos en este título, así mismo en Artículo 41, señala los motivos de anulación que son:*

1. El laudo sólo podrá ser anulado cuando la parte que solicita la anulación alegue y pruebe:
 - a. Que el convenio arbitral no existe o no es válido.
 - b. Que no ha sido debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
 - c. Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.
 - d. Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta Ley.
 - e. Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
 - f. Que el laudo es contrario al orden público.
2. Los motivos contenidos en los párrafos b, e y f del apartado anterior podrán ser apreciados por el tribunal que conozca de la acción de anulación de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal en relación con los intereses cuya defensa le está legalmente atribuida.
3. En los casos previstos en los párrafos c y e del apartado 1, la anulación afectará sólo a los pronunciamientos del laudo sobre cuestiones no sometidas a decisión de los árbitros o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás.
4. La acción de anulación del laudo habrá de ejercitarse dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, desde la notificación de la resolución sobre esta solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla.

parcial, de acuerdo a lo que menciona Lorca Navarrete³²² *“cuando se solicite la anulación del laudo no se ha de pretender corregir las deficiencias en la decisión de los árbitros ni interferir en los procesos de elaboración, creando dificultades al móvil de paz que preside el arbitraje, desnaturalizándolo de sus características esenciales de sencillez y confianza en el mismo, puede de lo contrario significaría un total examen del fondo del asunto, que la naturaleza del recurso no consiente,”* así mismo en este sentido, *“El tribunal debe limitarse a dejar sin efecto el laudo, o lo que constituye exceso en él, pero sin posibilidad de corregir sus deficiencias u omisiones o hacer pronunciamientos de fondo, constatada la causa de nulidad del laudo, este debe ser anulado total o parcialmente judicium res-cindens), pero sin que esta anulación lleve consigo un nuevo enjuiciamiento sobre la cuestión litigiosa que había sido decidida por el laudo anulado (judicium rescissorium),”*³²³ de tal forma que la interposición de la nulidad del laudo, como lo establece la exposición de motivos de la ley, es garantizar que el nacimiento, desarrollo y conclusión del procedimiento arbitral se ajusten a lo establecido en la ley, sus efectos son principalmente dejarlo sin efecto al haber concurrido la causas graves que refiere el artículo 41 de la ley 60/2003, a que me he referido, además sin que el Tribunal pueda sustituir o suplir al árbitro en la resolución del tema de fondo planteado, es decir, cuestionar el acierto o desacierto de los árbitros, en lo que es precisamente su función, de tal forma la admisión de cualquier otra forzaría la cosa juzgada que la ley otorga al laudo, los Tribunales no deben entrar a examinar, ni a evaluar las apreciaciones del árbitro y el cauce sustantivo por el que llega a su decisión, sino que la revisión judicial ha de quedar circunscrita a la comprobación de la jurisdicción, del respeto a los principios materiales de la jurisdicción, del procedimiento arbitral y de la no extralimitación del árbitro, sin que pueda entrarse a debatir de nuevo el fondo sometido a compromiso arbitral debiendo rechazarse por la instancia judicial aquellas causas que no se encuentren encuadradas en el artículo 41 de la ley general, de esta forma podemos relacionar la sentencia pronunciada por el Supremo Tribunal,³²⁴ en la que señala *“Causas*

³²² Op. Cit. Numeral 42, pág.99.

³²³ REVILLA GONZÁLEZ, J. *Estudio sobre consumo, Los Métodos Alternativos de resolución de conflictos en Materia de Consumo. Las Relaciones Transfronterizas. Estudios sobre Consumo. No. 35, España. Año 1995, pág. 48*

³²⁴ Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 4 de Octubre de 1993, (RTC 1993\288).

de anulación: «*numerus clausus*». El laudo sólo es anulable por los motivos expuestos en el artículo 45 de la Ley de arbitraje. El presente recurso de anulación tiene un claro defecto en su planteamiento, pues pretende reproducir la polémica de fondo que se planteó ante el árbitro y eso está sustraído al conocimiento del Tribunal. El Tribunal Constitucional (Sentencia 288/1993, de 4 octubre [RTC 1993\288]) ha advertido que las causas de anulación prevista en la Ley de Arbitraje son «*numerus clausus*», de modo que la admisión de cualquier otra forzaría la cosa juzgada que la ley otorga al laudo, debiendo rechazarse por la Audiencia Provincial no sólo las que no estén expresamente previstas en el art. 45 de la Ley 36/1988, sino también aquellas alegaciones con las que se pretenda forzar el ámbito del recurso recurriendo a conceptos generales como el orden público o el derecho a la tutela (PTC 299/1992, de 20 mayo y 31/1992, de 4 mayo). El control jurisdiccional en qué consiste el recurso de anulación se concreta a la actuación de los árbitros «*in procedendo*» y no a revisar la aplicación del derecho sustantivo por los árbitros, sobre todo cuando el arbitraje, como en este caso, lo fuere de equidad. La recurrente ha querido convertir, sin embargo, este procedimiento en una segunda instancia, cuando en el mismo no es posible revisar la controversia de fondo sino tan sólo la validez del laudo. El Tribunal Constitucional (STC 15 abril 1986 [RTC 1986\43]) ha precisado qué debe entenderse por laudo contrario al orden público, como aquel que conculque los derechos y libertades fundamentales reconocidas en el capítulo II del título I de la Constitución. No es eso lo que se plantea en este recurso, sino el que por qué no se anuló el contrato objeto de controversia en atención a su duración, al considerar el árbitro que existía acuerdo entre los contratantes en que su duración no podría exceder de 10 años, y por las desigualdades en los precios ofertados a los clientes, al estimar aquél que las situaciones analizadas eran también diferentes. No puede este Tribunal entrar al análisis del razonado juicio emitido por el árbitro y el hecho de que la recurrente tan sólo pretenda esto (reafirmandose en ello en el acto de la vista, con su alusión a una posible cuestión prejudicial comunitaria, con lo que su desorientación en cuanto al ámbito del recurso de anulación de un laudo arbitral es patente), es causa suficiente para desestimar su pretensión.” En esta circunstancias Por lo

tanto, *“si un laudo arbitral fuese anulado por motivos distintos a los legalmente previstos, se estaría desconociendo por el órgano jurisdiccional el efecto de cosa juzgada que nuestro ordenamiento otorga a las sentencias arbitrales, vulnerando el principio de inmodificabilidad de las decisiones judiciales firmes que les es de aplicación, y, en última instancia, desconociendo la tutela judicial efectiva del beneficiado por él.”*³²⁵ Con todo lo anterior en la práctica, los litigantes aprovechan las instancias legales que otorga la Ley, para sustraerse de los laudos, invocando causales de anulación improcedentes, que al fin de cuentas los Tribunales han respetado las decisiones de los árbitros, pero que estas acciones únicamente rompen con la finalidad del arbitraje de consumo, que es la rapidez de solución al conflicto.

³²⁵ Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 4 de octubre de 1993(RJ 288/1993).

CAPÍTULO 5

5.1 LA EXPERIENCIA ESPAÑOLA EN EL ARBITRAJE DE CONSUMO.

El consumo se ha constituido como el conjunto de necesidades y deseos que orientan el comportamiento de los individuos e implica la disposición de bienes y servicios, convirtiéndose en el objeto mismo en una actividad que proporciona la satisfacción de haber alcanzado el nivel y estilo de vida deseado. El consumo es algo natural. Consumimos antes de nacer, desde el vientre materno, hasta el día que morimos, es parte de la vida, consumir no sólo es natural para nosotros los humanos, el consumo es parte de los procesos naturales de sostenimiento y reproducción de la vida. “Todos los seres vivos consumimos y producimos. El consumir es una parte del proceso de intercambio de los seres vivos con el ambiente inmediato y mediato”³²⁶, de esta forma, el consumo como cultura es un fenómeno que alcanza a todas las facetas de la sociedad, desde los ámbitos más personales íntimos a la organización política y, por supuesto, a la del sistema productivo, aumentando los riesgos en potencia para los consumidores y usuarios, “que se ven lesionado en sus derechos subjetivos puede exigir la plena satisfacción o resarcimiento de sus intereses, no sólo a través del acceso directo a la justicia estatal sino también acudiendo a los mecanismos extrajudiciales o alternativos de solución de conflictos, como son el arbitraje y la mediación u otros sistemas alternativos equivalentes con base en la autonomía de la voluntad,”³²⁷ ante el incumplimiento de lo ofrecido, abusos a lo deseado o simplemente no se cumple las expectativas esperadas, corresponde al gobierno y a la sociedad en general la vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa para la protección de sus legítimos intereses”³²⁸, luego entonces surge el

³²⁶ LARA GONZÁLEZ, José David. “Consumo y consumismo. Algunos elementos traza sobre estudiantes universitarios en México”. *Nómadas revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, Modernidad líquida. Fondo de Cultura Económica. Argentina. Año 2009 pág. 1.

³²⁷ SALCEDO VERDUGA, Ernesto. “La Tutela Judicial Constitucional Y El Arbitraje” *Revista Jurídica* Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas. Guayaquil, Ecuador numero 19, año 2005, pág. 2

³²⁸ La estructura de consumo en España. Un marco de interpretación del gasto en consumo privado en España. Instituto Nacional Del Consumo, pág. 33.

sistema nacional de consumo³²⁹ que se tiene entre otras funciones, el arbitraje, como un ente de sometimiento voluntario, extrajudicial. Gratuito, vinculante imparcial, dinámico y gratuito que dirime y resuelve las diferencias en los conflictos que se presenten entre el consumidor, usuario y el empresario.

La regulación normativa del sistema arbitral de consumo, se encuentra consagrada en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como también del Real Decreto 231/2008,³³⁰ de 15 de febrero, e indudablemente vinculado con el artículo 51 de la Constitución, en cuanto a protección de los consumidores mediante procedimientos eficaces, seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, como a la demanda social de la creación de mecanismos sencillos, económicos y rápidos para la solución de las reclamaciones de los consumidores, usuarios y empresarios. La implantación de este mecanismo de resolución del conflicto obedece, además de razones de carácter normativo, de por sí ya suficientemente importante, a otras de carácter práctico por la demanda social cada vez más generalizada de los consumidores para resarcirse de posibles daños económicos en su perjuicio por parte del sector empresarial de acuerdo a las necesidades sociales plasmadas con anterioridad.

³²⁹ <http://www.consumo-inc.gob.es> 02 de Julio 2012. El Instituto Nacional del Consumo es el organismo de la Administración General del Estado que, en desarrollo del artículo 51 de la Constitución y del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ejerce las funciones de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios. Los antecedentes del Instituto Nacional del Consumo los encontramos en el año 1965 con la creación del Gabinete de Orientación al Consumo, dependiente de la Comisaría General de Abastecimientos y Transportes. En el año 1975 se crea el Instituto Nacional del Consumo por Decreto 2950/1975, de 7 de noviembre. En 1977, por Decreto 3162/1977, de 11 de noviembre, el Instituto Nacional del Consumo se transforma en Organismo Autónomo. En 1981, el INC se adscribe al nuevo Ministerio de Sanidad y Consumo; desde entonces y hasta hoy, el Instituto siempre ha estado integrado en el Departamento de Sanidad.

³³⁰ Norma básica de referencia que regula el llamado procedimiento arbitral de consumo, que sin formalidades especiales y a partir de la voluntariedad del sometimiento, atiende y resuelve con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios ante órganos arbitrales 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.

5.2 ANTECEDENTE HISTÓRICO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

En fecha 20 de mayo de 1986 dio comienzo la experiencia piloto, de la institución arbitral de consumo como instrumento de solución de la problemática de los consumidores y usuarios españoles, antes de su implantación general y su regulación legal, para conocer así las necesidades reales de su funcionamiento y evaluar la aceptación entre consumidores y empresarios o comerciantes. En aquella época la experiencia piloto inició en siete ayuntamientos: Madrid como gran capital, Valladolid, capital de tipo medio, Huelva, como provincia pequeña, Badalona y Sestao, como dos poblaciones industriales, donde ya funcionaban las oficinas municipales de información al consumidor, lo que ya implicaba alguna experiencia en las labores de mediación, y donde las asociaciones de consumidores eran activas. Posteriormente se constituyeron otras en Murcia y Albacete (1986), Zaragoza (1987), Valencia, Bajo Guadaletín, Vigo, Alcázar de San Juna, Langreo, Castellón y Alicante (1988), Leganés, Asturias y La Rioja (1989), *“se consideró que la experiencia de las juntas arbitrales de consumo debía localizarse en los ayuntamientos, al ser las instituciones más próximas al ciudadano, y además ya venían ofreciendo servicios de información, asesoramiento, y sobre todo de mediación, a través de las oficinas municipales de información del consumidor (OMIC).*

Para la selección de ayuntamientos se tuvo en cuenta los siguientes factores:

- *Petición del municipio para la realización de la experiencia.*
- *Tamaño de población.*
- *Disponer de OMIC con funcionamiento mínimo de dos años.*
- *Ser sede de asociaciones de consumidores y empresariales.*
- *Disponer de personal especializado en materia de consumo.*
- *De los municipios seleccionados de acuerdo con las condiciones anteriores, se eligieron aquellos que presentaban un baremo más satisfactorio en relación a:*
- *Número de habitantes y reclamaciones atendidas.*

- *Número de habitantes y mediaciones realizadas*³³¹.

Resultando de esta experiencia piloto opiniones muy dispares pues para algunos como Rosa María Gutiérrez Sanz comentó, *“en general la experiencia tuvo buena aceptación por los distintos agentes sociales y económicos, así como de un reconocimiento de su eficacia por el estamento judicial. Esta conclusión traducida a números en cuanto al período comprendido entre 1986 y mayo de 1993, es la siguiente:*

<i>Juntas arbitrales constituidas</i>	26
<i>Municipales</i>	18
<i>De mancomunidad</i>	1
<i>Provinciales</i>	1
<i>Automáticas</i>	6
<i>Solicitudes de arbitraje</i>	13.020
<i>Admitidas a trámite</i>	12.592. (96.7%)
<i>Resueltas</i>	5.723. (45.4%)
<i>Archivadas</i>	3.769 (30%)
<i>En trámite de solución</i>	3.100 (24.6%)
<i>Tiempo medio de solución</i>	De 1 a 3 meses
<i>Coste medio de peritajes</i>	9.000ptas
<i>Cuantía medio de litigio</i>	50.000ptas
<i>Entidades adheridas al sistema</i>	80.372

³³¹ BRAÑA PINO, César. *El acceso de los consumidores a la justicia: una introducción al seminario*, Revista Estudios sobre consumo, número 13, España. Año 1988, pag.21 y 22.

Asociación de consumidores	72
Sectores empresariales	300
Empresas	80.000

Tabla 1. Estadísticas de Experiencia Piloto en Arbitraje de Consumo en España

Las anteriores estadísticas que proporciona en su estudio Gutiérrez Sanz, fue sustraída de la publicación realizada por El Ministerio de Sanidad y Consumo (*Instituto Nacional de Consumo*) en 1993,³³² Por su parte Ignacio Carlo Quintana menciona que “el número de solicitudes presentadas ante las juntas arbitrales de consumo durante los años 1987 a 1994 fue 24.234, de las cuales se admitieron 22.956 y se rechazaron 1.278 al tratarse de cuestiones que no eran objeto de sometimiento al arbitraje de consumo. Ahora bien, 4.874 solicitudes fueron archivadas al no existir aceptación de sometimiento a arbitraje por parte de la instancia reclamada; por último, debido al fenómeno que en algún otro lugar se ha calificado de huida del arbitraje de consumo..., la situación actual, por tanto no es buena. Y el dato interesa resaltarlo por si a los catorce años de vigencia de la LGDCU y a los once años de iniciarse la experiencia piloto en esta materia las reclamaciones fundadas de los consumidores no han permitido a estos obtener la reparación del daño ni la indemnización de los perjuicios sufridos, habrá que concluir que poco se ha mejorado en nuestro país con respecto a la situación anterior al año 1984”.³³³ De la información proporcionada en sus estudios por ambos autores se puede apreciar que no existe coincidencia en sus expresiones pues la óptica del funcionamiento piloto del arbitraje de consumo en esa época es diferente, aunque no proporcionen ni demuestren alguna dinámica de medir su funcionamiento como podría ser algunas encuestas a consumidores o empresarios respecto a la satisfacción o insatisfacción del sistema. De todas formas se

³³² GUTIERREZ SANZ, María Rosa, *Las juntas arbitrales de consumo, capítulo IV, El sistema arbitral de consumo*, Ed. Aranzadi, Pamplona, España. Año 1997, pág. 80.

³³³ CARLO QUINTANA, Ignacio, *El acceso a los consumidores como justicia como problema*, El sistema arbitral de consumo, Pamplona, España. Año 1997, pág. 23.

valora el esfuerzo del gobierno en la implantación de las juntas arbitrales de consumo que tenían como objetivo culturizar el sistema en la sociedad y el compromiso de los operadores para su funcionamiento, aunado de dirimir las controversias entre los empresarios y los consumidores y usuarios en una forma transparente, imparcial, dinámica y gratuita, pues el hecho de no intentar la búsqueda de soluciones al no accionar el sistema los consumidores estarían en total estado de indefensión en un reclamo en sus operaciones comerciales y no hubiera tenido otra opción que intentar la vía judicial para ejercer sus derechos, y que en muchas ocasiones pudiera haberse desactivado el ejercicio de sus derechos por los altos costos, tiempo y la incertidumbre jurídica de encontrarse en un ambiente al que no estaba acostumbrado.

Es importante señalar que en aquella época se tenía como fundamento del marco regulatorio un reglamento administrado por las juntas arbitrales de consumo que tenían poder decisorios y eran quien emitían el laudo, funcionaban con un reglamento provisional en el que contemplaba el nombramiento de vocales y presidente; los dos primeros por los sectores empresariales y asociaciones de consumidores, respectivamente, y el presidente por la Administración pública competente, pero siempre respetando los principios básicos procedimentales y formales, para salvaguardar el principio de seguridad jurídica, señalados en la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios³³⁴ y la Ley 36/1988, de Arbitraje³³⁵, que se encontraron vigentes en su época de actuación. Ahora bien, el 3 de mayo de 1993, es aprobado el Real Decreto 636/1993,³³⁶ por el que se regula el sistema arbitral de Consumo, estableciendo la creación de Juntas Arbitrales de Consumo y el procedimiento a seguir para la resolución de los conflictos en las relaciones de consumo, y ahora en este nuevo siglo es aprobado el

³³⁴ BOE número 175 y 176, de 24 de julio de 1984. A este respecto la vigencia actual de los derechos del consumo está contemplado en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, publicado en el BOE núm. 287 de 30 de noviembre de 2007.

³³⁵ BOE núm. 293, de 7 de diciembre de 1988. Esta ley ha sido derogada por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, publicada en el BOE núm. 309, de 26-12-2003

³³⁶ BOE núm. 121, de 21 de Mayo de 1993

nuevo real Decreto 230/2008,³³⁷ por el que se regula el sistema arbitral de consumo, dejando sin efecto al anterior decreto. En esa tesitura y conforme a los avances en el sistema y al compromiso de la sociedad y del gobierno se ha obtenido los siguientes resultados.

Ahora bien de acuerdo a la última información obtenida por el Instituto Nacional de Consumo³³⁸, del periodo 1994 al 2007 arroja lo siguiente:

AÑO	NÚMERO DE SOLICITUDES	INCREMENTO ABSOLUTO	INCREMENTO %
1994	5.838	462	8,59
1995	10.389	4.551	77,95
1996	9.482	-907	-8,73
1997	12.473	2.991	31,54
1998	17.676	5.203	41,71
1999	24.195	6.519	36,88
2000	26.543	2.348	9,7
2001	34.183	7.640	28,78
2002	42.119	7.936	23,22
2003	58.504	16.385	38,9
2004	65.577	4.608	7,88
2005	52.333	-13.244	-0,2019
2006	56.476	4.143	7,92%
2007	57.885	1.409	2,49

Tabla 2. Evolución del Número de Solicitudes de Arbitraje (1994-2007)

³³⁷ BOE número 48 de 25 de Febrero de 2008

³³⁸ <http://www.consumo-inc.gob.es/arbitraje/docs/memarb072.pdf> fecha 12 de abril de 2012. 2007 (El Instituto Nacional de Consumo no ha publicado las memorias posterior a esta fecha, fue imposible su indagatoria no obstante fue una búsqueda intensa con el objeto de actualizar la información)

Comparando las solicitudes presentadas durante 15 años, se puede tener una visión clara e importante en base al gráfico respecto al comportamiento en las solicitudes al sometimiento al arbitraje de consumo, por lo regular siempre es en ascenso; a diferencia que en los años 1996 y 2005 se tuvo un ligero descenso, pero el análisis general arroja una buena imagen, sobre todo de confiabilidad a las instituciones que administran y resuelven el sistema.

5.3 JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO.

Las juntas arbitrales de consumo³³⁹ es el órgano administrativo que gestiona y resuelve las solicitudes de arbitraje formuladas por los consumidores, frente a las empresas reclamadas que hayan realizado una oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, o se sometan de manera singular para la resolución de un determinado asunto. Las Juntas Arbitrales de Consumo desempeñan, entre otras, las siguientes funciones:

- Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores y sus respectivas organizaciones.
- Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, así como gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas y profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.
- Dar publicidad de las empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión.
- Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante ella.

³³⁹ BOE número 48. Op.cit numeral 336. Artículo 5. Juntas Arbitrales de Consumo. Las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros. Son Juntas Arbitrales de Consumo: la adscrita al Instituto Nacional del Consumo, así como las Juntas Arbitrales territoriales constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el Instituto Nacional del Consumo, en el que podrá preverse la constitución de delegaciones de la Junta Arbitral territorial, ya sean territoriales o sectoriales.

- Poner a disposición de los consumidores y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, así como de ofertas públicas de adhesión.³⁴⁰
- Las Juntas Arbitrales están compuestas por un presidente y un secretario. Tramitan las solicitudes de arbitraje y las adhesiones de los empresarios. 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 suscritas a través del Instituto Nacional del Consumo, con las correspondientes Administraciones Públicas, en el que podrá preverse la constitución de delegaciones de la junta arbitral territorial, ya sean territoriales o sectoriales, quedando claro que lo que se busca con esta redistribución de competencias es el acercamiento del sistema a la comunidad bajo los siguientes lineamientos y ópticas.
- Que en el lugar del conflicto exista una junta arbitral para evitar costos y tiempo a las partes contendientes.
- Enfocar los esfuerzos a una cultura mediadora, conciliadora o arbitral a los conflictuados en las relaciones del consumo.
- Evitar a las partes el desgaste emocional de enfrentar un conflicto jurisdiccional.
- La confianza de la sociedad consumidora hacia la administración y de los involucrados en el sistema, convenciéndolos con los resultados que el sistema

³⁴⁰ Ídem numeral 11. Artículo 6. Además también tiene entre sus funciones.

Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Junta Arbitral de Consumo. Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial. Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral 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. Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales. Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales a través de las aplicaciones informáticas correspondientes y, en su defecto, manualmente. Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales, cuando lo acuerde el órgano arbitral que conozca del conflicto o el presidente de la Junta Arbitral, a solicitud de las partes antes de la designación del órgano arbitral. Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo. Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores. Gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público. Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. En general, cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo.

arbitral de consumo es la vía idónea para resolver los conflictos, conforme a la imparcialidad y neutralidad en que actúan.

Ahora bien la competencia es exclusiva del Gobierno de la Nación para establecer el Sistema Arbitral de Consumo y crear los correspondientes Órganos arbitrales, a este respecto tenemos un pronunciamiento por el Tribunal Constitucional³⁴¹ que señala el establecimiento de un sistema de arbitraje en materia procesal y por lo tanto título competencial del estado, abundando a lo anterior se ha pronunciado el Tribunal Constitucional señalando que, el "establecimiento de un sistema de arbitraje es materia atribuida a la competencia del Estado por los títulos competenciales de los artículos 149.1.5 y 6 de la Constitución Española,³⁴² 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 un procedimiento heterocompositivo es materia de la legislación procesal civil, relacionada, en cuanto a los efectos del laudo arbitral al sistema de recursos, con la Administración de Justicia.

Por otra parte para su instalación y apertura de la Junta Arbitral de Consumo, se prevé que reúna los siguientes requisitos:

- Que atienda a poblaciones superiores a los 100.000 habitantes o sean capitales de provincia.
- Que dispongan de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) con una antigüedad al menos de dos años.
- Que exista una petición expresa por parte de la Administración Local.

³⁴¹ Sentencia del Tribunal Constitucional 15/1989, de fecha 26 de enero.

³⁴² En el Capítulo Tercero de las Comunidades Autónomas señala, en el artículo 149, que El Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias. Y refiere la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.

- La existencia de Asociaciones de Consumidores y sectores empresariales organizados.
- La sede de la junta arbitral deberá estar ubicada en un lugar adecuado para su uso y de fácil acceso para los solicitantes del servicio.
- Disponer de los recursos materiales y humanos para su funcionamiento.
- Una misma provincia no deberán tener más de una junta arbitral, a no ser que el elevado número de habitantes de ésta lo justificara.
- Instalada y autorizada la junta arbitral de consumo deberá realizar una campaña de difusión del arbitraje de consumo en su ámbito territorial, en un plazo máximo de seis meses desde su creación.
- Comprometerse a ajustar su actuación en el seguimiento de los procedimientos a las instrucciones y criterios normativos que emita el Instituto Nacional del Consumo en definitiva todos en estos anteriores requisitos tienen como finalidad asegurar un adecuado funcionamiento del sistema arbitral de consumo y eficientar sus actividades.

Con todo lo anterior, es importante mencionar las 71 Juntas Arbitrales de Consumo que existen en las comunidades de España³⁴³, será competente aquella a la que para ambas partes, de común acuerdo, sometan la resolución del conflicto, si no existe un acuerdo expreso de las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor. En este caso, cuando existan varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial, no obstante, si existe una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquella por la que optó el consumidor. Considerando las Memorias anuales referidas del Instituto Nacional de Consumo sobre el sistema arbitral de consumo, una prueba de esta eficacia general del sistema viene constituida

³⁴³ En el territorio español, se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

por la totalidad de solicitudes resueltas desde 2003 a 2007³⁴⁴ con respecto a las presentadas, pudiendo tenerse una visión general de ascenso en ambas que ha hecho posible una adaptación del sistema. Al efecto y con el objeto de ubicar las distintas juntas arbitrales procedemos a mencionarlas conforme a su territorio:

JUNTAS ARBITRALES AUTONÓMICAS	
ANDALUCÍA	CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
ARAGÓN	COMUNIDAD DE MADRID
ASTURIAS	EXTREMADURA
BALEARES	GALICIA
CANARIAS	LA RIOJA
CANTABRIA	MURCIA
CASTILLA-LA MANCHA	NAVARRA
CASTILLA-LEÓN	PAÍS VASCO
CATALUÑA	VALENCIA
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	

Tabla 3. Juntas Arbitrales Autonómicas

³⁴⁴ Ver las pág. 10 y 11 de la Memoria de 2007 (El Instituto Nacional de Consumo no ha publicado las memorias posterior a esta fecha, fue imposible su indagatoria no obstante fue una búsqueda intensa con el objeto de actualizar la información) <http://www.consumo-inc.gob.es>

JUNTAS ARBITRALES PROVINCIALES
JUNTA ARBITRAL
ALICANTE
ALMERÍA
CÁDIZ
CASTELLÓN
CÓRDOBA
GRANADA
HUELVA
JAÉN
MÁLAGA

Tabla 4. Juntas Arbitrales Provinciales

JUNTAS ARBITRALES MUNICIPALES	
JUNTA ARBITRAL	
ALCALÁ DE HENARES	L'HOPITALET DE LLOBREGAT
ALCOBENDAS	LLEIDA
ALMERÍA	MADRID
ÁVILA	MÁLAGA
AVILÉS	MAÓ
BADAJOS	MATARÓ
BADALONA	PALENCIA
BARCELONA	SABADELL
BURGOS	SALAMANCA
CÁDIZ	SAN FERNANDO
CÓRDOBA	SEGOVIA
EL EJIDO	SEVILLA
GETAFE	SORIA
GIJÓN	TERRASA
GRANADA	VALLADOLID
HUELVA	VILAFRANCA DEL Penedés
JAÉN	VITORIA
JEREZ DE LA FRONTERA	ZAMORA
LEÓN	ZARAGOZA

Tabla 5. Juntas Arbitrales Municipales

JUNTAS ARBITRALES DE MANCOMUNIDAD
JUNTA ARBITRAL
MANCOMUNIDAD DE CONSUMO HENARES- JARAMA
VALLE DEL NALÓN
ZONA NOROESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Tabla 6. Juntas Arbitrales de Mancomunidad

5.4 OFERTA PÚBLICA EMPRESARIAL

Otro sujeto que no debemos de olvidar en los procesos arbitrales y que también es la parte medular en el arbitraje de consumo es el empresario; ya que sin su aceptación, nunca será posible el arbitraje, como lo hemos reiterado, la característica principal de este método alternativo es la voluntariedad de las partes para someter sus diferencias al procedimiento arbitral. Los empresarios o comerciantes pueden realizar Ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo,³⁴⁵ mediante la cual aceptan que las reclamaciones de los consumidores que se planteen como consecuencia de su actividad empresarial o profesional se resuelvan a través de este procedimiento extrajudicial y voluntario. Tiene carácter público y expresará si se opta por que el arbitraje se resuelva en derecho o en equidad, así como, en su caso, el plazo de validez de la oferta y si se acepta la mediación previa. En el supuesto de que no se señale la oferta se entenderá realizada en equidad, por tiempo indefinido y con aceptación de la mediación previa. “ La

³⁴⁵ BOE número 48 numeral 336. Artículo 25. *Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo*. Las empresas o profesionales podrán formular por escrito, por vía electrónica a través del procedimiento previsto en el capítulo V, sección 1.ª, o en cualquier otro soporte que permita tener constancia de la presentación y de su autenticidad, una oferta unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo que tendrá carácter público.

admisión de una Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo es de carácter voluntaria,” lo que es un buen indicio para avalar la calidad de sus productos y servicios que prestan”³⁴⁶ otorgándole el derecho al empresario o profesional a ostentar un distintivo oficial en todas sus comunicaciones e incorporándose al Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. El uso de este distintivo oficial el empresario o profesional³⁴⁷ es elemento adicional de calidad, que el empresario o profesional ofrece a los consumidores la posibilidad de resolver las reclamaciones a través de un procedimiento rápido, eficaz, gratuito y con fuerza ejecutiva. La empresa o comercio que se somete al Sistema Arbitral consigue atraer la confianza de sus clientes al garantizarles la rápida resolución de controversias en materia de consumo. Se trata de una publicidad positiva que garantiza credibilidad, a priori, el cumplimiento, por parte de los establecimientos, de la normativa prevista en materia de consumo,³⁴⁸ asimismo el uso distintivo es la consecuencia de la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo formulada por una empresa o profesional. El carácter público de esta oferta unilateral y voluntaria deriva de que su mera presentación supone que el convenio arbitral³⁴⁹ queda válidamente formalizado si coincide con el ámbito de la oferta de adhesión. Es

³⁴⁶ AMUTIO CASTAÑO Marisa y MATEU TORTOSA, Jorge. “Guía para consumidores del comercio electrónico” ediciones revista general de derecho del Instituto nacional de consumo, España. Año 2003, pág. 73.

³⁴⁷ BOE numero 48. Op.cit numeral 336. Artículo 28. *Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo*.1. 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 figura en el anexo I.

2. La resolución en la que se acuerde la admisión de una oferta pública de adhesión limitada, contendrá un pronunciamiento expreso sobre la procedencia de otorgar el distintivo previsto en el anexo II, en el que conste explícitamente y de forma clara, que se trata de una oferta limitada. En todo caso, atendiendo al contenido de la limitación el presidente de la Junta Arbitral podrá aceptar la oferta pública de adhesión limitada, negando el derecho a utilizar el distintivo oficial.

³⁴⁸ Es responsabilidad de las juntas arbitrales de consumo el ejercer pleno convencimiento de las bondades y atractivos de sumisión al sistema a los empresarios e incluso aquellos que confían en su propia imagen, pues lograrían perfeccionar los servicios de atención a sus clientes, otorgando una garantía adicional en el caso de alguna inconformidad.

³⁴⁹ BOE número 48. Op. Cit numeral 336 Artículo 24 señala en la fracción 2. Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema

Arbitral de Consumo, el convenio arbitral estará válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud, siempre que coincida con el ámbito de la oferta .asimismo se establece en la fracción

3. 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 aparezca del derecho a tal uso conforme a lo previsto en esta norma.

Por otra parte el convenio arbitral. Es el documento firmado por las partes manifestando la voluntad de resolver a través del sistema arbitral de consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica concreta

importante mencionar que “La validez del convenio arbitral por referencia puede ser discutida en contrato con consumidores en los que el contrato haga referencias a las condiciones generales de contratación, una de las cuales sea la sumisión a arbitraje”³⁵⁰, la propia ley indica que la validez e interpretación de un convenio arbitral contenido en un contrato de adhesión no negociado entre las partes se regirá por las normas aplicables a este tipo de contratos.³⁵¹ De tal forma que una vez que la oferta es aceptada por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente, dicho órgano otorga el distintivo oficial de establecimiento adherido al sistema arbitral de consumo, que la empresa o profesional podrán utilizar en sus comunicaciones y oferta comercial y publicitaria. Se utiliza también la expresión establecimiento adherido para aludir a la adhesión voluntaria por una empresa a un código de buenas prácticas. Se entiende por establecimiento adherido a un código de buenas prácticas aquel que ha obtenido la correspondiente autorización de adhesión al mismo por parte de la Administración de consumo competente, así como la concesión del distintivo de calidad Buenas Prácticas. Dicha adhesión implica el cumplimiento, por parte de las empresas, de los requisitos y compromisos de actuación contenidos en el código de buenas prácticas. Por otra parte se imputa que Constituye práctica comercial reputada desleal, por engañosa, la que afirme sin ser cierto que el empresario o profesional está adherido a un código de conducta, así como la exhibición de un sello de confianza o de calidad al margen del procedimiento

entre ambas. El convenio arbitral queda válidamente formalizado por la mera presentación por el consumidor de su solicitud de arbitraje en los dos supuestos siguientes:

Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo por parte del empresario, si la solicitud coincide con el ámbito de la oferta de adhesión y cuando la solicitud de arbitraje se presente durante el tiempo en el que la empresa o profesional utiliza el distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, aunque carezca legalmente del derecho a usarlo. El convenio arbitral deberá constar por escrito y podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente de las partes. En el caso de que no conste la existencia de convenio arbitral válido, una vez admitida la solicitud de arbitraje formulada por el consumidor, la Junta Arbitral de Consumo dará traslado al reclamado para su aceptación.

³⁵⁰ ZAMBRANA TEVAR, Nicolás. “El nuevo régimen español de arbitraje. Orígenes y perspectivas” Portal de revistas científicas y arbitradas de la UNAM, Boletín Mexicano de derecho comparado, nueva serie, año XXXIX, número 115, enero-abril, México. Año 2006, pág. 274

³⁵¹ BOE. Número 7 de fecha 08 de Enero 2000. El Artículo 54.2 de la ley LEC, señala en la fracción “2. No será válida la sumisión expresa contenida en contratos de adhesión, o que contengan condiciones generales impuestas por una de las partes, o que se hayan celebrado con consumidores o usuarios.”

administrativo en su contra, pueda resultar la pérdida del registro público, así como la pérdida del distintivo entre otras causales.³⁵²

La oferta pública de adhesión al Sistema arbitral de Consumo es única y deberá dirigirse a la Junta Arbitral que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa desarrolle principalmente su actividad, comercializando sus bienes o servicios. Lo anterior lo ubicamos de la siguiente manera:

- A la Junta arbitral nacional, si la actividad de la empresa que realiza la oferta pública de adhesión consiste en la comercialización de bienes y servicios en más de una Comunidad Autónoma
- A la Junta arbitral autonómica, si dicha actividad se desarrollará principalmente en su ámbito territorial.
- A la Junta arbitral provincial si la a empresa ejerciera su actividad comercial en diversos municipios de una provincia
- A la Junta arbitral municipal si su actividad se llevara a cabo en un solo municipio.

Si no hubieran sido constituidas Juntas Arbitrales en su ámbito provincial o municipal la oferta de adhesión se efectuará a la de inmediato ámbito territorial superior (por ejemplo, si no existiera municipal, se efectuaría la oferta de adhesión a la junta arbitral provincial y si no existiera ésta a la junta arbitral autonómica). Por lo que es importante graficar a modo de ejemplificar del año 2000 al 2006, el avance de incorporación al sistema a través de la oferta pública de sometimiento. (2007 (El Instituto Nacional de Consumo no ha

³⁵² BOE numero 48. Op.cit numeral 336 Artículo 30. *Retirada del distintivo de empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo.* 1. Se perderá el derecho al uso del distintivo de empresa adherida y, en su caso, se procederá a la baja en el registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo por las siguientes causas: a) Expiración del plazo para el que se realizó la oferta pública de adhesión o denuncia de dicha oferta, conforme a lo previsto en el artículo anterior. b) Utilización fraudulenta o engañosa del distintivo. c) Incumplimiento reiterado de los laudos d) Reiteradas infracciones calificadas como graves o muy graves en materia de protección al consumidor y usuario, sancionadas, con carácter firme, por las Administraciones públicas competentes. e) Realización de prácticas, constatadas por las Administraciones públicas competentes en materia de protección al consumidor y usuario, que lesionen gravemente los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios. 2. El presidente de la Junta Arbitral que hubiera concedido el distintivo oficial, previa audiencia de la empresa o profesional, dictará resolución motivada de retirada del distinto de adhesión y, en su caso, de baja en el registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de consumo. 3. La retirada del distintivo determinará la pérdida del derecho de las empresas y profesionales a su uso en cualquier actividad o comunicación.

publicado las memorias posterior a esta fecha, fue imposible su indagatoria no obstante fue infructuosa la búsqueda con el objeto de actualizar la información).

AÑO	ADHESIONES	INCREMENTO ABSOLUTO	INCREMENTO
2000	63.809	10.735	20,23
2001	72.498	8.689	13,62
2002	86.705	14.207	19,6
2003	102.049	15.344	17,7
2004	119.680	17.631	17,28
2005	124.918	5.238	4,4
2006	140.651	15.733	12,59

Tabla 7. Evolución de Incorporación a la Oferta Pública (2000-2006)

Cabe reseñar que cada vez son más las empresas adheridas a este sistema, una prueba más del auge, la confianza, transparencia e imparcialidad del sistema arbitral de consumo, que tras estos años de su utilización, han desaparecido buena parte de las reticencias mostradas inicialmente por el sector empresarial, al comprobar, que la mayor parte de las decisiones arbitrales se adoptan por unanimidad, con el apoyo de los tres sectores representados. Asimismo” Desde un punto de vista positivo pueden ofrecerse los siguientes estímulos para incentivar la suscripción de ofertas públicas de sometimiento:

- Potenciación del arbitraje electrónico. De la mano del arbitraje electrónico podrá venir la eliminación de barreras espaciales y temporales para la solución de conflictos en materia de consumo. Para ello no obstante deben ser analizadas tres cuestiones de índole procesal: a) la notificación electrónica; b) la práctica de la prueba; y c) Deslocalización del arbitraje electrónico.
- Firme incremento presupuestario. Cuestión previa e ineludible para apostar por el desarrollo del sistema arbitral de consumo es el firme incremento presupuestario

del mismo, dotándolo de medios suficientes para el desarrollo de sus fines de modo armónico a las expectativas del sector empresarial y consumidores.

- Establecimiento de beneficios fiscales para las empresas o profesionales que suscriban ofertas públicas de sometimiento al sistema arbitral de consumo.
- Ponderación positiva de la suscripción de ofertas públicas de sometimiento al sistema arbitral de consumo en el clausulado de pliegos de cláusulas particulares administrativas para la contratación pública.
- Desarrollo de campañas de difusión del sistema arbitral de consumo orientadas a lograr el conocimiento generalizado de su significado y funcionamiento.
- Suscripción de convenios (Ej. Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados, Asociaciones Empresariales, Asociaciones de Consumidores, centros públicos de asesoramiento...) para la promoción del sistema arbitral de consumo como cauce habitual de solución de conflictos entre consumidores y empresarios.
- Formación continuada de los árbitros y personal adscrito a las juntas arbitrales de consumo por parte de las Administraciones responsables de consumo (Ej. Celebración de congresos, formación on-line, edición de boletines, selección de jurisprudencia, información legislativa actualizada...)
- Creación de colegios arbitrales especializados por sectores (Ej. telecomunicaciones, seguros, vivienda...)
- Incremento de la seguridad jurídica mediante la eliminación en lo posible de las lagunas existentes (mayor rigor en la fundamentación de laudos, establecimiento de un régimen de recursos, adopción de acuerdos para la unificación de criterios, regulación del litisconsorcio pasivo necesario...)
- Protección administrativa del buen crédito del sistema arbitral mediante la intervención con acciones de cesación o mediante el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

- Eliminación de adhesiones a la carta al sistema arbitral de consumo u otorgamiento de distintivo expresivo de la limitación sin riesgo de confusión para el consumidor y sin deslealtad para el empresario que ha manifestado su pleno sometimiento.”³⁵³

Por otra parte es importante mencionar que los 10 sectores con mayor número de reclamaciones en el sistema arbitral de consumo son:

- Comunicaciones electrónicas, que incluye tanto a la telefonía fija y móvil como proveedores de internet.
- Tintorerías
- Gas
- Muebles
- Ropa, Confección y piel
- Electrodomésticos
- Automóviles
- Informática
- Agencias de viajes
- Vivienda, se agrupan tanto el arrendamiento como la propiedad.

A este respecto es válido traer a colación lo expresado por la Ministra de Sanidad y Consumo, Elena Salgado, en rueda de prensa y publicado en la sección de Noticias del propio Instituto nacional de Consumo, en fecha 15 de marzo del 2006, precisamente el día que se celebra el día mundial de los derechos del consumidor, en la que hace referencia sobre un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de uso más frecuente como la telefonía y acceso a internet, la electricidad, el gas, el transporte, los servicios financieros, los seguros del hogar y de vehículos, los servicios de reparación de automóviles o los servicios de asistencia técnica de electrodomésticos en la cual realizaron

³⁵³ RIBON SEISDEDOS, Eugenio Ponencia presentada en el *VIII Congreso de Arbitraje de Consumo*. Instrumentos para impulsar la adhesión de los empresarios al Sistema Arbitral de Consumo” Huelva, España, 20 de marzo de 2007.

7000 encuestas en todo el estado, concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios españoles respecto a estos servicios se obtuvo una puntuación media de 7.39 puntos sobre 10, por lo que coincidentemente los sectores que más se reclaman ante las juntas arbitrales de consumo se encuentra entre los más reclamados, como lo son la telefonía y el acceso a internet, la electricidad, vehículos, gas y electrodomésticos, a este respecto pensando positivamente si bien es cierto que el grado de satisfacción de los consumidores en estos giros es aceptable, también es cierto que es mínimo el número de estos giros sometidos al sistema arbitral de consumo comparando con el número de habitantes en España, además es conveniente mencionar que existe una infinidad de asuntos que no conocen las juntas Arbitrales, por el desconocimiento de su existencia o no tienen acceso a ello por las distancias de ubicación, o lo que puede ser más grave, que los consumidores no tienen conocimiento de que tienen un derecho legal que ejercer y no saben cómo formularlo e incluso podemos considerar también la cuantía de lo reclamado que puede ser un elemento importante al no darle importancia al consumidor, pues a través de lo anterior en base a estas pequeñas cuantías si se les considera separadamente en forma global representan intereses considerables que permite al empresario obtener sin grandes riesgos importantes beneficios aprovechando la actitud ociosa o negativa del consumidor de no presentar su inconformidad, de tal forma que estas frustraciones conforman la mayor parte de las insatisfacciones en una sociedad de consumo y constituye una política pública que debe de considerar el gobierno para evitar prácticas comerciales indebidas.

5.5 ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Partiendo de la premisa de que los consumidores, de manera aislada, se enfrentan a productores y prestadores de servicios con mayor poder económico que ellos, fue necesario implementar una normatividad administrativa, constitucional y procesal que contribuya a buscar un equilibrio. Es por esto que los consumidores y los usuarios se han incluido como sujetos de los derechos sociales, conocidos como derechos de

tercera generación.³⁵⁴ Son derechos humanos de la tercera generación distinguidos también como derechos difusos o colectivos, entre muchas otras denominaciones aquellos cuyos titulares o sujetos no son los individuos que forman parte de un grupo social determinado, sino el grupo social en sí mismo, el cual se enfrenta de manera conjunta a situaciones de riesgo y eventualmente sufre daños, más allá de las afectaciones particulares a las personas y bienes de cada uno de los individuos que lo conforman. Por ello, estos derechos están basados en la solidaridad.

Como consecuencia del surgimiento de los intereses supraindividuales, aparecen y se desarrollan cuerpos sociales intermedios que organizadamente pueden conseguir de modo más efectivo la satisfacción de intereses o la consecución de fines que el ciudadano no puede obtener de modo aislado. “la debilidad del consumidor en las relaciones de mercado, unida a la desproporción entre los gastos que el proceso lleva consigo y las ventajas o utilidades que puede obtener mediante el mismo, en la práctica conduce a que el consumidor individual en contadas ocasiones decida iniciar él solo un proceso. En consecuencia, el fortalecimiento de su posición ha determinado la atribución de la legitimación activa a favor de las asociaciones de consumidores, en aras de una protección más eficaz de los intereses de éstos”.³⁵⁵ Las asociaciones de consumidores,³⁵⁶ definidas como grupos de ciudadanos con personalidad jurídica cuyo

³⁵⁴ http://es.wikipedia.org/wiki/Tres_generaciones_de_derechos_humanos 28 de Julio 2012. Se denominan así a un conjunto de derechos de aparición reciente, producto de acuerdos de la comunidad internacional, se demanda un medio ambiente sano y libre de problemas. Por su parte, la tercera generación de derechos humanos, surgida en la doctrina en los años 1980, se vincula con la solidaridad. Los unifica su incidencia en la vida de todos, a escala universal, por lo que precisan para su realización una serie de esfuerzos y cooperaciones en un nivel planetario y universal. Se originan de la segunda postguerra.

³⁵⁵ NAVARRO HERNÁN, Manuel. “Partes, legitimación y litisconsorcio en el proceso civil”, colex, Madrid, 1998, p. 140,

³⁵⁶ BOE, núm. 287 de fecha 30 de noviembre de 2007 El texto refundido de la ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias señala en el artículo 23 su concepto y fines.

1. Son asociaciones de consumidores y usuarios las organizaciones sin ánimo lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en esta norma y sus normas de desarrollo y, en su caso, en la legislación autonómica que les resulte de aplicación, tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados. También son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas, que respeten los requisitos básicos exigidos en esta norma y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios, y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

objeto social está vinculado con el fenómeno de consumo, como referencia histórica de las asociaciones de consumidores³⁵⁷ tenemos Aquella intoxicación masiva producida por el aceite de colza en 1980 que provocó numerosas muertes y enfermedades irreversibles, y marcó un antes y un después en el movimiento de consumidores en España. Fue mucho el dolor, largo el proceso de reclamaciones, muchas manifestaciones en la calle pidiendo justicia todo aquello sirvieron para concienciar a la sociedad y para que las fuerzas políticas tomaran las medidas oportunas.³⁵⁸ Las asociaciones de consumidores y usuarios son entidades privadas sin ánimo de lucro, que reciben subvenciones de la administración pública y, en algunos casos, firman convenios con ella para atender oficinas regionales de atención al

2. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y cumplan los requisitos específicos exigidos por esta norma.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios deben actuar para el cumplimiento de sus fines con independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos, sin que la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos en base a criterios de objetividad puedan mermar tal independencia.

³⁵⁷ Las asociaciones de consumidores y usuarios destacan tres ámbitos de actuación: En la defensa de los intereses de la propia asociación, en la representación institucional de los intereses particulares de los consumidores. Permanece sin embargo la posibilidad de que los asociados eviten verse afectados por el resultado del proceso o decidan poner fin al mismo, en la defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios. Aquellas asociaciones que tengan ámbito de actuación supraautonómico, que se encuentren legalmente constituidas e inscritas en el Registro Estatal, tendrán derecho a ser declaradas de utilidad pública, percibir ayudas y subvenciones públicas. Representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones de defensa de los mismos, de la asociación o de intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores y usuarios, disfrutar del derecho de asistencia jurídica gratuita e Integrarse en el Consejo de consumidores y usuarios. En sus funciones de representación y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, las asociaciones podrán recibir y remitir reclamaciones a las empresas o profesionales, intentar una solución amistosa de éstas reclamaciones a través de la mediación, ejercer la acción de cesación en procesos administrativos o representar a sus asociados en los procedimientos judiciales.

³⁵⁸ SÁNCHEZ LEGRAN, Francisco, RUIZ LEGIDO, Olga y SANTOS GENERO, Miguel Ángel, "Facua y el movimiento de consumidores" EDITA: FACUA-Consumidores en Acción. España. Marzo 2008, pag.17 y 18. En el momento álgido del envenenamiento por el aceite de colza, en 1980, la Federación de Asociaciones de Vecinos de Madrid creó una Asociación de Consumidores de ámbito estatal que se denominó La Defensa y propuso en la Asamblea Estatal de AA.VV. celebrada en Madrid en los días 6 y 7 de diciembre de dicho año, donde participaron la inmensa mayoría de las federaciones y coordinadoras vecinales del

conjunto de las provincias o comunidades del Estado, la creación de delegaciones de dicha asociación de consumidores en todas las provincias españolas. Sin embargo, el proyecto propuesto por la Federación vecinal madrileña, si bien fue aprobado en la Asamblea Estatal, sólo fraguó en la capital andaluza y en otros pocos lugares de España, como fue el caso de Baleares y Murcia, aunque pocos meses después y ante la paralización del proyecto inicial por imposibilidad de los propios promotores, la delegación 1718 sevillana de La Defensa adoptó el acuerdo de convertirse en el mes de noviembre de 1981, con el apoyo de la Federación Provincial de Asociaciones de Vecinos de Sevilla, en la Asociación de Consumidores y Usuarios de dicha provincia, con el nombre de ACUS La Defensa adoptando así personalidad jurídica propia y separándose de la citada Asociación de ámbito estatal. Con la creación de la nueva Asociación de Consumidores de Sevilla, primera de estas características que se constituía en Andalucía, se produce un claro impulso al movimiento específico de defensa de los intereses de los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios, ya que hasta dicha fecha sólo funcionaban en Andalucía las asociaciones de amas de casa

consumidor. Las asociaciones ofrecen un servicio de asesoramiento jurídico para defender los intereses de los consumidores, sean o no miembros de la entidad, y les facilitan la posibilidad de resolver sus conflictos, mediando o conciliando con la empresa, ejerciendo acciones ante la administración pública, acudiendo al arbitraje de consumo o justicia jurisdiccional. Además, colaboran en la elaboración de la normativa que afecta a los consumidores, y prestan servicios de educación y formación en temas de consumo. El derecho de asociarse se contempla en la Constitución española de 1978³⁵⁹, así como en la la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo,³⁶⁰ reguladora del derecho de asociación, el régimen básico de las asociaciones de consumidores y la regulación específica a la que quedan sometidas las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico,³⁶¹ también *La Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios*,³⁶² *modifica la regulación de las asociaciones de consumidores y usuarios, estableciendo un estricto régimen jurídico que trata de preservar su independencia en aras de una mejor protección de los intereses generales de tales consumidores y usuarios luego entonces tenemos el pronunciamiento del tribunal constitucional en el que fortalece la necesidad de los*

³⁵⁹ Artículo 22. 1. Se reconoce el derecho de asociación.

Las asociaciones que persigan fines o utilicen medios tipificados como delito son ilegales.

Las asociaciones constituidas al amparo de este artículo deberán inscribirse en un registro a los solos efectos de publicidad.

Las asociaciones solo podrán ser disueltas o suspendidas en sus actividades en virtud de resolución judicial motivada.

Se prohíben las asociaciones secretas y las de carácter paramilitar

³⁶⁰ BOE número 73 de fecha 22 de Marzo de 2002

³⁶¹ Ídem. El artículo 1 señala el objetivo y ámbito de aplicación del derecho de asociación;

El derecho de asociación se regirá con carácter general por lo dispuesto en la presente Ley Orgánica, dentro de cuyo ámbito de aplicación se incluyen todas las asociaciones que no tengan fin de lucro y que no estén sometidas a un régimen asociativo específico. Se regirán por su legislación específica los partidos políticos; los sindicatos y las organizaciones empresariales; las iglesias, confesiones y comunidades religiosas; las federaciones deportivas; las asociaciones de consumidores y usuarios; así como cualesquiera otras reguladas por leyes especiales. Las asociaciones constituidas para fines exclusivamente religiosos por las iglesias, confesiones y comunidades religiosas se regirán por lo dispuesto en los tratados internacionales y en las leyes específicas, sin perjuicio de la aplicación supletoria de las disposiciones de la presente Ley Orgánica.

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente Ley las comunidades de bienes y propietarios y las entidades que se rijan por las disposiciones relativas al contrato de sociedad, cooperativas y mutualidades, así como las uniones temporales de empresas y las agrupaciones de interés económico.

³⁶² BOE núm. 312 de fecha 30 diciembre 2006

individuos de asociarse.³⁶³ En esta tesitura las asociaciones son pilares clave de la vida en una sociedad consumista globalizada que permite la movilización de la comunidad en defensa de sus intereses y los derechos sociales; fortalece el tejido asociativo e influye en los asuntos de una colectividad, sus miembros deben estar convencidos de la causa que los anima a incorporarse quienes se adhieren a ellas porque ven reflejados sus intereses y convicciones; de ahí que aporten tiempo, talento y dinero, componentes esenciales para su operación. Además, en pleno siglo XXI, en la era de las Nuevas Tecnologías, donde las redes de comunicación ponen a nuestro alcance multitud de funciones, tenemos la oportunidad de revolucionar el concepto de participación ciudadana³⁶⁴, abriendo nuevas vías de comunicación para expresarse frente a la sociedad y al gobierno. “Por lo menos son siete las acciones que despliegan las asociaciones de consumidores.

- *Defienden los derechos de los consumidores*
- *Promueven y difunden la cultura de consumo inteligente.*
- *Eliminan prácticas asimétricas entre proveedores y consumidores.*
- *Fomentan la seguridad y la calidad en el consumo de productos y servicios.*
- *Identifican situaciones nocivas para la salud, el medio ambiente y la economía de las familias.*
- *Investigan y están en contacto con trabajos de otras organizaciones.*
- *Difunden y emiten comunicados en materia de educación para el consumo”³⁶⁵.*

Asimismo las asociaciones de consumidores y usuarios tendrán que reunir requisitos de independencia, conforme lo señala el artículo 27 de la Ley comentada.³⁶⁶ “El legislador ha

³⁶³ SSTC de 11 julio -EDJ 1983/61- y 17 octubre 1983 que hallaron justificación en el hecho de que dentro del actual Estado Social y Democrático de Derecho, el individuo se encuentra en la necesidad de asociarse o agruparse para articular medidas efectivas de defensa ante poderosas y anónimas organizaciones administrativas

³⁶⁴ BOE número. 200 de fecha 19 agosto 2008, relativa a la ley 11/2008, de 3 de julio, de Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, señala en el Preámbulo de la Ley, que participación ciudadana es sinónimo de diálogo, concertación, respeto y pluralidad; de implicación de la sociedad civil en el quehacer de las instituciones públicas y de cohesión social en la sociedad plural. Responde a una necesidad de relación constante entre la ciudadanía y las instituciones políticas que desarrollan la acción de gobierno y de integración de todas las personas que habitan en un territorio.

³⁶⁵ Manual para el financiamiento de organizaciones de consumidores. Las asociaciones de consumidores y las fuentes públicas y privadas de financiamiento para sus proyectos, pág. 29

querido que las asociaciones de consumidores y usuarios mantengan cierta distancia, respecto a agentes económicos y sociales que participan en el mercado, y esta es la razón de establecer algunas prohibiciones:

- Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro
- Percibir ayudas económicas o financieras de las empresas o grupo de empresas que suministran bienes o servicios a los consumidores o usuarios;³⁶⁷
- Realizar comunicaciones comerciales de bienes y servicios entendiendo como tales todo acto, conducta o manifestación, incluida la publicidad, no meramente informativa, que se relacione directamente con la promoción o venta de bienes y servicios;

³⁶⁶ BOE, núm. 287 Op.cit numeral 355. En cumplimiento del deber de independencia, en particular, las asociaciones de consumidores no podrán, incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro. Percibir ayudas económicas o financieras de las empresas o grupo de empresas que suministran bienes o servicios a los consumidores o usuarios. No tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen en las condiciones de transparencia establecidas en esta norma y normas reglamentarias, no mermen la independencia de la asociación y tengan su origen en los convenios o acuerdos de colaboración regulados en este capítulo. Realizar comunicaciones comerciales de bienes y servicios. A estos efectos se entiende por comunicación comercial todo acto, conducta o manifestación, incluida la publicidad, no meramente informativa, que se relacione directamente con la promoción o venta de bienes y servicios. Autorizar el uso de su denominación, imagen o cualquier otro signo representativo en la publicidad comercial realizada por los operadores del mercado, o no realizar las actuaciones tendentes a impedir dicha utilización, a partir del momento en que se tenga conocimiento de esta conducta. A estos efectos no se considerarán operadores de mercado las sociedades mercantiles en las que participen las asociaciones de consumidores en los términos contemplados en el artículo siguiente. Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores o usuarios, salvo lo previsto en el artículo 23.1, párrafo segundo. Incumplir las obligaciones de transparencia previstas en los artículos 29 a 31, ambos inclusive. Actuar la organización o sus representantes legales con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada. Incumplir cualquier otra obligación impuesta a las asociaciones de consumidores y usuarios, legal o reglamentariamente.

³⁶⁷ BOE núm. 155 de fecha 29 junio 2007, ORDEN SCO/1916/2007, de 20 de junio, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal, destinadas a promover el asociacionismo de consumo y a la realización de actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores El deber de los poderes públicos de fomentar las asociaciones de consumidores y usuarios en su caso, subvencionar a las asociaciones de consumidores y usuarios al no tener equivalente o compromiso en relación con otro tipo de asociaciones o empresas, viene exigido por la necesidad de que existan en el mercado organizaciones de consumidores fuertes e independientes con amplia implantación social y con personal altamente cualificado, que les permita realizar la función social que tienen atribuida, la representación y defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios, y la tarea de reequilibrar la posición de inferioridad en que se encuentran los consumidores. En consecuencia, el fomento de estas organizaciones no puede circunscribirse a la prestación de apoyo económico para la realización de programas concretos, sino que exige que se contribuya económicamente a fortalecerlas, asegurando que cuenten con estructuras lo suficientemente consolidadas como para permitirles realizar con eficacia las funciones de representación, no sólo de los asociados, sino de los intereses generales de los consumidores y usuarios, y desarrollar políticas activas que, en su representación, permitan que sus intereses sean tenidos en cuenta por las empresas y organizaciones empresariales, los poderes públicos y los medios de comunicación social

- Autorizar el uso de su denominación, imagen o cualquier otro signo representativo en la publicidad comercial realizada por los operadores del mercado, o no realizar las actuaciones tendentes a impedir dicha utilización, a partir del momento en que se tenga conocimiento de esta conducta;
- Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores o usuarios;³⁶⁸ y participar en sociedades mercantiles que no cumplan con los requisitos del art. 28 del Texto Refundido.

Así mismo la transparencia es un elemento de la exigencia, de esta cualidad se proyecta la relación nítida de las asociaciones de consumidores es decir lo que refleja hacia la sociedad, y con consecuencias respecto a la posibilidad de que las asociaciones de consumidores desarrollen con confianza su actividad en colaboración con otros operadores del mercado económico. Los artículos 29 y 30 del texto refundido admiten tal cooperación dentro del siguiente marco regulatorio: Serán los estatutos o un acuerdo de la asamblea general los que definan en qué supuestos se podrán celebrar esos convenios de colaboración y cómo se llevarán a la práctica; Solamente pueden tener como finalidad el desarrollo de proyectos específicos de información, formación y defensa de los consumidores y usuarios; Pueden consistir en la realización de actuaciones, trabajos, estudios o publicaciones de interés general para los consumidores; Deben ser depositados en el Instituto Nacional de Consumo (INC) y en la Secretaría del Consejo de Consumidores

³⁶⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Asociaci%C3%B3n_de_consumidores 15 de Julio 2012. No cabe duda de que la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios debe ser el fin principal o esencial de estas asociaciones, aunque, en nuestra opinión, no necesariamente la finalidad exclusiva en forma rígida o férrea. Estas asociaciones, por imperativo del Estado social y democrático de Derecho, no pueden permanecer, en los tiempos presentes, ajenas a preocupaciones sociales, como la protección medioambiental, el desarrollo sostenible, la responsabilidad social de las empresas, el comercio justo o la solidaridad con el tercer o cuarto mundo. En este sentido, resulta importante reseñar que la Unión Europea no exige que la finalidad de estas asociaciones sea exclusivamente la defensa de los derechos de consumidores y usuarios para ser destinatarias de sus acciones de fomento, basta con que sean organizaciones no gubernamentales sin fines lucrativos, cuyos objetivos principales sean la promoción y la protección de los intereses de los consumidores y de su salud. El hecho que la normativa estatal exija a las asociaciones de consumidores que su única finalidad sea la defensa de los consumidores y usuarios, no implica, en nuestra opinión, que aquellas, cuya finalidad se refiera a la satisfacción de otras necesidades relacionadas con el sistema económico, además de aquellas que surgen de su participación directa en el mercado, no ostenten la naturaleza de asociaciones de consumidores y usuarios, pudiendo, por consiguiente, desempeñar las funciones que a tales asociaciones les asigna el ordenamiento jurídico. En este sentido, el derecho, proclamado en el artículo 45 de la CE, a “disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona”, cabría englobarlo dentro del derecho a la protección de los consumidores.

y Usuarios, los estatutos o acuerdos que establezcan los marcos de colaboración, y los convenios que se celebren con los operadores del mercado. En lo relativo a la transparencia interna contable, se impone por el artículo 31 de la norma la obligación de depositar en el Instituto Nacional de Consumo (INC) las cuentas anuales de la entidad. Respecto a los requisitos formales, las asociaciones de consumidores de ámbito estatal, o que desarrollen su labor en un ámbito superior al de una comunidad autónoma, deben estar inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios que es gestionado por el INC.³⁶⁹ La estrategia de promoción de asociaciones debe contemplar, necesariamente, a las empresas de bienes y servicios, públicas y privadas. Frente a un mercado que presenta severas diferencias, la alianza entre empresas, gobierno y asociaciones ayudaría a mejorar la calidad de los servicios, generar normas que mejoren la calidad de los productos y combatir las prácticas monopólicas.

5.5.1 LEGITIMACIÓN DE LAS ASOCIACIONES

Los requisitos de capacidad para el ejercicio de una acción y de capacidad de obrar procesalmente son presupuestos jurídicos y regla general para intervenir en cualquier proceso. La legitimación la utilizamos para determinar, en relación con una pretensión determinada, quién o quiénes pueden accionarla. Es un presupuesto del proceso, es decir, una de las condiciones de las que depende la posibilidad de que el juzgador pueda examinar el fondo del asunto que se le ha planteado. Afirmo que la legitimación se ha de tener en el momento inicial de la presentación de la demanda, y se ha de mantener a lo largo de todo el procedimiento hasta su conclusión, es una consecuencia del interés legítimo que tiene aquel que es titular de la relación jurídica o del objeto litigioso. La ley de Enjuiciamiento Civil refiere que cuando se deja de tener ese interés legítimo por transmisión del objeto litigioso, el adquirente puede solicitar que se le tenga por parte por

³⁶⁹ http://www.justiciayderecho.es/CONTENIDO/p2/GestionNoticias_500000730_ESP.asp 11 de julio 2012

ser quien ostenta la legitimación por la transmisión³⁷⁰. Si deja de haber interés legítimo por circunstancias sobrevenidas se producirá la terminación del proceso.³⁷¹ Asimismo conforme al Código Civil, y tratándose de personas físicas, su defunción que origina su pérdida de capacidad y, lógicamente, con ella la pérdida de legitimación pues la muerte extingue la personalidad civil,³⁷² es decir, la facultad para ser titular de derechos y obligaciones ocasiona la transmisión mortis causa de lo que sea objeto del proceso a las personas que sucedan al difunto, pero si sus sucesores no se personan, se tendrá por desistido al demandante y se ordenará el archivo de las actuaciones.³⁷³ la ley procesal

³⁷⁰ BOE, núm. 287 Op.cit numeral 350. El Artículo 17. Señala, Cuando se haya transmitido, pendiente un juicio, lo que sea objeto del mismo, el adquirente podrá solicitar, acreditando la transmisión, que se le tenga como parte en la posición que ocupaba el transmitente. El Secretario judicial dictará diligencia de ordenación por la que acordará la suspensión de las actuaciones y otorgará un plazo de diez días a la otra parte para que alegue lo que a su derecho convenga. Si ésta no se opusiere dentro de dicho plazo, el Secretario judicial, mediante decreto, alzaré la suspensión y dispondrá que el adquirente ocupe en el juicio la posición que el transmitente tuviese en él. Si dentro del plazo concedido en el apartado anterior la otra parte manifestase su oposición a la entrada en el juicio del adquirente, el tribunal resolverá por medio de auto lo que estime procedente. No se accederá a la pretensión cuando dicha parte acredite que le competen derechos o defensas que, en relación con lo que sea objeto del juicio, solamente puede hacer valer contra la parte transmitente, o un derecho a reconvenir, o que pende una reconvencción, o si el cambio de parte pudiera dificultar notoriamente su defensa. Cuando no se acceda a la pretensión del adquirente, el transmitente continuará en el juicio, quedando a salvo las relaciones jurídicas privadas que existan entre ambos.

³⁷¹ Ídem. artículo 22. Terminación del proceso por satisfacción extraprosesal o carencia sobrevenida de objeto.

1. Cuando, por circunstancias sobrevenidas a la demanda y a la reconvencción, dejare de haber interés legítimo en obtener la tutela judicial pretendida, porque se hayan satisfecho, fuera del proceso, las pretensiones del actor y, en su caso, del demandado reconviniente o por cualquier otra causa, se pondrá de manifiesto esta circunstancia y, si hubiere acuerdo de las partes, se decretará por el Secretario judicial la terminación del proceso, sin que proceda condena en costas.

2. Si alguna de las partes sostuviere la subsistencia de interés legítimo, negando motivadamente que se haya dado satisfacción extraprosesal a sus pretensiones o con otros argumentos, el Secretario judicial convocará a las partes, en el plazo de diez días, a una comparecencia ante el Tribunal que versará sobre ese único objeto.

Terminada la comparecencia, el tribunal decidirá mediante auto, dentro de los diez días siguientes, si procede, o no, continuar el juicio, imponiéndose las costas de estas actuaciones a quien viere rechazada su pretensión.

3. Contra el auto que ordene la continuación del juicio no cabrá recurso alguno. Contra el que acuerde su terminación, cabrá recurso de apelación.

³⁷² BOE número 206 de fecha 25 de Julio de 1889 señala en el Artículo 32. La personalidad civil se extingue por la muerte de las personas.

³⁷³ BOE, núm. 287 Op.cit numeral 355. Artículo 16. Sucesión procesal por muerte.

1. Cuando se transmita mortis causa lo que sea objeto del juicio, la persona o personas que sucedan al causante podrán continuar ocupando en dicho juicio la misma posición que éste, a todos los efectos. Comunicada la defunción de cualquier litigante por quien deba sucederle, el Secretario judicial acordará la suspensión del proceso y dará traslado a las demás partes. Acreditados la defunción y el título sucesorio y cumplido los trámites pertinentes, el Secretario judicial

contempla también una legitimación extraordinaria en ocasiones a personas distintas de los titulares de la relación jurídica o del objeto litigioso, como es el caso de la que se confiere a las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas para la defensa de los intereses colectivos y difusos, no por ser titular de la relación jurídica o del objeto litigioso, sino en defensa de intereses colectivos, atribuyendo la ley a una persona jurídica la representación institucional del conjunto. La ley de Enjuiciamiento Civil,³⁷⁴ ha reconocido la legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios para la defensa en juicio judicial y arbitral de sus derechos e intereses,³⁷⁵ promoviendo un régimen procesal en lo que respecta a las entidades o instituciones que van a tener reconocida una legitimación activa para esa defensa, como los efectos que resulten en una resolución. “en cuanto a la legitimación para la defensa de los derechos de sus asociados, se suele considerar que se está ante un supuesto de simple representación, pero no estamos de acuerdo con que ello sea así, porque el representante actúa en nombre de

tendrá, en su caso, por personado al sucesor en nombre del litigante difunto, teniéndolo el Tribunal en cuenta en la sentencia que dicte.

³⁷⁴ Ídem. Establece en el artículo 11 señala. Legitimación para la defensa de derechos e intereses de consumidores y usuarios.

1. Sin perjuicio de la legitimación individual de los perjudicados, las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas estarán legitimadas para defender en juicio los derechos e intereses de sus asociados y los de la asociación, así como los intereses generales de los consumidores y usuarios.

2. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean un grupo de consumidores o usuarios cuyos componentes estén perfectamente determinados o sean fácilmente determinables, la legitimación para pretender la tutela de esos intereses colectivos corresponde a las asociaciones de consumidores y usuarios, a las entidades legalmente constituidas que tengan por objeto la defensa o protección de éstos, así como a los propios grupos de afectados.

3. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios indeterminada o de difícil determinación, la legitimación para demandar en juicio la defensa de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios que, conforme a la Ley, sean representativas.

³⁷⁵ El conceptos de legitimación y representación están íntimamente ligados y tienen una enorme importancia procesal , pero es importante señalar que la legitimación colectiva no es lo mismo con actos de representación, pues la utilización de técnicas procesales que permitan la accionabilidad conjunta de posiciones individuales hace necesaria la existencia de un representante común, porque aunque cada miembro del grupo tenga personalidad propia en sus legítimos intereses acompañando los documentos base de la acción que motivaron la fractura comercial, la representación implica una actuación en nombre de otro, con el interés del representado, por su parte en el ejercicio de grupo o colectivo de consumidores y usuarios se requiere la generación de legitimación jurídica, pues de otro modo no puede actuar en el proceso por carecer de personalidad jurídica, por tener una posición determinada frente al objeto litigioso y un interés en el mismo, es decir, es también titular de la relación jurídica deducida en juicio.

otro, que es quien en realidad es parte, y en estos casos no cabe la menor duda de que parte procesal es la propia asociación y no sus miembros, en sentido impropio sí cabe hablar de representación, y así se afirma que quien ejercita la acción de grupo adquiere una representación paraorgánica de la clase, en este sentido sí podría afirmarse que la asociación de consumidores y usuarios se convierte en representante paraorgánico de todos los integrantes de la clase, en tutela de cuyos intereses individuales actúa. Pero eso no significa que se esté propiamente ante una representación, ni legal, ni voluntaria, sino que se está simplemente ante un supuesto particular de legitimación extraordinaria.”³⁷⁶

Por su parte y vinculado a la ley mencionada, el Texto Refundido de la Ley General de la Defensa de Consumidores y Usuarios³⁷⁷ también le otorga legitimación a los consumidores y usuarios para su protección en aquellos casos que han sido objeto de un hecho dañoso. La consagración de la tutela de intereses jurídicos colectivos permite que las personas jurídicas constituidas y legalmente habilitadas para la defensa de los consumidores y usuarios lleven al proceso a través de la tutela. En este tenor las asociaciones de consumidores y usuarios deben observar las referidas regulaciones normativas sin perjuicio de la normatividad interna de las Comunidades Autónomas en ejercicio de las competencias legislativas que asuman en materia de consumo.

³⁷⁶ FERNÁNDEZ BALLESTEROS, Miguel Ángel. RIFÁ SOLER José María. VALLS GOMBAU, José Francisco. (coords), Comentarios a la Nueva Ley de Enjuiciamiento Civil, iurgium, Barcelona, España. Año 2000, p. 168,

³⁷⁷BOE, núm. 287 Op.cit numeral 355. Artículo 24. Legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas conforme a lo previsto en este título y en la normativa autonómica que les resulte de aplicación, son las únicas legitimadas para actuar en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios.

Las asociaciones o cooperativas que no reúnan los requisitos exigidos en este título o en la normativa autonómica que les resulte de aplicación, sólo podrán representar los intereses de sus asociados o de la asociación, pero no los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores. Asimismo el artículo 55 de la ley comentada señalada en el Artículo 54. Sobre la Legitimación, que Frente a las conductas contrarias a lo dispuesto en la presente norma en materia de cláusulas abusivas, contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, venta a distancia, garantías en la venta de productos y viajes combinados, estarán legitimados para ejercitar la acción de cesación:

- a. El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios.
- b. Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en esta norma o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

5.5.2 REGISTRO DE ASOCIACIONES

El derecho fundamental de asociación es un claro indicio de la forma de pensar y actuar de la nueva sociedad española de tener la capacidad de emprender iniciativas y de plasmarlas en forma organizada, pues una vez que “el ciudadano asume las limitantes de actuar en forma individual y busca en el resto de la sociedad las alianzas necesarias para mostrar sus preocupaciones y emprender de forma eficaz la defensa de sus legítimos intereses.”³⁷⁸ Como lo habíamos comentado el derecho de asociación es reconocido en el artículo 22 de la Constitución, así como también en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, en la que se contempla el derecho de las personas en el ámbito de la vida social y, por otro lado la capacidad de las propias asociaciones para su funcionamiento, estableciendo una serie de principios y requisitos que han de regir en el ejercicio del citado derechos, entre los que destacan su capacidad para inscribirse en el registro correspondiente,³⁷⁹ determinando el carácter declarativo de su inscripción registral, y su capacidad para establecer su propia organización en el marco de la ley orgánica, a través de sus estatutos. Por su parte el texto refundido de la ley de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias refiere el registro estatal de consumidores y usuarios³⁸⁰, la creación de este Registro supone dotar a la administración

³⁷⁸ GONZALEZ GARCIA María de los Ángeles, Guía de asociaciones, editada por la Subdirección General de Estudios y Relaciones Institucionales. Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior, España. Año 2007, pag.11.

³⁷⁹ Cuando la asociación no cumple esos requisitos deja de tener legitimación, pues el interés legítimo en ese caso le viene atribuido por la Ley, no por ser titular de la relación jurídica deducida o del objeto litigioso, consistiendo ese interés en la facultad de seguir eficazmente un proceso por un derecho o interés general. Por ello, si la asociación no cumple o deja de cumplir los requisitos que la normativa le exige, le priva de legitimación porque no observa o reúne los requisitos o condiciones que la normativa considera esenciales para conferirle esa facultad de conducir eficazmente un proceso en defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios.

³⁸⁰ Po.cit numeral 30 Artículo 33. Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal y todas aquéllas que no desarrollen principalmente sus funciones en el ámbito de una comunidad autónoma, deberán figurar inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios que se gestiona en el Instituto Nacional del Consumo.

Tras su denominación, estas asociaciones de consumidores y usuarios indicarán su número de inscripción registral.

de herramientas de control de la norma a la realidad que pretende regular, al mismo tiempo que permitirá un mejor conocimiento tanto por parte de las administraciones públicas como por parte del público en general respecto a las organizaciones que tienen como finalidad la defensa y representación de los intereses de los ciudadanos redundará en una mayor seguridad jurídica para el movimiento. Asimismo el artículo 34 del referido texto refundido señala el “Control de los requisitos exigidos para la inscripción. El Instituto Nacional del Consumo podrá pedir a las asociaciones de consumidores y usuarios que soliciten su inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios o a las ya inscritas en él, cuanta documentación e información sea precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos en este título.” Las solicitudes de inscripción en el Libro de Registro deberán acompañarse de los siguientes documentos:

- Certificación del correspondiente Registro de Asociaciones, en la que se haga constar la inscripción en el mismo de la Asociación, Federación o Confederación, y a la que deberá acompañarse copia de sus Estatutos y acta de constitución debidamente autenticadas.
- Certificación expedida por el órgano competente de la Asociación, Federación o Confederación en que se acrediten los siguientes extremos: Composición de los órganos directivos de la misma, con especificación de los nombres de sus miembros y de los cargos que ostentan, así como el procedimiento de elección, que deberá responder a principios democráticos. Implantación territorial, con expresión precisa de las delegaciones locales, o, en su caso, de las Asociaciones Federadas de ámbito inferior al nacional.

2. El cumplimiento de los requisitos exigidos en los capítulos I y II de este título será condición indispensable para acceder a la inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

No obstante lo previsto en el párrafo anterior, reglamentariamente se establecerán los requisitos mínimos de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar que deberán acreditar las asociaciones de consumidores y usuarios para su inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

- Número efectivo de sus asociados, con especificación de su distribución territorial y la cuantía de las cuotas que están obligados a satisfacer. En el caso de Federaciones y Confederaciones, se acompañarán las certificaciones de los acuerdos correspondientes a las Asambleas Plenarias de cada una de las Asociaciones agrupadas en las que se decidió su constitución o la incorporación a las mismas, según corresponda.
- Declaración jurada de que en la Asociación, Federación o Confederación no incurre ninguna de las circunstancias prohibitivas de la Ley.
- Certificación de la Comunidad Autónoma correspondiente en la que se haga constar la inscripción en su Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, en su caso. Los documentos señalados irán acompañados de una Memoria en la que se exponga el ámbito territorial y funcional de actuación, así como los objetivos y actividades básicas a desarrollar y una relación de las delegaciones territoriales existentes.

Las Cooperativas de Consumidores y Usuarios que soliciten su inscripción en el Libro Registro deberán remitir:

- Certificación del órgano competente donde se haga constar su inscripción en el correspondiente Registro de Cooperativas, así como copia de los Estatutos, debidamente autenticada.
- Memoria de las actividades de educación y formación de sus socios en materia de consumo desarrolladas en el año anterior al de la formalización de la solicitud, así como el detalle de financiación de las mismas, mediante certificación del órgano competente.

Una vez recibida la documentación, la Dirección General de Consumo resolverá sobre la misma en el plazo de treinta días. En el caso de apreciarse que la documentación no reúne

los requisitos necesarios, se pondrá en conocimiento del interesado, concediéndole un plazo de veinte días para subsanarlo. En todo caso, no procederá la inscripción cuando el fin primordial de la asociación no sea la defensa, información, educación, formación, asistencia o representación de sus asociados, así como la defensa de los intereses colectivos en cuanto a su condición de consumidores en general. El Registro asignará a la asociación solicitante un número en el área correspondiente, lo que le será comunicado por escrito. La denegación de la inscripción se hará mediante escrito motivado, contra el que se podrán interponer los recursos previstos en la ley sobre el régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común. Es importante resaltar que el registro de inscripción ante el instituto Nacional de Consumo de ninguna manera tiene el carácter constitutivo y obligatorio para el ejercicio de las acciones tanto al sometimiento del arbitraje de consumo como de carácter jurisdiccional, pues la inscripción en el registro estatal está directamente relacionada con los aspectos específicamente reseñados en la percepción de ayudas y subvenciones, o aquéllos de los que pudiera derivarse un beneficio determinado, de evidente contenido patrimonial, con cargo al erario público sin que pueda considerarse como un beneficio, el ejercicio de las acciones pues contraviene el artículo 24.1 de la constitución como puede desprenderse del pronunciamiento en un conflicto desarrollado en la audiencia provincial de Madrid.³⁸¹ Pero reitero que la falta de inscripción no podrá obstaculizar el ejercicio de las acciones. Por otra parte dentro de las obligaciones de las asociaciones se encuentra el derecho a la información de tal forma que anualmente las organizaciones de consumidores remiten su

³⁸¹ La sentencia del Tribunal Constitucional del 12 de Octubre del 1992 (1992/9566), abordando un conflicto positivo de competencias entre distintas administraciones públicas, o incluso de representación y defensa de intereses de tal naturaleza dentro de la esfera administrativa, nunca el ejercicio de un derecho constitucional cual es la defensa de los intereses de consumidores y usuarios frente a terceros, garantizada por nuestra Carta Magna en su artículo 51, cuando a mayor abundamiento, el artículo 22.3 de la Constitución limita el contenido y alcance de ese requisito a los efectos de mera publicidad, por lo que la interpretación contraria y extensiva no sólo vulneraría el precepto legal ordinario, antes reseñado, sino este derecho fundamental, sin que, por todo ello, pueda incardinarse el ejercicio de la acción de cesación de las condiciones generales de contratación, dentro de la esfera de los beneficios concedidos por la administración pública por la citada ley o sus disposiciones reglamentarias, ya que el mismo corresponde por su naturaleza y rango, a dicha asociación legalmente constituida, por los fundamentos expuestos.

actividad de asesoramiento y de atención de reclamaciones al Consejo de Consumidores y Usuarios.³⁸²

5.6 EL PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

5.6.1 *La Reclamación*

Se inicia con La presentación de la solicitud de arbitraje, no requiere formalidades especiales. Basta rellenar el impreso que puede obtenerse en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas, Asociaciones de Consumidores, en las propias Juntas Arbitrales. una vez recibida la solicitud que puede ser por escrito, medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que garantice su autenticidad ,acto continuo se procede a revisar que la solicitud reúne los requisitos exigidos legalmente como lo son nombre y demás datos identificadores del solicitante y de la contraparte-empresario así como una breve síntesis del motivo de la reclamación para la posterior cuestión litigiosa, debiéndose adjuntar copia de la documentación justificativa de la reclamación facturas, contratos o cualquier otro documento en que se establezca la relación de consumo. Al efecto para

-
- ³⁸² Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC).
 - Asociación General de Consumidores (ASGECO).
 - Asociación para la Defensa de Impositores de la Banca, Cajas y Seguros (ADICAE).
 - Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).
 - Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios.
 - Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa.
 - Consumidores y Usuarios (CEACCU).
 - Consumidores en Acción (FACUA).
 - Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI).
 - Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE).
 - Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).
 - Unión de Consumidores de España (UCE).

fortalecer la acción del consumidor y usuario en el sistema resulta conveniente traer al tema la Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona,³⁸³ en el que señala que *“en el arbitraje de consumo presupone la exteriorización de la voluntad del consumidor de someter la cuestión litigiosa a la decisión de la Junta Arbitral de Consumo, por medio de la solicitud de arbitraje, como un elemento integrante de un convenio arbitral, simplificando en su formalización”, es la necesidad de que exista voluntad del consumidor de someterse a arbitraje, la cual se ha de expresar mediante su plasmación escrita o por cualquiera de los medios previstos y la otra exigencia es que sea aceptada la petición de contrario, la cual puede haber tenido lugar mediante el sistema de oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo, por lo tanto se reitera que el convenio de sometimiento puede quedar formalizado expresamente a través de cuatro vías distintas. En particular, las dos específicas y tradicionales, tienen lugar cuando la solicitud de arbitraje coincide con el ámbito de la oferta pública o por la expresa aceptación del reclamado en los restantes casos. Otras dos vías, propias de todo convenio arbitral, consisten en una cláusula incorporada a un contrato principal y en un convenio pactado como documento o documentos independientes. Vías expresas a las que ha de añadirse la tácita introducida en virtud de la cual se entenderá válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera presentación de la solicitud si consta acreditado que esta 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. Es importante considerar que el que acciona la solicitud al sistema debe tener la capacidad y legitimación para actuar en juicio, pues de lo contrario todas las actuaciones serán nulas de pleno derecho, así mismo, una vez radicada la reclamación puede ser admitida o rechazada, conforme a lo dispuesto por el artículo 1.2 del Real Decreto 231/2008, en el caso de ser admitida será radicada la solicitud notificándole al consumidor tal situación y se notificara a el empresario o profesional y se verificara si se encuentra adherido al sistema, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del*

³⁸³ Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, de fecha 25 de julio de 1996.

procedimiento arbitral.³⁸⁴ Si no lo está, se le traslada la solicitud para que en el plazo de 15 días manifieste si acepta resolver el conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo o si rechaza la invitación a utilizar este sistema, si el empresario o profesional opta por rechazar la invitación al arbitraje o no contesta en el plazo concedido, se archivará la solicitud sin más trámites, dado el carácter voluntario del Sistema, si el empresario o profesional opta por aceptar la invitación al arbitraje, desde ese momento se considera iniciado el procedimiento arbitral.

5.6.2 Mediación y Conciliación

La mediación³⁸⁵ o conciliación³⁸⁶ son mecanismos alternos de solución de conflictos que pueden presentarse de forma independiente y cada uno con sus diferentes peculiaridades, al margen y dentro del sistema arbitral de consumo, Estamos ante instituciones cuya diferencia fundamental radica en el grado de intensidad de intervención del tercero, En la conciliación el tercero pretende que las partes alcancen el acuerdo entre ellas pero no se adoptan medidas persuasivas, sino simplemente aporta alternativas de solución y, en su caso, posibilitar una solución de consenso entre ellas; por su parte, la mediación implica la utilización de habilidades, técnicas y destrezas sin la

³⁸⁴ La práctica arbitral demuestra que, quien inicia el arbitraje formula en todo caso una pretensión frente a la parte contraria. Parece, por tanto, razonable que, sin perjuicio de la libertad de las partes, el procedimiento arbitral se estructure sobre la base de una dualidad de posiciones entre demandante y demandado. Esta conveniencia, sin embargo, debe ser flexibilizada a la hora de configurar los requisitos de los actos de las partes en defensa de sus respectivas posiciones. La función de la demanda y de la contestación es la de ilustrar a los árbitros sobre el objeto de la controversia, sin perjuicio de alegaciones ulteriores. El procedimiento arbitral, incluso en defecto de acuerdo de las partes, se configura con gran flexibilidad, acorde con las exigencias de la institución.

³⁸⁵ Corresponde a la junta arbitral de consumo exhortar a las partes *a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales*. El Real Decreto contempla la posibilidad de que en la misma oferta pública de adhesión el empresario haga constar, entre otros extremos, el de si acepta la mediación previa al conocimiento del conflicto, dentro del mismo procedimiento arbitral de consumo. Prueba de ello es que el convenio arbitral de consumo puede haber quedado formalizado dando lugar al inicio del correspondiente procedimiento arbitral habiendo hecho constar documentalmente las partes su voluntad de intentar una mediación previa; como también lo es la previsión del Real Decreto sobre la suspensión del plazo para dictar laudo para intentar la mediación previa *por un periodo no superior a un mes desde el acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral*.

³⁸⁶ una vez designado el órgano arbitral, podrá instar a las partes a la conciliación de forma que *"si durante las actuaciones arbitrales las partes llegan a un acuerdo que ponga fin, total o parcialmente, al conflicto, el órgano arbitral dará por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados, incorporando el acuerdo adoptado al laudo, salvo que aprecie motivos para oponerse"*, laudo que a diferencia del acuerdo alcanzado por mediación constituirá, como todo laudo, título ejecutivo. Sin embargo, el laudo conciliatorio presenta una importante singularidad frente al régimen general propio de los adoptados sin tal acuerdo. Así, en sede del plazo para laudo, este se reduce si hay acuerdo sobre todos los aspectos del conflicto, debiendo ser *de quince días desde la adopción del acuerdo*

facultad de persuasión en la que la participación activa de las partes es vital en la búsqueda de la solución, es decir el mediador es un tercero neutral que guía las partes a que logren una posición común, de esta forma la aparición de la mediación en el ámbito del consumo se enmarca dentro de la especial atención que la unión europea concede al derecho de acceso a la justicia de los consumidores como un alternativa con concepto de justicia diferente con una metodología especial en el que el mediador con la aplicación de un método científico logra que las partes en conflicto diriman sus diferencias en la búsqueda de soluciones, en este sentido cuando no existan causas para la inadmisión de la solicitud de arbitraje y salvo que las partes se opongan a la mediación o conciliación o que esta haya sido intentada antes sin lograr un acuerdo entre ellas, la Junta Arbitral de Consumo a través de los procedimientos que cada una de ellas tenga establecidos, intentará que las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con la intervención de los árbitros. Los mediadores y los conciliadores, al igual que los árbitros, están sujetos en su actuación a los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad. El intento de mediación puede suspender durante un mes el plazo máximo previsto para dictar el laudo (6 meses). La mediación y la conciliación como lo hemos comentando es de mucha utilidad cuando los terceros neutrales invierten el tiempo suficiente para desahogar, también es importante la actitud y la forma de conducir la sesión, aunado a las herramientas procedimentales y por supuesto las habilidades, destrezas y técnicas, pudiendo asegurar que reuniendo los requisitos anteriores se lograra el éxito del método alterno.

5.6.3 Órgano Arbitral.

Iniciado el procedimiento arbitral, el Presidente de la Junta por turno de la lista de los árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo designará un árbitro o un colegio arbitral para conocer el conflicto. Se designará un Árbitro único, cuando concurren los

siguientes requisitos, cuando las partes así lo acuerden, salvo oposición de éstas, 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. El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado, en este sentido es propicio efectuar un comentario referente al arbitraje unipersonal, pues este concepto reciente puede crear cierta desconfianza por parte de los contendientes en el conflicto ya que no tendrían sus respectivas representaciones, por lo que la junta arbitral de consumo deberá actuar con prudencia al momento de la designación del árbitro, así como explicarles a los contendientes la conveniencia y alcance de la designación. Respecto a la designación del Órgano Colegiado, en el resto de los casos, conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por: La Administración pública, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales o profesionales. Los árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración. No obstante, las partes de común acuerdo podrán solicitar la designación de un presidente del órgano arbitral colegiado distinto del árbitro propuesto por la Administración pública, cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

5.6.4 Audiencia Arbitral

Las partes son citadas a una audiencia, a la que podrán concurrir solas o acompañadas por su representante legal. La inasistencia de alguna o de ambas partes no impide la celebración de la audiencia ni la emisión del laudo, pudiendo incluso autorizar por escrito

a una persona que les represente o remitir sus alegaciones por escrito. Durante la audiencia, y con carácter previo, las partes pueden llegar a un acuerdo o conciliación, que será recogido en el laudo. En caso contrario, cada parte formulará sus alegaciones y aportará las pruebas de que disponga, o propondrá la que considere oportuna. El colegio arbitral decidirá si procede la celebración de dichas pruebas, a la que podrán asistir las partes si lo desean. Cuando las pruebas se acuerden de oficio, es decir, por el Colegio Arbitral, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga por las partes, el pago de las pruebas será asumido por los conflictuados.

5.6.5 Alegaciones.

A lo largo de todo el procedimiento las partes serán oídas dándoles traslado de todos los documentos, alegaciones o pruebas que se presenten. En particular se les requerirá expresamente para la contestación de la solicitud y para la audiencia, en la que podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente. En cualquier momento antes de que finalice la audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvenición frente a la parte reclamante.

5.6.6 Pruebas.

El Colegio acordará las pruebas que estime pertinentes bien por propia iniciativa o la de las partes.³⁸⁷ Cuando las pruebas se acuerden de oficio por el Colegio Arbitral, en el caso de la prueba pericial, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la

³⁸⁷ La fase probatoria del arbitraje está también presidida por la máxima libertad de las partes y de los árbitros - siempre que se respeten el derecho de defensa y el principio de igualdad- y por la máxima flexibilidad

Junta Arbitral de Consumo.³⁸⁸ En caso de que se proponga por las partes, el pago de las pruebas será asumido por éstas, al efecto no todas las pruebas propuestas por las partes deben ser practicadas, sino las admitidas por el Tribunal Arbitral,³⁸⁹ pues la inadmisión de una prueba no implica necesariamente la ausencia de garantías y principios esenciales del procedimiento, siendo preciso examinar si ello produjo una efectiva indefensión a aquel que propuso el medio de convicción, al efecto la Audiencia Provincial de la Coruña, a sostenido *“que es preciso acudir al artículo 24.2 CE y, en consecuencia apreciar como el derecho a utilizar los medios de prueba para ejercitar el derecho de defensa y el derecho a no sufrir indefensión hacen que no exista un derecho absoluto a la prueba, sino solo a la que sea útil y adecuada. En definitiva, se requiere que haya producido una verdadera indefensión, que su hubiera instado su subsanación en la instancia en que se cometió la falta, y que no solo sea la parte que alega la falta de prueba la responsable de que la misma no se hubiera practicado, a pesar de que se comprometió a ello, sin que en ningún instante del procedimiento protestara por su omisión”*.³⁹⁰

5.6.7 Laudo.

El Procedimiento finaliza con un laudo similar o con los mismos efectos de una sentencia judicial, resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.³⁹¹ Si las partes llegan a un

³⁸⁸ Los dictámenes emitidos por peritos designados directamente por las partes como los emitidos por peritos designados, de oficio o a instancia de parte, por los árbitros, y a garantizar la debida contradicción respecto de la pericia.

³⁸⁹ La asistencia judicial para la práctica de pruebas, con el apoyo judicial al arbitraje. La asistencia no tiene que consistir necesariamente en que el Tribunal practique determinadas pruebas; en ciertos casos, bastará con otras medidas que permitan a los árbitros practicarlas por sí mismos, como, por ejemplo, medidas de aseguramiento o requerimientos de exhibición de documentos.

³⁹⁰ Sentencia de la Audiencia provincial de la Coruña, de fecha 15 de febrero de 1995.

³⁹¹ la Ley permite no sólo que el laudo conste por escrito en soportes electrónicos, ópticos o de otro tipo, sino también que no conste en forma escrita, siempre que en todo caso quede constancia de su contenido y sea accesible para su ulterior consulta. Tanto en la regulación de los requisitos de forma del convenio arbitral como en la de los del laudo la Ley considera necesario admitir la utilización de cualesquiera tecnologías que cumplan los requisitos señalados. Pueden, pues, desarrollarse arbitrajes en que se utilicen tan sólo soportes informáticos, electrónicos o digitales, si las partes así lo consideran conveniente

acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si de una sentencia judicial se tratase,³⁹² no obstante a lo anterior es procedente también la aclaración del laudo por alguna omisión del órgano arbitral en el caso de errores ortográficos, semánticos, aritméticos, etc., a este respecto la Audiencia Provincial de Barcelona ha señalado, “la aclaración del laudo debe dirigirse necesariamente a algún concepto obscuro u omisión del laudo, pero no al fondo de la cuestión”.

5.6.8 Recursos.

Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo procede el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados.³⁹³ La Audiencia Provincial de Madrid ha establecido que “La acción de anulación, en razón de su naturaleza jurídica, básicamente incide sólo sobre la anulación del laudo por errores “in procedendo”, de modo que la cuestión de fondo o, mejor, su motivación sólo será atacada indirectamente en función de una posible anulación de su contenido, en todo caso garantista, o en función de la inobservancia de las garantías de la instancia arbitral, puesto que la impugnación por violación de las reglas de Derecho, sólo es consentida a través de la propia inobservancia de los requisitos, que, en la emisión de laudo, deben observar los árbitros, en cuanto al respeto al orden público y a los puntos no sometidos a decisión arbitral; por sostenido que, cuando se solicite la anulación del laudo, no se ha de pretender corregir las deficiencias en la decisión de los árbitros, ni , que explica que entender la acción de anulación como una revisión del fondo del asunto implicaría que la finalidad última del arbitraje, que no es otra que la de alcanzar la pronta solución extrajudicial de un conflicto, se vería inevitablemente desnaturalizada, ante la

³⁹² La ley prevé la posibilidad de que los árbitros dicten un laudo sobre la base del contenido de un previo acuerdo alcanzado por las partes. Esta previsión, que podría reputarse innecesaria -dado que las partes tienen poder de disposición sobre el objeto de la controversia-, no lo es, porque a través de su incorporación a un laudo el contenido del acuerdo adquiere la eficacia jurídica de aquél. Los árbitros no pueden rechazar esta petición discrecionalmente, sino sólo por una causa jurídica fundada sino dar cobertura legal a algo ya frecuente en la práctica y que no merece objeción alguna.

³⁹³ Lo que se inicia con la acción de anulación es un proceso de impugnación de la validez del laudo. Se sigue partiendo de la base de que los motivos de anulación del laudo han de ser tasados y no han de permitir, como regla general, una revisión del fondo de la decisión de los árbitros.

eventualidad de que la decisión arbitral pudiera ser objeto de revisión en cuanto al fondo pero sostenido que, cuando se solicite la anulación del laudo, no se ha de pretender corregir las deficiencias en la decisión de los árbitros, ni interferir en el proceso de elaboración, creando dificultades al móvil de paz que preside el arbitraje, y desnaturalizándolo de sus características esenciales de sencillez y confianza en el mismo, pues lo contrario significaría un total examen del fondo del asunto, que la naturaleza del recurso no consiente.”³⁹⁴ La acción de anulación procede basada en los siguientes supuestos:

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

También es procedente el Recurso de Revisión ante el Tribunal Supremo, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes. No obstante lo anterior existen pronunciamientos de reforma a ley de suprimir los recursos en materia de arbitraje.³⁹⁵ Los medios de impugnación se ha constituido para aquellas actuaciones arbitrales como podría ser el laudo, cuando se atenta contra el orden público, se vulneren derechos y libertades contenidas en la Ley Fundamental o cuando en el aspecto procesal

³⁹⁴ Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid de fecha 22 de enero de 2009.

se ha dictado una decisión que viola los derechos y garantías del debido proceso, por lo cual la instancia judicial debe corregir tales infracciones a través de los recursos aludidos.

Por otra parte, lo cierto es que el sistema arbitral de consumo no debe de pensarse que aportan una excesiva rigidez, formalidad o complejidad. La misma dependerá del conflicto en cuestión, siendo normal en la práctica que el procedimiento quede reducido a una audiencia o sea resuelto a través de la mediación o conciliación. Las partes suelen asistir por sí mismas sin postulación procesal y con las alegaciones y pruebas que estiman oportunas en defensa de sus derechos. En cualquier caso, atendidas las especialidades procedimentales previstas por el Real Decreto y en comparación con el proceso judicial, no hay duda de que estamos ante un arbitraje *sin formalidades especiales*.

5.7 CASO PRÁCTICO DE UN LAUDO ARBITRAL DE CONSUMO

Para mayor abundamiento en el conocimiento del procedimiento arbitral es pertinente presentar un caso práctico sometido a conciliación y posterior se emitió un laudo en la junta Arbitral de Consumo en León. En el presente caso práctico procederemos a narrar una historia verídica en la cual cambiaremos los nombres por respeto a los protagonistas y cumplir con el principio de la confidencialidad conforme a la siguiente metodología, lo anterior servirá para entender la forma y fondo en que se desahogan las etapas del arbitraje de consumo, el asunto trata de una consumidora inconforme con un inmueble que adquirió en compraventa y contenía vicios y defectos de construcción.

³⁹⁵ OGAYAR Y AYLLÓN, Tomas “El contrato de compromiso y la institución arbitral” Ed. Rdpriv., Madrid, España. Año 1977, pág. 232. Han rechazado por inadecuado e improcedente un control público sobre una decisión privada. Al efecto sostiene que contra el laudo no debe darse recurso alguno, porque lo veda la voluntad de los comprometidos que, al excluir a la jurisdicción ordinaria, se someten expresamente a la decisión de los árbitros; y es de desear que en la futura reforma del arbitraje se suprima todo recurso contra el laudo para ser consecuente el legislador con la naturaleza contractual de la institución.

OBJETO³⁹⁶

Solicitud de la consumidora ante la junta arbitral de consumo en el que reclama al empresario la subsanación de los defectos y vicios constructivos que presenta la vivienda tales como grietas y fisuras en las paredes, humedad en las ventanas y manecillas descompuestas, el mosaico rayado entre otras reclamaciones mínimas, acompañando un dictamen pericial del costo de cada una de las reparaciones.³⁹⁷

RECLAMACIÓN

El consumidor ratifica en su reclamación respecto a las múltiples deficiencias de que adolece su vivienda; deficiencias para cuya descripción se remite al informe técnico pericial que aporta como prueba de parte. Además agrega que también se filtra el agua a través de ciertas ventanas, que si bien es cierto que a los pocos meses

³⁹⁶ Definitivamente no puede existir arbitraje si no hay negocio arbitral, es decir, el objeto sobre cual se resolverá el asunto, al efecto las juntas arbitrales y el propio tribunal arbitral deberán examinar la factibilidad del objeto arbitrar, pues si se adolece de este puntual requisito o que existan imprecisiones y obscuridades difícilmente se puede pronunciar el laudo. Asimismo el Artículo 2. Del Real Decreto señala Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que versen sobre materias de libre disposición.

³⁹⁷ BOE, numero 48 Op.cit numeral 336. Artículo 34. Presentación de solicitudes. Los consumidores y usuarios que consideren que se han vulnerado sus derechos reconocidos legal o contractualmente, podrán presentar por escrito, por vía electrónica u otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad, la solicitud de arbitraje, que deberá reunir al menos los siguientes requisitos:

- Nombre y apellidos, domicilio, lugar señalado a efectos de notificaciones y nacionalidad del solicitante, y, en su caso, de su representante; en el caso de ciudadanos españoles, se expresará el número del documento nacional de identidad y, tratándose de extranjeros, se expresará el número de identidad de extranjero o, en su defecto, el de su pasaporte o documento de viaje.
-
- Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado, así como, si fuera conocido por el reclamante, el domicilio a efecto de notificaciones, o, en último caso, si el consumidor o usuario no dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa del reclamado.
- Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.
- En su caso, copia del convenio arbitral.
- En el caso de que existiera oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho, el reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.
- Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

Si la solicitud de arbitraje se formula por escrito deberá presentarse, junto con la documentación que la acompañe, por duplicado. Junto a la solicitud podrán aportarse o proponer las pruebas de que el reclamado intente valerse.

de habitar el piso unos operarios de la empresa reclamada acudieron al mismo con el fin de sellarlas, en el momento actual sigue entrando agua.

CONTESTACIÓN

El representante de la empresa reclamada, procede a responder cada uno de los cuestionamientos, alega que el piso al que se achacan las pretendidas deficiencias que señala el reclamante fue vendido por otra empresa a la compradora, además manifiesta que en diversas ocasiones ha atendido las peticiones del reclamante y ha procedido a la reparación de algunos defectos e incluso de acabado en el piso, estando dispuesto a subsanar algunas de las deficiencias que el reclamante pero no las que deriven del paso del tiempo, del mal uso o de la falta de mantenimiento de la vivienda.

REPLICA

En su derecho de réplica, el consumidor subraya que, si bien es cierto que no fue él quien suscribió directamente con la promotora reclamada el contrato de compraventa del piso, sí fue a él y a su esposa, a quienes se realizó la primera entrega de llaves del mismo, de manera que fueron sus primeros ocupantes sin que nadie viviera allí con anterioridad.³⁹⁸

INFORME PERICIAL

A la vista de las alegaciones contrapuestas de las partes, el Órgano Arbitral acuerda

³⁹⁸ La importancia de la intermediación, contradicción e igualdad en el procedimiento arbitral, pues en el presente asunto la oportunidad que tiene la parte consumidora y la parte demandada de esgrimir tanto en su escrito inicial como en la contestación de señalar cada uno de sus defensas, para darle claridad al tribunal en base a sus expresiones documentadas. Lo anterior con fundamento en el **Artículo 37 del R.D.** Referente a la iniciación del procedimiento que señala: Si consta la existencia de convenio arbitral válido, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral y ordenará su notificación a las partes. En la resolución que acuerde el inicio del procedimiento arbitral constará expresamente la admisión de la solicitud de arbitraje, la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa en los supuestos en que proceda y el traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de 15 días, formule las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presente los documentos que estime pertinentes o proponga las pruebas de que intente valerse.

suspender el presente trámite de audiencia a fin de solicitar, de oficio, un *informe pericial* sobre las deficiencias de la vivienda y sobre el origen de las mismas.³⁹⁹

ACUERDO CONCILIATORIO

Invitadas las partes a alcanzar un acuerdo conciliatorio, se logró la conciliación en los dos puntos siguientes: la empresa reclamada se compromete, en primer lugar, a *reparar las grietas, rajaduras y fisuras del yeso* existentes en diversas zonas del inmueble (básicamente en el dormitorio principal y en el doble), en segundo lugar, también se aviene a subsanar el incorrecto funcionamiento de *las manecillas de las ventanas*, que se encuentran sueltas, si bien en este caso *no considera que tales deficiencias le sean imputables*, sino que ofrece su reparación como deferencia hacia el consumidor.⁴⁰⁰

INSPECCIÓN OCULAR

Limitado el acuerdo a esos dos únicos puntos, y continuando la controversia respecto del resto de las deficiencias alegadas por el reclamante, el Órgano Arbitral acordó practicar como prueba la *inspección ocular* de la vivienda en cuestión; inspección que atendiendo así

³⁹⁹ Para el desarrollo de los elementos de convicción señala El Artículo 45. 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. 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. A este último párrafo la Junta Arbitral determinó oficiosamente la contratación de un perito para el desahogo de la prueba pericial.

⁴⁰⁰ Las bondades de los Mecanismos Alternos de Solución de Controversias en el que se pueden realizar convenios parciales y dejando subsistente aquellas reclamaciones que no hayan sido satisfechas en este caso atento a lo dispuesto por el Artículo 42 del R.D. El órgano arbitral dirigirá el procedimiento con sujeción a lo dispuesto en esta norma, pudiendo instar a las partes a la conciliación. Asimismo la ley 60/2003 de 23 de Diciembre señala en su Artículo 36. Laudo por acuerdo de las partes. 1. Si durante las actuaciones arbitrales las partes llegan a un acuerdo que ponga fin total o parcialmente a la controversia, los árbitros darán por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados y, si ambas partes lo solicitan y los árbitros no aprecian motivo para oponerse, harán constar ese acuerdo en forma de laudo en los términos convenidos por las partes.

a la reiterada súplica del consumidor de acudir a su domicilio para valorar "la verdadera magnitud de los defectos" reseñados.⁴⁰¹ Pues bien, a la vista de las alegaciones y contra-alegaciones realizadas por las partes en los dos trámites de audiencia celebrados en este ya dilatado procedimiento, y teniendo en cuenta el resultado de las diversas pruebas practicadas (documental -incluidas reproducciones fotográficas-, informe pericial aportado por el reclamante, informe pericial propuesto de oficio por el Colegio Arbitral, y reconocimiento ocular del inmueble), este Órgano dicta el presente laudo sobre la base de las consideraciones que siguen:

FUNDAMENTOS

Primero.- No existe obstáculo alguno para reconocer la *legitimación activa del reclamante pese a no haber sido quien directamente compró el piso a la entidad promotora reclamada*, porque ni en la vigente Ley de Ordenación de la Edificación (Ley 38/1999, no aplicable a este caso por razones temporales) ni tampoco en el art. 1591 del Código Civil se contempla la responsabilidad por vicios constructivos como una responsabilidad contractual, de manera que la facultad del aquí reclamante para dirigirse contra el promotor en nada se ve afectada por el hecho de que entre ambos no medie vínculo contractual y de que el contrato de compraventa en que PROMOCIONES L. intervino como parte vendedora del referido inmueble fuese suscrito con D^a. T., en calidad de compradora. Como queda debidamente acreditado mediante la oportuna escritura notarial - cuya copia obra en el expediente-, con fecha 25 de febrero de 1998 la referida propietaria del piso se lo vendió, a su vez, al aquí reclamante (D. S.); y por tanto, concurre en él la condición de *propietario y de tercer adquirente* del referido inmueble (sin que

⁴⁰¹ BOE, núm. 48. Op.cit numeral336. señala en el Artículo 45. Prueba. 1. 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. En el presente asunto el ofrecimiento y desahogo de la prueba Inspección, que consiste en el traslado de las partes involucradas para hacer constar un hecho, levantando constancia de lo acontecido y visto para mejor proveer en las actuaciones arbitrales.

se trate, por ejemplo, de un mero arrendatario, o de cualquier otro tercero, que no estarían legitimados para reclamar).⁴⁰²

Segundo.- El análisis conjunto y ponderado del informe pericial aportado por el consumidor y del informe pericial propuesto de oficio por el Órgano Arbitral y efectuado por un perito imparcial, unido a la impresión obtenida por los miembros del Órgano a través de su propia inspección ocular del piso en cuestión, llevan a considerar dignas de estimación algunas de las pretensiones del reclamante y a desestimar otras.

Así, se estima su pretensión en lo que concierne a los rayones en el aluminio de los marcos de la ventana del salón; rayones que, según declaración del reclamante no desmentida por la parte reclamada-, existen desde el momento mismo de ocupación de la vivienda, lo que lleva a presumir tal como apunta el propio informe pericial de parte alguna deficiencia *ab origine*, ya en su fabricación, ya en el proceso de transporte o almacenamiento, ya en una negligente instalación de la ventana. Sobre esa base, y dado que la reparación consistente en haber pintado dichos rayones se revela a todas luces insatisfactoria, procede, o bien el lacado de toda la pieza por un igual, o la sustitución de la ventana por otra de las mismas características, nueva y sin defectos.

En cuanto al aislamiento acústico de la pared divisoria con el piso colindante, y tras haber declarado el reclamante que su carácter deficiente lo revela el que se escuche la televisión o las conversaciones de los vecinos, todo ello en un tono normal (con el consiguiente atentado a la intimidad de ambos, y al respeto de las horas de vigilia), en el trámite de reconocimiento ocular del inmueble el Órgano Arbitral interrogó en tal sentido a la moradora del piso contiguo, quien confirmó la veracidad de dichas afirmaciones del reclamante; y asimismo, también pudieron oírse sonidos al otro lado de la pared por parte de algunos de los miembros del Órgano. Aunque el constructor alegó a ese respecto haber cumplido con la normativa, es preciso recordarle que,

⁴⁰² Quedo debidamente acreditada la personalidad del accionante para poder actuar en el procedimiento arbitral y lo corroboran los pronunciamientos que refieren, de que no obstante no ser el propietario inicial de la vivienda no es óbice para el accionar su reclamación, pues demostró su interés legítimo legal y material.

según reiterada jurisprudencia de nuestros tribunales, no basta para exonerarse de responsabilidad con cumplimentar las normas reglamentarias o las prescripciones legales establecidas para la actividad empresarial en cuestión (normas que a veces establecen mínimos y son insuficientes).

En todo caso, no puede obviarse que el técnico propuesto como perito por el Órgano Arbitral, tras haber procedido a la inspección ocular del piso del reclamante, y una vez efectuadas las oportunas mediciones, apreció que el tabique separador del mismo con la vivienda colindante no reunía el espesor mínimo exigido por la normativa reglamentaria correspondiente.

Advertida también la existencia de humedades y manchas con recerco en los antepechos de las ventanas y por debajo del alféizar de las mismas, procede igualmente estar la pretensión de subsanación de tales defectos en cuanto que los dos informes periciales obrantes en autos coinciden en afirmar que el origen de dichas deficiencias se halla en un mal sellado de la carpintería a los paramentos verticales exteriores.

Por lo que se refiere a la solicitud de reparación o sustitución de las persianas del salón y de la habitación principal, los miembros del Órgano Arbitral apreciaron a través de la inspección ocular del inmueble que, si bien ambas tenían bastante peso, era posible subir y bajar la persiana del salón sin mayor dificultad; dificultad que se acentuaba algo más respecto a la persiana del dormitorio. De esta manera, y aunque no ha quedado probado por el reclamante que por la caja de esa persiana entre humo del tráfico, polvo, ruidos, aire y frío (sin que tampoco el Órgano advirtiera en el reconocimiento de la vivienda que tales circunstancias concurriesen en parámetros anormales), el perito propuesto de oficio informa de que no existe un adecuado encaje entre dicha persiana y la correspondiente ventana y de que aquélla roza en las guías dispuestas para su deslizamiento; razones que conducen a que la empresa reclamada deba proceder a subsanar las mencionadas deficiencias de la persiana del dormitorio principal. Suerte distinta han de correr el resto de las pretensiones del reclamante. A juicio de este Órgano Arbitral no procede, pues, la estimación de la solicitud de sustitución de la puerta de entrada, cuya holgura se limita a permitir un leve paso de luz desde la

escalera, ni la de sustitución de la bañera por otra nueva, dada la ínfima entidad del "saltón" de la misma y la escasa relevancia de la alegación del consumidor de que la base de dicha bañera parece hacer ruidos cuando uno se coloca sobre ella. Debe tenerse en cuenta que, en ambos casos, el reclamante ha considerado del todo inviable la eventual solución de tales imperfecciones a través de su reparación, y que en su solicitud de arbitraje ha instado únicamente la sustitución (tanto de la puerta como de la bañera); y en este sentido cabe recordar que la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Ley 26/1984, de 19 de julio), así como la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de Consumidores y Usuarios de Castilla y León, e incluso la propia Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo de 10 de julio de 2003 (Ley 23/2003 no aplicable a este asunto por razones temporales y, acaso, tampoco por razón de su propio ámbito objetivo), sólo prevén la sustitución de la cosa por otra nueva como remedio subsidiario al de la reparación de la misma.

Igualmente procede desestimar la pretensión del reclamante relativa a las grietas entre las tablas del parquet; y ello porque, no sólo los miembros del Órgano Arbitral comprobaron *in situ* que eran de una entidad minúscula, sino que incluso en el informe pericial aportado por el propio consumidor, la arquitecta autora del mismo llega a apuntar que "las fisuras entre las tablillas carecen de importancia, siendo en este caso casi insignificantes".

Semejante decisión desestimatoria se adopta respecto a los saltones, prácticamente imperceptibles a la vista, de la pintura de algunos radiadores. Y otro tanto se resuelve en cuanto al desnivel en el pavimento del dormitorio principal al que alude el anexo al informe pericial de parte, ya que no se aprecia que sea de una importancia especialmente significativa ni por parte del Órgano Arbitral ni por el perito imparcial propuesto por éste.⁴⁰³

⁴⁰³ En esta etapa el tribunal arbitral realiza un análisis de las actuaciones vertidas en el procedimiento fundando y motivando su resolución e incluso invocando leyes supletorias para una mejor definición de sus considerandos en el cual en sus puntos resolutivos en algunos le otorga estimación de su procedencia y en otros los desestima, pero en ambos con argumentos viables y jurídicos que no se tenga duda de su imparcialidad y neutralidad.

DECISIÓN ARBITRAL A TRAVEZ DEL LAUDO

En mérito a cuanto antecede, este Órgano Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de León dicta el siguiente FALLO:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos *por UNANIMIDAD* la ESTIMACIÓN PARCIAL de la Solicitud de Arbitraje. Fruto del acuerdo conciliatorio parcial alcanzado por las partes, la empresa reclamada se obliga a: 1.- la reparación de las *fisuras, grietas y rajás* sobre paramentos verticales en el dormitorio principal y el dormitorio de fachada (generalizados en los antepechos de ventanas y encuentros de los elementos estructurales con los paramentos verticales), a través del "*picado de enlucidos y limpieza de paramentos verticales interiores de las zonas afectadas, con posterior enlucido de yeso fino y pintado de paramentos, igualando con el resto de las pinturas*"; y 2.- la reparación satisfactoria o, en su caso, la *sustitución por otras nuevas de las manecillas de las ventanas* que se encuentran sueltas y no funcionan correctamente.

En cuanto a las pretensiones del reclamante sobre el resto de las deficiencias alegadas, procede únicamente la estimación de las que a continuación se indican, quedando obligada en consecuencia la empresa reclamada a realizar las siguientes actuaciones reparadoras:

En lo que concierne a la subsanación de los rayones en el aluminio de los marcos de la ventana del salón, debe proceder, bien *al lacado de toda la pieza por un igual, o a la sustitución de la ventana por otra de las mismas características, nueva y sin defectos*.

En cuanto al deficiente aislamiento acústico de la pared divisoria con el piso colindante, debe proceder a subsanar el insuficiente espesor del tabique separador a través de "*la colocación desde la vivienda de D. S. de un elemento panel rígido acústico, que absorba los sonidos y ruidos, adosándose al tabique de separación entre viviendas*". En relación con las manchas y humedades en los antepechos de las ventanas y por debajo del alfeizar de las mismas, debe proceder a subsanar tales defectos a través del *correcto*

*sellado de la carpintería a los paramentos verticales exteriores, así como la reparación del paño bajo las ventanas afectadas y en lo concerniente al imperfecto funcionamiento de la persiana del dormitorio principal, debe proceder a su subsanación a través del oportuno encaje entre dicha persiana y la correspondiente ventana y mediante la reparación satisfactoria o la sustitución de los mecanismos que proceda (de soporte, deslizamiento, recogida, etc.) a fin de eliminar el roce de la referida persiana en las guías dispuestas para su deslizamiento.*⁴⁰⁴

5.8 EL ARBITRAJE PRIVADO DE CONSUMO

Como lo he comentado la característica principal del arbitraje es la autodeterminación de las partes para su sometimiento, la persona que se ostenta como consumidor, podría someterse sin ningún inconveniente a arbitrajes distintos al del consumo pero debe tenerse muy presente que, ese sometimiento, sólo puede ser decidido por él y nunca impuesto por la parte empresarial. En consecuencia, sólo será válido un arbitraje privado con un consumidor una vez haya surgido el conflicto y conozca las consecuencias y características del sistema arbitral privado⁴⁰⁵ pero reitero que el consumidor o usuario no está obligada a someterse a un arbitraje distinto del de consumo, por lo que el inicio por el comerciante del sistema arbitral privado con un consumidor será nulo e ineficaz al ser

⁴⁰⁴ los árbitros decidirán la controversia en un solo laudo o en tantos laudos parciales como estimen necesarios. el Artículo 37.de la ley 630 / 2003 de Arbitraje señala los Plazos, forma, contenido y notificación del laudo, entre otras cosas establece que todo laudo deberá constar por escrito y ser firmado por los árbitros, quienes podrán dejar constancia de su voto a favor o en contra. Cuando haya más de un árbitro, bastarán las firmas de la mayoría de los miembros del colegio arbitral o sólo la de su presidente, siempre que se manifiesten las razones de la falta de una o más firmas. El laudo deberá ser siempre motivado, a menos que se trate de un laudo pronunciado en los términos convenidos por las partes, constarán en el laudo la fecha en que ha sido dictado y el lugar del arbitraje, Los árbitros notificarán el laudo a las partes en la forma y en el plazo que éstas hayan acordado o, en su defecto, mediante entrega a cada una de ellas de un ejemplar firmado de conformidad con lo dispuesto en el apartado.

⁴⁰⁵ BOE número 309 de fecha 26 de Diciembre de 2003, Ley 60/ 2003 establece en el **Artículo 14**. Las partes podrán encomendar la administración del arbitraje y la designación de árbitros a: Asociaciones y entidades sin ánimo de lucro en cuyos estatutos se prevean funciones arbitrales, las instituciones arbitrales ejercerán sus funciones conforme a sus propios reglamentos. Las instituciones arbitrales velarán por el cumplimiento de las condiciones de capacidad de los árbitros y por la transparencia en su designación, así como su independencia.

nula la cláusula que imponga dicho sistema como solución de controversias ⁴⁰⁶, sin perjuicio de que el propio consumidor, acepte someterse al arbitraje privado siempre y cuando haya surgido el conflicto y conozca las consecuencias que de ello puedan derivarse. A diferencia del arbitraje privado en el que cualquiera de las partes puede iniciar el procedimiento, el sistema arbitral de consumo sólo puede ser iniciado por la iniciativa del consumidor al que se va a someter. A este respecto podemos mencionar de instituciones que administran arbitrajes privados de consumo a modo de ejemplo la asociación *Europea de Arbitraje y Equidad*, la cual ha sido duramente cuestionada por la Confederación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (Ceaccu) por los pronunciamientos de sus arbitrajes han expresado públicamente que *“Los laudos dictados por esta entidad, a pesar de su origen ilegal, pueden ser de graves consecuencias para el consumidor, llegando al embargo de sus propiedades y a tener que asumir todas las costas del proceso, incluyendo el precio fijado por esa Asociación para sus actuaciones y los honorarios del Árbitro. Dichos laudos tienen su origen en la inclusión de una cláusula arbitral de sumisión al arbitraje privado de la asociación denunciada, por lo común en la contratación de servicios y terminales telefónicos A juicio de CEACCU la actuación de esa entidad es extremadamente grave por tres razones. Por un lado, se está generando la confusión y el descrédito del Sistema Arbitral de Consumo. El arbitraje de consumo ha constituido uno de los medios de resolución de conflictos extrajudiciales en los que nuestro país ha sido modelo, construyéndose con el apoyo y dedicación constante de las*

⁴⁰⁶ BOE número 287. Op.cit numeral 355 señala en su Artículo 90. Cláusulas abusivas sobre competencia y derecho aplicable las que establezcan:

1. La sumisión a arbitrajes distintos del arbitraje de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico.
2. La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble.
3. La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor y usuario emita su declaración negocial o donde el empresario desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

asociaciones de consumidores y usuarios y la propia administración. A dicha consolidación se han invertido no pocos valiosos esfuerzos económicos y humanos. Actuaciones como la operada por la Asociación Europea de Arbitraje y Equidad amenazan muy seriamente la estabilidad y pervivencia del sistema arbitral de consumo por el descrédito que su actividad supone para el mismo. En segundo lugar, una vez dictado el laudo por parte de la AEDE, el usuario sólo dispone de un plazo de cinco días para impugnarlo con un recurso ante la Audiencia Provincial, lo que requiere la contratación de un abogado y un procurador. Pasados cinco días el laudo adquiere firmeza. Finalmente, ese laudo, ya firme, se puede ejecutar y se podrían embargar los bienes del usuario, sin que éste pueda oponerse. CEACCU solicita que la denuncia, dada la alarma social generada, se tramite por la vía de urgencia y pide, como medida cautelar, que se inste la inmediata cesación de los arbitrajes en curso. El origen de esos laudos está en la inclusión de una cláusula arbitral de sumisión al arbitraje privado de la asociación denunciada, por lo común en la contratación de servicios y terminales telefónicos⁴⁰⁷. En este mismo sentido, en el ámbito del Arbitraje de consumo privado, cuando la propia empresa tiene mecanismos de solución a conflictos, en la que contrata a una institución privada para resolver sus conflictos con el consumidor, como en el caso que nos ocupa, pueden resultar algunos inconvenientes que afecte la credibilidad de las actuaciones en el procedimiento arbitral “Siendo objetivos en el arbitraje de consumo, algunas empresas han incluido en sus cláusulas procedimientos internos de arbitraje en los conflictos con el consumidor, operando por medio de las asociaciones de comerciantes o industriales, con el objeto de reducir las demandas judiciales de los adquirentes insatisfechos para incrementar la satisfacción de los consumidores y proveedores. Generalmente, los resultados del arbitraje vinculan a las compañías pero no los consumidores, en lo que constituye un arbitraje unilateralmente vinculante, con la cual si los consumidores no aceptan nada han perdido con acudir a esa instancia, aun cuando se les imponga como obligatoria⁴⁰⁸, el intento es positivo por parte de la instituciones privadas de arbitraje el de motivar a los consumidores y empresarios

⁴⁰⁷ <http://www.ceaccu.org/index>.

⁴⁰⁸ CAIVANO ROQUE, J. *Arbitraje. Su eficiencia como sistema alternativo de resolución de conflictos*, Bs.AS., España. Año 1993, pág. 23.

solucionar los conflictos en forma extrajudicial, pero de ninguna manera violentar el referido artículo 90 fracción 1, del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, además en esta tesitura también coincide Eugenio Ribón⁴⁰⁹ en el que señala *“nadie en este foro escapa la proliferación de nuevos arbitrajes distintos del de consumo prohibidos por la legislación vigente, al que se ven sometidos de modo creciente numerosos usuarios por la suscripción de cláusulas compromisorias insertas en contratos de adhesión. Entiende quien suscribe, que corresponde al INC como garante máximo del sistema arbitral de consumo, interponer las correspondientes acciones de nulidad y cesación para la erradicación de estas prácticas y la protección de la buena reputación del sistema arbitral de consumo, forjada durante estos diez años con el esfuerzo de tantos profesionales, administraciones y asociaciones de consumidores y empresarios. Un ejemplo tristemente frecuente y conocido por las asociaciones de consumidores y usuarios, es el arbitraje desarrollado por la Asociación Europea de Arbitraje de Derecho y Equidad, que implanta cláusulas de sometimiento a su propio arbitraje fundamentalmente en el ámbito de los contratos de telecomunicaciones e inmobiliarios”*. Al efecto se tienen pronunciamiento de la Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 26 de octubre de 2006 (TJCE 2006, 299). Respecto a la nulidad de laudos por cláusula abusiva *“La Sentencia resuelve una petición de decisión prejudicial planteada por la Audiencia Provincial de Madrid, mediante auto de 15 de febrero de 2005.*

El 2 de mayo de 2002 la Sra. Mostaza Claro celebró con Centro Móvil Milenium (en lo sucesivo “Móvil”) un contrato de abono a una línea de telefonía móvil. Dicho contrato contenía una cláusula compromisoria que sometía cualquier litigio derivado de él al arbitraje de la Asociación Europea de Arbitraje de Derecho y Equidad (AEADE). La Sra. Mostaza incumplió una de las obligaciones que había asumido contractualmente (plazo mínimo de abono), razón por la cual Móvil inició un procedimiento arbitral ante AEADE. La Sra. Mostaza fue oportunamente emplazada en el marco del procedimiento arbitral, y presentó alegaciones en cuanto al fondo, pero no impugnó el procedimiento arbitral ni

⁴⁰⁹ RIBON SEISDEDOS, Eugenio, Ponencia presentada en el VIII Congreso de Arbitraje de Consumo, Huelva, España. 20 de marzo de 2007.

invocó la nulidad del convenio arbitral. Posteriormente, se dictó laudo desfavorable para ella. La Sra. Mostaza interpone recurso de anulación contra el laudo, alegando que la cláusula arbitral incluida en el contrato de abono a una línea de telefonía móvil era una cláusula contractual abusiva. Habida cuenta de que esa nulidad no fue invocada en el marco del procedimiento arbitral, la Audiencia Provincial de Madrid (que es quien debe resolver el recurso de anulación del laudo) decide suspender el procedimiento y plantear al TJCE la siguiente cuestión prejudicial: “si la protección de los consumidores de la Directiva 93/13/CEE... puede implicar que el Tribunal que conoce de un recurso de anulación contra un laudo arbitral aprecie la nulidad del convenio arbitral, y anule el laudo por estimar que dicho convenio arbitral contiene una cláusula abusiva en perjuicio del consumidor, cuando esta cuestión se alega en el recurso de anulación pero no se opuso por el consumidor en el procedimiento arbitral.

La respuesta del TJCE es clara: la Directiva 93/13/CE, de 5 de abril, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, debe interpretarse en el sentido de que implica que un órgano jurisdiccional nacional que conoce de un recurso de anulación contra un laudo arbitral ha de apreciar la nulidad del convenio arbitral y anular el laudo si estima que dicho convenio arbitral contiene una cláusula abusiva, aun cuando el consumidor no haya alegado esta cuestión en el procedimiento arbitral, sino únicamente en el recurso de anulación”⁴¹⁰.

A mayor abundamiento también se pronunció la Audiencia provincial de Barcelona, “En línea con lo hasta el momento razonado entiende la Sala que la inclusión de la cláusula arbitral en los contratos de promoción de telefonía móvil puede vulnerar lo dispuesto en la Ley de Condiciones Generales de la Contratación (art. 8, 2) por lo que procede dar traslado de testimonio del presente expediente al Ministerio Fiscal, por si entendiera oportuno

⁴¹⁰ MARIN LÓPEZ, Manuel Jesús, *Consumidores y medios alternativos de resolución de conflictos*, en Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid N.º. 11, 2007 (Ejemplar dedicado a: Medios alternativos de solución de controversias / coord. por Iván Heredia Cervantes), pág. 14.

*iniciar las acciones de cesación previstas en la disposición adicional tercera de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y art. 11 de la LEC”,*⁴¹¹

En este mismo sentido se pronunció la Audiencia provincial de Madrid en el que establece *“En conclusión, el convenio arbitral contenido en el contrato promocional de terminales de telefonía móvil, constituye una condición general de la contratación a la que le es de aplicación la Ley 7/1998 y la Ley 26/1984, al tener la adherente la condición de consumidor, el cual debe considerarse nulo por aplicación del art. 8.2 de la primera Ley citada, y de los arts. 10 y 10 bis y la Disposición Adicional Primera de la segunda, pues el apartado IV número 26 de ésta atribuye el carácter de abusiva a la cláusula o estipulación que contiene la sumisión a arbitrajes distintos del de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico”.*⁴¹², Lo cierto es que no obstante que efectivamente se está violentando la Ley y que la AEADE ha actuado en forma irregular en algunos asuntos, con todo y lo anterior en contra posición de estas ilegales actuaciones, el procedimiento arbitral ha funcionado en diversos sectores en el ámbito privado, De tal forma para que funcione este arbitraje que se administra en forma privada debe de ser negociada previamente con las partes, aceptando la sumisión al arbitraje y de ninguna forma imponerla unilateralmente, sorprendiendo la buena fe de los consumidores.

Uno de los principios claves del derecho civil es el principio de la autonomía de la voluntad fijado por el art. 1255 del Código Civil señala que las partes establezcan los pactos que estimen convenientes. El único límite a esta Libertad lo constituye la vulneración de las normas imperativas del sistema.

Por tanto, en principio no hay ningún obstáculo para que las partes del contrato sometan la resolución de sus conflictos a un arbitraje y no a la jurisdicción ordinaria, si tal es su voluntad. Sin embargo, la cláusula de arbitraje insertada en un contrato de adhesión celebrado con un consumidor también es susceptible de análisis de conformidad con el RDL 1/2007, a efectos de esclarecimiento si se ha producido un desequilibrio importante a

⁴¹¹ Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, de fecha 25 de febrero de 2004.

⁴¹² Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, de fecha 2 de junio de 2003.

los derechos del consumidor en la multicitada cláusula abusiva, que al momento de ejecución podrá ser analizada de oficio, conforme a diversos precedentes judiciales.⁴¹³

Ahora bien en la aplicación de los Métodos Alternos de Solución de Controversias, en el ámbito empresarial, deben cumplir con el Marco Regulatorio que se alude y por supuesto orientar al empresario y consumidores respecto a sus necesidades, derechos y obligaciones, cumpliendo con algunos de los siguientes principios:

- El acceso debe ser simple y bien publicitado. Los procedimientos más accesibles otorgan una primera opción para que la gente con quejas y reclamos pueda ir inmediatamente.
- Cuando más rápido sea el acceso, la solución será mejor, ya que la demora inexplicada frustra a todos.
- Los contendientes deben tener disponible algún programa de mediación en algún estadio del procedimiento, para permitirles tratar directamente el problema entre ellas, a fin de buscar el acuerdo posible.
- Debe resguardarse la estricta confidencialidad si el presentante lo requiere.
- Algún tercero neutral, debe poder tomar una decisión final que la empresa esté comprometida, sino a cumplir por lo menos a considerar seriamente.
- A efectos de la credibilidad del sistema, debe existir y subsistir la posibilidad para el consumidor individual de salirse del mecanismo una vez iniciado. excepto en el arbitraje.

⁴¹³ <http://www.uclm.es/centro/cesco/notasJurisprudenciales2.asp> 05 de Agosto de 201. La Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona de 2 de julio de 2008 se discute la validez de una sumisión expresa a arbitraje incluida en un contrato de alta de telefonía móvil que celebra una empresa con un consumidor. Cuando éste incumple lo pactado, la empresa lo demanda y al ganar el arbitraje acude a la jurisdicción ordinaria para que se despache la ejecución del laudo arbitral. No obstante, el juez aprecia de oficio la nulidad de la cláusula contractual de sumisión al arbitraje. La cláusula en cuestión claramente perjudica los intereses del consumidor y produce un grave desequilibrio entre las partes. Mediante una estipulación no negociada individualmente se impone al consumidor la obligación de desplazarse a una localidad lejana de su domicilio y a abonar los costes del procedimiento por ser parte presuntamente incumplidora del contrato, independientemente de la estimación o desestimación de la pretensión discutida. Además, el arbitraje no se confía a una organización imparcial, sino a una asociación privada que había asesorado previamente a la empresa demandante. En este caso se declara nula la estipulación no solo por contravenir la cláusula general establecida en el art. 82 del RDL 1/2007, sino también por vulnerar el art. 90 del Texto Refundido promulgado a través del RDL 1/2007, vigente a la sazón, que entendía nula toda sumisión a arbitraje distinto del arbitraje de consumo, salvo que se tratara de arbitraje confiado a los órganos institucionales correspondientes, creados por normas legales o reglamentarias.

- Para resguardar la credibilidad y practicabilidad del mecanismo de resolución de disputas, los potenciales usuarios deberían participar en el diseño del procedimiento.
- Las principales empresas deben quedar comprometidas a resolver las quejas y reclamos a través del sistema y a aprovechar la experiencia habida con los consumidores reclamantes. Este compromiso debería comunicarse a los potenciales usuarios del sistema. Las empresas también deberían garantizar que no tomarán represalias contra quienes presenten quejas.⁴¹⁴

De todo lo anterior podemos concluir, que el Arbitraje de Consumo y los demás mecanismos alternos de solución de conflictos, que se ventilan tanto en las Juntas Arbitrales de Consumo, como en el ámbito privado, en la medida que se les reconozca un prestigio de confiabilidad. Imparcialidad, neutralidad y demás valores éticos y morales que comentamos en su oportunidad, su éxito y fracaso va depender de todos los sujetos involucrados que administran el sistema, de tal manera que obrando con prudencia los árbitros se incrementara su actuación optando las partes en conflicto a continuar sujetando sus diferencias al procedimiento arbitral.

Para concluir, una de las ventajas más importantes en mi experiencia como ejecutor y apasionado de los Métodos Alternos, es involucrar directamente a los protagonistas del conflicto como pueden ser: al gerente o director de la empresa con el cliente, pues siempre he considerado que trabajando con los directamente responsables con el afectado se concluyen acuerdos en forma sumaria y satisfactoria para las partes, lo anterior a través de soluciones que ellos mismos ofrezcan conforme a sus intereses y necesidades, pero claro que equilibrando sus propuestas, que en caso contrario pueden escapar a los representantes legales que pueden tener una concepción distinta de resolver el conflicto, pero no solo eso sino también conservan la relación comercial y su imagen pública

⁴¹⁴ TENEV, María V. "La resolución de conflictos del consumidor" Facultad de Derecho, Ciencias Sociales y Políticas Universidad Nacional del Nordeste, Argentina. Año 2004, pág. 4.

CAPÍTULO 6

6.1 La Experiencia Mexicana en el Arbitraje de Consumo.

El acceso de los consumidores a la justicia, lo podemos comprender como *“el acceso a todo un conjunto de instancias de muy diversa naturaleza que tiene a sus disposición el consumidor o usuario para obtener la realización de los derechos que le concede la ley”*⁴¹⁵. Es considerado como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos proclamado en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea⁴¹⁶, en las que adquieren una especial importancia las relacionadas con el consumo, en el respectivo artículo 38⁴¹⁷, por la oposición que en ellas tiene la población consumidora y que merecen un específico y diferenciado tratamiento jurídico. *“de ahora en adelante, ya no se considerará al consumidor únicamente como un comprador y usuario de bienes y servicios para uso personal, familiar o colectivo, sino como una persona interesada en los diferentes aspectos de la vida social que, como consumidor, puedan afectarle directa o indirectamente”*⁴¹⁸. Vivimos en una sociedad donde la producción, el consumo y los intercambios se producen en forma masiva y obviamente los conflictos que afectan tanto a individuos como a colectividades son parte de nuestra vida. Los cambios económicos y sociales que han tenido lugar en los últimos años han justificado numerosas iniciativas tendentes a preservar la posición de los consumidores en el mercado. En esta tesitura *“una de las transformaciones del consumidor mexicano es que presenta un proceso de maduración al reflexionar, de manera más exigente y juiciosa, precio y calidad para su satisfacción de necesidades y en sus perspectivas de compra ha incrementado su interés*

⁴¹⁵ CARLO QUINTANA, Ignacio, *El acceso de los consumidores a la justicia en España, experiencia europea*, Revista estudios sobre consumo, Nº 13, 1988, pág. 100.

⁴¹⁶ Diario Oficial de las Comunidades Europeas, de fecha 18 de diciembre del 2000, en el Capítulo VI, que refiere a la Justicia, señala que: Toda persona cuyos derechos y libertades garantizados por el Derecho de la Unión hayan sido violados tiene derecho a la tutela judicial efectiva respetando las condiciones establecidas en el presente artículo. Toda persona tiene derecho a que su causa sea oída equitativa y públicamente y dentro de un plazo razonable por un juez independiente e imparcial, establecido previamente por la ley. Toda persona podrá hacerse aconsejar, defender y representar. Se prestará asistencia jurídica gratuita a quienes no dispongan de recursos suficientes siempre y cuando dicha asistencia sea necesaria para garantizar la efectividad del acceso a la justicia.

⁴¹⁷ Diario Oficial de las Comunidades Europeas, señala la protección de los consumidores y las políticas de la Unión que garantizarán un alto nivel de protección de los consumidores.

⁴¹⁸ Resolución del Consejo de la CEE, de 14 de abril de 1975, relativa al Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores.

*por conocer el comportamiento comercial de las empresas aprovechando las fuerzas del mercado*⁴¹⁹. Este proceso de madurez entre otras cosas se debe en parte a la preocupación en la prevención del conflicto comercial, al tratar de evitar el desgaste emocional y económico que conlleva una controversia con el empresario por el incumplimiento en la adquisición de bienes y servicios y a enfrentarse a la justicia ordinaria y que ésta no satisfaga sus intereses, por lo anterior el arbitraje como mecanismo alternativo de solución de conflictos, se identifica contraria a esta forma de pensamiento, por la voluntariedad de los participantes en someterse a la decisión de un tercero neutral. El arbitraje es tan antiguo como la vida misma, y como ejemplo podemos mencionar que en el siglo III A.C., Platón señalaba *“Los primeros jueces serán los que el demandante y el demandado hayan elegido de común acuerdo, a quienes el nombramiento de árbitros conviene mejor que el de jueces”*, asimismo, también señalaba *“que el mayor bien para el estado, no es la guerra ni la sedición, sino la paz y la buena inteligencia entre los ciudadanos. Pero como la existencia de intereses contradictorios forman parte de la naturaleza del grupo, el estadista ha debido crear sistemas que pongan remedio a los disensos, obligando a los miembros a observar ciertas reglas y previendo que en caso de presentar desavenencias, un tercero zanje las disputas. Es indispensable que se establezcan tribunales para cada sociedad y jueces que decidan sobre la marcha, las diferencias que se susciten. Tribunal que estará compuesto por los jueces más íntegros que sea posible encontrar. Un estado no sería estado si lo que concierne a los tribunales no estuviese arreglado como es debido”*.⁴²⁰

Luego de esta reflexión antiquísima podemos destacar que lo importante en el derecho no solamente radica en resolver el conflicto, sino la forma como se resuelve. Ello explica porque la necesidad de encontrar otras formas alternativas que puedan proveer las soluciones que buscan los contendientes, en estas circunstancias reafirmamos que el arbitraje conviene mejor que la decisión de los jueces judiciales, pues cumple con las

⁴¹⁹ Los informes de desempeño de la Procuraduría Federal del Consumidor, ente encargado de velar los intereses de los consumidores en México, informa que en los años de 2004 y 2005 describen las acciones realizadas para proporcionar información al consumidor a través de la atención directa, campañas, programas en radio y televisión, medios impresos, etcétera.

⁴²⁰ PLATÓN, *Las leyes*, Porrúa, México. Año 1996, p. 235.

requisitos mínimos como son la voluntariedad de las partes, imparcialidad, neutralidad y lo más importante una real Justicia en el que los protagonistas de un conflicto deciden quién, cómo y donde les otorguen el derecho sin la imposición ordinaria de los tribunales comunes de justicia.

El arbitraje *“es un procedimiento heterocompositivo extra procesal fundado en el principio de la autonomía de la voluntad de las partes enalteciendo el pacta sun servanda, en el cual las partes someten a un particular, árbitro sus diferencias, que actuará según sus potestas bajo la tutela del principio erga omnes basado en el ius mercatorum o lex mercatoria y en la lex fori”*⁴²¹, asimismo, es *“el mecanismo al que recurren las partes voluntariamente para solucionar un conflicto, en el que el tercero neutral, llamado árbitro, decide la controversia emitiendo un laudo”*.⁴²² En el mismo sentido, Cordón Moreno define que *“los particulares pueden pactar que las cuestiones litigiosas surgidas entre ellas, en materias de su libre disposición, sean resueltas por árbitros con eficacia de cosa juzgada y ejecutiva”*.⁴²³ Por su parte Gómez Lara lo define como *“un procedimiento seguido ante un juez no estatal, sino de carácter privado”*.⁴²⁴ La institución del arbitraje es un conjunto de actividades unidas por la idea común y objetiva de la solución de un conflicto e integrada por la concurrencia de tres elementos necesarios y fundamentales; es en primer término, el compromiso es decir, el contrato por lo cual dos o más personas aceptan la decisión de un tercero neutral, en segundo lugar la recepción del arbitraje que es en el momento en que el árbitro acepta su encargo y se vinculan así con las partes a revisar la factibilidad del procedimiento y el tercero es el desahogo del procedimiento arbitral, en que los involucrados, formulan y deciden el seguimiento de la controversia hasta su conclusión. En este contexto el arbitraje,⁴²⁵ es una *“institución por la cual una jurisdicción privada conoce las*

⁴²¹ Gorjon Gómez Francisco Javier y Sáenz López Karla Annett Cynthia, Métodos Alternos de Solución de Controversias, UANL-CECSA, México. Año 2006, página 111.

⁴²² SALCEDO VERDUGA, Ernesto, *El arbitraje, la justicia alternativa*. Revista Jurídica, Ecuador. Año 2001, p. 11.

⁴²³ CORDÓN MORENO, Faustino, *El arbitraje en el derecho español interno e internacional*, Aranzadi, Pamplona, España. Año 1995, pág. 25.

⁴²⁴ GÓMEZ LARA, Cipriano, *Teoría general del proceso*, Ed. Harla, México. Año 1996, pág. 23.

⁴²⁵ Como el acuerdo por escrito conforme al cual las partes se obligan a someter a arbitraje todas las diferencias o ciertas diferencias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto a una determinada relación jurídica, contractual o no contractual, concerniente a un asunto que pueda ser resuelto por arbitraje. De lo expuesto, derivan los siguientes elementos del acuerdo de arbitraje: a. Consentimiento por escrito de las partes de obligarse a someter a

controversias surgidas de las relaciones jurídicas determinadas entre dos o más personas que se han sometido a ella mediante convenio arbitral, con exclusión de los órganos estatales, y cuya decisión, una firme, tiene el carácter de cosa juzgada y es ejecutante".⁴²⁶ Agregando además que "Es un mecanismo típicamente adversarial, cuya estructura es básicamente la de un litigio. El rol del árbitro es similar al del juez; las partes le presentan el caso, prueban los hechos y sobre esa base decide la controversia. Sin embargo, no obstante sus similitudes, el arbitraje mantiene con el sistema judicial una gran diferencia, la decisión que pone fin al conflicto no emana de los jueces del estado, sino de particulares libremente elegidos por las partes."⁴²⁷

Es importante situar el marco teórico en el que se desarrolla el arbitraje mencionaremos diferentes corrientes doctrinales y las diferentes posturas, seleccionamos dos textos trascendentales que, desde nuestro punto de vista, unifican las corrientes doctrinales. No pretendemos ser eclécticos, sino conciliadores, con la meta de hallar el *communi consensu* de la naturaleza del procedimiento arbitral. La primera corriente doctrinal que prevalece en el *infinitum* arbitral, señalada por Feldestein de Cárdenas y Leonardo de Hebrón, es la postura contractualista o privatista que sostiene que el arbitraje es equiparable a un contrato privado, como "*una manifestación más de la soberanía y poder de disposición de las partes sobre sus relaciones jurídicas. Surge del pacto o convenio arbitral, por lo que las partes pueden transigir sobre sus bienes y derechos, del mismo modo pueden someterlos al arbitraje*".⁴²⁸ Al respecto, agregan Chillón Medina y Merino Merchán que "*la jurisdicción del árbitro tiene sus causas, justificación y límites en un contrato específico, conocido como convenio arbitral*".⁴²⁹ Describen la segunda postura, en la que afirman que el arbitraje constituye una verdadera jurisdicción, que es una forma de administrar justicia, porque

arbitraje todas las diferencias o ciertas diferencias. b. Las diferencias entre las partes provienen de una relación jurídica, contractual o extracontractual; y, c. La controversia sea arbitrable

⁴²⁶ REGLERO CAMPOS, L, Fernando, *El arbitraje (el convenio arbitral y las causas de nulidad del laudo en la Ley de 5 de diciembre de 1988)* Ed. Montecorvo, Madrid. Año 1991, pág.66.

⁴²⁷ ALARCÓN FLORES Luis Alberto. El arbitraje en el Perú. Revista iberoamericana de Arbitraje y Mediación. Año 2006, pág. 2

⁴²⁸ FELDESTEIN DE CÁRDENAS Sara I., *El arbitraje*, Abeledo Perrot, Buenos Aires. Año 1998, pág. 25.

⁴²⁹ MERINO MERCHÁN, José F. y MEDINA, José M., *Tratado de arbitraje probado, interno e internacional*, Civitas, Madrid. Año 1991, pág. 421.

los árbitros reciben la misión de zanjar las controversias mediante una decisión obligatoria, el laudo, que es un acto jurisdiccional asimilable a la sentencia judicial, además de afirmar que el árbitro opera como un juez actuando sobre pretensiones jurídicamente organizadas. Al respecto, Zamora Sánchez afirma que *"el arbitraje conlleva una jurisdicción análoga a los tribunales oficiales y los árbitros son verdaderos jueces revestidos de autoridad pública"*.⁴³⁰

Para concluir con este debate y definir nuestra postura, mencionaremos una tercera teoría contemplada por la doctrina, denominada intermedia o sincrética, cuya intención es armonizar las otras teorías. Por una parte se justifica la jurisdicción de los árbitros como negocio privado y, por otra, se rechaza la posibilidad de asimilarla a la atribuida a los organismos del Estado; no obstante, se establece una estructura *sui generis* que en la técnica se denomina jurisdicción convencional, en la que conviven, como un todo indiscutible, las partes involucradas en el conflicto con el origen contractual del mismo. Por tanto, el arbitraje es una institución contractual en su origen, pero procesal por sus efectos y concluyendo conforme a la norma.

Podemos seguir citando un sinnúmero de autores con una variedad impresionante de definiciones según su teoría, ya sea contractual, jurisdiccional o mixta, pero lo cierto es que todos coinciden en la forma y fondo del concepto con sus características peculiares como una forma de resolver controversias en forma privada extrajudicial, porque no se somete a la jurisdicción de los tribunales de justicia.

Por otra parte en México, se reformó en la Constitución General de la República el artículo 17⁴³¹, incorporando en su precepto las *"leyes preverán mecanismos alternativos de*

⁴³⁰ ZAMORA SÁNCHEZ, Pedro, *El arbitraje comercial internacional*, Numancia, México. Año 1992, pág. 32.

⁴³¹ Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917, (adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 29 de julio de 2008) que señala: Artículo 17. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas

solución de controversias”, establece la posibilidad de que las personas puedan resolver sus conflictos sin necesidades de las autoridades tradicionales; esta nueva reforma constitucional significa que debemos ingresar a una nueva cultura de justicia en el sentido de que frente a un conflicto, debemos someter nuestras diferencias a los Métodos Alternos de Solución de Conflictos y como una segunda opción y fatal la intervención de un tribunal. La inclusión en la Constitución de los mecanismos alternativos de solución de controversias constituye también un paso para fortalecer a la democracia, al privilegiar la participación de voluntades privadas en el manejo de sus conflictos; y así convertir en un derecho de las personas para decidir por sí mismas sus conflictos, sin la tutela de órganos del Estado, por lo anterior, en la mayoría de los gobiernos en cada uno de los estados mexicanos se tienen leyes específicas de Justicia alternativa, quizá con diferente denominación pero encaminada a la resolución de conflictos como una forma real de justicia en el que participan los directamente involucrados con un tercero neutral.

En esta tesitura las normativas procesales del país establecen la figura del arbitraje⁴³² como una forma heterocompositiva de resolución de conflictos y desde luego la ley Federal de Protección al Consumidor que específicamente establece el Arbitraje de Consumo como puntualmente lo abordaremos en su intensidad, de lo anterior podemos decir que en México se tiene fundamento jurídico amplio y vasto en los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos.

6.2 Antecedentes Históricos de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Antes del 5 de febrero de 1976, las relaciones de consumo en México no se encontraban equilibradas, pues la población consumidora se encontraba sujeta a la voluntad del comerciante o empresario, ya que los abusos eran cotidianos y el intentar una acción ante

judiciales.....Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial...

⁴³² Diario Oficial de la federación de fecha 07 de Octubre de 1889. Código de Comercio en el título Cuarto del arbitraje comercial última reforma de fecha 17 de abril de 2012, define al arbitraje en el artículo 1416 fracción II, “ cualquier procedimiento arbitral de carácter comercial, con independencia de que sea o no una institución arbitral permanente ante la que se lleve a cabo”.

los tribunales judiciales era costoso y tardado; pues imaginemos a los consumidores de aquella época el reclamar algún incumplimiento relativo a bienes inmuebles, indiscutiblemente tendría que agotar la instancia civil o penal cualquiera que sea el caso para poder resolver la problemática y, traería como consecuencia el desgaste económico y moral en los consumidores o usuarios, por lo que el empresario le apostaba a esta situación para desatender sus obligaciones frente al consumidor, luego entonces y ante los constantes reclamos sociales de la población consumidora fue necesario que el Presidente de la República⁴³³ enviara al Congreso de la Unión, una iniciativa de ley para defender los derechos de los consumidores y es así que se le da vida jurídica a una dependencia de gobierno mexicano denominada Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)⁴³⁴ con el objetivo principal de equilibrar las relaciones entre consumidores y proveedores o comerciantes en el que a través de los procedimientos de conciliación y arbitraje de consumo se lograrían y sin ningún costo y en breve tiempo dirimir las controversias de los protagonistas.⁴³⁵ Esta muestra inequívoca de su utilidad motivó que en 1983 se incorporara al artículo 28 de la Constitución la siguiente disposición: *“La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses...”* se propicia su organización y las actividades que el estado habría de realizar en forma exclusiva sin sujetarla a concepción de los particulares. Por todo lo anterior, la Ley de Protección al Consumidor adquirió auténticas dimensiones de garantía social.⁴³⁶ A través del tiempo ha sido necesaria reformarla y adicionarla conforme a las necesidades de nuestro país, por lo que mencionaremos en forma cronológica.

⁴³³ El 26 de septiembre de 1975, el entonces Presidente de la República, Luis Echeverría Álvarez, envió una iniciativa al Congreso para la creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). En tal documento puede leerse lo siguiente: “...Es indiscutible que el consumidor se encuentra desprotegido ante prácticas que le impone la relación comercial y que implican tanto la renuncia de derechos como la aceptación de condiciones inequitativas.

⁴³⁴ Diario Oficial de la federación de fecha 05 de febrero de 1976, Última Reforma DOF 09-04-2012

⁴³⁵ Sólo deben temer a la Ley del Consumidor quienes piensen violarla. De hecho, protegerá también a los proveedores que actúen honestamente, declara Salvador Pliego Montes, funcionario de la Secretaría de Industria y Comercio, quien se convertiría en el primer titular de la Procuraduría Federal del Consumidor. Por esta vez, los ‘nuevos inquisidores’ se han equivocado al pronosticar que ese ordenamiento será un pacto de simulación para engañar al público; la Ley se aplicará con todo rigor a pequeños y grandes comerciantes... Demostraremos que el Estado tiene interés en su aplicación y efectividad: no será un aparato más de la burocracia”.

⁴³⁶ México se convirtió en el segundo país latinoamericano después de Venezuela con una Ley de Protección al Consumidor y el primero en crear una Procuraduría.

- A partir del 7 de enero de 1982, el Artículo 29 bis permite a PROFECO regular los sistemas de comercialización utilizados en el mercado nacional.
- Desde el 7 de febrero de 1985, la Ley regula la competencia, naturaleza jurídica y atribuciones de PROFECO; incluye nuevas definiciones, denominaciones e información de bienes y servicios, facultades de la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y se refiere a la información comercial que ostentan productos o etiquetas, ventas al consumidor, promociones y ofertas, atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, entre otras.
- El 4 de enero de 1989, algunos artículos de la Ley confieren a PROFECO la atribución y facultad de sancionar, y de recibir denuncias por violación de precios.
- El 6 de febrero de 1991, el Reglamento de la propia Ley establece las bases de organización y funcionamiento de PROFECO; en consecuencia, fortalece los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora.
- El 24 de diciembre de 1992, un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores fusiona el Instituto Nacional del Consumidor y La Procuraduría Federal del Consumidor para integrar funciones como el trámite y conciliación de quejas y denuncias, la emisión de resoluciones administrativas, el registro de contratos de adhesión, la protección técnico-jurídica a los consumidores, la verificación y vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías; la supervisión de precios oficialmente autorizados, establecidos o concertados, las acciones de grupo, la disposición de publicidad correctiva; la organización y capacitación de los consumidores y la educación para el consumo.
- En 1994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al adicionársele diversas disposiciones. Se reforma la Procuraduría y se dispone que las delegaciones cuenten con facultades amplias y suficientes para hacer expeditos los programas de trabajo desconcentrados.

En el 2004, se reforma La Ley federal de Protección al Consumidor en aproximadamente un 80% de su contenido, otorgándole más facultades y atribuciones en materia de sanciones⁴³⁷, subsanando limitaciones, de modo que PROFECO pueda cumplir amplia y cabalmente con su misión, aportando nuevos beneficios al consumidor.⁴³⁸

A través de mi experiencia como mediador, conciliador y árbitro de consumo en la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), el arbitraje a pesar de su importancia y de los indudables beneficios y ventajas que aporta para las partes intervinientes, este procedimiento especializado no ha obtenido los resultados que se quisieran, ello es así porque el propio sistema de arbitraje de consumo no es aún muy conocido por la sociedad *“En un análisis de información obtenida a través de empresas encuestadas, nos arroja como resultado el desconocimiento que tiene el 80% de los Micro, Pequeños y Medianos Empresarios consultados sobre la existencia de los medios alternativos de solución de conflictos que se les presentan o se les pueden presentar en sus relaciones comerciales internacionales, así como las ventajas que tales medios les proporcionarían si dirimen sus desacuerdos por medio de éstos. El 90% de dichos empresarios manifestó que cuando se les presenta algún problema jurídico lo dirimen por los medios judiciales tradicionales que duran bastante tiempo por lo que las pérdidas económicas que has sufrido por ello han sido altas”*⁴³⁹ y los que lo conocen son apáticos a utilizarlo, en principio por el lado de los proveedores no tienen la confianza de someterse en virtud de que la percepción es la defensa del consumidor y lo anterior puede ser justificado puesto que la dependencia oficial se llama de protección al consumidor quedando el proveedor en desventaja al no

⁴³⁷ www.profeco.gob.mx

⁴³⁸ Podemos mencionar los siguientes derechos al consumidor: Se amplía el tiempo para interponer una queja, de seis meses a un año después de la transacción comercial. Ningún contrato puede contener cláusulas abusivas o desproporcionadas. La garantía que los proveedores ofrezcan por sus productos y servicios nunca será menor a 60 días. - Se amplía la protección al consumidor en la compra de casas habitación. Así, se le protege contra violaciones a la Ley por parte de promotores, vendedores y asesores, no sólo contra constructores y fraccionadores. Profeco puede solicitar a televisoras, radiodifusoras y medios de comunicación que dejen de transmitir publicidad cuando se compruebe que es engañosa o induce a error al consumidor. Las sanciones se actualizan para disuadir a los proveedores de infringir la ley.

⁴³⁹ MORA LUJAN, Elvira. CÁRDENAS MORALES, J. Armando. “arbitraje mercantil en el código de comercio, recurso jurídico desaprovechado por los sujetos del derecho mercantil en Cd. Juarez, Chih. México”, revista global conference on business and finance proceedings volume 7, number 2. Año 2012.

reunirse desde su perspectiva las cualidades elementales de imparcialidad y neutralidad⁴⁴⁰ y por el lado del consumidor no lo conocen quizá por la falta de difusión y exhortación del conocimiento de esta forma de justicia en el consumo, situación distinta a las juntas arbitrales de consumo en España como organismo autónomo, imparcial y neutral que se caracteriza por tener una infraestructura, cultura y conocimiento de la sociedad en el sistema arbitral de consumo, lo anterior quedo demostrado con el alto índice de sometimientos y su evolución a través de los años como quedo plasmado en el capítulo anterior. La Procuraduría Federal del Consumidor ha tenido una evolución incipiente en el sistema arbitral de consumo conforme a la información solicitada a través del Instituto Federal de Información Pública⁴⁴¹ que procedo a graficar conforme a sus resultados a nivel nacional:

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Total
Laudos emitidos por año.	33	1	27	1	4	4	2	72
Laudos Cumplidos.	6	0	7	1	2	1	1	18
Laudos Totales Incumplidos.	15	0	13	0	1	1	1	31
Laudos en Trámite.	0	0	0	0	0	0	0	0
Laudos Incumplidos y sometidos al Procedimiento por Infracciones a la Ley.	14	0	11	0	1	1	1	28
Laudos con recursos de	0	0	0	0	0	0	0	0

⁴⁴⁰ Aunado a que la mayoría del personal que tiene las facultades para arbitrar conforme a la Ley y el reglamento de la institución no tiene el conocimiento ni la capacitación para asumir la responsabilidad de desahogar un procedimiento arbitral. Pues el árbitro actúa en forma unipersonal y la decisión que se pronuncie puede ser definitiva en donde exista un ganador y un perdedor de tal forma que evaden cualquier conflicto que surja con motivo de su fallo por lo tanto en el caso de que no exista conciliación le dejar a salvo sus derechos a las partes en conflicto para hacerlos valer por la vía judicial.

⁴⁴¹ www.ifai.org.mx/ 12 de Septiembre de 2012

Revocación o Aclaración.								
Laudos en el que se interpuso el Amparo Indirecto o revisión al Colegiado.	0	0	2	0	1	0	0	3
Arbitrajes enviados por la PROFECO a solicitud de las partes a Árbitros Independientes o privados.			0	0	0	0	0	0

Tabla 8. Estadísticas de Arbitraje de Consumo en la Procuraduría Federal del Consumidor

De ahí la importancia de incluir en esta obra el presente tema, comentando el manual y guía de arbitraje que opera la Procuraduría Federal del Consumidor, con motivo de que los maestros, alumnos y sociedad en general tenga el conocimiento de la administración de una forma distinta de Justicia, diferente a los Tribunales de Justicia en materia de consumo.

Reiterando que el arbitraje de consumo como se ha descrito es un método alternativo de solución de conflictos en el que los proveedores y consumidores en forma voluntaria solicitan la intervención de un tercero neutral llamado árbitro, con el objeto de resolver sus diferencias comerciales, el cual tendrá la potestad de decidir la controversia a través de una resolución denominada laudo⁴⁴². Este mecanismo alternativo se ha considerado como una alternativa más eficaz y accesible para superar los graves problemas que se tienen con la justicia ordinaria en el que se advierte la rapidez, menos costos y la confidencialidad al

⁴⁴² DOF Op.cit numeral 431 El artículo 1417 fracción I, refiere “Deje a las partes la facultad de decidir libremente sobre un asunto, esa facultad entrañará la de autorizar a un tercero, incluida una Institución, a que adopte la decisión de que se trate.

tratarse de una impartición de justicia diferente, además la posibilidad de encomendar el conflicto planteado a personas de formación técnica especializada. En esta misma tesitura, el tema del arbitraje especializado representa una oportunidad para la sociedad en el ejercicio de sus derechos y obligaciones sobre todo en esta época moderna en que vivimos, ya que nuestra realidad económica social se ha incrementado y el consumismo también tiene su lugar en esta realidad, lo que ha motivado a demandar la instauración de mecanismos o alternativas distintas a la justicia tradicional para atender en forma sumaria y eficazmente los conflictos de consumo.

6.3 La Procuraduría Federal del Consumidor en su calidad de Árbitro.

Etimológicamente, árbitro viene del latín *arbiter*, formado por la preposición *ad*, y *arbiter*, que significa "*tercero que se dirige a dos litigantes para entender sobre su controversia*". El árbitro lo podemos definir como aquel tercero neutral e imparcial que dos o más partes en conflicto en forma voluntaria solicitan su intervención y le otorgan la encomienda de resolver sus diferencias comerciales en el cual podrá concluir a través de un laudo. El árbitro, se puede definir como "*los jueces nombrados por las partes, o por la autoridad judicial en subsidio, para la resolución de un asunto litigioso*"⁴⁴³. El árbitro es una persona neutral, imparcial y elegida o designada por las partes contendientes en un conflicto, a quien se le faculta y se le otorga jurisdicción para que resuelva a través de un laudo, también es de considerarse al árbitro independiente que es aquella persona designada por las partes o por la Procuraduría, de acuerdo con una lista de árbitros independientes reconocidos en forma oficial por la Secretaría de Economía, de conformidad con los artículos 116⁴⁴⁴, sin perjuicio de abordar un árbitro privado pues prevalece la voluntad de las partes en la búsqueda de solucionar su controversia. Los árbitros se dividen en: árbitros *iuris* o de derecho o árbitros de equidad. Los primeros son aquellos que resuelven la controversia en aplicación estricta del derecho y los segundos son aquellos que no están

⁴⁴³ BERNAL, Rafael, *El arbitraje en Guatemala, apoyo a la justicia*, Ed. Serviprensa, Guatemala. Año 2001, pág., 65.

⁴⁴⁴ DOF. Op.cit numeral 433. ARTÍCULO 116.- En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. Para efectos de este último caso, la Procuraduría podrá poner a disposición de las partes información sobre árbitros independientes.

sujetos a seguir y aplicar el derecho por lo tanto resuelve la controversia de acuerdo a las máximas de equidad, buena fe, en conciencia y a su leal saber y entender.⁴⁴⁵ El árbitro tiene la responsabilidad y obligación de actuar y decidir en forma imparcial sin sujetarse a elementos externos de manipulación que afecten sus actuaciones y la decisión final, actuando con absoluta equidad demostrando a las partes en la secuela del procedimiento su imparcialidad y competencia antes y después de iniciado el procedimiento, asimismo, al emitirse el laudo en esta variante del arbitraje, el árbitro no representa voluntad alguna de las partes más que la propia, de manera que su decisión está revestida de un sentido de justicia suficiente. La imparcialidad pretende describir la ausencia de preferencia, o riesgo de preferencia a una de las partes del arbitraje o el asunto en particular. *“La imparcialidad constituye una cualidad esencial de todo juzgador, ya sea árbitro o juez; pero la dificultad de su prueba objetiva requiere la remisión a situaciones de hecho objetivas, como es la verificación de independencia respecto a las partes. Los vínculos de dependencia con alguna de las partes proporcionan indicios suficientes de que no se satisfacen las cualidades de imparcialidad que deben ser cumplidas por todo juzgador para asegurar un proceso justo.”*⁴⁴⁶ Es importante destacar diferencias entre imparcialidad y neutralidad. La imparcialidad implica la voluntad de no favorecer a ninguna de las partes y la neutralidad es un concepto objetivo, no se refiere a la existencia o inexistencia de prejuicios para con las partes del que decide sino a la distancia objetiva que existe entre él y cada una de las partes, en el que deberá de actuar conforme a los criterios de equidad. Al efecto cuando el árbitro considere por alguna circunstancia tener interés personal, de negocio o de cualquier tipo, en algunos de los contendientes, deberán de hacerlo de su conocimiento a las partes para su remoción, si no lo hace podrá incurrir en responsabilidad, salvo que las partes estén de acuerdo, deberá de constar tal situación

⁴⁴⁵ Por la voluntad de las partes el Árbitro se convierte en Juez privado de la controversia específica, cuya facultad queda limitada a resolver sobre lo que se le encomienda y que no está reservado al Juez estatal. El árbitro realiza una actividad materialmente jurisdiccional, pero carece de imperium para ejecutar, por lo que debe ser auxiliado por el órgano estatal en aquellos casos que señala la ley.

⁴⁴⁶ CREMADES, Bernardo María, *El Arbitraje en la Doctrina del Tribunal Constitucional*, Revista de derecho, Lima Arbitration, Número 1. Año 2006, pag.197.

para evitar impugnación posterior del laudo⁴⁴⁷. Una de las diferencias entre un Juez ordinario jurisdiccional y un árbitro es que este último tendrá la especialización en la materia arbitral aunado a la capacidad, experiencia, competencia y el conocimiento profundo, directo y práctico de la materia objeto del arbitraje, lo que no sucede con el Juez ordinario que tiene la obligación de conocer diversidad de materias.

Cuando nos referimos al árbitro especializado de consumo que administra el procedimiento arbitral en la Procuraduría Federal del Consumidor, estamos ante un servidor público de la dependencia que es designados por las partes en conflicto en forma voluntaria⁴⁴⁸ *“esta voluntad inequívoca es el elemento que legitima la actuación del árbitro, y la exclusión del derecho de todo ciudadano a acudir a la jurisdicción ordinaria para resolver sus controversias”*, pero también debe de observarse que esa voluntad de someterse al procedimiento arbitral para que un asunto sea arbitrable deben de tener el *“poder de libre disposición por partes de los conflictuados que están facultados para ejercer su autonomía de voluntad en la que extingue, modifica o configura las relaciones jurídicas a través del negocio jurídico, expresión de ese poder o libertad y fuente de disposiciones, reglamentaciones o normas privadas que reconoce y ampara. Pero ese poder de autodeterminación puede transformarse con la intervención judicial consentida por las partes bajo premisas importantes como podría ser que las partes en conflicto expresen tácita y llanamente la inclusión del Juez en su conflicto aun y que hayan suscrito la cláusula arbitral”*.⁴⁴⁹ Aunado a que ese acuerdo de voluntades que da lugar al arbitraje

⁴⁴⁷DOF. Op.cit numeral 431 Artículo 1428.- La persona a quien se comunique su posible nombramiento como árbitro deberá revelar todas las circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas acerca de su imparcialidad o independencia. El árbitro, desde el momento de su nombramiento y durante todas las actuaciones arbitrales, revelará sin demora tales circunstancias a las partes, a menos que ya se hubiera hecho de su conocimiento. Un árbitro sólo podrá ser recusado si existen circunstancias que den lugar a dudas justificadas respecto de su imparcialidad o independencia, o si no posee las cualidades convenidas por las partes. Una parte sólo podrá recusar al árbitro nombrado por ella, o en cuyo nombramiento haya participado, por causas de las que haya tenido conocimiento después de efectuada la designación.

⁴⁴⁸ DOF. Op. Cit numeral 433. el artículo 117” La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes”.

⁴⁴⁹ Arbitraje. cuando el accionante ocurra ante el juez a presentar su demanda y el reo dé contestación a ésta o reconvenza, quedará extinguido el compromiso arbitral, siempre que no se oponga la excepción de incompetencia (legislación del estado de Jalisco). Registro No. 172829. 41 Localización: Novena Época. Instancia: Tribunales Colegiados

tiene un límite formal y material porque el árbitro no puede llevar a cabo actos de privación o ejecución material sobre las personas o las cosas y la ejecución queda reservada al Juez estatal, es decir, que el procedimiento arbitral no vaya en contra del orden público.

La voluntad de las partes tiene posteriores implicaciones a partir del sometimiento al arbitraje de las partes, que lo hace nacer mediante la cláusula arbitral o el convenio arbitral en el cual se establecen los compromisos de las reglas para el desarrollo del procedimiento arbitral como pueden ser el propio nombramiento de los árbitros, el tipo de procedimiento, ya sea en amigable composición o estricto derecho, el objeto del arbitraje y la secuela procesal del procedimiento, entre otras situaciones que surjan del mismo⁴⁵⁰. El arbitraje podrá iniciar sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, pero el árbitro tiene la obligación de observar y aplicar los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes además de la transparencia para que no deje a dudas su imparcialidad y neutralidad de su función en la secuela legal del procedimiento. La designación del árbitro se hará constar mediante acta con el acuerdo de las partes en el cual se someten al cumplimiento del compromiso arbitral y se señalaran los puntos esenciales de la controversia es decir se estipulara el negocio

de Circuito. Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta XXV, Abril de 2007 Página: 1660 Tesis: III.5o.C.115 C. Tesis Aislada Materia(s): Civil. El juicio arbitral, que se sigue no ante los tribunales previamente establecidos por la ley sino ante personas designadas por las partes para tal fin, obliga a éstas a sujetarse a ese procedimiento y a no acudir a los órganos jurisdiccionales para decidir una controversia pendiente (tratándose del compromiso arbitral), o las que pudieran suscitarse con motivo de un contrato (en el caso de la cláusula arbitral), lo que se traduce en una renuncia a que las autoridades judiciales conozcan el o los conflictos materia del pacto arbitral. La posibilidad de apartar la justicia estatal de la intervención en una causa y de poder someterla al arbitraje, es una manifestación de la facultad con que cuentan los particulares para renunciar a sus derechos subjetivos y de establecer los dispositivos legales a los cuales desean sujetarse. Derivado de esa libertad de establecer el compromiso arbitral surge la consecuencia obvia que éste no debe subsistir en todo evento, sino que, por el contrario, los contratantes se encuentran en aptitud de revocarlo cuando lo crean conveniente o para no hacerlo valer, surgiendo, por ende, nuevamente el poder jurisdiccional de los órganos del Estado. Entre los supuestos de sumisión tácita que se regulan en el artículo 158 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco, se encuentran el que opera por el solo hecho de que el accionante ocurra ante el Juez a presentar su demanda y el diverso que se actualiza en el caso en que el reo dé contestación a ésta o reconvenga. De concretarse esas hipótesis, existiendo el referido compromiso arbitral, quedará extinguido (mas en lo tocante a la segunda, siempre que no se oponga la excepción de incompetencia que prevé el dispositivo 732, párrafo primero, del citado ordenamiento) habida cuenta que revelan el deseo de los contratantes de que los tribunales estatales reasuman la potestad de decidir su conflicto, desistiéndose, consiguientemente, a someterse al procedimiento ante un particular.

⁴⁵⁰ DOF. Op.cit 431. El artículo 1417 fracción II “Se refiera a un acuerdo entre las partes, se entenderán comprendidas en ese acuerdo todas las disposiciones del reglamento de arbitraje a que dicho acuerdo, en su caso, remita”.

arbitral, además de decidir si el arbitraje es de estricto derecho o de amigable composición.⁴⁵¹

6.3.1 Consumidor.

Todos somos consumidores, así lo señaló, quien fuera Presidente de los Estados Unidos de América John F. Kennedy en un mensaje sobre la protección de los intereses de los consumidores reconociendo los derechos básicos de los consumidores, como la previsión contra productos, procesos de producción y servicios peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores, expresando lo siguiente: *“si a los consumidores se les dan productos de inferior calidad y en contraprestación los precios son altos, si las medicinas son peligrosas o no sirven si el consumidor no tiene posibilidad de elegir en base a una adecuada información, entonces se despilfarra su dólar, su salud y su seguridad quedan amenazados y sufre el interés general,*⁴⁵² en mi opinión la interpretación a este mensaje de Kennedy, hablaba del sentido de responsabilidad de los comerciantes de aquellos que trataban de sorprender a los consumidores o usuarios con la venta de productos de baja calidad e incluso peligrosos y que este tipo de actitudes traería como consecuencia el menoscabo económico a sus clientes y la desacreditación de ellos como abusadores del pueblo, lo que se buscaba también en esa época, era impulsar que los consumidores tuvieran la confianza y garantía de lo que estaban adquiriendo. En el mismo mensaje, el presidente abundaba sobre el derecho a la información y educación de los consumidores que permita la toma de decisiones adecuadas, es decir, que el comerciante debía de informar sin incurrir en el dolo o la mala fe sobre las condiciones específicas del producto y sus instrucciones de uso, además de evitar prácticas publicitarias engañosas e ilícitas, que confundieran por su inexactitud, imprecisión o ambigüedad al momento de adquirir el producto o servicio.

⁴⁵¹ DOF Op.Cit. Numeral 433. Artículo 118.- La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.

⁴⁵² KENNEDY, John Fitzgerald, Discurso pronunciado al Congreso de Los Estados Unidos de América, el 15 de marzo de 1962.

En este sentido Estados Unidos fue uno de los países pioneros en la defensa de los consumidores y con el anterior mensaje presidencial fue como punta de lanza para que se extendiera a otras partes del mundo, por lo que la protección de consumidores y usuarios a motivado la atención mundial, por lo tanto, a partir de esa fecha muchos países fueron aprobando leyes de protección de los consumidores, leyes especiales reglamentando determinadas áreas comerciales; estableciendo deberes y obligaciones de los productores, distribuidores y proveedores de bienes y servicios e incluso, leyes orgánicas creando agencias especializadas para atender los asuntos de los consumidores.

En cuanto la figura de consumidor⁴⁵³ la ley Federal de Protección al Consumidor es limitativa solo a aquellos que se encuentren en el supuesto referido en cuyo caso opera la incompetencia de la autoridad⁴⁵⁴. Es decir, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Por lo general el procedimiento arbitral recae en el consumidor, conforme a la definición que señala la propia ley, pero es importante mencionar que se tiene algunas restricciones para el acceso al procedimiento arbitral, pues en el supuesto de que sea una persona moral deberá de acreditar en forma indudable que se encuentra en los admitidos a que se refieren los artículos 99 y 117⁴⁵⁵, pues el incumplimiento a la norma sujetaría al árbitro a responsabilidades de carácter administrativo con independencia de

⁴⁵³ DOF. Op. Cit numeral 433. ARTÍCULO 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por: "Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley. Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley".

⁴⁵⁴ Ídem. Artículo 5.- "Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil y los servicios que presten las sociedades de información crediticia. Asimismo, quedan excluidos los servicios regulados por las leyes financieras que presten las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores; de Seguros y Fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro o de cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público

⁴⁵⁵ Ídem. Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, serán procedentes siempre que el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de \$411,606.67.

responsabilidad civil y penal, además del riesgo que pudiera proceder la nulidad del laudo⁴⁵⁶.

6.3.2 Proveedor.

La figura del Proveedor,⁴⁵⁷ podemos resaltar que se trata de cualquier persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que realice actividades de producción, fabricación, importación, distribución o comercialización de bienes, o de prestación de servicios a consumidores, estableciendo a cambio de ellos una cantidad líquida determinada en dinero. Asimismo en términos del Código Civil Federal, es proveedor quien habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.⁴⁵⁸

6.3.3 La personalidad de las partes.

En todos los casos y sin excepciones, desde el momento en que las partes manifiestan su voluntad de someterse al arbitraje, están obligadas a demostrar la facultad y capacidad legal⁴⁵⁹. La legitimación puede entenderse sencillamente la capacidad específica para ser

⁴⁵⁶ DOF. Op.cit. numeral 431. Artículo 1457.- Los laudos arbitrales sólo podrán ser anulados por el juez competente cuando.

I.- La parte que intente la acción pruebe que:

a) Una de las partes en el acuerdo de arbitraje estaba afectada por alguna incapacidad, o que dicho acuerdo no es válido en virtud de la ley a que las partes lo han sometido, o si nada se hubiese indicado a ese respecto en virtud de la legislación mexicana;

b) No fue debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales, o no hubiere podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos;

c) El laudo se refiere a una controversia no prevista en el acuerdo de arbitraje o contiene decisiones que exceden los términos del acuerdo de arbitraje. No obstante, si las disposiciones del laudo que se refieren a las cuestiones sometidas al arbitraje pueden separarse de las que no lo están, sólo se podrán anular estas últimas; o

d) La composición del tribunal arbitral o el procedimiento arbitral no se ajustaron en el acuerdo celebrado entre las partes, salvo que dicho acuerdo estuviera en conflicto con una disposición del presente título de la que las partes no pudieran apartarse o, a falta de dicho acuerdo, que no se ajustaron al presente título; o

II.- El juez compruebe que según la legislación mexicana, el objeto de la controversia no es susceptible de arbitraje, o que el laudo es contrario al orden público.

⁴⁵⁷ DOF. Op. Cit numeral 433. Artículo 2 fracción II. "Proveedor: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios"

⁴⁵⁸ Ídem. .artículo 2

⁴⁵⁹ Ídem. Artículo 109.- Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará carta-poder firmada ante dos testigos, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial.

parte activa (demandante) o pasiva (demandado) en un proceso determinado, es decir, cumplir con la normatividad que señala que tiene la capacidad jurídica y la de obrar para ser parte y para comparecer en juicio es la real y efectiva disposición o ejercicio que señala *“la ley dentro de cada proceso a las personas que se hallan en una determinada relación y en virtud de cuya consideración se exige para que la pretensión se examine en cuanto al fondo que sean precisamente dichas personas las que figuren como partes en el proceso”*. Para ello es necesario que en el mismo se señale de manera expresa que al representante legal se le otorga la facultad para poder comprometer en árbitros, además deberán de comprobar su identidad con los siguientes documentos.

- 1.-Credencial de elector
- 2.-Cartilla del Servicio Militar Nacional
- 3.- Pasaporte vigente
- 4.-Cédula profesional
- 5.-Certificado o constancia de estudios
- 6.-Credencial de afiliación del IMSS o ISSSTE
- 7.-Constancia de residencia emitida por la autoridad del lugar en que radique el interesado.

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) se encuadra dentro de los denominados *arbitrajes institucionales*, *“entendiéndose por tales aquéllos a los que el nombramiento de los árbitros es deferido a una persona jurídica, a la que se encomienda también la administración del arbitraje”*, también se define como *“entidad de carácter corporativo o institucional que administra, mediante la designación de los árbitros, la sujeción del mismo a determinadas reglas de procedimiento y la facilitación, en general, de los medios necesarios para llevar a cabo el fin encomendado de dar solución arbitral al*

*asunto*⁴⁶⁰. En la PROFECO, la forma de iniciar un arbitraje, podrá ser de 3 formas indistintas: Antecedente, Directo o Independiente, cada uno con sus peculiaridades.

6.3.4 Arbitraje por Antecedente.

Se deriva de una reclamación y existe una etapa de conciliación previa. Del procedimiento de queja puede derivarse un procedimiento arbitral, en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo. El conciliador invitará y exhortará a las partes a resolver su controversia vía el arbitraje. A partir de ese momento surgen dos posibilidades: que acepten a la PROFECO como árbitro o que las partes nombren a un árbitro independiente, si deciden el arbitraje de la PROFECO se turnara el expediente al área arbitral donde procederá el árbitro a elaborar el auto de radicación y se señalará fecha para realizar el compromiso arbitral.

6.3.5 Arbitraje directo o por solicitud.

En este tipo de arbitraje no existe una reclamación o etapa de conciliación previa, sino que las partes acuden directamente ante la autoridad y solicitan que la dependencia actúe como árbitro, si las partes acuden a solicitar la intervención de la procuraduría en materia de arbitraje, el servidor público en su calidad de árbitro elaborará el acuerdo de radicación y en igual forma señalará fecha para el compromiso arbitral, a través de la cual harán constar su consentimiento o la negativa de someter la controversia, en el caso de someterse, acordarán los lineamientos y formalidades que regirán al mismo.

6.3.6 Arbitraje independiente o privado en las relaciones de consumo.

Lo realiza una persona designada por las partes o por la procuraduría, de acuerdo con una lista de árbitros independientes reconocidos en forma oficial por la Secretaría de

⁴⁶⁰ ALMAGRO NOSETE, J. "Estudios de Derecho Procesal", Valencia, España. Año 1990, pág. 37.

Economía, que contempla el procedimiento, que regula el arbitraje comercial o lo pactado por las partes.

Es responsabilidad de la Secretaría de Economía y de la Procuraduría Federal del Consumidor difundir y promover el arbitraje institucional o *ad hoc*.

La Secretaría de Economía, como autoridad normativa, faculta a los árbitros que se habrán de designar para resolver sobre un conflicto, como un mecanismo alternativo para resolver las controversias entre proveedores y consumidores. La Secretaría de Economía ha establecido que sólo podrán ser reconocidos como árbitros los que cuenten con la inscripción ante dicha dependencia y que cumplan con todos los requisitos establecidos al efecto.

Una de sus características como lo comenté, es el carácter vinculante, pues se le otorga al laudo un carácter ejecutivo y su obligación de cumplirlo como si se tratara de una sentencia judicial, es decir, las determinaciones del Tribunal Arbitral tiene la eficacia jurídica, pues el arbitraje es 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 al conflicto con todos los efectos de la cosa juzgada. El laudo arbitral pronunciado por un árbitro privado tiene la firmeza por lo cual no es procedente impugnación alguna tiene rango de cosa juzgada, solo en el caso de incumplimiento son susceptibles de ejecución judicial previo los trámites del procedimiento de ejecución de laudos, dentro de cuyo procedimiento ejecutorio podrán plantearse todos los incidentes que legalmente sean procedentes hasta alcanzar la verdadera intención de lo resuelto por el árbitro en el laudo arbitral firme que se trata de ejecutar, es decir cumplir las determinaciones del juez privado. En esta tesitura respecto a los árbitros públicos que administra la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), Comisión Nacional para la

Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)⁴⁶¹, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED)⁴⁶² entre otros, sus laudos no son definitivos pues son susceptibles de impugnarse ante los Tribunales Federales de Distrito en base a determinaciones jurisprudenciales.⁴⁶³ Es un principio jurídico totalmente reconocido y aceptado desde hace muchos años por tribunales locales y federales en abundantes precedentes, que el laudo que dicta un árbitro privado no puede constituir un acto reclamado para el juicio de amparo. *“Tampoco un árbitro privado puede ser considerado como autoridad responsable de la materia”*⁴⁶⁴. Sería contrario a la Constitución considerar autoridad a un particular y un acto reclamado al laudo que éste emitiera, amén de ser contrario a la naturaleza misma del juicio de amparo y opuesto a la tradición jurídica mexicana. Además, de hacerlo se incumplirían compromisos internacionales asumidos por México.

En cuanto al papel de la PROFECO como autoridad responsable, cuando actúa como un árbitro es importante tener en cuenta que ha habido resoluciones contradictorias de los Tribunales Colegiados: en algunas de esas resoluciones, se señala que debe considerársele como autoridad responsable, pero en otras se menciona que no debe ser

⁴⁶¹ www.condusef.gob.mx

⁴⁶² www.conamed.gob.mx

⁴⁶³ Procuraduría Federal del Consumidor, en contra de los laudos emitidos por la, procede el juicio de amparo. Los laudos emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor son actos de autoridad, pues en primer lugar, son unilaterales ya que es una sola de las partes en la relación jurídica la que los emite, es decir, el árbitro, sin el consentimiento de los particulares sometidos al arbitraje, y aun cuando éstos en la controversia se someten al arbitraje voluntariamente, no por ese hecho el laudo deja de ser unilateral, pues la voluntad de ellas está determinada al sometimiento del procedimiento arbitral, mas no a la creación, modificación o extinción de situaciones generales o especiales de hecho o de derecho, alteración o afectación de las mismas, lo cual es propio del árbitro, es decir, de la Procuraduría Federal del Consumidor; en segundo lugar, son imperativos, pues el particular, en contra de quien se dicte, tiene la obligación de acatarlo, no obstante que para ello tenga que solicitarse la actuación de un Juez común, cuando sean de naturaleza ejecutiva; y en tercer lugar, son coercitivos, pues son emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor, a quien la ley de la materia le otorga facultades jurisdiccionales. Por otro lado, tiene la calidad de cosa juzgada, característica que sólo la tienen las resoluciones dictadas por un ente revestido de la imperatividad que se conoce jurídicamente como autoridad, y aun cuando deba ser ejecutado ante una autoridad jurisdiccional no merma la calidad de cosa juzgada, puesto que ésta tiene ya el elemento de inmutabilidad, es decir, no puede cuestionarse su valor jurídico y si el árbitro se equivoca o violenta diversos derechos de las partes, ninguna otra autoridad ordinaria puede trastocar el sentido del laudo; por tanto lo único que procede en su contra es el juicio de amparo. Séptimo Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito.

⁴⁶⁴ LOPERENA RUIZ Carlos, “Naturaleza del arbitraje: aspectos generales en derecho mexicano”, en *Memorias del Seminario “El arbitraje en las Relaciones de Consumo”*, Procuraduría Federal del Consumidor, México, 1997, pág. 19.

así.

El razonamiento para que no se le tenga como autoridad responsable se deriva de que las partes se sometieron voluntariamente al arbitraje, de modo que la procuraduría actúa como particular.

Dicha consideración ha sido cuestionada por muchos estudiosos del derecho, pues si bien para someterse al arbitraje las partes deben decidirlo en forma voluntaria, también es cierto que la PROFECO es una autoridad que tiene entre las atribuciones que le otorga la ley la de actuar como árbitro, por lo que tal actuación constituye una función pública.

Por lo anterior existía la contradicción de tesis del Tribunal Colegiado, respecto de que si se debería considerar autoridad responsable para efectos del amparo a la Procuraduría Federal del Consumidor, cuando actúa en calidad de árbitro.

De acuerdo con ello y en virtud de la contradicción de tesis señaladas con anterioridad, así como por la importancia que reviste el arbitraje en las relaciones de consumo y con el objeto de proteger la seguridad jurídica de los particulares frente a los laudos emitidos por una autoridad, fue conveniente que el Tribunal Colegiado resolviera con prontitud la contradicción de tesis. Por ese motivo, el 28 de septiembre de 2001 el Tribunal Colegiado determinó que los laudos emitidos por la PROFECO sí son actos de autoridad. Nos permitimos transcribir las tesis mencionadas.⁴⁶⁵

⁴⁶⁵ Procuraduría Federal del Consumidor. Sus laudos arbitrales son actos de autoridad para efectos del juicio de amparo. Esta segunda sala de la suprema corte de justicia de la nación, sustentó la tesis 2a. Xxxvi/99, de rubro: "autoridad para los efectos del amparo. Tiene ese carácter un órgano del estado que afecta la esfera jurídica del gobernado en relaciones jurídicas que no se entablan entre particulares.", conforme a la cual, se sostuvo que la teoría general del derecho distingue entre relaciones jurídicas de coordinación, entabladas entre particulares en materias de derecho civil, mercantil o laboral, requiriendo de la intervención de un tribunal ordinario con dichas competencias para dirimir las controversias que se susciten entre las partes; de subordinación, entabladas entre gobernantes y gobernados en materias de derecho público, donde la voluntad del gobernante se impone directamente y de manera unilateral sin necesidad de la actuación de un tribunal, existiendo como límite a su actuación las garantías individuales consagradas en la Constitución y las de supra subordinación que se entablan entre órganos del Estado; y que tales parámetros resultan útiles para distinguir a una autoridad para efectos del amparo ya que, en primer lugar, no debe tratarse de un particular, sino de un órgano del Estado que unilateralmente impone su voluntad en relaciones de supra a subordinación, regidas

Es pertinente aclarar que los árbitros independientes o privados han conocido pocos asuntos de arbitraje de consumo, por la mínima difusión o el desconocimiento de las partes contendientes, desconocimiento que también caracteriza a la propia PROFECO. Pero en aquellos asuntos de su incumbencia los árbitros independientes o privados no tienen la gratuidad pues cobran como cualquier profesionista honorarios conforme a lo pactado por las partes⁴⁶⁶.

6.4 Del Desahogo del Procedimiento Arbitral en la Procuraduría Federal del Consumidor.

En la audiencia de compromiso arbitral,⁴⁶⁷ las partes formalizarán su voluntad de someterse al procedimiento adversarial,⁴⁶⁸ especificando el tipo de arbitraje fijarán el negocio arbitral de manera breve, clara y precisa. El negocio arbitral consiste en el señalamiento preciso de la controversia a dilucidar, es decir, el litigio sobre la cual el árbitro decidirá en el procedimiento arbitral.⁴⁶⁹ No es la narración de cada uno de los hechos materia de la controversia, o la transcripción de la queja del formato recepción de

por el derecho público, afectando la esfera jurídica del gobernado. Por consiguiente, los laudos que emite la Procuraduría Federal del Consumidor, en su calidad de árbitro, constituyen actos de autoridad para efectos del juicio de amparo, pues si bien es cierto que actúa por voluntad de las partes, también lo es que ejerce facultades decisorias a nombre del Estado y como ente público establece una relación de supra a subordinación con los particulares que se someten voluntariamente al procedimiento arbitral, ya que al dirimir la cuestión debatida

⁴⁶⁶ DOF. Op.cit numeral 431. El artículo 1416 fracción IV.- “Costas, los honorarios del tribunal arbitral; los gastos de viaje y demás expensas realizadas por los árbitros; costo de la asesoría pericial o de cualquier otra asistencia requerida por el tribunal arbitral; gastos de viaje y otras expensas realizadas por los testigos, siempre que sean aprobados por el tribunal arbitral; costo de representación y asistencia legal de la parte vencedora si se reclamó dicho costo durante el procedimiento arbitral y sólo en la medida en que el tribunal arbitral decida que el monto es razonable; y honorarios y gastos de la institución que haya designado a los árbitros”

⁴⁶⁷ Ídem. El artículo 1416 fracción I, define al acuerdo de arbitraje, “el acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje todas o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual. El acuerdo de arbitraje podrá adoptar la forma de una cláusula compromisoria incluida en un contrato o la forma de un acuerdo independiente”.

⁴⁶⁸ Ídem. En términos de los artículos 1416, fracción I y 1424 del Código de Comercio, los efectos del convenio arbitral o acuerdo de arbitraje son positivos y negativos, los primeros en la obligación de las partes de acudir al arbitraje como forma de resolver el conflicto, cooperar en el nombramiento de los árbitros, participar en el procedimiento arbitral y aceptar de antemano el carácter obligatorio de la decisión que dicte el órgano arbitral designado por ellas; por el contrario, los efectos negativos consisten en la imposibilidad de plantear la diferencia ante un tribunal estatal y de que éste conozca del fondo del asunto.

⁴⁶⁹ Este requisito es de vital importancia pues la validez del compromiso arbitral determina que entre las partes existe una controversia para ello es necesario que esta exista, pues, si no ha llegado a nacer o no se tiene a existencia o ha desaparecido el negocio arbitral no puede contraerse y será nulo por falta de objeto.

quejas del procedimiento conciliatorio, sino la pretensión de las partes relacionada con la controversia en cuestión, de esta audiencia se levantará un acta, en la cual se establecerá el acuerdo en el que conste el negocio arbitral fijado por las partes; dicho acuerdo será redactado por el árbitro, precisando:

1.-El antecedente de la controversia, que se deberá señalar de manera breve y clara la controversia a dilucidar, es decir, la pretensión de las partes.

2.- Que el árbitro podrá en cualquier fase del procedimiento, dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones en el mismo. Asimismo acordarán las reglas que regirán el procedimiento arbitral, ya sea en amigable composición o en estricto derecho. En el arbitraje de estricto derecho, en caso de que las partes no propongan reglas o no logren acordarlas, las fijará el árbitro; por su parte, sí en el arbitraje en amigable composición no se fijaran las reglas, no se formalizará el arbitraje. En el supuesto de que no se fije el negocio arbitral en la audiencia de compromiso arbitral, el compromiso será nulo de pleno derecho, sin necesidad de declaración judicial previa, al efecto en las actuaciones arbitrales se fundamentará conforme a la codificación federal o en su defecto se aplicará el Código de Procedimientos Civiles de la Entidad Federativa donde se desahoga el procedimiento arbitral.

6.4.1 De la demanda y contestación.⁴⁷⁰

En las reglas del procedimiento arbitral, se establecerá que las partes tienen conocimiento de que el actor deberá presentar demanda,⁴⁷¹ conforme a lo siguiente:

a. Ser presentada dentro de los cinco días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia de compromiso arbitral.

⁴⁷⁰ Se trata de una garantía de las partes para que *se respeten las normas necesarias que con carácter mínimo señala la Ley y obviamente los principios esenciales de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes y dada la gran capacidad decisiva que se concede al árbitro, es obligado por seguridad de todos, que el procedimiento sea conforme al debido proceso.*

⁴⁷¹ Es la exposición de las pretensiones y accesorios que le solicita la parte actora al árbitro en la que deberá detallar en su escrito que es lo que solicita, porque lo solicita, motivando coherentemente cada uno de sus argumentos

b. Contener los hechos que la motiven, los puntos controvertidos y las prestaciones que se reclaman, todo lo cual no podrá ser distinto a lo señalado en el negocio arbitral.

c. Acompañarse de las pruebas que tengan relación directa con el negocio arbitral fijado por las partes.

Las reglas comunes para la demanda y la contestación son las siguientes:⁴⁷²

a. No se admitirán modificaciones o ampliaciones a la demanda o a su contestación.

b. En caso de que la partes presenten documentos originales, ya sea al interponer la demanda, al contestarla o en cualquier momento procesal, se deberán devolver, previo cotejo y certificación que se haga con las fotocopias exhibidas, para que estas últimas se agreguen al expediente.

Los casos en los que se dará por terminado el procedimiento arbitral son los siguientes:

a. Cuando la parte actora no presente demanda, se acordará que el expediente sea enviado al archivo por falta de interés para continuar con el procedimiento.

En caso de que en la demanda no se contengan los puntos controvertidos, las prestaciones que se reclaman o los hechos que la motivan, el árbitro emitirá un acuerdo en el que señalarán las omisiones de la actora y la requerirá para que dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de dicho acuerdo, desahogue el requerimiento. Si transcurrido dicho plazo, la actora no se manifiesta al respecto, se desechará la demanda y se dará por terminado el procedimiento arbitral.

⁴⁷² DOF. Op.cit numeral 431. El Artículo 1439.- "Dentro del plazo convenido por las partes o del determinado por el tribunal arbitral, el actor deberá expresar los hechos en que se funda la demanda, los puntos controvertidos y las prestaciones que reclama; y el demandado deberá referirse a todo lo planteado en la demanda, a menos que las partes hayan acordado otra cosa respecto de los elementos que la demanda y la contestación deban necesariamente contener. Las partes aportarán, al formular sus alegatos, todos los documentos que consideran pertinentes con que cuenten o harán referencia a los documentos u otras pruebas que vayan a presentar, Salvo acuerdo en contrario de las partes, éstas podrán modificar o ampliar su demanda o contestación, a menos que el tribunal arbitral considere improcedente la alteración de que se trate en razón de la demora con que se haya hecho".

El demandado deberá dar contestación⁴⁷³ a la demanda que presente el consumidor conforme a lo siguiente:

- a. Ser presentada dentro de los cinco días hábiles siguientes al día en que se haya emplazado y corrido traslado a la demandada.
- b. Referirse a todo lo planteado en la demanda.
- c. Acompañarse de las pruebas que tengan relación con el negocio arbitral fijado por las partes.

En caso de que el demandado no conteste en el plazo concedido, se tendrá por precluido su derecho para tales efectos, sin que la omisión se considere allanamiento tácito de lo alegado por el actor.

6.4.2 De las pruebas.

El árbitro tiene la obligación de recibir y solicitar los elementos de convicción que acrediten la acción de los contendientes⁴⁷⁴, para ello son admisibles las pruebas⁴⁷⁵ reconocidas en el Código de Comercio o, en su caso, en el Código de Procedimientos Civiles del lugar donde se desahogue el procedimiento, pudiendo ser confesional, instrumental, documental, pericial, reconocimiento o inspección judicial, testimonial, fama pública, presuncional, fotografías, facsímiles, cintas cinematográficas, de videos, de sonido, mensajes de datos, reconstrucciones de hechos, entre otras, siempre y cuando tengan relación inmediata con los hechos controvertidos.⁴⁷⁶

⁴⁷³ Es la oposición de la parte demanda a las declaraciones de la parte contraria en el que se le otorga la oportunidad de contestar y justificar e impugnar las pretensiones de la parte actora dando pie a las alegaciones adversariales

⁴⁷⁴ DOF. Op.cit numeral 433. ARTÍCULO 124.- La Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorio o arbitral o, en su caso, al denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley.

⁴⁷⁵ MONTERO AROCA, J. *Derecho Jurisdiccional. II Proceso Civil*. Barcelona, España. Año 1995, pág. 179. "En todo proceso no es suficiente con tener razón, hay que demostrar lo que se alega y convencer al juzgador de las pretensiones que se defienden, de ahí la importancia de la prueba"

⁴⁷⁶ En este sentido, las pruebas son los elementos de convicción en que se apoya el tribunal arbitral para el conocimiento de la verdad por lo tanto es facultad del órgano arbitral resolver sobre la pertinencia de cada una de ellas teniendo la

El escrito en el que se ofrezcan las pruebas, así como éstas, deberán estar redactados en español; en caso de que se presenten en idioma diferente a éste, se deberá acompañar su respectiva traducción. En caso de que las partes no presenten pruebas, el árbitro podrá continuar con las actuaciones y dictar el laudo basándose en las pruebas de que disponga; si las partes ofrecieren pruebas y no las exhibieran dentro de los plazos establecidos para presentar la demanda o darle contestación a la misma, el árbitro apercibirá a la parte que haya sido omisa para que las exhiba dentro de los cinco días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a aquel en que se reciba la notificación y que de no presentarlas o hacerlo fuera del término concedido, se tendrá por precluido su derecho para exhibirlas con posterioridad, salvo que se trate de pruebas supervenientes.⁴⁷⁷

El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado⁴⁷⁸.

En el procedimiento arbitral, si las partes deciden nombrar un perito para que, con base en el dictamen que éste emita, se dirima la controversia, las partes deberán cubrir los honorarios del perito en partes iguales.

6.4.3 De las audiencias.

De toda audiencia se levantará un acta, la cual deberá contener lo siguiente:

a).- Lugar, fecha y hora de inicio de la audiencia.

facultad de admitir o rechazarlas e indudablemente serán admisibles todas aquellas pruebas que tengan relación con los hechos, es decir, para que sean pertinentes se requieren que los hechos a probar no sean ajenos al procedimiento. Que hayan sido alegados, que no hayan sido admitidos por la parte a quien perjudiquen y que tengan influencia o relevancia con la controversia, por lo que si no se dan estas características el tribunal arbitral podrá rechazarlas

⁴⁷⁷ Es prudente mencionar la intervención del Juez en el procedimiento arbitral en materia de pruebas pues la falta de potestad y de imperio en determinadas situaciones y circunstancias del árbitro se hace necesario la presencia del auxilio del juez para desahogar la secuela legal del procedimiento arbitral

⁴⁷⁸ DOF. Op. Cit numeral 433, Artículo 119.- En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes.

b).- Nombre y cargo de los servidores públicos que hayan intervenido, así como los fundamentos legales que les den existencia, competencia material y territorial para actuar.

c).- Nombre completo de los comparecientes así como los documentos con el cual se identifican los comparecientes y, en su caso, con el que se acredita la personalidad. De dichos documentos se tomará copia que se certificará y se anexará al expediente respectivo.

d).- Las manifestaciones de las partes y su respectivo acuerdo de las manifestaciones efectuadas durante la audiencia, la indicación de que la Profeco actúa en su carácter de árbitro, la forma en la que se debe notificar el acuerdo de que se trate, la firma de quienes intervinieron, en caso de que alguna de las partes no pueda firmar, estampará su huella digital en el acta; si alguna de las partes no quiere firmar, se hará constar este hecho en el acta, sin que esto afecte la validez de la misma, hora de conclusión de la audiencia.

6.4.4 De las promociones.

Las actuaciones y promociones del procedimiento arbitral deberán estar redactadas en español; en caso de que se presenten documentos redactados en idioma diferente a éste, se deberá acompañar su respectiva traducción.

En caso de que no se acompañe la traducción, deberá requerirse a la parte que incurrió en la omisión para que presente la traducción dentro de los cinco días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a aquel en que se reciba la notificación.

Se recibirá cualquier tipo de promoción presentada por escrito ante la oficialía de partes de la unidad administrativa en donde se radique el procedimiento. A dicha promoción le recaerá el acuerdo correspondiente.

6.4.5 De las notificaciones.

Las partes otorgarán su consentimiento al árbitro para que las notificaciones, propuestas o comunicaciones y demás actuaciones relativas al procedimiento arbitral las realice, a su juicio, indistintamente, en forma personal, por estrados o se transmitan vía telefónica, fax, correo electrónico, telegrama u otro medio de telecomunicación, siempre que se deje constancia escrita de la notificación.

Las notificaciones deberán realizarse por lo menos 24 (veinticuatro) horas antes del acto a realizar. El plazo de presentación de la demanda, el plazo para la contestación, el laudo y la audiencia para su cumplimiento deberán notificarse de manera personal⁴⁷⁹, autorizando al árbitro para que dicha diligencia se entienda con cualquier persona que se encuentre en la dirección señalada, en la Inteligencia que si al constituirse para cumplir su comisión no fuese atendido por ninguna persona se tendrá como válida la notificación que se realice en los estrados de la unidad administrativa correspondiente. Las partes acordarán que el árbitro puede habilitar días y horas inhábiles para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo para la mejor substanciación del procedimiento arbitral. “En la medida en que el acto comunicado comporte el inicio de un plazo para que su destinatario pueda ejercitar válidamente un derecho, y en orden a evitar futuros medios impugnativos basados en los perjuicios derivados de la ausencia de conocimiento de dicho acto, resulta del todo prudente emplear aquellos mecanismos técnicos que nos aporta la ciencia y que permiten asegurar el envío y la recepción del acto notificado dejando constancia de su remisión y recepción.”⁴⁸⁰

⁴⁷⁹ Ídem. Artículo 104.- Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos: I. Cuando se trate de la primera notificación; II. Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo; III. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales;

⁴⁸⁰ JUNOY, Joan Picó. El nuevo sistema de notificaciones y plazos en el arbitraje, Anuario de Justicia Alternativa, Issue 5, p37-48, 12p Universidad Rovira i Virgili España. Año 2004.

6.4.6 Del cómputo de plazos.

Para el cómputo de los plazos de los procedimientos arbitrales, se observará lo dispuesto en el Código de Comercio⁴⁸¹, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En las reglas del procedimiento arbitral se establecerá que el árbitro podrá:

- a).- Suspender términos y plazos en el supuesto de caso fortuito, de fuerza mayor o cuando así lo estime necesario, previa notificación que se haga a las partes.
- b).- Habilitar días y horas inhábiles para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo para la mejor sustanciación del procedimiento arbitral.

Las partes acordarán que el árbitro podrá en cualquier fase del procedimiento, dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones en el mismo con la finalidad de regularizarlo.”⁴⁸²

6.5 Reglas del Procedimiento Arbitral ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

6.5.1 Primera. Demanda y contestación.

Las partes están de acuerdo en que los primeros elementos que el árbitro debe tener para resolver la presente controversia, como son la demanda y su contestación,⁴⁸³ serán los

⁴⁸¹ DOF. Op.cit numeral 431. Artículo 1419.- Para los fines del cómputo de plazos establecidos en el presente título, dichos plazos comenzarán a correr desde el día siguiente a aquél en que se reciba una notificación, nota, comunicación o propuesta. Si el último día de ese plazo es feriado oficial o no laborable en el lugar de residencia o establecimiento de los negocios del destinatario, dicho plazo se prorrogará hasta el primer día laborable siguiente. Los demás días feriados oficiales o no laborables que ocurran durante el transcurso del plazo se incluirán en el cómputo del plazo

⁴⁸² www.profeco.gob.mx Manuel de procedimientos de la Dirección General de Procedimientos de la Procuraduría Federal del Consumidor.

⁴⁸³ DOF. Op.cit numeral 431. Artículo 1434.- “Deberá tratarse a las partes con igualdad y darse a cada una de ellas plena oportunidad de hacer valer sus derechos”.

plasmados en el negocio arbitral, ya que ahí se fija la *litis*, por lo que en este acto, las partes convienen que no se requieren recíprocamente ninguna prestación adicional al negocio arbitral establecido, renunciando expresamente a ampliarlo o modificarlo con posterioridad.⁴⁸⁴

6.5.2 Segunda. Representación.

Las partes convienen que los representantes que llegaren a designar deberán acreditar su personalidad con carta poder firmada ante dos testigos si el representado es persona física o con poder notarial si el representado es persona moral, lo anterior en términos de lo dispuesto por el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

6.5.3 Tercera. Incomparencias.

Las partes facultan al árbitro para que en caso de que alguna de ellas no comparezca a una audiencia, siempre y cuando exista constancia de notificación de la misma, continúe con las actuaciones arbitrales y dicte el laudo correspondiente basándose en las pruebas de que disponga, salvo el caso de incomparencia del actor a la audiencia de compromiso arbitral, en donde se acredita la falta de interés del mismo para continuar con el procedimiento arbitral y por tal motivo, el expediente enviara al archivo de esta Institución como asunto total y definitivamente concluido.

⁴⁸⁴ En este tenor se refiere este principio a garantizar a la partes contendiente en un conflicto de hacer valer sus pretensiones en su demanda, presentado su respectivas contestación a los hechos que se le imputan, así como aportar los elementos de convicción y alegaciones para defender sus legítimos derechos, en el cual el arbitraje se otorgue el equilibrio e igualdad de condiciones a cada uno de los contendientes

6.5.4 Cuarta. Las pruebas.

Las partes están de acuerdo en que podrán aportar como medios de prueba todos aquellos reconocidos por la Ley.

En virtud de lo anterior, para el ofrecimiento, admisión, desahogo y valoración de las mismas, se seguirán las normas establecidas en el Código Comercio o en su defecto, en el Código Federal de Procedimientos Civiles, supletorios en su orden de las presentes reglas.

En caso de que los medios de prueba ofrecidos no tengan relación directa con los hechos controvertidos se desecharán de plano.

En caso de ser necesario, los medios de prueba deberán ser ofrecidos por triplicado mediante escrito redactado en idioma español, al que se acompañarán documentos correspondientes en original y dos copias simples, para que previo cotejo, los originales sean devueltos al interesado. Dicho escrito se presentará en la oficialía de partes de la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios de esta Procuraduría Federal del Consumidor, relacionando cada prueba con el hecho que se pretende probar y que necesariamente estará referido al negocio arbitral descrito en la Regla Primera.

Ambas partes convienen que el término para ofrecer sus medios probatorios será de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que surta sus efectos la notificación del acuerdo que recae a la fijación del negocio arbitral.

En caso de que alguna de las partes se abstenga de presentar sus pruebas en la forma y en el término acordado, se tendrá por precluido su derecho para exhibirlas con posterioridad, salvo que se trate de prueba supervenientes.

Las partes están de acuerdo en que el árbitro tiene la facultad de allegarse de todos los elementos que juzguen necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado, debiendo tomar en cuenta todas las constancias que integran en el expediente.

6.5.5 Quinta. Prueba confesional.

En caso de ofrecerse la confesional por posiciones como medio de prueba, la absolución de las mismas se llevará a cabo de la manera siguiente:

- I. En caso de personas físicas, de manera personal; y
- II. En caso de personas morales, por medio del representante legal que acredite debidamente su personalidad.

La audiencia de desahogo se llevará a cabo en la fecha que se señale para tal efecto, para lo cual, se deberá presentar el pliego de posiciones por escrito ante el árbitro en el momento en que inicie formalmente la diligencia, sin que dicho pliego pueda ampliarse durante el desahogo de la probanza.

Las posiciones deberán tener relación directa con el negocio arbitral y deberán ser formuladas de manera clara y concisa; además, no podrán ser insidiosas ni referirse a más de un hecho por cada una de ellas. El árbitro queda facultado por las partes para calificar las posiciones y para formular aquellas que juzgue pertinentes para el esclarecimiento de los hechos.

En caso de que el oferente no presente en tiempo y forma el pliego de posiciones, las partes facultan al árbitro para declarar desierto este medio de prueba.

Asimismo, las partes facultan al árbitro para que sin necesidad de la solicitud de la parte interesada, se declare confeso a quien sin justa causa no comparezca a la diligencia de desahogo de la prueba confesional. De igual forma, las evada o no las conteste puntualmente, previo requerimiento que el árbitro formule al confesante.

6.5.6 Sexta. Prueba testimonial.

En caso de que las partes ofrecieren como medio de prueba la testimonial, esta se desahogará de la manera siguiente:

La parte que ofreciere testigos para probar un hecho deberá presentarlos por su cuenta ante el árbitro en la fecha y hora que señale para el desahogo de dicha probanza. En caso de que el oferente no presente a sus testigos, el árbitro declarará desierto dicho medio de prueba.

Las partes convienen que solo pueden ofrecer hasta dos testigos por cada hecho que se pretenda probar.

Antes de dar inicio formal a la audiencia de desahogo, el oferente deberá presentar un pliego de preguntas por escrito ante el árbitro; dichas preguntas deberán tener relación directa con el negocio arbitral y deberán ser formuladas de manera clara y concisa; además, no podrán ser insidiosas, indicativas ni referirse a más de un hecho por cada una de ellas. Por cada pregunta que formule el oferente, su contraparte podrá repreguntar de manera oral por una sola vez. El árbitro queda facultado por las partes para calificar las preguntas y para formular aquellas que juzgue pertinentes para el esclarecimiento de los hechos.

En caso de que el oferente no presente en tiempo y forma el pliego de preguntas, las partes facultan al árbitro para declarar desierto este medio de prueba. Asimismo, el árbitro podrá limitar el número de preguntas que se pretendan formular, desechando aquellas que representen menos importancia para esclarecer los hechos materia de este procedimiento.

6.5.7 Séptima. Prueba pericial, designación de perito y honorarios.

En caso de que las partes convengan que la controversia planteada sea resuelta únicamente en base a una prueba pericial, éstas facultan al árbitro para que designe un perito único, sin que puedan presentar peritos en discordia o independientes y sin que se puedan aportar otro tipo de medios probatorios para resolver la controversia.

Los honorarios del perito mencionado serán cubiertos por ambas partes en una proporción del cincuenta por ciento cada una, sin perjuicio de que pueda convenir que la parte que resulte desfavorecida con el dictamen pericial, sea condenada a reintegrar el monto erogado por su contraparte en el laudo correspondiente. El monto a que asciendan los honorarios del perito deberá cubrirse en una sola exhibición el día de la audiencia de aceptación del cargo de perito.

La parte que se abstenga de cumplir con su obligación de cubrir su parte proporcional de los honorarios del perito, no podrá formularle ningún tipo de pregunta, asimismo, su contraparte cubrirá el monto restante de los honorarios mencionados, teniendo el inexorable derecho de formularle las preguntas que desee siempre y cuando estas tengan relación con el negocio arbitral.

El árbitro queda facultado para condenar en el laudo que emita, al pago de los gastos a favor de la parte que haya cubierto el total de los honorarios del perito, lo anterior independientemente del sentido del laudo en cuanto al fondo de la controversia.

En caso de que ninguna de las partes cubra los honorarios del perito, el árbitro estará facultado para tener por desierta dicha probanza, supuesto en que las partes están de acuerdo en que el árbitro dictara su laudo en base a la valoración de los elementos de convicción de que disponga.

Por último, en el supuesto que el bien materia de peritaje no sea presentado, no se señalen los datos para su ubicación o no se pueda rendir el dictamen pericial por causas imputables a alguna de las partes, se faculta al árbitro para tener por desierta dicha

probanza y el laudo se dictara en base a la valoración de los elementos de convicción de que disponga el árbitro.

6.5.8 Octava. Obligaciones de las partes para el desahogo de la audiencia de aceptación del cargo de perito.

Las partes deberán exhibir en esta audiencia:

- El pliego que contenga las preguntas que se formularan al perito, sin perjuicio que dentro de la audiencia de rendición de dictamen pericial, las partes y el árbitro, en forma ordenada puedan formular preguntas de manera directa, salvo que se actualicen los supuestos contenidos en la Regla precedente.
- Cuando sea factible, el bien o bienes sobre los que el perito deberá realizar su dictamen, o en su defecto, señalarle los datos y lugar de ubicación del mismo.
- La cantidad en efectivo que le corresponda a cada una sobre el monto que se hayan fijado los honorarios del perito, de conformidad con lo establecido en la Regla que antecede.

6.5.9 Novena. Promociones.

Conviene a las partes que cualquier tipo o promoción deberá presentarse en escrito por triplicado, en un horario comprendido de las 09:00 a las 18:00 horas en la Oficialía de Partes del lugar donde se desahoga el procedimiento arbitral. Toda promoción presentada fuera del horario, o del lugar del arbitraje, será desechada por el árbitro.

6.5.10 Decima. Computo de los plazos.

Para fines de cómputo de plazos establecidos en las presentes reglas de procedimiento, las partes acuerdan en que dichos plazos se entenderán en días hábiles y empezaran a correr desde el día siguiente a aquel en que se reciba una notificación, nota, comunicación o propuesta. Si el último día de ese plazo es feriado oficial o no laborable, dicho plazo se prorrogara hasta el primer día laborable siguiente.

El árbitro queda facultado por las partes para:

- Suspender términos en caso fortuito, de fuerza mayor o cuando así lo estime necesario previa notificación que se haga a las partes y ;
- Habilitar días y horas inhábiles para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo para la mejor sustanciación del procedimiento arbitral.

6.5.11 Decima primera. Regularización del procedimiento.

Las partes convienen que árbitro podrá dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones dentro del procedimiento, lo anterior con la finalidad de regularizar dicho procedimiento en cualquier momento y hasta antes de que se emita el laudo correspondiente.

6.5.12 Decima segunda. Conclusión del arbitraje.

Las partes están de acuerdo en que las actuaciones de la Procuraduría, en su calidad de árbitro, únicamente terminaran por:

- Falta de interés de la parte actora, reflejándose esta en desistimiento de la acción o incomparecencia a la audiencia de compromiso arbitral; o bien, por desistimiento de la instancia con el consentimiento del demandado;
- Transacción celebrada ante el árbitro en cualquier momento hasta antes de que se emita el laudo;
- Laudo.⁴⁸⁵

6.5.13 *Décima tercera. Laudo.*

Las partes facultan al árbitro para que emita su laudo en conciencia y a buena fe guardada, sin que el árbitro pueda resolver cuestiones no plasmadas dentro del Negocio Arbitral.

6.5.14 *Decima cuarta. Aclaración del laudo.*

Las partes están de acuerdo que en términos de lo dispuesto por el artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en contra del laudo pronunciado por la Procuraduría Federal del Consumidor en su carácter de árbitro, no procederá recurso alguno.

Por lo que hace la figura de aclaración del laudo, únicamente proceden para subsanar errores de cálculo, errores de impresión o copia y errores tipográficos o de naturaleza

⁴⁸⁵ El carácter vinculante, que se le otorga al laudo un carácter ejecutivo y su obligación de cumplirlo como si se tratara de una sentencia judicial, es decir las determinaciones del Arbitro tiene la eficacia jurídica, pues el arbitraje es 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 al conflicto con todos los efectos de la cosa juzgada.* El laudo arbitral pronunciado tiene la firmeza en la inteligencia que por ser pronunciado por una arbitro investido de autoridad es procedente su impugnación, en el caso de incumplimiento *son susceptibles de ejecución judicial previo los trámites del procedimiento de ejecución de laudos, dentro de cuyo procedimiento ejecutivo podrán plantearse todos los incidentes que legalmente sean procedentes hasta alcanzar la verdadera intención de lo resuelto por el árbitro en el laudo arbitral firme que se trata de ejecutar, es decir cumplir sus determinaciones.*

similar; sin que sea procedente interponer esta solicitud por cuestiones que constituyen en sí mismas un recurso, es decir, que versen sobre el fondo de la controversia.

Las solicitud de aclaración del laudo deberá promoverse por escrito presentado por triplicado en la Oficialía de Partes dentro de los dos días hábiles siguientes a la notificación de dicha resolución, y esta será resuelta por el propio arbitro en un plazo no mayor a tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que la reciba.⁴⁸⁶

6.5.15 Decima quinta. Recurso de revocación.

Las partes convienen en que el único recurso admisible durante el procedimiento arbitral será el de revocación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Dicho recurso deberá interponerse por escrito presentando en la oficialía de partes por triplicado, dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación del acuerdo impugnado. En ese escrito, el recurrente expresará los agravios que pretenda hacer valer respecto de la resolución impugnada y el sentido en que presume debió haberse dictado el auto, lo anterior deberá ser debidamente fundado y sin tal requisito, el recurso deberá ser desechado de plano por el árbitro.

El recurso de revocación será resuelto por el propio árbitro en un plazo no mayor a tres días hábiles, contados a partir de que venza el término que se conceda a la contraparte para que manifieste lo que a su derecho corresponda, para lo cual se le correrá traslado del escrito de impugnación. Asimismo, dicha parte contará únicamente con tres días hábiles para manifestar por escrito lo que a su derecho convenga.

⁴⁸⁶ El tribunal arbitral podrá enmendar por propia iniciativa o si lo acuerdan las partes, podrá solicitarse que se haga una interpretación sobre un punto o una parte concreta del laudo; y si el tribunal arbitral lo estima justificado, después de esa estimativa efectuará la corrección o dará la interpretación dentro de manera que la interpretación y los pronunciamientos aclaratorios formarán parte del laudo definitivo. En igual plazo las partes podrán pedir el dictado de un laudo adicional para que el tribunal arbitral se pronuncie respecto de reclamaciones formuladas pero omitidas.

6.5.16 Decima sexta. Audiencia de cumplimiento.

Las partes facultan a este árbitro para que una vez que se haya aprobado la transacción celebrada ante el mismo, o bien, se notifique el laudo correspondiente, se señale día y hora para que ambas partes comparezcan a una audiencia con la finalidad de que esta Procuraduría se cerciore que se ha cumplido las obligaciones respectivas.

Tanto el laudo arbitral emitido como la transacción celebrada y aprobada por el árbitro adquieren la fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, en términos de lo dispuesto por el artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, relacionado con el artículo 1391 fracción I del Código de Comercio, por lo que en caso de que alguna de las partes se abstenga de cumplir las obligaciones consignadas en ellos, se dejará a salvo los derechos de la contraparte para que ejecute la transacción o laudo de referencia en la vía de apremio o ejecutiva ante el tribunal jurisdiccional competente, y adicionalmente, en caso de que sea el demandado quien no cumpla dichas obligaciones, el expediente se enviará al área de resoluciones competente para que se inicie el procedimiento por infracciones a la Ley que corresponda.

El árbitro queda facultado para que a solicitud expresa de ambas partes, se pueda verificar el cumplimiento de la transacción celebrada a través de la manifestación que realicen ambas partes, respecto del debido cumplimiento de sus obligaciones, por vía electrónica lo cual ambas partes deberá señalar en dicho correo los datos de identificación del expediente y la manifestación bajo protesta de decir verdad de que se ha cumplido con las obligaciones que adquirieron, adjuntando los documentos electrónicos correspondientes que acrediten su dicho, apercibidos de que en caso de que no envíen el correo electrónico al buzón en el día y la hora convenidos, la transacción se tendrá por debidamente cumplimentada, salvo prueba en contrario.

6.5.17 Decima séptima. Notificaciones.

Las partes otorgan su consentimiento al árbitro para que las notificaciones, notas, propuestas o comunicaciones y demás actuaciones relativas al procedimiento arbitral las realice a su juicio, indistintamente de las siguientes maneras: en forma personal, por estrados, o se transmitan vía telefónica, fax, telegrama u otro medio de comunicación, siempre que se deje constancia escrita de la notificación y que las mismas se efectúen veinticuatro horas antes del acto a realizar.

- En caso de que las notificaciones deban ser personales, estas se practicarán por la persona comisionada para tal efecto, en un horario comprendido de las 08:00 a las 19:00 horas, en el domicilio que para tal efecto señalen las partes, autorizando al árbitro para que dicha diligencia se entienda con cualquier persona que se encuentre en la dirección señalada, en la inteligencia de que si al constituirse el notificador para cumplir su comisión no fuese atendido por ninguna persona, autorizan al árbitro para que la notificación personal se realice en los estrados del domicilio en donde se desahogue el procedimiento arbitral.
- El aludo y la audiencia para su cumplimiento deberán notificarse de manera personal.
- Se hace del conocimiento de las partes que con fundamento en el penúltimo párrafo del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las notificaciones que no deban ser personales se le notificarán en los estrados del lugar donde se sustancie el procedimiento arbitral.⁴⁸⁷

⁴⁸⁷ La importancia de la notificación al procedimiento arbitral o cualquier otra *comunicación se puede derivar un evidente perjuicio en el caso de no realizarse en los términos convenidos por las partes, reglamento o o conforme lo establece la ley, Púes su violación supone un evidente quebrantamiento de los principio de audiencia y contradicción, entendidos como la facultad de ser oídos y poder hacer alegaciones dentro de las actuaciones arbitrales*

6.5.18 Decima octava. Supletoriedad.

Las partes convienen en que para todo aquello que no esté previsto en las presentes Reglas, se estará a lo dispuesto en el Código de Comercio, o en su defecto, a lo establecido por el Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a dicha norma.⁴⁸⁸

6.5.19 Del recurso de revocación.

El único recurso admisible durante el procedimiento arbitral será el de revocación, siempre y cuando sea interpuesto por escrito dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación del acto impugnado.⁴⁸⁹ Interpuesto el recurso de revocación se acordará lo conducente, se le correrá traslado a la contraparte y se le concederá un plazo de tres días hábiles siguientes a la notificación del recurso para que manifieste lo que a su derecho corresponda.

6.5.20 Del laudo.

El árbitro resolverá el conflicto que se halla sometido a su análisis y estudio mediante laudo⁴⁹⁰, el cual se dividirá en cuatro partes:

a.- Preámbulo, el cual debe contener:

⁴⁸⁸ www.profeco.gob.mx Guía de Arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor de fecha febrero 2006

⁴⁸⁹ DOF. Op.cit. numeral 433. ARTÍCULO 122.- Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.

⁴⁹⁰ Los árbitros no pueden traspasar los límites de la potestad que le otorgaron los comprometientes debiendo de analizar todo el conjunto de las actuaciones para motivar lo que condujo a determinar la decisión final, con una explicación de todas las circunstancias y las pruebas practicadas para resolver con arreglo a derecho y a equidad todos y cada uno de los puntos sometidos para arbitrar

b).-Lugar y fecha de emisión.

c).- Nombre de las partes que intervienen en el procedimiento arbitral.

d).-Domicilio señalado para recibir notificaciones de cada una de las partes.

e).-Tipo de procedimiento arbitral de que se trate: en amigable composición o de estricto derecho.

f).- Resultandos. Es la parte del laudo en donde se deben relatar las cuestiones de tipo fáctico, es decir, los hechos histórico-descriptivos que tengan relación directa con el procedimiento arbitral y los antecedentes del motivo que dieron origen al procedimiento. En esta sección no deberán incluirse cuestiones valorativas.

g).- Considerandos. Que son la parte medular del laudo, en la que se debe plasmar el análisis de los argumentos y manifestaciones de las partes, así como la valoración de las pruebas, se realiza los razonamientos a través de los cuales se vincula el negocio arbitral con las pruebas aportadas por las partes, Se determina el valor probatorio conforme al alcance legal que les otorga la ley procesal respectiva. La valoración de las pruebas se da respecto de la pertinencia y procedencia de éstas para acreditar los actos o hechos que afirman o niegan las partes. La valoración de las pruebas debe hacerse en su conjunto, atendiendo a las reglas de la lógica, a excepción de los documentos públicos que tienen pleno valor probatorio,⁴⁹¹ en esta parte del laudo, el árbitro se deberá fundar la existencia, competencia material y territorial del árbitro.

h).- Puntos resolutivos. Que son la parte final del laudo, en donde el árbitro señalará si se absuelve o condena al demandado, si se condena a las partes o se condena al actor, en el supuesto de existir condena, el árbitro señalará en un acuerdo, la fecha y hora para que se lleve a cabo la audiencia de cumplimiento del laudo; si el laudo es absolutorio, se enviará el expediente a la delegación de origen para que lo remita al archivo. Los laudos emitidos por la Profeco, tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución.

⁴⁹¹ DOF. Op.cit. numeral 431. Artículo 1292.- Los instrumentos públicos hacen prueba plena, aunque se presenten sin citación del colitigante, salvo siempre el derecho de éste para redargüirlos de falsedad y para pedir su cotejo con los protocolos y archivos. En caso de inconformidad con el protocolo o archivo, los instrumentos no tendrán valor probatorio en el punto en que existiere la inconformidad.

Cuando el laudo no se cumpla voluntariamente, su ejecución debe promoverse ante los tribunales competentes, en la vía de apremio o juicio ejecutivo, a elección del interesado, lo cual se hará constar en la audiencia de cumplimiento de laudo. En este sentido lo que va a declarar el Juez es respecto a la resolución final que es el laudo, conforme a las causas de nulidad que refiere el código de comercio vigente en el país,⁴⁹² y por ningún motivo el Juez podrá acceder a la petición de nulificar todo lo actuado en el procedimiento arbitral, pues no prevé esta causal de nulidad.⁴⁹³ Cuando las partes soliciten ante el árbitro la determinación del pago de daños y perjuicios, en los términos del artículo 92 ter, párrafo segundo, de la LFPC, el árbitro deberá señalar en un acuerdo, que para la determinación de dicho pago la autoridad judicial es la que considerará el pago de la bonificación o compensación que en su caso hubiese hecho el proveedor.

⁴⁹² Ídem artículo 1457 señala Los laudos arbitrales sólo podrán ser anulados por el juez competente cuando.

I.- La parte que intente la acción pruebe que:

- a) Una de las partes en el acuerdo de arbitraje estaba afectada por alguna incapacidad, o que dicho acuerdo no es válido en virtud de la ley a que las partes lo han sometido, o si nada se hubiese indicado a ese respecto en virtud de la legislación mexicana;
- b) No fue debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales, o no hubiere podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos;
- c) El laudo se refiere a una controversia no prevista en el acuerdo de arbitraje o contiene decisiones que exceden los términos del acuerdo de arbitraje. No obstante, si las disposiciones del laudo que se refieren a las cuestiones sometidas al arbitraje pueden separarse de las que no lo están, sólo se podrán anular estas últimas; o
- d) La composición del tribunal arbitral o el procedimiento arbitral no se ajustaron en el acuerdo celebrado entre las partes, salvo que dicho acuerdo estuviera en conflicto con una disposición del presente título de la que las partes no pudieran apartarse o, a falta de dicho acuerdo, que no se ajustaron al presente título; o

II.- El juez compruebe que según la legislación mexicana, el objeto de la controversia no es susceptible de arbitraje, o que el laudo es contrario al orden público.

⁴⁹³ Arbitraje comercial. La acción de nulidad del procedimiento arbitral es improcedente, porque no está prevista en la legislación mexicana. Registro No. 163414

Localización: Novena Época. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta XXXII, Diciembre de 2010 Página: 1733 Tesis: I.7o.C.151 C Tesis Aislada Materia(s): Civil.

El título cuarto, del libro quinto del Código de Comercio contiene las disposiciones aplicables al arbitraje comercial nacional y al internacional, cuando el lugar del arbitraje se encuentra en territorio nacional. De sus capítulos VIII y IX, intitulados "De la nulidad del laudo" y "Reconocimiento y ejecución de laudos", respectivamente, se colige que una vez dictados los laudos arbitrales, éstos sólo pueden ser objeto de estudio por la autoridad judicial cuando se promueve el procedimiento o incidente de nulidad (a que se refieren los artículos 1457 a 1460 del Código de Comercio) y el reconocimiento y/o la ejecución del laudo (previstos en los artículos 1460 a 1462 del ordenamiento citado). Es decir, sólo la decisión final del arbitraje (laudo) es susceptible de cuestionarse o validarse a través de una acción judicial. Así las cosas, cuando lo que se pretende es la nulidad de todo el procedimiento arbitral y no sólo la del laudo, la acción intentada es improcedente porque el Código de Comercio no contempla ese supuesto y considerar su procedencia por analogía, implicaría atribuir al juzgador facultades legislativas para crear una acción no prevista por el legislador, lo que transgrediría la premisa contenida en el artículo 16 constitucional de que la autoridad sólo puede hacer lo que la ley le permite.

En contra del laudo pronunciado por la Profeco, únicamente procederá la aclaración del mismo siempre que se presente por escrito y dentro de los dos días hábiles siguientes a la notificación del laudo.⁴⁹⁴ Y solo se admitirá cuando la parte invoque, errores de cálculo, errores de copia y errores tipográficos o de naturaleza similar. No se admitirá la solicitud de aclaración, cuando:

- a. Se promueva fuera del término señalado.
- b. La solicitud de aclaración por sí misma constituya un recurso o soliciten cuestiones distintas a lo previsto para la procedencia de la misma.
- c. Tenga por objeto modificar el sentido del laudo.

6.5.21 De la transacción.

Las partes en cualquier etapa del procedimiento arbitral, antes de que se emita el laudo, pueden llegar a una transacción, es decir lograr un convenio y solicitar al árbitro que lo eleve a laudo ejecutoriado.⁴⁹⁵ Además no se acordarán las transacciones condicionadas a acciones de terceros o que impliquen alteraciones al negocio arbitral establecido, en caso

⁴⁹⁴ DOF. Op.cit numeral 433. ARTÍCULO 122.- Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.

⁴⁹⁵ Arbitraje. Convenio ante la procuraduría federal del consumidor elevado a la categoría de laudo arbitral. No necesita ser homologado previamente para que el juez ordene su ejecución.

Registro No. 187011

Localización: Novena Época. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito; Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta; XV, Mayo de 2002; Pág. 1174; Tesis: I.4º.C.52 C. Tesis Aislada Materia(s): Civil.

La homologación es un reconocimiento que hace un tribunal público de la regularidad de un laudo pronunciado por un árbitro nacional o extranjero (para poder proceder a su ejecución); es decir, la homologación implica la aprobación judicial de un acto jurídico que no había adquirido toda su eficacia jurídica antes de ser homologado. Sin embargo, es doctrina nacional uniforme que los laudos 38

pronunciados en nuestro país no requieren de la aprobación judicial para que puedan ser ejecutados. La regla, en consecuencia, es que los laudos pronunciados por los árbitros deben ser ejecutados por los Jueces ordinarios, sin necesidad de que éstos les otorguen, antes de ordenar la ejecución, una previa aprobación u homologación, situación que se corrobora con lo dispuesto por el artículo 632 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, que dispone que notificado el laudo se pasarán los autos al Juez ordinario para su ejecución, a no ser que las partes pidieren aclaración de sentencia. En esa virtud, si la Procuraduría Federal del Consumidor autoriza un convenio por estar conforme a derecho y no contener cláusulas contrarias al mismo, a la moral o a las buenas costumbres, lo eleva a la categoría de laudo ejecutoriado, y obliga a las partes a estar y pasar por él en todo tiempo y lugar, tal convenio es susceptible de ejecutarse sin necesidad de previa homologación.

de que las partes pacten algún pago en efectivo y, en la fecha señalada, la parte interesada no asista, el árbitro no deberá recibir dicho pago si no es mediante un billete de depósito en consignación⁴⁹⁶. El árbitro deberá señalar en un acuerdo, la fecha y hora para que asistan las partes para realizar el pago respectivo.

6.5.22 De la audiencia de cumplimiento de laudo o transacción.

En las reglas del procedimiento arbitral, se establecerá que, una vez que se dicte el laudo arbitral y les sea notificado a las partes, el árbitro emitirá acuerdo en el que se señale fecha y hora para que comparezcan a manifestar si se ha dado o no cumplimiento a lo ordenado. Si las partes no se presentan a la audiencia de cumplimiento de laudo, el árbitro deberá dejar a salvo los derechos de las partes, señalando que pueden ejecutar el laudo en la vía jurisdiccional que estimen pertinente,⁴⁹⁷ el árbitro debe hacer constar en un acuerdo, el cumplimiento o incumplimiento del laudo arbitral de acuerdo con los plazos señalados.

6.5.23 Incumplimiento de Laudo por parte del proveedor, procede a sancionarlo.

En nuestra opinión y en la experiencia dentro de la institución, otras de las causas que originan el desuso del arbitraje de consumo en la Procuraduría Federal del Consumidor por parte de los proveedores o empresarios, es la parcialidad de la Ley Federal de

⁴⁹⁶DOF. Op.cit numeral 433. ARTÍCULO 106.- Dentro de los procedimientos a que se refiere este capítulo, las partes podrán realizar la consignación ante la Procuraduría, mediante la exhibición de billetes de depósito expedidos por institución legalmente facultada para ello: V. En cumplimiento de convenios o laudos;

⁴⁹⁷Ídem. Artículo 110.- Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado. Los convenios aprobados y los reconocimientos de los proveedores y consumidores de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley. Aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y el proveedor, previa ratificación

Protección al Consumidor, pues si bien es cierto que el artículo 1, señala que el objeto de la ley es procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, se violenta en el procedimiento arbitral, pues en el caso que el proveedor pierda el juicio de arbitraje y no cumpla con el laudo emitido por el árbitro de la Profeco, se procede de oficio a iniciarle el Procedimiento por Infracciones a la ley, conforme al artículo 128, respecto al capítulo de sanciones, por violación al artículo 121 que refiere al incumplimiento del laudo y aplicarle sanciones con multa por la cantidad de **\$617.41 a \$2'414,759.14.**⁴⁹⁸ por la osadía de no cumplir con la resolución arbitral.

Independientemente que la parte actora-consumidora proceda a ejecutar el laudo arbitral de PROFECO ante las instancias judiciales de justicia, es decir que el proveedor se encuentra en desventaja en este procedimiento arbitral, pues corre dos riesgos al someterse al procedimiento arbitral de la Profeco en el caso de que no le sea favorable la resolución arbitral, de tal suerte que esta situación temeraria influye a desactivar a su sometimiento, por lo que proponemos derogar estos dispositivos únicos en el mundo que rompen con los principios elementales del arbitraje tales como la imparcialidad y neutralidad de un órgano institucional investido de árbitro, de ahí como resultado que en México es el país con menos resolución de conflictos en esta materia.

⁴⁹⁸ Procurador federal del consumidor. Carece de facultades para sancionar a las partes por el incumplimiento que realicen al laudo arbitral.

Registro No. 247132

Localización: Séptima Época. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Fuente: Semanario Judicial de la Federación 217-228 Sexta Parte; Pág. 464. Tesis Aislada Materia(s): Laboral.

Los laudos arbitrales no caen dentro del supuesto del artículo 90 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la parte relativa a que el incumplimiento de las resoluciones administrativas que dicte la Procuraduría Federal del Consumidor ameritará las sanciones administrativas que señala el artículo 86 del propio ordenamiento, ya que los laudos arbitrales no tienen la naturaleza de resoluciones administrativas, porque el Procurador Federal del Consumidor al intervenir y dictar el laudo correspondiente lo hace como cualquier árbitro privado, puesto que es designado voluntariamente por las partes y además porque existe disposición expresa en contrario al establecer el artículo 59, fracción VIII inciso e) de la propia ley, que la ejecución de los laudos se podrá promover ante los tribunales competentes; de modo que el Procurador Federal del Consumidor carece de facultades para, con fundamento en el artículo 90 de la ley de la materia, sancionar a las partes en el juicio arbitral por el incumplimiento del laudo respectivo.

6.5.24 De la conclusión del arbitraje.

El procedimiento arbitral ante la PROFECO puede terminar por cualquiera de las siguientes formas:

- Por laudo arbitral.
- Por transacción celebrada ante el árbitro.
- Cuando el actor no presente su demanda en el término concedido.
- Por desechamiento de la demanda cuando la actora no desahoga el requerimiento formulado para que señale los hechos que motiven la demanda, los puntos controvertidos o las prestaciones que se reclaman.
- Por desistimiento de la acción o por desistimiento de la instancia, con el consentimiento del demandado, una vez formalizado el arbitraje.

Con esto concluimos que existe un marco referencial del arbitraje vasto para su desarrollo y evolución. Esto confirma nuestra hipótesis: para que el arbitraje se afiance en la sociedad mexicana es necesario que se dé un cambio de cultura en México, puesto que el marco legal ya está dado.

6.6 Gratuidad del arbitraje oficial.

Es otra de sus características, porque es gratuito para los protagonistas del conflicto solo en el caso de árbitros institucionales como el de la Procuraduría Federal del Consumidor, pues solamente en algunos supuestos determinados como la práctica de peritajes se erogarían algún costo por quien haya propuesto la prueba, de tal forma que los litigios de consumo suelen caracterizarse por la proporción entre el valor económico del litigio y los costos del algún procedimiento, por lo que, el ingreso al sistema arbitral de consumo, conlleva al beneficio económico en la nula o mínima costos del procedimiento arbitral. Se

trata de además de culturizar el sistema que sea operativo, ajustado a las necesidades que demandan los protagonistas del conflicto, además que se tramita en un corto plazo, su simplicidad, flexibilidad y libertad de respetar y coadyuvar a estipular las reglas evitando tramites complejos que hacen más atractiva la posibilidad de adaptar este sistema alternativo de justicia para los consumidores y empresarios no olvidando la confidencialidad, que es otro atractivo del arbitraje de consumo en el que las partes y el árbitro tienen la obligación de guardar privacidad en aquellos asuntos en el que se encuentren involucrados, no pudiendo revelar información del procedimiento, esta discreción es un factor esencial que beneficia sobre todo a la empresa, pues se impide con ello que se cuestione la imagen pública de los empresarios y esto es una ventaja pues de resolverse ante la instancia judicial se hacen públicos los conflictos, aunado al desgaste económico por su pérdida de imagen.

6.7 Organización de Consumidores

Reconociendo la importante función de las organizaciones no gubernamentales, respecto a las divergencias que surgen en la comunidad y teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo es de reconocer que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder frente a los empresarios o proveedores, de ahí la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, la Organización de las Naciones Unidas emitió directrices para la protección del consumidor en el que se persiguen entre otros objetivos el de facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor y que obtengan la libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para que las organizaciones escuchen sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten. En los Estados Unidos de Norteamérica desde la creación de la Comisión Federal de Comercio en 1914 se empezó a proteger al consumidor, esta

protección era más bien incidental como consecuencia de regular la actividad comercial e impedir la aplicación de prácticas comerciales desleales, posteriormente el movimiento de consumidores nace en los Estados Unidos en el año 1928 con la Fundación de una organización denominada Unión de Consumidores. Asimismo en el año 1942 se creó el Consejo Danés del Consumidor en Dinamarca, extendiéndose su fuerza con más fortaleza de 1950 a 1960 en los países europeos, creándose asociaciones y organizaciones de consumidores a nivel internacional en el que se establecen organismos públicos y privados destinados a proteger los intereses colectivos de carácter económico. Por su parte como lo señalamos, el Presidente John F. Kennedy reconoce el 15 de Marzo el derecho de los consumidores y la necesidad de una política estatal que los garantice. Luego entonces en 1973 se emite la carta europea de protección a los consumidores en la resolución 543/73. Además que en 1975 se establece una política de protección e información a los consumidores que reordenó en forma sistemática todas las iniciativas para la tutela del consumidor. Por su parte las directivas de la comunidad económica europea reconocen cinco derechos fundamentales del consumidor que fueron confirmados en 1981.

Ahora bien nuestro país suscribió el *Proyecto de Facilitación del Tratado de Libre Comercio entre México y la UE" (ProTLCUEM), cuyo objetivo general es el fortalecimiento de las relaciones económicas, comerciales y empresariales entre México y la Unión Europea, para lograr el objetivo de facilitar el intercambio comercial y los flujos de inversión, promover la formación y asistencia profesional y técnica del personal de la Procuraduría Federal del Consumidor, asimismo señala el proyecto que las asociaciones de consumidores desempeñan un papel activo en la política pública de protección al consumidor, por lo tanto se establece su motivación y activación.*⁴⁹⁹

En esta orden de ideas la Suprema Corte de Justicia de la Nación de nuestro país, ha precisado las características del derecho de protección al consumidor como normas de derecho social. Su propósito fundamental es igualar a quienes en la vida económica son

⁴⁹⁹ *Convenio de Financiación Específico N° ALA/2004/6068 (CFE), suscrito el 10 de noviembre de 2004 entre la Comunidad Europea, representada por la Comisión Europea, y los Estados Unidos Mexicanos, representados por la Secretaría de Economía, a través de la Subsecretaría de Negociaciones Comerciales Internacionales.*

desiguales; es un régimen jurídico singular y sus disposiciones constituyen excepciones a las reglas generales establecidas en la legislación civil y mercantil y debe ser interpretado restrictivamente se trata de un derecho fundamental establecido en nuestra Constitución. En México, existen pocas organizaciones de participación en la defensa de los derechos de los consumidores,⁵⁰⁰ no obstante que la normatividad vigente le otorga facultades a la Procuraduría Federal del Consumidor para su constitución⁵⁰¹ pero no señala disposición alguna o procedimientos sobre cómo debe constituirse, organizarse o llevar a cabo su objeto social. Ésta institución pública no obstante que tiene un reconocimiento en nuestro país por su desempeño. Y tiene una cobertura nacional importante, abarcando a través de sus delegaciones a todas las entidades federativas mexicanas. Ha favorecido a que de alguna manera no exista una necesidad urgente para que los ciudadanos se movilicen en la defensa de sus derechos como consumidores, pues la Ley la considera como garante del derecho a los consumidores. Sin embargo, podría mejorarse el intercambio de información entre las partes, incrementando el nivel de confianza, y promoviendo una mayor participación de las asociaciones de los consumidores pues es importante que exista una real política pública y se reforme la ley para que se incremente el número de asociaciones de todo tipo, en especial las de los consumidores, porque esta debilidad de asociación se muestra no solo en los abusos y excesos del mercado, sino en la ausencia o inexistencia de políticas, normas, fondos públicos y acciones gubernamentales para hacer crecer y consolidar un sector de asociaciones necesario para la democracia en el país. “Hay tres tipos de Organizaciones de la Sociedad Civil de consumidores.

- Las organizaciones de consumidores, entendidas como grupos de ciudadanos que se reúnen periódicamente con el promotor de Profeco para recibir información,

⁵⁰⁰ Profeco registraba 1,852 organizaciones de consumidores y 17 asociaciones de consumidores y consumeristas. Es mayor el peso de asociaciones informales y, considerando el conjunto nacional de las organizaciones con personalidad jurídica, el peso de las formales es mínimo. La primera asociación de consumidores fue constituida en 1970, teniendo la denominación de “Asociación Mexicana de Estudios para la Defensa del Consumidor, AC (AMEDEC)”

⁵⁰¹ DOF. Op. Cit numeral 433. Señala en el Artículo 24 fracción XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión

orientación o capacitación para la defensa de sus derechos como consumidores. Son grupos informales.

- Las asociaciones de consumidores, definidas como grupos de ciudadanos con personalidad jurídica cuyo objeto social está vinculado con el fenómeno de consumo.

- Lo constituyen las asociaciones de consumeristas, que se definen como organizaciones de la sociedad civil que consideran el consumo como uno de los medios para alcanzar sus fines.”⁵⁰²

Las asociaciones de consumidores deben perseguir el interés general y la defensa del consumidor. Son importantes porque aumentan su protagonismo social y lo reconocen como un canal para representar las inquietudes de la población consumidora. Sin duda, unas asociaciones de consumidores fuertes y comprometidas pueden aportar cambios significativos en el mercado, ya que representan el interés colectivo y, a veces, difuso de los consumidores además materializan y sistematizan las demandas ciudadanas auxiliando al Estado en su tarea de velar por el bienestar de los consumidores.⁵⁰³ Las Organizaciones de Consumidores tienen diversas formas de realizar su trabajo podemos mencionar algunas:

- Identificar situaciones nocivas para la salud, el medio ambiente y la economía de las familias.
- Realizar investigaciones sobre prácticas de consumo, calidad de productos y productores, etcétera.

⁵⁰² Manual de Gestión de la Asociación de Consumidores, editado por La Procuraduría Federal del Consumidor, año 2008 pág. 30.

⁵⁰³ Por lo menos son siete las acciones que despliegan las asociaciones de consumidores

- Defienden los derechos de los consumidores
- Promueven y difunden la cultura de consumo inteligente.
- Eliminan prácticas asimétricas entre proveedores y consumidores.
- Fomentan la seguridad y la calidad en el consumo de productos y servicios.
- Identifican situaciones nocivas para la salud, el medio ambiente y la economía de las familias.
- Investigan y están en contacto con trabajos de otras organizaciones.
- Difunden y emiten comunicados en materia de educación para el consumo.

- Colaborar con organizaciones, sectores académicos, medios de comunicación y otros actores.
- Difundir y socializar información para fomentar la educación respecto al consumo.
- Denunciar y fomentar la participación consumerista.

“Los mexicanos suelen desconfiar de los demás y de su entorno, por lo general no forman parte de grupos ni de asociaciones, y tienden a realizar poco o nulo trabajo voluntario de forma organizada”⁵⁰⁴, lo anterior así es pues las referencias históricas o amargas experiencias de algunas asociaciones constituidas en forma ilícita o con antecedentes fraudulentas conllevan a los ciudadanos mexicanos a tomar providencias en su pertenencia. Unas asociaciones de consumidores fuertes y comprometidos pueden aportar cambios significativos en el mercado, ya que representan el interés colectivo y, a veces, difuso de los consumidores: materializan y sistematizan las demandas ciudadanas auxiliando al Estado en su tarea de velar por el bienestar de los consumidores.

En México la sociedad civil es muy débil ⁵⁰⁵ y con un perfil marcadamente asistencial, lo que limita su campo de acción. Esto se debe, en parte, a que el sistema político posrevolucionario se construyó mediante el control y la corporativización de todo intento asociativo, al tiempo que inhibió la formación de organizaciones; además de que es complicado y costoso crear una organización formal.” También hay que tener en cuenta que la Ley Federal de Fomento a las Actividades, realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil tuvo que ser negociada por los grupos civiles durante más de 15 años para lograr su aprobación, el 15 de diciembre de 2003, y que apenas en 2007 el gobierno

⁵⁰⁴ MORENO, Alejandro. “ Nuestros valores: los mexicanos en México y en Estados Unidos al inicio del siglo XXI”, editorial División de Estudios Económicos y Sociopolíticos/Grupo Financiero Banamex, México. Año 2005, pág. 141

⁵⁰⁵ Según un estudio de la Universidad Johns Hopkins México tiene el índice asociativo más bajo en América Latina

*federal y el Congreso intentaban cancelar los estímulos fiscales a los donativos”*⁵⁰⁶ lo cierto es que existe mínima regulación en este contexto es decir no existe una verdadera política pública para su diseminación en el país.⁵⁰⁷ Los mexicanos sí son generosos, pero tienen la tendencia muy marcada a dar recursos directamente a una persona necesitada y no a las instituciones.⁵⁰⁸ Las asociaciones de consumidores colaboran a establecer relaciones de equidad en el mercado a combatir monopolios y abusos de las empresas a través de su participación continua. La primera asociación de consumidores en México fue constituida hace 40 años y se le denominó Asociación Mexicana de Estudios para la Defensa del Consumidor, AC (AMEDEC) actualmente solo existen 17 asociaciones formales de consumidores por lo que debe generar una reflexión sobre las causas sistémicas que llevan a este déficit asociativo en el país. Es importante que las asociaciones existentes hagan un frente común y abran espacios de diálogo y negociación con las empresas y el gobierno para llevar a cabo estrategias básicas para la creación y el fortalecimiento de las organizaciones de consumidores y se puede lograr con los siguientes elementos:

- Conocimiento de normas, reglamentos y leyes, nacionales e internacionales.
- Intercambio de información.
- Campañas conjuntas.
- Capacitación entre pares.
- Acciones conjuntas de difusión.
- Difusión de los derechos de los consumidores.
- Acciones de visibilización.

⁵⁰⁶ GARCIA Sergio. ABLANEDO TERRAZA Ireri. “Promoción de una agenda fiscal para el desarrollo de las organizaciones de la sociedad civil sistematización de la experiencia mexicana”, United States Agency for International Development/International Center for Not-for-Profit Law/ CSL, Washington, Estados Unidos. Año 2008.

⁵⁰⁷ La asociación civil, cuyas disposiciones están contempladas en: Código Civil Federal (Libro Cuarto de las Obligaciones, Título XI de las asociaciones y las sociedades) Códigos civiles de cada una de las entidades federativas, Ley Federal de Fomento de las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil, Reglamento de la Ley Federal de Fomento de las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil.

⁵⁰⁸ ABLANEDO TERRAZAS, Ireri. Encuesta Nacional sobre Filantropía y Sociedad Civil (ENAFI): donaciones en México, CEPI Working Paper, núm. 18, ITAM, México. Mayo de 2008

Es importante reconocer que en México el asociacionismo se encuentra en una etapa incipiente y de promoción además podríamos mencionar algunos de los motivos validos constituir asociaciones civiles:

- La actividad de defensa de los consumidores no está contemplada en las disposiciones normativas y reglamentarias que harían posible el acceso a los recursos por parte de los gobiernos federales y estatales.
- Las asociaciones de consumidores no pueden solicitar recursos a las empresas ya que estarían en conflicto de intereses. Además, no han abierto canales de diálogo con las principales asociaciones defensoras de derechos humanos para diseñar y llevar a cabo acciones en favor de los derechos del consumidor.
- El gobierno no ha fijado programas con reglas de operación y recursos para que las organizaciones de consumidores accedan a ellos y, de esta forma, financiar sus proyectos.”⁵⁰⁹

El gobierno, a través de la Procuraduría Federal del Consumidor, debe actuar como una entidad promotora que reciba todos los recursos posibles para alentar e impulsar la creación de estas organizaciones. Pues en un análisis comparado sobre las asociaciones de consumidores en “Argentina, Brasil, Chile y Uruguay, la falta de recursos y de apoyo estatal ha impedido la consolidación de la sociedad civil organizada, llevando a que ésta tenga apariciones esporádicas y escasa visibilidad frente a la opinión pública después de finalizado el hecho que motivó su aparición e impacto medial y político”.⁵¹⁰

⁵⁰⁹ Las Asociaciones De Consumidores y las Fuentes Públicas y Privadas de Financiamiento Para Sus Proyectos Manual para el financiamiento de organizaciones de consumidores, editado por La Procuraduría federal del Consumidor año 2008, pág. 43.

⁵¹⁰ CHÁVEZ MANZANO, Lilitana “Defensa del consumidor. Análisis comparado de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay,”, Santiago de Chile. Año 2008. Pág. 45.

6.8 Marco jurídico en materia de Arbitraje de Consumo en la Procuraduría Federal del Consumidor.

Es muy importante que en el procedimiento arbitral se cumplan los requisitos de forma y fondo, así como los razonamientos lógico-jurídicos que se entrelazan con la fundamentación y la motivación. Si se carece de estos parámetros jurídicos, las actuaciones arbitrales y el propio laudo podrían ocasionar la inexistencia de los actos o la nulidad del laudo, lo cual tornaría ineficaz todo el trabajo realizado por el árbitro.

Por lo anterior resulta conveniente resaltar en los arbitrajes oficiales las facultades y atribuciones establecidas en la ley o en los ordenamientos jurídicos, de modo que si existiera algún medio de impugnación éste no le quite al laudo la eficacia jurídica para ejercer su cumplimiento y ejecución. Al efecto nos permitimos señalar las facultades y atribuciones que tienen los funcionarios de PROFECO en el reglamento.

6.8.1 Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor en materia de Arbitraje.

El reglamento tiene como finalidad establecer la organización de PROFECO para el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor y en la materia que nos ocupa se regula de acuerdo con las disposiciones que se mencionarán enseguida.⁵¹¹

Procurador Federal del Consumidor

La representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competen a la Procuraduría corresponden al Procurador, quien para su mejor ejecución y desahogo

⁵¹¹ *Diario Oficial de la Federación*, de fecha 16 de Julio 2004

podrá delegar atribuciones en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo de acuerdo con lo que establece este reglamento y el estatuto orgánico de la institución, mediante acuerdos que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación.

Atribuciones del Subprocurador de Servicios

I. Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;⁵¹²

VIII. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley, y

IX. Resolver y emitir laudos arbitrales, sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a otros servidores públicos.

Delegaciones

Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado, quien será nombrado y removido por el Procurador, el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los servidores públicos que determine el Procurador.⁵¹³

Son atribuciones de los delegados

VII. Exhortar a las partes a designar a la Procuraduría como árbitro en las controversias o a algún árbitro oficialmente reconocido.

VIII. Sustanciar juicios arbitrales y emitir los laudos correspondientes.

⁵¹² Diario Oficial de la Federación de fecha 14 de Diciembre de 2009

⁵¹³ Ídem. Artículo 19.

IX. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley.

XI.-Recibir consignaciones mediante la exhibición de billetes de depósito en los casos previstos por la Ley, así como acordar su endoso o transferencia, en términos de la normatividad establecida;

XXXVII.- Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Delegación;

Jefes de Departamento de servicios

El Delegado será el responsable del ejercicio de las atribuciones señaladas en el artículo previo. Con independencia de lo anterior las atribuciones podrán ser ejercidas por los siguientes servidores públicos:⁵¹⁴

I. Al jefe de departamento de servicios competará el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones.

VII. Exhortar a las partes a designar a la Procuraduría como árbitro en las controversias o a algún árbitro oficialmente reconocido.

VIII. Sustanciar juicios arbitrales y emitir los laudos correspondientes.

IX. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley.

XI.-Recibir consignaciones mediante la exhibición de billetes de depósito en los casos previstos por la Ley, así como acordar su endoso o transferencia, en términos de la normatividad establecida;

XXXVII.- Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Delegación;

6.8.2 Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

⁵¹⁴ Ídem. Artículo 20.

Este Estatuto Orgánico tiene por objeto regular la adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución, entre dichas unidades, de las funciones previstas en la Ley y en otras disposiciones legales que le otorguen competencia a esta Procuraduría⁵¹⁵.

La Dirección General de Procedimientos tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la formalización de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de laudos y supervisar su cumplimiento;
- II. Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la sustanciación y resolución de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral y supervisar su cumplimiento;
- V.- Conocer y resolver los procedimientos arbitrales, por infracciones a la ley y aquellos que por disposiciones de la propia ley y de otras leyes competan a la Procuraduría y que por materia le correspondan;⁵¹⁶
- VI.- Imponer sanciones por incumplimientos a laudos arbitrales, de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la ley, en términos del procedimiento establecido en el artículo 123 de la ley;⁵¹⁷
- XX.- Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;⁵¹⁸

⁵¹⁵ Diario Oficial de la federación de fecha 21 de julio 2010

⁵¹⁶ Ídem Artículo 7.

⁵¹⁷ Ídem

⁵¹⁸ Ídem

6.9 Legislación supletoria en el arbitraje de consumo

Como se ha establecido, el procedimiento arbitral se rige por las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como por las reglas del procedimiento que fueron mencionadas anteriormente, pero también es imprescindible aplicar supletoriamente las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y los Códigos de Procedimientos Civiles de los Estados.

El Código de Comercio regula el procedimiento arbitral en el título IV del libro V, denominado "Del Arbitraje Comercial", en los artículos 1415 a 1480. Éstos regulan las disposiciones generales del arbitraje, el acuerdo de arbitraje, composición del tribunal arbitral, su competencia, sustanciación de las actuaciones arbitrales, el pronunciamiento del laudo y terminación de las actuaciones, de las costas, la nulidad del laudo, el reconocimiento y ejecución del laudo y de la Intervención Judicial en la Transacción Comercial y el Arbitraje.⁵¹⁹

El Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal,⁵²⁰ prevé en su regulación en el capítulo IV " De la preparación del juicio Arbitral" del artículo 220 al 223, en donde señala entre otras cosas, la forma del nombramiento de los árbitros por parte del Juez, que consten en escritura pública o clausula compromisoria", así como también en el Título octavo, denominado "Del Juicio Arbitral", diversas disposiciones relativas a este tema, contenidas en los artículos 609 al 636; éste regula el acuerdo arbitral, el procedimiento, las materias susceptibles de ser sometidas al arbitraje, las personas facultadas para comprometer en árbitros, la emisión de laudos, la competencia arbitral para resolver incidentes y la solicitud de nulidad y ejecución de laudo. El Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León, regula el procedimiento arbitral en su título único, libro sexto, denominado "Del Arbitraje", del artículo 958 al 988, en el que se establecen

⁵¹⁹ DOF. Op.cit numeral 431.

⁵²⁰ Diario Oficial de la Federación de fecha 26 de Mayo de 1928,

disposiciones generales de la materia, el acuerdo arbitral, la composición del tribunal arbitral, de la competencia, del conocimiento del laudo, impugnaciones del laudo, así como el reconocimiento y la ejecución de los laudos.

6.10 Caso Práctico del Procedimiento Arbitral de Consumo.

Un aspecto trascendente es la contribución empírica que tiene por objeto ampliar los conocimientos teóricos de la disciplina su enseñanza y el aprendizaje, con el objeto de compartir una problemática real que fue resuelta a través del arbitraje de consumo en el que se evaluaron los resultados del sistema y concluyendo que los mecanismos alternos funcionan cuando se concretan de buena fe. En mi experiencia como funcionario público de la Procuraduría Federal del Consumidor intervine en un abundante número de conflictos en el que las partes decidieron someterse al Arbitraje suscribiendo convenio arbitral,⁵²¹ lo anterior conforme al reglamento de la institución actué en mi calidad de árbitro por lo tanto estimo en esta tesis incluir un procedimiento arbitral que conduje hasta su conclusión, la diferencia con este procedimiento con otros, es que se agotaron las instancias de Justicia que otorga la regulación normativa mexicana y la satisfacción personal es en el sentido que el Laudo Arbitral emitido fue avalado y confirmado por el máximo Tribunal de Justicia de la Nación en el que determino que la Resolución definitiva dictada por el árbitro de la Procuraduría Federal del Consumidor fue apegada a derecho. En la Narración del juicio Arbitral se omiten los nombres de los participantes invocando la Confidencialidad que es un principio elemental de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.

⁵²¹ CREMADES BERNARDO M. señala “la piedra angular del arbitraje es el convenio arbitral; negocio jurídico por el que las partes expresan su voluntad de someter a arbitraje la solución de todas las cuestiones litigiosas, o de alguna de ellas, que se hayan planteado o que puedan plantearse respecto de una determinada relación jurídica” Revista de Arbitraje y Mediación año 3; enero-marzo de 2006, España pág. 147.

6.10.1 Antecedentes de la Controversia

El consumidor X, acude a la Procuraduría Federal del Consumidor a presentar formal reclamación⁵²² en contra del proveedor X en virtud de que celebró contrato de obra, construcción, venta y supervisión respecto de una cimentación a base de materiales que formarían una masa de concreto denominada gaviones, se incluyó en el contrato los cálculos estructurales así como la forma de efectuar el trabajo con supervisión con un costo de \$ 1,250.000. Que equivale en euros. \$ 69,444.44 posteriormente un año después la cimentación presentó un deslizamiento que provocó la caída de muros por las lluvias de la temporada y no obstante que se volvió a reparar a costa del proveedor la cimentación volvió a fallar con mayor intensidad, se hicieron gestiones para que la empresa explicara y responda a los daños y perjuicios causados y negó a repararlos, se acompañaron comprobantes de pago a través de pólizas de cheque, fotografías, solicitaron a esta autoridad la devolución del dinero pagado más gastos que se eroguen con motivo de la reclamación. Posteriormente se admite a trámite la queja interpuesta, se señala fecha y hora para que tenga verificativo la audiencia de conciliación⁵²³ en el cual el conciliador les expuso las ventajas de resolver su controversia en esta instancia,” La empresa proveedora manifiesta a través de su informe de contestación que no es su deseo de conciliar pues el cumplió con el contrato y que solamente vendió los

⁵²² DOF. Op.cit numeral 433. Artículo 99.- La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:

- I. Señalar nombre y domicilio del reclamante;
- II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;
- III. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante;
- IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación;
- V. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones grupales, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa, acción, pretensiones y proveedor; la personalidad del o los representantes del grupo de quejosos; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral, y
- VI. Las asociaciones u organizaciones de consumidores que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además:
 - a) Su legal constitución y la personalidad de los representantes;
 - b) Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos de los consumidores;
 - c) Que tienen como mínimo un año de haberse constituido;
 - d) Que los consumidores que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma;
 - e) Que no tienen conflicto de intereses respecto de la queja que se pretenda presentar, expresándolo en un escrito en el que, bajo protesta de decir verdad, se haga constar dicha circunstancia;
 - f) Que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y
 - g) Que no participan de manera institucional en actividades de proselitismo político o electoral.

⁵²³ Ídem. artículo 113 señala que “previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor.”

materiales de construcción, que no intervino en la construcción de la obra que fue absoluta responsabilidad del consumidor y solicita se le absuelva de responsabilidad.” Acto seguido el Conciliador les expresó que en caso de no haber conciliación los exhortará que resuelvan sus diferencias a través del Arbitraje y si es su deseo que designen como árbitro a la procuraduría⁵²⁴. Las partes aceptaron someterse al Arbitraje de Consumo de la Profeco, procediendo a redactar el compromiso arbitral⁵²⁵ en el que se estableció que sería un Arbitraje en amigable composición⁵²⁶, se estableció el negocio arbitral, las reglas del procedimiento, e incluso manifestaron la intervención de un perito único para que coadyuvara en el procedimiento arbitral.

6.10.2 Negocio Arbitral 527

Con motivo de que existe un conflicto en la interpretación del contrato respecto a las obligaciones de dar, hacer y de no hacer, la parte proveedora (demandado) se compromete que en caso de que la Resolución Definitiva del Árbitro fuera en su contra, procedería a pagar la cantidad de 3,000,000.OO al consumidor (demandante) que equivale en Euros \$ 166,666.67, por Devolución de lo pagado más los daños y perjuicios que pudieren ocasionarse, por su parte el demandante (consumidor) también se compromete y obliga a respetar el fallo del árbitro en el caso que le fuera desfavorable y absolvería de responsabilidad al demandado.

⁵²⁴ Ídem. Artículo 117.- La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.

⁵²⁵ Ídem. Artículo 118. La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.

⁵²⁶ Artículo 119.- En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.

⁵²⁷ Ídem. Artículo 119.

6.10.3 Reglas Arbitrales

- Las partes están de acuerdo en que la queja sea tomada como demanda y el informe sea tomado como contestación y si el árbitro requiere mayores elementos, las partes estarán en aptitud de aportarlos en forma oral en la audiencia de compromiso arbitral.
- Convienen en que la demandada no hubiere rendido su informe o no reúna los elementos necesarios, a juicio del árbitro tendrá cinco días hábiles para adicionarlo y si no lo hiciere tendrá por perdido el derecho.
- El árbitro podrá en cualquier tiempo, dictar acuerdos necesarios para subsanar omisiones con el fin de regularizarlos.
- Las promociones deben presentarse en oficialía de partes en la delegación de las 8:30 a las 15:00 horas.
- Podrán aportar todos los medios de prueba reconocidos por la ley, relacionados con los hechos controvertidos; anexadas a la demanda y contestación, sino precluye el derecho para ofrecerlas salvo las supervenientes. El árbitro tiene facultades para solicitar todos los elementos necesarios para resolver la cuestión planteada.
- La prueba confesional y testimonial en la audiencia de compromiso arbitral, y la primera debe ser de manera personal, y la segunda solo podrán ser dos testigos
 - Las partes en conflicto designan como perito único a la persona que designe el Instituto de Ingenieros Civiles de Nuevo León con el objeto de apoyar en su especialidad y los gastos periciales serán cubiertos por ambas partes a razón del 50%, además se le faculta al árbitro para allegarse de elementos que juzgue necesarios, en lo no previsto por las reglas se aplicara las disposiciones del código de comercio.
- Único recurso admisible durante el procedimiento será el de revocación de acuerdo con el artículo 122 de la ley PROFECO.
- El laudó que se emita no admitirá recurso alguno, solo el de aclaración, dentro de los 2 días siguientes.

- La controversia podrá terminar mediante convenio que se efectuó ante la profeco.
- Las notificaciones personales se harán en el domicilio señalado por las partes y se establecen las reglas para llevarla a cabo, facultándose al árbitro para hacerla por estrados al no comunicarse los cambios de domicilio.
- En los términos del art. 121 de la ley PROFECO, facultan a la procuraduría una vez que se dicte el laudo, sean notificados a una audiencia para manifestar si se ha dado cumplimiento.

6.10.4 Laudo Arbitral⁵²⁸

Agotado el procedimiento,⁵²⁹ conforme a las reglas arbitrales se procedió a resolver en definitiva el presente asunto resolviendo procedente la acción de la parte consumidora (demandante), pues demostró sus pretensiones al acreditar el incumplimiento del contrato y el demandado Proveedor, no probo sus excepciones y defensas, condenándose a la demandada a liquidar la cantidad de 3,000.000.00, que equivale en Euros \$ 166,666.67, en términos del compromiso arbitral. Asimismo se procedió a notificar el fallo a los contendientes señalando fecha para el cumplimiento de las obligaciones. En la fecha referida comparecen las partes y expreso la parte demandada (proveedora) no estar de acuerdo con la resolución arbitral y no efectuara su cumplimiento ya que promovió Juicio de Amparo Indirecto ante el Tribunal Federal por inconsistencias en el fallo.

⁵²⁸ Ídem. artículo 121.- El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.

⁵²⁹ LÓPEZ FERNÁNDEZ DE LASCOITI, Enrique. "Una vez practicadas todas las pruebas los árbitros podrán oír a las partes y a sus representantes y tras esto debe de dictarse el laudo. Ha de dictarse siempre por escrito y deber expresar las circunstancias personales de los árbitros, las de las partes, el lugar donde se dicta, la cuestión sometida al arbitraje, una sucinta relación de las pruebas practicadas, las alegaciones de las partes y la decisión arbitral. Cuando los árbitros decidan con sujeción a derecho el laudo debe ser razonado, si es de equidad también deberán de hacerlo pero aquí según su leal saber y entender esto es, con máximas de la experiencia y de la sana crítica." Universidad Autónoma de Madrid, Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho Volumen II, España. Año 2010. Pág. 8.

6.10.5 Juicio de Amparo Indirecto ante el Juez de Distrito

La parte afectada en el fallo arbitral (proveedor) presentó demanda ante el Juzgado de Distrito, conforme lo señala el artículo 114 de la ley de Amparo⁵³⁰, pues manifiesta violación de sus derechos fundamentales, además que el árbitro no tenía facultades conforme a la Ley y reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor para actuar⁵³¹ en el procedimiento arbitral, también expresaba su agravio en el sentido de que no valore correctamente el dictamen pericial del instituto de Ingenieros Civiles. El Juzgado de Distrito resolvió la inconformidad, otorgándole la razón al quejoso (proveedor) expresando “que el árbitro de la PROFECO no valoro ni aprecio correctamente la prueba pericial y lo exhorta a que vuelva a dictar otro laudo conforme a estricto derecho.”

6.10.6 Recurso de Revisión ante el Tribunal Colegiado⁵³²

La parte actora (consumidora) inconforme con esta decisión del Juez de Distrito y en su carácter de tercero perjudicado, interpuso recurso de revisión contra la resolución constitucional dictada dentro del juicio de amparo indirecto promovida por la ahora quejosa (proveedora) y se ordenó remitir el expediente, con el escrito de agravios y copia

⁵³⁰ El amparo se pedirá ante el juez de Distrito en aquellos actos que no provengan de tribunales judiciales, administrativos o del trabajo. En estos casos, cuando el acto reclamado emane de un procedimiento seguido en forma de juicio, el amparo sólo podrá promoverse contra la resolución definitiva por violaciones cometidas en la misma resolución o durante el procedimiento, si por virtud de estas últimas hubiere quedado sin defensa el quejoso o privado de los derechos que la ley de la materia le conceda, a no ser que el amparo sea promovido por persona extraña a la controversia.

⁵³¹ Básicamente su agravio consistía en la denominación del nombramiento de quien actuaba como árbitro, pues conforme al reglamento de la Profeco el Jefe de servicios es quien tiene facultades para arbitrar y en las actuaciones del procedimiento se señaló al Jefe de servicios al Consumidor, es decir que por adicionar la palabra consumidor pretendía dejar sin efectos la resolución definitiva, argumentando que este cargo que ostenta el funcionario no existía en el reglamento (simplemente cuestiones técnicas para invalidar una resolución en su contra)

⁵³² La Ley de Amparo señala en su Artículo 88.- El recurso de revisión se interpondrá por escrito, en el cual el recurrente expresará los agravios que le cause la resolución o sentencia impugnada. Si el recurso se intenta contra resolución pronunciada en amparo directo por Tribunales Colegiados de Circuito, el recurrente deberá transcribir, textualmente, en su escrito, la parte de la sentencia que contiene una calificación de inconstitucionalidad de la ley o establece la interpretación directa de un precepto de la Constitución. Con el escrito de expresión de agravios, el recurrente deberá exhibir una copia de él para el expediente y una para cada una de las otras partes. Cuando falten total o parcialmente las copias a que se refiere el párrafo anterior, se requerirá al recurrente para que presente las omitidas, dentro del término de tres días; si no las exhibiere, el Juez de Distrito, la autoridad que conozca del juicio de amparo o el Tribunal Colegiado de Circuito, si se trata de revisión contra resolución pronunciada por éste en amparo directo, tendrán por no interpuesto el recurso.

del mismo al Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Cuarto Circuito⁵³³ para la substanciación del medio de impugnación alegando en esencia que el Juzgador de Distrito, no entro al estudio de las causales de sobreseimiento y de consentimiento, extralimitándose en la apreciación de las prueba pericial, pues no era un Arbitraje de estricto derecho sino un Arbitraje de amigable composición de buena fe sabida y cierta, además defendía la resolución del árbitro y su legitimidad para resolver el fallo. Esta Corte de Justicia finalmente resolvió que el laudo emitido por el árbitro de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Maestro en Ciencias José Guadalupe Steele Garza fue resuelto apegado a derecho, la resolución arbitral fue debidamente fundamentado y motivado pues la forma en que apreció la prueba pericial fue correcta cumpliendo con los lineamientos esenciales al ser un Arbitraje en amigable composición⁵³⁴ además que las facultades y atribuciones están legitimadas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su reglamento como árbitro de la PROFECO y nunca fue cuestionado su calidad de árbitro dentro del procedimiento arbitral en que actuó. Lo cierto es que el árbitro al decidir una contienda lo realiza baja su estricta responsabilidad, en el caso que se desvié de los principios de imparcialidad y neutralidad favoreciendo a una de las partes sin existir para ello argumento legal, podría hacerse acreedor a responsabilidad, penal, civil y administrativa con independencia de observar la procedencia de las causales de nulidad de laudo.

⁵³³ Esta autoridad es el máximo órgano de gobierno de justicia en el país, contra sus decisiones no procede impugnación alguna.

⁵³⁴ Lo anterior es así, pues la *doctrina jurisprudencial*, siempre atenta al designio de paz que preside y penetra el arbitraje de equidad, entiende que quedaría despojado de sus características propias de sencillez y confianza si no se admitieran las facultades del árbitro para decidir con libertad de criterios.

6.10.7 Audiencia de Cumplimiento de Laudo

Posterior a la notificación a las partes, del fallo protector de la máxima autoridad de Justicia en el país a favor de la parte demandante (consumidor) se dio materialmente cumplido el laudo Arbitral negociando ⁵³⁵ambas partes para concluir el conflicto, realizando la parte demandada (proveedor) la cantidad de \$2,800,000.00 que equivale en Euros \$ 155,555.56 a la parte consumidora, manifestando las partes su conformidad y el archivo del asunto, acordándose el cumplimiento del laudo y el expediente como asunto totalmente y definitivamente concluido.⁵³⁶

Esta experiencia en mi calidad de árbitro fue atípica, pues el global de asuntos que atendía por lo regular se cumplían en la forma y términos establecidos conforme al compromiso arbitral, pero siendo objetivos ha servido que se haya agotado las instancias de Justicia en México, por la simple razón que el Arbitraje, el árbitro y sus decisiones sean respetados por los contendientes y autoridades encargadas de revisar sus actuaciones y además de otorgarle legitimidad y confianza al juez privado de una institución del gobierno federal, de tal forma que los involucrados en un conflicto consideren someter sus diferencias al Arbitraje de consumo como una forma ordinaria de cultura similar a España, para ello se requiere una efectiva política pública de difusión, culturización, capacitación e independencia de los árbitros y sus dependencias oficiales de otra forma difícilmente prosperará esta forma de justicia en el consumo en México.

⁵³⁵ La flexibilidad y las bondades del arbitraje se reflejan en este asunto, pues no obstante que la parte consumidora tenía una Sentencia a su favor y que podría ejecutarla ante los tribunales de justicia reclamando la suerte principal, daños y perjuicios, gastos y costas, se decidió negociar con su contraparte la cantidad principal para ponerle punto final a la controversia.

⁵³⁶ Con la anterior negociación las partes evitaron acudir ante el órgano jurisdiccional para la ejecución forzosa, pero para el supuesto de intento de la vía judicial que afortunadamente no sucedió, la parte que hubiera invocado un laudo o pida su ejecución debería de presentar el original del laudo debidamente autenticado por el árbitro con copia certificada del mismo, y el original del acuerdo de arbitraje.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

El derecho comparado es una disciplina jurídica a efecto de conocer las diferencias y similitudes entre distintos sistemas jurídicos. Proporciona una base intelectual para la interpretación y el análisis, lo que en definitiva ayuda también a entender e interpretar un sistema a partir de sus propios derechos lo que permite una mejor comprensión de la realidad jurídica en la que se encuentra. El acceso a la justicia es un derecho reconocido constitucionalmente, implica dar respuesta a las necesidades de justicia en forma integral, oportuna, eficiente y eficaz, es un derecho que permite hacer efectivos aquellos que han sido vulnerados o que deben ser reconocidos a quienes acuden ante el sistema de justicia para solucionar sus diferencias jurídicas, asimismo el acceso a la justicia se configura como una garantía del derecho de igualdad en la medida que supone que los Estados deben asegurar que todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades, y hagan efectivo su reclamo sin sufrir discriminación alguna, de esta forma la solución extra jurisdiccional de los conflictos ha despertado en las últimas décadas un gran interés, por la necesidad de buscar nuevos medios de solución de controversias por las ventajas que las caracterizan, ofreciendo una justicia diferente, más rápida, ágil, efectiva e, incluso, más cercana al ciudadano que los tribunales ordinarios, desde la década de los setenta en México comienzan a concebirse los medios de resolución de conflictos del consumo a través de la conciliación y el arbitraje en la década de los ochenta en España comenzaba con la experiencia piloto para poner en marcha un sistema arbitral de consumo. En esta tesitura el arbitraje de consumo es un medio heterocompositivo en la resolución de conflictos, una alternativa a la vía jurisdiccional al igual que otros Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos como la Mediación y la Conciliación, que permite resolver satisfactoriamente con resultados positivos en los distintos entornos en que se llevan a efecto, con la finalidad equilibrar las posiciones de cada una de las partes, se fundamenta y motiva en un marco normativo plasmado en los diferentes ordenamientos jurídicos que hemos comentado en el transcurso del trabajo. Los métodos alternos es una opción viable para dar una mejor respuesta a los intereses en juego que subyacen en

determinados tipos de conflictos, en el que las partes implicadas necesitan tener una relación posterior viable y que la resolución a sus diferencias sea a través de un procedimiento simple y fácilmente accesible. Una de las finalidades del arbitraje de consumo deberá conducirse a la luz de los siguientes elementos:

- El acceso a la justicia a los protagonistas de un conflicto en las relaciones de consumo con absoluta transparencia, equidad, independencia, neutralidad e imparcialidad.
- Promover el respeto y el ejercicio de los derechos y obligaciones de los consumidores y empresarios.
- Convencer con sus actuaciones de las ventajas y beneficios de someter las diferencias al arbitraje de consumo en relación al conocimiento del Juez ordinario.
- El arbitraje no implica un menoscabo en la actividad jurisdiccional del estado o a la figura del juez sino un complemento en determinada actuación.
- El procedimiento arbitral es un equivalente jurisdiccional y sus determinaciones causan firmeza, deriva de la fuerza de cosa juzgada y ejecutiva que el legislador otorga al laudo, contribuyendo a la solución del conflicto.
- Fomentar un mercado nacional en el que participen consumidores inteligentes bien informados que actúen con diligencia y proveedores que ofrezcan una mayor variedad de productos y servicios, dentro del marco de la leal y honesta competencia, en el que se contenga sello distintivo de sometimiento al arbitraje como consecuencia de una diferencia en el consumo.
- Generar beneficios para los consumidores y empresarios en el que se garantiza la calidad del bien y de los servicios que presta.

El arbitraje de consumo se constituye como un elemento de gran relevancia, cuenta con procedimientos específicos en los ordenamientos Español y Mexicano, por lo que procederemos a realizar algunas conclusiones y propuestas relevantes que sirvan de orientación a los interesados en el tema con el objeto de tener una norma conforme a las necesidades del país, iniciando con el análisis de la constitucionalidad del sistema arbitral de consumo en ambos países, tenemos que en la Constitución Española de 1978 señala en su artículo 51.1 “Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, lo que garantiza el artículo 51.1 es la defensa de los consumidores y usuarios y la protección de su seguridad, salud y legítimos intereses económicos mediante procedimientos eficaces. Esta redacción constitucional permite entender que la eficacia del procedimiento será un componente esencial de esa defensa del consumidor, que habrá de ponerse en conexión con uno de los derechos fundamentales que es la tutela judicial y la interpretación de ese procedimiento eficaz es el arbitraje en una forma de sustituir la intervención judicial por la decisión de un tercero que se sitúa en el lugar del juez, ese tercero, llamado árbitro, recibe el encargo de dos personas sumidas en un conflicto o controversia para poner fin a la misma con su decisión en definitiva, se presupone renunciar de forma voluntaria al derecho a la justicia jurisdiccional. Ahora bien realizando una crítica constructiva a la Constitución, ni la palabra defensa y la expresión procedimientos eficaces, permite deducir que detrás de ellas se halle recogido el instrumento arbitral privado o institucional para resolver las quejas de los consumidores y usuarios. Por su parte la Constitución Mexicana de 1917, establece en su artículo 28 “La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.” En este mismo contexto la normativa constitucional tampoco hace alusión al derecho de arbitrar en los conflictos entre consumidores y proveedores solamente señala la defensa de los consumidores en sus derechos pero de ninguna forma ni por asomo realiza alguna observancia en el mecanismo alterno.

Propuesta.- la incorporación de un párrafo en el ordenamiento constitucional Mexicano (art. 28) y Español (art. 51.1) que señale “las controversias que resulten entre un consumidor o usuario y un proveedor o empresario podrán sujetarse al sistema arbitral de consumo en el que contenga las características de voluntariedad rapidez, eficacia, ejecutividad“, lo anterior para generar una clarificación de los conceptos y desistiendo de la interpretación o analogía que solo crea incertidumbre en las relaciones con el gobernado, pues si bien es cierto en nada afecta ni es violatoria de las garantías constitucionales, considerando que el fundamento jurídico del arbitraje de consumo se encuentra plasmado en normas de carácter general y especialmente *basado en la autonomía de la voluntad de la libertad*, también es cierto que los derechos fundamentales deben de ser claros precisos que no confundan a la población o a la libre interpretación..

II

Respecto a la forma de conducir el Arbitraje de Consumo ambos países tienen sus diferencias abismales, en España la responsabilidad se encuentra en las Juntas arbitrales de Consumo que se encuentran distribuidas en municipios, provincias y comunidades autónomas, es el órgano administrador en el que recae la responsabilidad de generar las condiciones en la activación del procedimiento arbitral, asimismo el compromiso de arbitrar recae en los órganos arbitrales, que son los que ejecutan el procedimiento en un ámbito de igualdad, neutralidad, y autodeterminación, compuesto por 3 árbitros representados por los consumidores, empresarios y la representación del gobierno este último fungirá como presidente, solamente en asuntos de menor a 500 euros podrá actuar un árbitro. Por su parte en México, quien tiene la responsabilidad de administrar y ejecutar el arbitraje de Consumo es la Procuraduría Federal del Consumidor, institución dependiente del Gobierno Federal que tiene delegaciones de protección al consumidor en 32 estados del país, el impulso que se ha dado a este método alterno es mínimo conforme a las estadísticas, a modo de ejemplo tenemos que en el año 2011 solamente se

admitieron y resolvieron 2 laudos. Contrario al sistema español que cada año admite y resuelve un aproximado de 600,000 asuntos lo que refleja que el arbitraje de consumo mexicano tiene un atraso descomunal por lo tanto incide que la jurisprudencia es mínima y no incluye todos los presupuestos, teniendo que apoyarse en jurisprudencia general que resulta análoga a la aplicación de los supuestos, situación contrario a la española que tiene una abundante precedentes en este tema.

Propuesta. Considerando la experiencia española y los avances significativos en esta materia debe de considerar el Gobierno Mexicano independizar de la Profeco el sistema arbitral de consumo creando un Instituto Nacional de Consumo similar al modelo Español con Juntas Arbitrales en todo el país, con el objeto de cumplir con la equidad, imparcialidad pero sobre todo confianza en la institución al someter sus diferencias al arbitraje, pues lamentablemente uno de los factores de no utilizar el sistema arbitral mexicano es la desconfianza, apatía y el desconocimiento de su existencia, de esta forma involucrar a que participen las asociaciones de consumidores, empresarios y obviamente el gobierno estatal y municipal, fomentando la cultura del arbitraje, haciéndole saber de las bondades que arrojan el someterse a este procedimiento, debemos reflexionar la experiencia internacional, debido a la similitud de nuestro derechos y a la influencia, que el derecho español ha ejercido sobre el derecho mexicano, a través del tiempo.

III

En lo referente a la normatividad Jurídica los legisladores españoles han realizado un importante esfuerzo y verdadera postura por la institución arbitral y especialmente del arbitraje institucional, pues el arbitraje de consumo constituye un excelente referente, gestionado por las 71 juntas arbitrales de consumo que tiene España en el establecimiento de un sistema de acceso a la justicia a través de procedimientos arbitrales de consumo, que se encuentran instaurados específicamente en los artículos 57 y 58 del

Texto Refundido del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como al Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el sistema arbitral de consumo, lo anterior se inscribe en medio de todas esas exigencias de modernidad, fortalecimiento, crecimiento y seguridad que el derecho debe brindar a la población consumidora, pero las normas siempre son perfectibles tal es el caso en *el ámbito de aplicación material del arbitraje de consumo en la figura del consumidor intermedio, que la norma lo excluye del sometimiento arbitral, que tiene como primer presupuesto la existencia entre las partes de una relación de Derecho Privado dirigida a la adquisición, utilización o disfrute de Bienes y servicios, suministrados por una empresa, profesional o la Administración que dé lugar a una relación de consumo, respecto de la cual una persona física o jurídica aparece como destinataria final y por lo que es considerada a los efectos de la Ley como consumidora o usuaria. Y como segundo presupuesto es imprescindible que la reclamación objeto de arbitraje no afecte a ninguna de las materias que la propia normativa excluye de su ámbito, pero sobre todo la persona física y jurídica ajena a una actividad empresarial.* En consecuencia, para que el arbitraje de consumo se active, se requiere que el consumidor o usuario sea el destinatario final de los bienes o servicios adquiridos o contratados de ahí la importancia de adecuarlas a las necesidades y reclamos de los afectados, en estas circunstancias, considero realizar una aportación al Real decreto con el objeto de ampliar el ámbito de su competencia respecto a los consumidores intermedios como lo contempla la Ley Federal de protección al Consumidor en México.

Propuestas. La inclusión en el artículo 3º y 57 del Texto Refundido del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como en el artículo 1º del Real decreto 235/2008 para proteger a los denominados "consumidores intermedios", conforme lo tiene contemplado el artículo 2º de la Ley Mexicana de Protección al consumidor, estableciendo en el ámbito de amparo lo siguiente: "son consumidores, aquellas *personas físicas y morales* microempresas que adquieren, almacenan, utilizan o consumen bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, siempre y cuando el objeto de la

relación comercial motivo de conflicto no exceda de \$411,606.67 (equivale en Euros a 24,643.076), de esta forma se beneficiaría a una gran cantidad de comerciantes de menor escala que fueren afectados por sus proveedores por ejemplo el propietario de una reparadora de zapatos, el panadero, taxista, etc. Que tengan un conflicto con el proveedor de su computadoras de su negocio por deficiencias en el producto y el servicio, no tienen el acceso al sistema por encontrarse en la figura de consumidor intermedio e incluso atrevería a opinar que se violenta el artículo 51.1 de la Constitución Española, que señala la protección de los consumidores sin distinción de ninguna índole, por lo que podemos incurrir en presupuestos en contra del orden público o derechos fundamentales, de tal forma que sería conveniente extender las ventajas del arbitraje de consumo a quienes, aun careciendo del carácter de consumidores finales, se encuentran, al igual que éstos, en una situación de vulnerabilidad o inferioridad estructural con respecto al empresario que les provee, como en el excepcional caso pronunciado por la Audiencia Provincial de Guipúzcoa, Sección 3ª, en el recurso de anulación interpuesto frente al laudo dictado por la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Irún, reconoció la condición de consumidor final a la Cruz Roja pese a tener la condición de persona jurídica, manifestando al respecto que : *“ Dado que para que una persona jurídica pueda ser conceptuada como consumidora debe reunir los mismos requisitos que el consumidor persona física y por ello, será necesario que se trate de una persona jurídica que no tenga por objeto o que no realice de hecho una actividad de producción o de comercialización de bienes o servicios para el mercado, deberá ser, por tanto, como en el supuesto que nos ocupa, una persona jurídica sin finalidad de lucro y que en su caso, transmita a título gratuito los bienes o servicios adquiridos.”* Por todo lo anterior en el presente caso dio lugar a una interpretación del Juez que beneficio a la institución médica,, fuera de ese caso la rigidez de los tribunales arbitrales de sujetarle a lo señalado en el real Decreto y Texto Refundido , por lo que se reitera la incorporación de los consumidores intermedios como los Microempresarios, Micro industriales y artesanos e incluso con la limitante pecuniaria de la ley mexicana y además serviría para unificar los criterios de la audiencia provincial al emitir fallos de las acción de nulidad de laudo discrepantes que en mucho su éxito o

fracaso dependerá de la estrategia del accionante y del criterio e interpretación del juez, de ahí la urgencia de incorporación al actual real decreto y texto refundido ampliando la figura de consumidor ya que en el ordenamiento jurídico español es demasiado estricto o restringido de lo que haya de entenderse por la figura del consumidor, no obstante como lo señalamos algunas audiencias provinciales se han pronunciado a favor del consumidor intermedio con los riesgos de impugnación de su contraparte.

IV

En México la normatividad que alude al Arbitraje de consumo es muy raquítica consta de 5 artículos dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor y traslada la supletoriedad al Código de Comercio y Códigos procesales civiles en los estados del país, a contrario con el Real decreto 235/2008 que regula el sistema arbitral de consumo que contiene 65 artículos que plasma el desarrollo del sistema en forma integral, en consecuencia la importancia de tener una Ley especial de arbitraje de consumo en México atendiendo la modernidad, fortalecimiento, crecimiento en esta época del consumismo y como una forma de resolver los conflictos que se deriven con motivo de la adquisición de bienes y servicios, lo que se pretende con esta nueva norma es tener elementos e instrumentos jurídicos que brinden mayor protección a las partes involucradas en un conflicto, seguridad y certeza jurídica al momento de aplicar y ejecutar sus actos. Una norma innovadora y adaptada a la realidad social y económica moderna.

Propuesta. En los términos anotados se recomienda al estado mexicano un proyecto de ley que regule el sistema arbitral de consumo que resulta más integral y sistemático dotado de mejores facultades y atribuciones a los administradores del sistema, innovaciones en la estructuración de los órganos públicos además de contener precisiones conceptuales que permitan cumplimentar los vacíos normativos y su aplicación equitativa, más eficaz para el equilibrio en las relaciones entre los consumidores usuarios y proveedores, lo realmente importante es que el Derecho a la justicia es una exigencia a la que todos los Estados deben responder garantizando su aplicación práctica. En particular, mediante la puesta a

disposición de procedimientos judiciales accesibles a todos los ciudadanos rápidos y poco costosos. El modelo español sería una referencia importante por su trascendencia y experiencia.

V

En cuanto a las asociaciones de consumidores tenemos mucho que aprender de la cultura del modelo español, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, contiene un capítulo del Derecho de Representación, Consulta y Participación y Régimen Jurídico de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que regula el derecho de asociación, el régimen básico de las asociaciones de consumidores y la regulación específica a la que quedan sometidas las asociaciones de consumidores y usuarios, lo que refleja con esta ley especial, la participación decidida de las asociaciones de consumidores . En México no se tiene ordenamiento que regule el derecho de asociación de consumidores en forma específica, solamente la Ley Federal de Protección al Consumidor establece la obligación de la Procuraduría Federal del Consumidor de apoyar la constitución de asociaciones de consumidores pero no establece alguna regulación. La norma que se utiliza para la constitución de organizaciones civiles son de carácter general con características diferentes al consumo lo que complica el acceso a constituirse aunado al desconocimiento y erogaciones costosas de su implementación, todo ello en mi opinión a desactivado el movimiento consumerista reflejando una mínima participación y presencia en la sociedad.

Propuesta.- La incorporación de una Ley de Participación social de las asociaciones de consumidores con fines y objetivos específicos de fácil acceso y constitución, considerando la ley modelo española, con el objeto de otorgarle un incentivo, motivación a los consumidores mexicanos para que se integren y participen en los diferentes aspectos del derecho de consumo. Los consumidores que participan en las asociaciones de la sociedad civil, promueven la participación, la recepción del gobierno y la rendición de cuentas,

tienen voz y ayudan a fijar la atención de la sociedad hacia una variedad de temas importantes. El asociacionismo de consumo es muy importante en un mercado cada día más globalizado e impersonal y la responsabilidad del gobierno es motivar e incitarlas para que coadyuven en la defensas de sus derechos frente a empresas que traten de sorprender la buena fe de los consumidores es decir son el contrapeso que permite equilibrar la posición de los consumidores respecto de los poderosos grupos empresariales que operan en el mercado, posibilitando que funcione la libre competencia. De manera que es fundamental apostar por las asociaciones de consumidores para que puedan ejercer esa defensa de los derechos colectivos. Las asociaciones de consumidores deben ser por tanto auténticos interlocutores entre los agentes sociales y económicos, y en el ámbito del consumo. Un estado de derecho debe salvaguardar en aras de la conservación del Estado en el acatamiento de los ordenamientos jurídicos, sobre todo tratándose de normas que impliquen derechos fundamentales, como en el caso de las relaciones de consumo, que si bien no son considerados como un grupo vulnerable, sí se encuentran en un estado de vulnerabilidad ante las múltiples prácticas fraudulentas que existen en el mercado, concluyendo que este derecho de los ciudadanos a participar es un principio fundamental de la democracia.

VI

Otros de los factores relevantes e importantes es la participación de los empresarios al sistema, sin ellos no existirá el métodos alterno por la voluntariedad del sometimiento. Las ventajas del sistema arbitral también son para el empresario que tiene la posibilidad de incorporar a su negocio elementos de diferenciación con respecto a su competencia, en el sentido de ofrecer a sus consumidores una imagen de calidad de servicio que presta, a partir del compromiso de someterse a un sistema de resolución de conflictos pensado para facilitar esta tarea al consumidor, una opción sencilla, rápida y gratuita para ambas partes para resolver amistosamente los problemas que surjan, esta imagen de calidad de seriedad, credibilidad y profesionalidad que consolida la disposición favorable de la clientela hacia la empresa adherida a través de un distintivo los empresarios que se

someten al arbitraje, podrán exhibirlo en su establecimiento en la publicidad que emitan y en los documentos en los que formalicen sus transacciones. El distintivo representa un signo de confianza y una ventaja competitiva. Este distintivo es la oferta pública de sometimiento que consiste en el compromiso de someterse al arbitraje para cada contratación del proveedor de bienes o servicios, que se produce por la oferta, venta o provisión, sea acompañada de una expresión de adhesión al arbitraje, lo anterior es así pues la oferta pública ha tenido un notable y significativo asenso, en el que se deduce que los empresarios confían en la decisión que se pronuncia por los tribunales arbitrales por los antecedentes de los fallos arbitrales, pero se podrían redoblar esfuerzos para incrementar aún más la solución de conflictos a través de los mecanismos alternos de solución de conflictos. En México como lo comentamos no se tienen programas de incentivos para los proveedores al sometimiento del arbitraje, pues lo expresamos existe desconocimiento y plena desconfianza en la Profeco, simplemente con el nombre de la institución "Procuraduría Federal del Consumidor", el empresario piensa en la inequidad y parcial en sus actuaciones a favor del consumidor, de ahí la insistencia de independizarla.

Propuestas. No obstante España ha tenido éxito en la oferta pública de adhesión de los empresarios en el sistema, contrario a lo que sucede en el Estado Mexicano que se encuentra estático en el estímulo a los proveedores, recomendamos a los gobiernos nuevos instrumentos capaces de estimular la adhesión de los empresarios al sistema arbitral y fluyan con mayor intensidad, permitiendo aportar algunas consideraciones, como podría ser:

- a. Establecimiento de beneficios fiscales para las empresas o profesionales que suscriban ofertas públicas de sometimiento al sistema arbitral de consumo.
- b. Desarrollo de campañas de difusión del sistema arbitral de consumo orientadas a lograr el conocimiento generalizado de su significado y funcionamiento, la promoción para conocer el distintivo de empresa adherida ya que este no es conocido por los consumidores y usuarios, y ante este inconveniente para el empresario es poco atractivo tener un distintivo en sus negocios, pues realmente

desconocen sus significado, por lo que para impulsar esta situación se requieren campañas continuas a través de medios de comunicación en oficinas públicas, asociaciones, escuelas, etc.

- c. Suscripción de convenios con servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados, Árbitros, Conciliadores, Mediadores, asociaciones empresariales, Asociaciones de Consumidores, centros públicos de asesoramiento, Universidades, para la promoción del sistema arbitral de consumo como cauce habitual de solución de conflictos entre consumidores y empresarios.

VII

En España ha sido cuestionado el arbitraje privado que administra diversas asociaciones en el que los empresarios Incluyen en los contratos de adhesión una clausula arbitral donde se someta el consumidor voluntariamente cualquier conflicto que surja del cumplimiento o ejecución del contrato, lo cierto es, que el compromiso arbitral es válido pudiendo someterse sin ningún inconveniente a arbitrajes distintos del de consumo pero debe tenerse muy presente que ese sometimiento, sólo puede ser decidido por él no impuesto por el empresario, siempre y cuando conozca las consecuencia y características del sistema arbitral privado al que se va a someter, siendo óbice la existencia de una cláusula abusiva cuando la misma otorga mayores ventajas o facultades al empresario que al consumidor, por ejemplo que permite escoger la sede del arbitraje, árbitros etc. en ese tenor indudablemente no operaria el compromiso arbitral, en estas condiciones si surgida una disputa entre un consumidor y un comerciante aunque éste último se someta al arbitraje privado o lo incluya como opcional con otros sistemas al haberlo estipulado en el contrato el consumidor no está obligado a ello, por lo que el inicio por el empresario del sistema arbitral privado con un consumidor será nulo e ineficaz, al ser nula la cláusula que imponga dicho sistema como solución de controversias entre ambos. Por su parte en la regulación mexicana no tiene la problemática del arbitraje de consumo privado e incluso la propia Ley Federal de Protección al consumidor establece que las partes podrán

acudir directamente al arbitraje de consumo sin que sea necesaria la unidireccionalidad es decir la activación del procedimiento por parte del consumidor e incluso señala que si los contendientes no desean la intervención del arbitraje publico les otorga una lista de árbitros registrados ante la Secretaria Economía del Gobierno Federal para que designen al árbitro privado y les administre el procedimiento arbitral, obviamente con sus gastos y costos que generen, lo cierto es que el árbitro privado actuara bajo su estricta responsabilidad y debe de considerar lo siguiente:

- El arbitraje es de buena fe y cuidara que se respetaran las reglas arbitrales y el debido proceso.
- El árbitro deberá considerar el legítimo interés del consumidor y el legítimo interés del comerciante en un plano de igualdad. actuando con celeridad y justicia, analizando previamente al asumir el cargo, no tener compromiso alguno con las partes.
- No debe transmitir en forma anticipada su decisión del laudo a ninguna de las partes.
- Las partes contendientes y los tribunales rechazaran sus actuaciones donde exista violación al orden público, abuso del derecho o fraude a la ley declarando la nulidad del laudo.
- Tendrá responsabilidad Civil, Penal o administrativa
- Si se encuentra afiliado a un colegio de árbitros corre el riesgo de ser denunciado por sus actos irregulares.
- Con independencia de exhibirlo ante autoridades e inhabilitar su función, su prestigio será cuestionado y difícilmente volverá actuar como árbitro.

A la fecha no tengo conocimiento que los árbitros privados adscritos a la dependencia hay conocido de algún conflicto de consumo y resuelto a través de este mecanismo alterno multimencionado o haya sido cuestionado en su actuar.

Propuesta.- incorporar en el artículo 43 del Real Decreto 235 /2008 que el procedimiento arbitral también puede ser iniciado a instancias del empresario en el cual puede plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente vinculadas con el motivo de la reclamación con el objeto de cumplir con el principio de igualdad en las relaciones de consumo de lo contrario ocasionaría desmotivación y desconfianza por parte del sector empresarial en este tipo de procedimientos, no obstante en el procedimiento arbitral existe la reconvencción, esto es, que el empresario reclame en contrademanda al consumidor algún incumplimiento en que éste haya incurrido, mismo que los árbitros deberán resolver lo procedente. El arbitraje de consumo, se dice, es unilateral, por destacar que la única posibilidad de iniciarlo corresponde al consumidor aunque en la práctica se puede percibir que en todo momento los órganos arbitrales de consumo se encuentran cumpliendo con este principio pero no tendría objeto que en la práctica algunos litigantes con el objeto de sustraerse al cumplimiento del laudo invocan la falta de igualdad y equidad para formular actos de impugnación de laudo, sobre todo en aquellos empresarios vulnerables económicamente porque no es posible generalizar y presuponer que el empresario dispone de los medios económicos y capacidad técnica suficientes para acudir a las vías contenciosas habituales sin necesidad de que la administración haya de soportar los costes de un sistema pensado para proteger a la parte débil. La anterior problemática podría evitarse modificando y sustituyendo la tradicional unilateralidad del arbitraje de consumo por la bilateralidad o bidireccionalidad, a su vez una buena medida de fomento entre los empresarios de este arbitraje y ser congruente con las propias normas al aceptar expresamente la reconvencción una vez iniciado el procedimiento arbitral, no es otra cosa que una reclamación interpuesta por el propio empresario contra el consumidor que inicialmente lo demandó. Por su parte los legisladores españoles deben de considerar la apertura del arbitraje privado en las relaciones de consumo con características y elementos regulados en el Real Decreto y el texto refundido como una forma de descentralizar la justicia en el consumo incluyendo en los textos normativo que los contratos que contengan clausula compromisoria serán registrados ante el Instituto nacional de Consumo así como también en las juntas Arbitrales de su competencia,

además los laudos que emitan los árbitros privados deberán de certificarse por las juntas arbitrales de su territorio con el debido conocimiento a las representaciones de asociaciones de consumidores y empresarios.

VIII

En lo referente a la Mediación del consumo en México por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor no se tiene contemplado este mecanismo alternativo, solamente se establece el procedimiento de conciliación en un capítulo independiente del procedimiento arbitral, en la conciliación actúa un conciliador que trata de dirimir las controversias entre el consumidor y el proveedor. La Ley Federal de Protección al Consumidor establece acciones coactivas a los protagonistas de un conflicto, por un lado al proveedor en caso que se niegue a conciliar, no presente informe o contestación, no acredite su representación o no acuda, procederá la Profeco a sancionarlo con una multa económica y para el caso del consumidor si no acude se archiva el asunto en primera instancia en forma provisional y si no justifica su inasistencia en un término de 10 días procede el archivo definitivo. La diferencia con el sistema arbitral de consumo español de inicio no contempla acciones coactivas pecuniarias por no mediar o conciliar, en el Real Decreto 235/2008 se estableció la Mediación en los artículos 6 fracción f, 25 fracción 1, 37 fracción 3 inciso a y b, 38, 49 donde señala la Mediación como un acto previo a la solicitud de arbitraje y posterior al mismo, con el objeto de resolver el conflicto, con la condición que sea consentido por las partes para estar acorde a la doctrina y jurisprudencia respecto a la autodeterminación para su sometimiento, asimismo quien actúe como mediador está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros, también implanto la conciliación en su artículo 42 en el que faculta a los árbitros a instar a este procedimiento dentro del procedimiento arbitral.

Propuesta. La incorporación a la ley Federal de Protección al Consumidor o futuro proyecto de Ley del nuevo Sistema Arbitral de Consumo deberá de contemplar la figura de

la Mediación como un *método alternativo de solución de conflictos no adversarial mediante el cual un tercero neutral e imparcial, conocido como mediador, facilitara la comunicación entre las partes para que encuentren por sí mismas una solución pacífica y constructivo en sus diferencias en el consumo, sobre la base de que han llegado tomar conciencia de la realidad del conflicto y sus consecuencias.* La práctica de las Juntas Arbitrales Españolas demuestra que son muchos las reclamaciones de los consumidores que se resuelven a través de la mediación al crear lazos de entendimiento, fomenta la comunicación fructífera y restablece relaciones entre personas o grupos conflictuados, con la utilización de herramientas procedimentales como la escucha activa que favorece el conocimiento de la realidad mediante la reflexión sobre las causas del mismo y los factores que obstruyen el dialogo constructivo, en este tenor los legisladores tienen la última palabra.

IX

El laudo tiene varios efectos derivados de su propia naturaleza, valorados y aceptados por las legislaciones mexicana y española, sus efectos de cosa juzgada se da en dos planos diferentes, en el plano extrajudicial, cumpliéndose su ejecución de manera voluntaria y espontánea y en el plano jurisdiccional, ya que al no cumplirse voluntariamente el laudo obtendrá el rango de firmeza cosa juzgada material a través de procedimiento de exequátur procediendo su ejecución, de igual manera, al laudo se le equipara a las sentencias judiciales produce los mismos efectos que una sentencia, por lo tanto se le otorga el fin al proceso instaurado. Lo anterior es así, pues lo señalan las normativas universales, situación excepcional y aberrante en la Ley Mexicana de Protección al Consumidor que consiste que emitido el Laudo y resultando condena en contra del empresario- proveedor y ante la resistencia de cumplirlo, el árbitro de la Profeco, deberá de turnar el asunto al área de procedimientos con el objeto de iniciar un procedimiento de sanción contra el empresario, con independencia que el consumidor acuda ante las instancias judiciales para la ejecución del laudo, es decir el empresario será sancionado en forma administrativamente por la Profeco por su osadía de incumplir el laudo y el Juez en igual forma ejecutara al mismo empresario por los mismos hechos.

Propuesta. Suprimir el artículo 128 de la Ley Federal de Protección al consumidor que ordena sancionar administrativamente con multa de \$617.41 (equivalente a 36.94 Euros) hasta \$2'414,759.14.(equivalente a 144,483.46 Euros) el incumplimiento del laudo por parte del empresario-proveedor, lo anterior disposición fuera del contexto del derecho universal, ya que tiene como objetivo coaccionar y presionar al empresario a través de otra resolución administrativa para el cumplimiento del fallo, el referido dispositivo además de violar los preceptos internacionales que establece que el único autorizado para ejecutar un laudo incumplido es el Juez, es decir que el arbitraje de consumo es un procedimiento alternativo no acumulable, aunado a lo anterior surte efecto la resistencia de la sociedad empresarial al no someter sus diferencias al arbitraje de consumo de la Profeco por la duplicidad de acciones y paternalista a los consumidores.

X

La tendencia globalizadora que caracteriza los nuevos tiempos ha sido un factor Determinante en la evolución de los paradigmas del consumo a escala mundial, y en esta nueva cultura, las exigencias en las relaciones de consumo son cada vez más diligentes. El derecho no ha sido ajeno a este proceso de cambio, y atento siempre a las necesidades sociales, culturales, políticas y económicas del entorno y se ha constituido en el instrumento idóneo para que el Estado regule las tendencias inequitativas que se presentan en las relaciones del consumo, las exigencias del mercado mundial se ven plasmadas en la armonización del derecho nacional con el internacional, ante el gran avance de la tecnología y la proliferación de la industria generadora de bienes y servicios que tiene que responder con una serie de instrumentos jurídicos encaminados a la resolución de conflictos, lo cierto es que todos somos consumidores y en algún momento de nuestra vida hemos estado inmersos en un conflicto de consumo afectado en alguna transacción comercial en cualquier sector del mercado, y hayamos intentado buscar una solución sin éxito, por una razón u otra, se considera que acudir al aparato jurisdiccional a dirimir las controversias derivadas de relaciones comerciales resulta una conducta más

gravosa que el daño causado. Luego entonces el surgimiento del arbitraje de consumo al jugar un rol importante en el devenir de la justicia social, por lo tanto afirmo que la experiencia española con su Sistema Arbitral de Consumo es un referente exitosa para México en la solución a los conflictos entre los consumidores y usuarios y empresarios. Es preocupante que no obstante las ventajas que favorecen el empleo del arbitraje de consumo en México el número de casos resueltos por la Procuraduría Federal del Consumidores es menos que mínimo y estos resultados llevan a pensar la falta de interés y política pública del gobierno encargado de la protección de los consumidores. De ahí el interés de la actualización de los instrumentos jurídicos en materia de arbitraje de consumo, reconocemos los esfuerzos sin embargo, es una tarea que debe perfeccionarse cada día, conforme a la evolución del derecho lo anterior con el objeto de que seamos competitivos en la tarea encomendada creando confianza en la población y al mismo tiempo salvaguardar los derechos fundamentales que éstos implican.

BIBLIOGRAFÍA

- Ablanedo Terrazas, Ileri. Encuesta Nacional sobre Filantropía y Sociedad Civil (ENAFI): donaciones en México, CEPI Working Paper, núm. 18, ITAM, México, mayo de 2008.
- Alarcón Flores Luis Alberto. *El arbitraje en el Perú*. Revista iberoamericana de Arbitraje y Mediación. Año 2006.
- Almagro Nosete, J. “*Estudios de Derecho Procesal*”. Tribium, Valencia, 1990.
- Alvarado Velloso, Adolfo, *La conciliación*, en Revista Vasca de Derecho Procesal y Arbitraje, enero- tomo I, San Sebastián, España, 1989.
- Álvarez Alarcón, Arturo. *El sistema español de arbitraje de consumo*, El Instituto Nacional del consumo, Madrid, 1999.
- Álvaro Planas, Javier. *Temas de historia del Derecho y de las instituciones*, UNED, Madrid, 1999
- Amutio Castaño Marisa y Mateu Tortosa Jorge. “*Guía para consumidores del comercio electrónico*” ediciones revista general de derecho del Instituto nacional de consumo, año 2003.
- Arangio Ruiz, V. *Historia del Derecho Romano*, Reus, Cuarta Edición, Madrid, 1980.
- Azar Mansur, Cecilia. *Mediación y conciliación en México; dos vías alternativas de solución de conflictos a considerar*, Porrúa, México. Año 2003.
- Barona Vilar Silvia. *Solución extrajudicial de conflictos: Alternative Disputes Resolution (ADR) y Derecho Procesal*. Valencia: Tirant lo Blanch, Nº 81. Año 1999.
- Becerra Bautista, José. *El proceso civil en México*. Porrúa, México 1974.
- Bernal, Rafael. *El arbitraje en Guatemala, apoyo a la justicia*, Serviprensa, Guatemala, 2001.
- Bonet Navarro, Ángel. *El sistema arbitral de consumo; Fuentes y caracteres del arbitraje de consumo*, Aranzandi, Pamplona, España, 1997.
- Bracho González, María Eugenia. *Procurador Federal del Consumidor. Acción y visión de PROFECO*, México, Abril de 2002.
- Braña Pino, César. *El acceso de los consumidores a la justicia: una introducción al seminario*. Revista Estudios sobre consumo, número 13, 1988.

- Briseño, Humberto. *El Arbitraje en el Derecho Privado*, Imprenta universitaria, México 1963, pág. 20.
- Cabanellas, Guillermo. *Repertorio Jurídico de Locuciones, Máximas y Aforismos Latinos y Castellanos*. Editorial Bibliográfica Argentina, Buenos Aires, 1959.
- Caivano Roque, J. *Arbitraje. Su eficiencia como sistema alternativo de resolución de conflictos*, Bs.AS., España 1993.
- Cappelletti Garth, Mauro. *El acceso a la justicia. La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos*, México, Fondo de Cultura Económica, 1ª Ed. en español 1996.
- Carlo Quintana, Ignacio, *El acceso a los consumidores como justicia como problema*, El sistema arbitral de consumo, Pamplona, 1997.
- Carlo Quintana, Ignacio, *El acceso de los consumidores a la justicia en España, experiencia europea*, Estudios sobre consumo, Nº 13, España 1988.
- Casas Valles, *Comentarios a la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios*. Madrid 1992.
- Castán Tobeñas, J. *Reflexiones sobre el Derecho Comparado y el Método Comparativo*. Reus. Madrid, 1975.
- Castanedo Abay, Armando. *Mediación. Una alternativa para la solución de conflictos*. Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales, México 2001.
- Castrillon y Luna Víctor M. *Derecho procesal civil*, México; Porrúa, 2004.
- Charry Uribe, Leonardo. *Arbitraje mercantil internacional. Comentarios y legislación*. Tesis para optar el grado académico de bachiller en Derecho. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 1988.
- Chávez Manzano, Liliana. *"Defensa del consumidor. Análisis comparado de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay,"*, Santiago de Chile, 2008.
- Chillón Medina J.M. y Merino Merchán José Fdo. *"El Tratado de Arbitraje Interno e Internacional"*. Civitas S.A. Madrid. 1991.
- Colaiácovo, Juan Luis, *Negociación moderna. Teoría y práctica*, Jurídicas Cuyo, Argentina, 1998.
- Constantinesco, Leotin – Jean. *Intrioduzione al Diritto Comparato*. Edizione Italiana DI A. Procida Mirabellí, Lauroe R. Favelle, G. Giappichilli Editore. Torino, 1996.

- Cordón Moreno Faustino, *El arbitraje en el derecho español interno e internacional*, Aranzadi, Pamplona, 1995.
- Cremades, Bernado M. “*La Nueva Cultura del Arbitraje Comercial*” Conferencia sustentada en las Jornadas sobre El Arbitraje como Solución de Conflictos. Universidad San Pablo CEU. Madrid, 22 de Mayo de 1997.
- Cremades, Bernardo María, *El Arbitraje en la Doctrina del Tribunal Constitucional*, Revista de derecho, Lima Arbitration, Número 1, 2006.
- Cruz Barney, Oscar. *Para una Historia de la Jurisdicción Mercantil en México: El decreto de Organización de las juntas de Fomento y Tribunales Mercantiles de 1841*, revista Jurídica. Anuario Mexicano de Historia del Derecho. México 1999.
- Cruz Miramontes, Rodolfo y Cruz Barney, Óscar. “*El Arbitraje Los Diversos Mecanismos De Solución De Controversias: Análisis Y Práctica En México*”. Porrúa. México.2004.
- Davara Rodríguez; M.A, *Manual de derechos informáticos*, Aranzadi, 7ª, edición, Pamplona, España, 2005.
- David René. *Tratado de Derecho Civil Comparado. Introducción al Estudio de los Derechos Extranjeros y al Método Comparativo*. EDERSA. Madrid, 1953.
- De Ángel Yagüez, *Comentarios al artículo 22, en Comentarios a La Ley de Arbitraje*, (coordinados por BERCOVITZ RODRIGUEZ-CANO) Tecnos, Madrid, 1991.
- De Capri Pérez, Joaquín. *El sistema arbitral de consumo*. Aranzadi Pamplona, España, 1997.
- De Los Mosos, José Luis. “*Perspectivas y Método para la Comparación Jurídica en Relación con el Derecho Privado Iberoamericano*”. En RDP. Tomo LX. Madrid, octubre de 1976.
- De Pina Vara, Rafael y Rafael De Pina. *Diccionario de Derecho*, Porrúa 33ª ed., México, 2004.
- Díaz Luis Miguel, *Arbitraje: Privatización de la justicia*, Themis, México 1998.
- Doval, Gregorio. *Nuevo Diccionario de Historia. Términos, Acontecimientos e Instituciones*. Madrid: Ediciones Temas de Hoy, S.A., 1995.
- Farina, Juan. *Contratos comerciales modernos*, Astea, Bs. A.s. 1997.
- Feldestein de Cárdenas Sara I., *El arbitraje*, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1998.
- Feldestein De Cárdenas, Sara I., *El arbitraje*, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1998.
- Feldstein, Sara y Hebe, Leonardí. *El Arbitraje*, Buenos Aires, Abeledo Perrot 1998.

- Fernández Ballesteros Miguel Ángel. Rifá Soler José María. Valls Gombau, José Francisco. (coords), *Comentarios a la Nueva Ley de Enjuiciamiento Civil*, iurgium, Barcelona, 2000.
- Gacto Fernández, Enrique. *Historia de la jurisdicción mercantil en España*, Anales de la Universidad Hispalense, Serie Derecho, Universidad de Sevilla, Sevilla, 1971.
- Galván Rivera, Mariano. *Obra completa de jurisprudencia teórico-práctica*. Santiago Pérez, tomo III, México 1851.
- Garber, Carlos A, *La mediación funciona*, Aveledo Perrot, Buenos Aires, 1996.
- Garberi Lobregat, José. *Comentarios a la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje*. Constitución y Leyes, S.A. España 2004.
- GARCIA-LONGORIA SERRANO, María Paz y PASTOR SELLER, Enrique. *Métodos Alternos de Solución de Conflictos, herramientas de paz y modernización de la justicia*, Coordinado por Marta Gonzalo Quiroga, Francisco Javier Gorgón Gómez y Arnulfo Sánchez García, Editorial Dykinson año 2011, pág. 173.
- García Marín, José María y Otros. *Derecho Histórico de los Pueblos de España*. AGISA, Sexta Edición, Madrid, 1990.
- Garcia Sergio, Ablanado Terraza Ireri. "Promoción de una agenda fiscal para el desarrollo de las organizaciones de la sociedad civil sistematización de la experiencia mexicana", United States Agency for International Development/International Center for Not-for-Profit Law/ CSL, Washington, 2008.
- Gete-Alonso Calera, María del Carmen, *La caracterización del convenio arbitral en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje*, La Ley: Revista jurídica española de doctrina, jurisprudencia y bibliografía, Nº 2, España 1990.
- Gil Echeverri, Jorge H *La conciliación extrajudicial y la amigable composición*, Themis, Bogotá, Colombia, 2002.
- Gómez Lara, Cipriano, *Teoría general del proceso*, Harla, México, 1996.
- González García, María de los Ángeles. *Guía de asociaciones*, editada por la Subdirección General de Estudios y Relaciones Institucionales. Secretaria General Técnica del Ministerio del Interior, año España 2007.
- González Soria, Julio. "La intervención judicial en el arbitraje. Recursos jurisdiccionales y ejecución judicial del laudo arbitral". Editado por la Cámara de Comercio e Industria de Madrid. 1987.

- Gonzalo Quiroga, Marta y Gorgón Gómez, Francisco Javier. *Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Herramientas de paz y modernización de la justicia*. Editorial Dykinson año 2011.
- Gonzalo Quiroga, Marta. *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinaria*, Dykinson, Madrid, 2006.
- Gorjón Gómez , Francisco J. Y Steele Garza, José G., *Métodos alternativos de solución de conflictos*, Oxford University Press, México, 2008.
- Gorjón Gómez, F. y Sáenz López, K., *Métodos Alternos de Solución de Controversias*, Continental, primera edición, México, 2006.
- Gorjón Gómez, Francisco Javier. *Arbitraje Comercial y Ejecución de Laudos*, Mc Graw hill, 2001, México.
- Gorgón Gómez, Francisco Javier y SAENZ LOPEZ Karla, *Métodos Alternos de solución de controversias, enfoque educativo por competencias*, Ed. Patria S.A. de C. V. segunda edición; México. Año 2009.
- Green Eric. *Encontrando alternativas al litigio en la disputas empresariales*. Paidós. Barcelona 1996.
- Grover Duffy, Karen, Grosch James y Olczak Paul, *La mediación y sus contextos de aplicación*, Paidós, Barcelona, 1991.
- Gualtiero Martin, Marchesini. *“El Arbitraje Mercantil Societario en México”* Clase magistral dictada por el autor en la “Maestría en Derecho Comercial y de los Negocios” de la Facultad de Derecho de la UBA el 28 de abril de 2008.
- Gutiérrez Sanz, Ma. Rosa, *El sistema arbitral de consumo*, Aranzadi, Pamplona, España, 1997.
- Gutiérrez Sanz, Ma. Rosa, *La independencia e imparcialidad de los árbitros en el arbitraje de consumo*, Revista, Arbitraje sobre consumo, Número 55, España 2000.
- Gutiérrez Sanz, María Rosa, *La asistencia judicial en materia probatoria en el arbitraje de consumo a partir de la Ley 60/2003 de 23 de diciembre de arbitraje*, Revista Estudios sobre consumo. España 2005.
- Gutiérrez Sanz, María Rosa, *Las juntas arbitrales de consumo, capítulo IV, El sistema arbitral de consumo*, Aranzadi, Pamplona, España, 1997.
- Gutiérrez y González, Ernesto. *Derecho de las obligaciones*. Cajica, México, 1996.

- Iglesias, Juan. *Las fuentes del derecho Romano*, Madrid, Civitas, S.A. año 1989.
- Jordan de Asso, Ignacio; Del Rio, Manuel y Rodríguez, Miguel, *Instituciones del derecho civil de Castilla*, Madrid, España 1806.
- Junco Vargas, José R, *La conciliación*, Temis, S.A. Bogotá Colombia, 2002.
- Junoy, Joan Picó. *El nuevo sistema de notificaciones y plazos en el arbitraje*, Anuario de Justicia Alternativa; Issue 5, Universidad Rovira i Virgili España 2004.
- Kehl, Susana. *“Necesidades humanas y conflictos sociales”* Cuadernos de Trabajo Social, No 4-5 (1991-1992) Universidad Complutense Madrid 1993.
- Lara González José David. *“Consumo y consumismo. Algunos elementos traza sobre estudiantes universitarios en México”*. Nómadas revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas, Modernidad líquida. Fondo de Cultura Económica. Argentina) año 2009.
- Lasarte Álvarez, Carlos, *“Manual sobre protección de consumidores y usuarios”*, tercera edición revisada y actualizada, Dykinson, Madrid, 2007.
- Loperena Ruiz Carlos. *“Naturaleza del arbitraje: aspectos generales en derecho mexicano”*, en *Memorias del Seminario “El arbitraje en las Relaciones de Consumo”*, Procuraduría Federal del Consumidor, México, 1997.
- Loperena Ruiz, Carlos, *“Notas en relación con el Arbitraje Comercial en México”*, PAUTA, Boletín informativo del Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio, No. 29, Mayo, México 2000.
- López Fernández de Lascoiti, Enrique. *El arbitraje*. Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho Volumen II, Universidad Autónoma de Madrid, España 2010.
- López Marín M. J. , *“Objeto y límites del arbitraje de consumo”*, Revista Jurídica de Castilla-La Mancha, nº 39, año 2005.
- Lorca Navarrete Antonio María. *Tratado de derecho de Arbitraje*, Tomo I, Instituto Vasco de Derecho Procesal, San Sebastián, 2001.
- Lorca Navarrete, A y Silguero Estaganan, J, *Derecho de Arbitraje Español, Manual teórico práctico de jurisprudencia arbitral española*, Dykinson, Madrid 1994.
- Lorca Navarrete, A. *Derecho de arbitraje interno e internacional*. Tecno, S.A. Madrid 1989.
- Lorca Navarrete, Antonio María. *Arbitraje Multimedia*, Dykinson, Madrid, 2000.
- Lorca Navarrete, Antonio María. *MANUAL DE DERECHO DE ARBITRAJE, Manual teórico práctico de jurisprudencia arbitral española*, Dykinson, Madrid 1997.

- Lorca Navarrete, Antonio, *Comentarios a la nueva ley arbitral 60/2003*, de 23 de Diciembre, Arbitraje, San Sebastián-Instituto Vasco de Derecho Procesal, España 2004.
- Lozano, Mario G. *Los Grandes Sistemas Jurídicos. Introducción al Derecho Europeo y Extranjero*. Versión castellana de Ruiz Miguel, Alfonso. DEBATE. Madrid, 1993.
- Maluquer De Montes, C.J. *Oferta pública de sometimiento al sistema arbitral*, Revista estudios sobre consumo, número 50 de 2001.
- Marcos Francisco Diana. *El arbitraje de consumo como medio extrajudicial de resolución de conflictos en la normativa española*. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Sección: Ensayos Año 18 - Nº 1, Año. 2011.
- Margadant S., Guillermo F., *Introducción a la historia del Derecho Mexicano*, Esfinge, México 1999.
- Marín López, M.J, *Objeto y límites del arbitraje de consumo*, Revista Jurídica de Castilla- La Mancha, número 39, España 2005.
- Marín López, Manuel Jesús, *Consumidores y medios alternativos de resolución de conflictos*, en Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid Nº. 11, 2007.
- Martin-Retortillo Baquer, Lorenzo, *Una Panorámica de la defensa de los consumidores desde el Derecho Administrativo*, en Estudios sobre Derecho de Consumo, Bilbao, 1994.
- Medina Lima, Ignacio. *El arbitraje privado es nuestro derecho*, en revista de la Facultad de Derecho de México, números 157-159, UNAM, México. 1988.
- Merchan Álvarez, A. *“El Arbitraje estudio histórico jurídico”*. Publicaciones de la Universidad de Sevilla 1981.
- Merino Merchán José F. y Medina José M., *Tratado de arbitraje probado, interno e internacional*, Civitas, Madrid, 1991.
- Merino Merchán, José F., colaboradores Miguel Ángel Fernández Ordóñez, Javier Cremades García, Rafael Illescas Ortiz, “El pacto de arbitraje telemático”, Régimen jurídico de internet, la ley, España 2002.
- Merryman, John Henry. *“Fines, objeto y Método del Derecho Comparado”*. En Boletín Mexicano de Derecho Comparado. Núm. 25 – 26. México, 1976.
- Mnookin, Robert H. *Resolver conflictos y alcanzar acuerdos. Como plantear una negociación para generar beneficios*, Gedisa, Barcelona, 2003.

- Molina González, Héctor. *Breve Reseña del Arbitraje*, en Revista de la Facultad de Derecho de México, Núm. 157-158-159, enero-junio, UNAM; México, 1988.
- Montero Aroca J., *Comentario breve a la ley de arbitraje*, Civitas, Madrid 1990.
- Montero Aroca, J. *Derecho Jurisdiccional. II Proceso Civil*. Tirant lo Blanch Barcelona, 1995.
- Mora Lujan Elvira. Cárdenas Morales J. Armando. *“arbitraje mercantil en el código de comercio, recurso jurídico desaprovechado por los sujetos del derecho mercantil en Cd. Juarez, Chih. México”*, revista global conference on business and finance proceedings volume 7, number 2 2012.
- Moreno, Alejandro. *“Nuestros valores: los mexicanos en México y en Estados Unidos al inicio del siglo XXI”*, División de Estudios Económicos y Sociopolíticos/Grupo Financiero Banamex, año, México, 2005.
- Mourre, A. *“Arbitraje y Derecho concursal: Reflexiones sobre el papel del juez y del árbitro”* en Revista de la Corte Española de Arbitraje 2007, Madrid, 2008.
- Muerza Esparza, Julio J. *El sistema arbitral de consumo*, Aranzandi, Pamplona, España, 1997.
- Murga, J.L. *Derecho Romano Clásico II. El Proceso*. Publicaciones de la Universidad de Zaragoza, 3era edición, Zaragoza España, año 1989.
- Navarro Hernán, Manuel. *“Partes, legitimación y litisconsorcio en el proceso civil”*, colex, Madrid, 1998.
- Ogayar y Ayllón Tomas. *“El contrato de compromiso y la institución arbitral”* RDPriv., Madrid, 1977.
- Pastor Seller, E., e Iglesias Ortuño, E *“La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar”*. Entramado vol.7 No 1, (Enero-Junio), Universidad Libre Cali, Colombia año 2011.
- Peña Berlado De Quiros, Carlos M, *El arbitraje. La conciliación. Los métodos anormales de terminación del proceso*, Comares, Granada, España, 1991.
- Pizzorusso, Alessandro. *Curso de Derecho Comparado*. Ariel Derecho. Barcelona, 1987.
- Platón, *“Las Leyes”*, Porrúa, México, 1979.
- Pugliese, G. *Il proceso civile romano*, Guijarro, Milano 1963.
- Ramos Pérez, María Eugenia. *“Los Conflictos: claves para su comprensión”*. Cuadernos de Trabajo Social, Vol. 16, Universidad Complutense Madrid 2003.

- Recasens Siches, Luis. *“Nuevas Perspectivas del Derecho Comparado”*. En Revista de la Facultad de Derecho de México. Tomo III. Número 10. México, 1953.
- Redorta, Josep. *Emoción y conflicto*. Paidós, Barcelona 2006.
- Reglero Campos, L, Fernando, *El arbitraje (el convenio arbitral y las causas de nulidad del laudo en la Ley de 5 de diciembre de 1988)* Montecorvo, Madrid, 1991.
- Revilla González, J., *Los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo. Las relaciones transfronterizas*. Estudio sobre consumo. No. 35, España 1995.
- Ribon Seisdedos, Eugenio. Ponencia presentada en el *VIII Congreso de Arbitraje de Consumo*. Instrumentos para impulsar la adhesión de los empresarios al Sistema Arbitral de Consumo” Huelva, 20 de marzo de 2007.
- Rodríguez González-Valdez, Carlos. *México ante el Arbitraje Comercial Internacional*, Porrúa, México 1999.
- Rodríguez Márquez, José A., *Commercial arbitration in México*, PAUTA, Boletín informativo del Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio, No. 36, Abril, México 2002.
- RODRIGUEZ MAZO, F, *La negociación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial*, en la obra colectiva dirigida por Marta Gonzalo Quiroga; métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinaria, Ed. Dickinson, Madrid, 2006.
- Ruiz Jiménez José Ángel. *Análisis crítico del sistema Nacional español de arbitraje de consumo*, Instituto vasco de derecho procesal San Sebastián, año 2007.
- Ruiz Jiménez, José Ángel. *Ámbito objetivo del arbitraje de consumo*, en el curso de especialización en Arbitraje de Consumo de la Universidad del País Vasco, España 2007.
- Salcedo Verduga Ernesto *“La Tutela Judicial Constitucional Y El Arbitraje”* Revista Jurídica, Ecuador 2005.
- Salcedo Verduga, Ernesto *El arbitraje, la justicia alternativa*. Revista Jurídica, Ecuador, 2001.
- Samanes Ara, Carmen. *El sistema arbitral de consumo*. Aranzadi, Pamplona, España, 1997.
- Sánchez de la Torre, Ángel. *“El Origen del Arbitraje: Una Hipótesis”*. En Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid. Número 79. Madrid, 1987.

- Sánchez Legran Francisco, Ruiz Legido Olga y Santos Genero Miguel Ángel, *“Facua y el movimiento de consumidores”* FACUA-Consumidores en Acción. Marzo 2008.
- Sánchez Medal, Ramón. *De los contratos civiles*, Porrúa, 21ª ed., México, 2005.
- Silva, Jorge Alberto. *Arbitraje Comercial Internacional en México*. Pereznieto Editores México 1994.
- Singer, Linda R, *Resolución de conflictos. técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*, Paidós, Barcelona, 1996.
- Siqueiros, José Luis, *El arbitraje, marco normativo, tipos de arbitraje, compromiso arbitral y cláusula compromisoria*, Pauta, México, 1999.
- Siqueiros, José Luis. *“La ley mexicana en materia de arbitraje comercial”*, Boletín informativo del Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio, No. 28, México 1999.
- Smith, Robert, Ramírez Flores, José y Pasquel, Leonardo, *Los consulados de comerciantes en Nueva España*, Instituto Mexicano de Comercio Exterior, México 1996.
- Stiglitz, Gabriel. *Protección Jurídica del Consumidor*, Ediciones Depalma, Argentina, 1986.
- Suares, Marines. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós, Buenos Aires, 2004.
- Tamayo y Solmarán, Ronaldo. *“El Derecho Comparado, Técnica Jurídica, Dogmatica o histórica Jurídica Comparada”*. En Estudios en Homenaje a Héctor Fix-Zamudio. T.II. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México, 1988.
- Tenev, María V. *“La resolución de conflictos del consumidor”* Facultad de Derecho, Ciencias Sociales y Políticas, Universidad Nacional del Nordeste, Argentina 2004.
- Treviño García, Ricardo. *Los contratos civiles y sus generalidades*. McGraw Hill, México 2008.
- Vázquez Sotelo, José Luis. *Arbitraje y proceso judicial, Interferencias entre el arbitraje y proceso judicial*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México 1998.
- Ventas Sastre, Rosa. *“Métodos Alternativos De Solución De Conflictos: Perspectiva Multidisciplinaria”*. Dykinson. Madrid 2006.
- Verdera y Tuells, Evelio. *“La Ley Española de Arbitraje”*. Conferencia sustentada en las Jornadas sobre El Arbitraje como Solución de Conflictos. Universidad San Pablo CEU, Madrid, 22 de Mayo de 1997.

- Viñals Barral Inmaculada. *La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR*, revista de d'íntenet dret I política, Universidad Oberta de Catalunya, año 2010.
- Zambrana Tevar Nicolás. “*El nuevo régimen español de arbitraje. Orígenes y perspectivas*” Portal de revistas científicas y arbitradas de la UNAM, Boletín Mexicano de derecho comparado, nueva serie, año XXXIX, numero 115, enero-abril México 2006.
- Zambrano Veintimilla Carlos. *El arbitraje de consumo como alternativa de solución de conflictos en materia de defensa al consumidor*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, año 2010.
- Zamora Sánchez Pedro, *El arbitraje comercial internacional*, Numancia, México, 1992.

PAGINAS WEB

- www.disciplinasastrales.com.ar
- <http://www.vicentellop.com/TEXTOS/alfonsoXsabio/las7partidas.pdf>
- http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica.
- www.oecd.org/dataoecd/3/36/40060255.pdf
- <http://www.sc.ehu.es/dpwlona/adr/modulos/19.htm>
- www.limaarbitration.net.
- <http://www.ccmexico.com.mx/>.
- <http://www.congresodemediacion.org/sp/index.php>
- <http://www.imm.org.mx/listado.htm>.
- <http://www.centromexmediacion.com/>.
- <http://www.vivirenpaz.org.mx/pg/convocatorias.html>.
- <http://www.solucionenegociada.com>
- <http://www.arco.org.mx/>
- www.colegiodemediadoresdenuevoleon.com
- www.uncitral.org
- http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/arbitration/ml-arb/07-87001_Ebook-s.pdf

- <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>.
- <http://www.consumo-inc.gob.es>
- <http://www.consumer.es>
- <http://www.consumo-inc.gob.es/arbitraje/docs/memarb072.pdf>
- http://www.justiciayderecho.es/CONTENIDO/p2/GestionNoticias_500000730_ESP.asp
- <http://www.ceaccu.org/index>
- <http://www.uclm.es/centro/cesco/notasJurisprudenciales2.asp>
- www.profeco.gob.mx
- www.ifai.org.mx/
- www.condusef.gob.mx
- www.conamed.gob.mx
- <http://siroco.scoom.com/>.
- <http://portaljuridico.lexnova.es/articulo/JURIDICO/67715/principales-aspectos-de-la-reforma-de-la-ley-de-arbitraje>.
- <http://tarlton.law.utexas.edu/constitutions/text/image/A07.html>
- <http://cronica.diputados.gob.mx/Iniciativas/55/132.html>
- <http://www.sc.ehu.es/dpwlona/adr/modulos/19.htm>
- http://ec.europa.eu/consumers/index_es.htm
- <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n11-barral/n11-barral-esp>