

Es claro que la Convención ha demostrado que conserva toda su pertinencia no obstante la considerable evolución por la que ha atravesado el arbitraje en los últimos 50 años.

Tomando el ejemplo del reconocimiento de los laudos anulados, la realidad demuestra que el texto de la Convención ha podido ser interpretado y adaptado de manera liberal o conservadora por los jueces nacionales. Esta es quizás la mejor prueba del carácter perenne de la Convención y de su plena vitalidad.

Ello demuestra también que, en materia de favor al arbitraje, no importa cuan liberales o avanzados sean los textos legislativos o convencionales, al final, la última palabra la tendrá siempre un juez, quien en definitiva tendrá un altísimo grado de responsabilidad en el desarrollo y divulgación de una cultura favorable o menos favorable al arbitraje.

### ***El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo***

Anselmo MARTÍNEZ CAÑELLAS

Profesor Titular de Derecho Mercantil  
Universidad Islas Baleares

#### **I. El por qué del RD 231/2008, regulador del Sistema Arbitral de Consumo**

Sin perjuicio de que mediante la autorregulación los empresarios puedan crear códigos de conducta que organicen sistemas de resolución extrajudicial de conflictos verdaderamente eficaces, es un hecho demostrado que en los últimos quince años el sistema más efectivo de resolución extrajudicial de conflictos de empresarios con consumidores en España ha sido un Sistema esencialmente organizado por las Administraciones Públicas: El Sistema Arbitral de Consumo (SAC).

La mejora de la protección de consumidores y usuarios operada por la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, reforzó la posición del SAC frente a sistemas alternativos al señalar este como único sistema de arbitraje de consumo admisible *a priori* en el clausulado de contratos de consumo, declarando la nulidad de todos los convenios arbitrales pactados con los consumidores antes de que haya surgido “el conflicto material o controversia” entre las partes del contrato. En el art. 90.1º Ley 44/2006 se consideran cláusula abusiva y, en consecuencia nula, “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”.

Esta *quasi* exclusividad del SAC sólo cede frente a la *vis atractiva* del Juez de lo mercantil a partir del auto declarativo del concurso de acreedores del empresario que firmó el convenio arbitral o se adhirió al Sistema (art. 58.2º Ley 44/2006); en el caso de sumisión a órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales o reglamentarias para un sector o un supuesto específico (art. 57.4º Ley 44/2006).

La Ley 44/2006, preveía en su disposición final sexta que, en el plazo de un año desde su entrada en vigor, el Gobierno, contando con el parecer de las comunidades autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo y con audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios, dictaría una nueva regulación del SAC, que entonces se regía por el RD 636/1993, de 3 mayo, que debería incluir el arbitraje virtual, y que lo mejoraría (determinando, por ejemplo, los supuestos en que pueda interponerse reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las Juntas Arbitrales territoriales sobre la admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje, y los supuestos en los que actuaría un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo).

Los arts. 57 y 58 RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, señalaron las bases de este SAC, incorporando las novedades introducidas por la Ley 44/2006, si bien remitiendo el desarrollo del mismo a una norma reglamentaria.

En cumplimiento de este mandato del legislador, el ejecutivo promulgó el RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el SAC (*BOE*, 25-II-08), que mantiene en esencia el Sistema de Arbitraje de Consumo existente hasta entonces, dada su eficacia probada, y lo mejora, adaptándolo a la nueva normativa protectora de consumidores y usuarios, y además a la nueva regulación de arbitraje contenida en la LA/2003.

El nuevo SAC introduce las modificaciones necesarias para incrementar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema, para reforzar la confianza en él de empresas o profesionales y consumidores o usuarios, lo cual es esencial para su extensión, dado su carácter voluntario. Así, el RD 231/2008 se regula por primera vez el arbitraje virtual y el arbitraje colectivo, así como se modifica el plazo para emitir el laudo o la regulación de las ofertas limitadas de adhesión justifican una amplia *vacatio legis* de seis meses a contar desde el 25 de febrero de 2008, con la excepción de los artículos referentes a las ofertas de adhesión generales (arts. 25 y 27). El éxito del SAC ha llevado al ejecutivo a considerar en el RD 231/2008 la eventual ampliación de las competencias de las Juntas Arbitrales de Consumo, que pueden asumir, previo acuerdo con las Administraciones públicas competentes, la gestión y administración de arbitrajes sectoriales distintos al arbitraje de consumo, siempre que su gestión y administración haya sido encomendada legal o reglamentariamente a una Administración pública, y siempre sujetándose a lo dispuesto por la normativa que resulte de aplicación al arbitraje sectorial (arts. 63 y 64 RD 231/2008).

## II. Mantenimiento de los mismos principios reguladores del SAC

Según el RD 231/2008, el arbitraje de consumo en España mantiene sus características: se trata de un arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de ahí su carácter voluntario, vinculante y ejecutivo para ambas partes (art. 57.1º RD Legislativo 1/2007 y art. 1 del RD 231/2008). La voluntariedad exige que el sistema tenga seguridad jurídica y homogeneidad, para así reforzar la confianza en él de empresas o profesionales y consumidores o usuarios, de tal forma que hagan uso del mismo.

Resuelve los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales (art. 57.1º RD Legislativo 1/2007), en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. El art. 2 RD 231/2008, introduce las aclaraciones de la Ley 44/2006 en materia de arbitrabilidad resolviendo controversias sobre las materias que pueden ser objeto de arbitraje:

– “Podrán serlo materias de libre disposición de las partes conforme a derecho”. Se sigue en este punto el mismo criterio de arbitrabilidad establecido en el art. 2.1º LA/2003, más abierto que el criterio establecido en el art. 2 RD 636/2003, que reproducía el del art. 2 LA/1988.

– “No podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito” (siguiendo lo dispuesto en el art. 57.1º RD Legislativo 1/2007), especificando además la inclusión de la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

En la misma dirección de reforzamiento de la seguridad jurídica, el art. 3 del RD 231/2008 establece que la regulación legal en materia de arbitraje de consumo sigue lo dispuesto en el mismo Real Decreto, y en su defecto, entiende aplicable la LA/ 2003, con lo que se admiten instituciones antes discutidas en el arbitraje de consumo tales como la reconvencción.

El proceso tiene un carácter administrativo, por lo que en materia procedimental aplica supletoriamente la Ley 30/1992, resolviendo así el problema sobre la regulación aplicable a la actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo y a los órganos a los que se encomienda la resolución del conflicto, cuestión hasta entonces controvertida. Este carácter administrativo hace que el arbitraje electrónico del SAC y los actos realizados por vía electrónica, en lo no previsto expresamente en esta norma, se rijan por lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Ahora bien, el SAC, constituido por las Administraciones Públicas, no impide que se puedan promoverse otros sistemas de arbitraje privados o mixtos, regulados mediante códigos de conducta. En estos la autorregulación de los operadores puede conducir a sistemas igualmente efectivos. Es más, las Administraciones Públicas deben promover su creación, conforme al art. 18 Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. En este sentido, tanto el arbitraje

del SAC como el creado por códigos de conducta podrá hacer uso de distintivos públicos de confianza cuando reúnan los requisitos del RD 292/2004, modificado por RD 1163/2005.

### **III. Órganos del Sistema Arbitral de Consumo**

#### *1. Juntas Arbitrales de Consumo*

La exigencia de seguridad jurídica exige reforzar los órganos de apoyo a los árbitros, manteniendo las Juntas Arbitrales de Consumo (la Nacional, adscrita al Instituto nacional del Consumo, y las territoriales, constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el Instituto Nacional del Consumo), como órganos de gestión y fomento del SAC (arts. 5 a 8 RD 231/2008). Se trata de órganos administrativos tanto en su composición como en la regulación de sus procedimientos, que seguirá lo dispuesto en la Ley 30/1992. A este respecto, determina el art. 7 RD 231/2008 que las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo ponen fin a la vía administrativa. En especial, se encargan de realizar ofertas públicas de adhesión, adhesión que resolverán ellas mismas y que implicará la concesión (o en su caso, retirada) del distintivo de adhesión al SAC, así como de publicitar el mismo y elaborar la lista de árbitros. El distintivo de adhesión es un elemento importante del sistema, como lo es también en todo arbitraje constituido mediante un código de conducta. Realiza una función publicitaria que generará una confianza en el consumidor y, por tanto, un mayor valor al servicio prestado por el empresario adherido al sistema. Ese valor añadido se dará, obviamente, siempre que el SAC funcione eficazmente.

Otra importante función de las Juntas Arbitrales de Consumo esencial para reforzar la seguridad jurídica y la eficacia del Sistema consiste en la gestión de un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público. Este acceso al contenido dispositivo de los laudos ha resultado especialmente efectivo en el desarrollo del arbitraje internacional, y puede resultar esencial en el desarrollo del arbitraje de consumo.

El RD 231/2008 aclara la prelación de la voluntad de las partes como criterio determinante de la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo, frente a la falta de prelación del art. 3.2º RD 636/1993. Así, la Junta receptora de la solicitud individual de arbitraje de consumo del consumidor o usuario será territorialmente competente siempre que las partes así lo acuerden o, en su defecto, lo será aquella en la que el consumidor tenga su domicilio (y si conforme a este criterio existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial, art. 8 RD 231/2008).

El RD 231/2008 permite que exista una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al SAC por el empresario, en cuyo caso, 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 opte el consumidor. Dado que la limitación reduce la garantía del Sistema ofrecida al consumidor, re-

sulta esencial en estos casos que el distintivo público de adhesión manifieste claramente dicha limitación. Por ello, los anexos I y II prevé distintivos distintos según exista o no adhesión limitada.

Es relevante para la agilidad del sistema destacar que el art. 5 señala que las comunicaciones entre las Juntas Arbitrales de Consumo precisas para la administración de los arbitrajes se realizarán en el plazo de 10 días desde la fecha de entrada en la Junta Arbitral remitente de los documentos que deban trasladarse, salvo que en esta norma se prevea un plazo distinto.

## *2. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo*

La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo es un órgano colegiado, de nueva creación, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo a través de la Junta Arbitral Nacional, que cumple la importante función de reforzar aún más la seguridad jurídica del Sistema, emitiendo informes no vinculantes para unificar criterios y resolviendo recursos frente a las resoluciones de las Juntas Arbitrales de Consumo en materia de determinación de su competencia objetiva o territorial. Es un órgano administrativo, integrado por tres presidentes de Juntas Arbitrales de Consumo, un secretario (con voz y sin voto) y asistido por dos árbitros designados por el Consejo General del SAC, como representación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales. Sus informes de unificación de doctrina deben ser publicados en la página web del Instituto Nacional del Consumo (<http://www.consumo-inc.es>, precepto que a fecha de hoy no se ha cumplido).

## *3. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo*

El Consejo General del SAC es el segundo órgano colegiado creado por el RD 231/2008 (arts. 12 a 15) para reforzar el SAC. Adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo, cumple funciones de representación y participación de las Administraciones Públicas, las Juntas Arbitrales de consumo, las asociaciones de consumidores y las asociaciones empresariales y profesionales en materia de arbitraje de consumo. Establece los criterios generales del funcionamiento y mejora del sistema, tales como propuesta de programas comunes de formación de árbitros, fijación de los criterios de honorabilidad y cualificación para su acreditación, elaboración de directrices generales sobre los supuestos de admisión de las ofertas públicas de adhesión limitada al SAC, aprobación de planes estratégicos de impulso del SAC, edición y divulgación de los informes técnicos, dictámenes y recomendaciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y de los laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo o el establecimiento de criterios homogéneos sobre la creación de órganos arbitrales sectoriales y especializados.

## *4. Los árbitros y los tribunales arbitrales de consumo*

La regulación de la designación y composición de los órganos de arbitraje, decisores de los conflictos, se contiene en los arts. 16 a 23 del RD 231/2008.

Para ser árbitro del sistema debe existir una propuesta de inclusión en la lista de árbitros realizada por la Administración, entre personal a su servicio, las asociaciones de consumidores y usuarios, las organizaciones empresariales o profesionales y las Cámaras de Comercio, pero corresponde al presidente de la Junta Arbitral de Consumo la acreditación de tales personas como árbitros y su inclusión en la lista de árbitros de los procedimientos arbitrales que se sustancien en ella. Para ser acreditado como árbitro se incluye un nuevo requisito, el de cumplir los requisitos de honorabilidad y cualificación establecidos por el Consejo General del SAC, además de aceptar el nombramiento. Se exige que en todo caso, los árbitros acreditados a propuesta de la Administración sean licenciados en derecho, ya resuelvan en equidad o en derecho (art. 17 RD 231/2008). Si el acreditado dejara de reunir los requisitos o incumple sus funciones, el Presidente de la Junta Arbitral, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, podrá retirarlo de sus funciones (art. 23 RD 231/2008).

La designación de los árbitros que vayan a conocer de un concreto procedimiento corresponde al presidente de la Junta Arbitral de Consumo, que designará por turno. Si el arbitraje es de derecho, todos los miembros deberán ser licenciados en Derecho. Si bien, lo normal es que el arbitraje sea de equidad, dada la presunción *juris tantum* de que las adhesiones sean a arbitraje de equidad (art. 26.1º RD 231/2008).

Una importante novedad del nuevo SAC es que los órganos arbitrales puedan ser no sólo colegiados sino también, unipersonales. Serán unipersonales cuando las partes así lo acuerden o cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la controversia sea de poca cuantía (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 (por lo que será licenciado en Derecho), salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado. Las partes podrán oponerse a la designación de un árbitro único, en cuyo caso se procederá a designar un colegio arbitral (art. 19 RD 231/2008). Los órganos arbitrales colegiados, se componen de tres miembros, uno propuesto por la Administración, que normalmente lo presidirá. Su decisión se adoptará por mayoría, teniendo el presidente voto de calidad en caso de empate (art. 47 RD 231/2008). La independencia, imparcialidad y confidencialidad exigida a los árbitros impide que pueda actuar como tales quienes hayan intervenido como mediadores en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquel y permite que las partes puedan recusarlos (art. 22 RD 231/2008), y alegar dicha recusación, si no prosperase, al impugnar el laudo.

Otra novedad es que se establecen detalladamente las funciones del secretario arbitral (art. 18 RD 231/2008).

#### **IV. El convenio arbitral y las ofertas públicas de arbitraje**

El art. 24 RD 231/2008 regula el convenio arbitral, exigiendo su constan-

cia por escrito, si bien, sin una formalidad específica. Señala que puede constar en una cláusula incorporada a un contrato o en un acuerdo independiente de las partes, y debe expresar la voluntad de las partes de resolver a través del SAC las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo. El acuerdo debe constar en documento escrito firmado por las partes o en el intercambio de cartas, telegramas, telex, fax u otros medios de comunicación electrónica que permitan tener constancia del mismo, lo que requiere que sea posible su ulterior consulta. Se cumple así el mandato del art. 57.1º y 58 RD Legislativo 1/2007, que exime de formalidades especiales este proceso de arbitraje, siguiendo lo dispuesto en el art. 9.3º LA/2003. También se siguen admitiendo otras maneras indirectas de formalización del convenio arbitral, ya reconocidas explícitamente en el art. 6.1º RD 636/1993. Así, hay convenio arbitral cuando exista oferta pública de adhesión al SAC, en cuyo caso, el convenio arbitral estará válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud de arbitraje por parte del consumidor o usuario, siempre que coincida con el ámbito de la oferta. Se incluye en el RD 231/2008 otra manera indirecta de formalización del convenio arbitral, no reconocidas explícitamente en el RD 636/1993: la mera presentación de la solicitud si consta acreditado que ésta se formaliza durante el tiempo en el que la empresa o profesional utiliza el distintivo público de adhesión al SAC, aún cuando carezca del derecho a tal uso conforme a lo previsto en esta norma. Con ello se refuerza la utilidad de dicho signo distintivo, cuyo uso indebido ya no genera únicamente las consecuencias derivadas de la publicidad ilícita o engañosa, el posible ejercicio de las acciones de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal o las derivadas de la infracción de las reglas de etiquetado del art. 18 RD Legislativo 1/2007, texto refundido de la LGDCU. En realidad se trata de una aplicación del principio de integración de la oferta publicitaria al contenido del contrato conforme al art. 61 de dicho RD Legislativo 1/2007. Finalmente, un litigio podrá resolverse mediante arbitraje de consumo si recibida una solicitud de arbitraje esta es aceptada por el reclamado. Con estas formalidades se ampliará el número de casos sujetos a arbitraje de consumo.

El art. 25 RD 231/2008 regula las ofertas públicas de arbitraje, que se constituyen como un medio importante de extensión del SAC. La iniciativa corresponde a las empresas o profesionales, que solicitarán por escrito, (por vía electrónica o en cualquier otro soporte que permita tener constancia de la presentación y de su autenticidad), una oferta unilateral de adhesión al SAC que tendrá carácter público. La oferta pública de adhesión expresará si opta por el arbitraje de derecho o de equidad, el plazo de validez de la oferta, si se acepta la mediación previa y su ámbito territorial limitado o no al territorio donde la empresa o profesional desarrolla principalmente su actividad. Se presume que la oferta propone un arbitraje en equidad, se mantiene por tiempo indefinido, admite la mediación previa y se realiza para todo el SAC, apuesta por tanto por las ofertas sin limitación.

Las ofertas públicas de adhesión limitada al SAC no son bien vistas por el RD 231/2008: las admite excepcionalmente, siempre limitadas a sectores

con un importante número de consultas y reclamaciones o en los que no exista una suficiente implantación del Sistema, y previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, que si es negativo, es vinculante para la Junta Arbitral de Consumo (art. 26 RD 231/2008).

La oferta pública de adhesión al SAC, deberá ser aceptada o rechazada motivadamente por la Junta Arbitral correspondiente al ámbito territorial en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad (art. 27 RD 231/2008) y, en caso de aceptarla, otorgará a la empresa o profesional el distintivo oficial que corresponda (en caso de ofertas públicas de adhesión limitadas, se prevé un distintivo específico para que el consumidor pueda conocer de antemano la existencia de limitaciones y evitar la competencia desleal en el uso del distintivo de adhesión al sistema), que se publicará en el diario oficial del ámbito territorial de la Junta Arbitral de Consumo competente, y que la empresa o profesional podrá utilizar en sus comunicaciones comerciales (art. 28 RD 231/2008).

Las empresas o profesionales también pueden denunciar por escrito la oferta pública de adhesión al SAC, ante la Junta Arbitral de Consumo competente, momento a partir del cual la empresa o profesional perderá el derecho a usar el distintivo oficial (si continuara usándolo indebidamente se entendería que la solicitud de arbitraje de consumo por el consumidor produce los mismos efectos que un convenio arbitral). Como novedad, se afirma que la renuncia sólo producirá plenos efectos respecto a terceros a partir de los 30 días naturales de su comunicación, salvo que en la oferta pública de adhesión se prevea un plazo distinto o en la denuncia se establezca un plazo mayor.

El RD 231/2008 regula más detalladamente que su antecesor la pérdida del derecho a cualquier uso del distintivo de empresa adherida. Esta se producirá por resolución del presidente de la Junta Arbitral que hubiera concedido el distintivo oficial, previa audiencia de la empresa o profesional, y será justificada: por la expiración del plazo para el que se realizó la oferta pública de adhesión, por denuncia de dicha oferta, o por la pérdida de los estándares de calidad exigidos (por utilización fraudulenta o engañosa del distintivo, por incumplimiento reiterado de los laudos, por 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, y por 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 (art. 28 RD 231/2008)).

Para facilitar el conocimiento de las empresas o profesionales adheridos al SAC, al art. 31 RD 231/2008 crea un Registro gestionado por el Instituto Nacional de Consumo, que será de acceso público, rápido y gratuito “especialmente por vía electrónica” (no implementado todavía). Este registro reunirá los datos de las empresas adheridas, que según el art. 7.2º RD 636/1993, se recogen en los libros que llevan las Juntas territoriales.



## V. El procedimiento arbitral de consumo

Los arts. 33 a 50 RD 231/2008, regulan el proceso del arbitraje de consumo, apostando por la utilización de las tecnologías en todas las fases del mismo, no sólo en la presentación de la solicitud y en la tramitación del procedimiento, sino también en la audiencia y en la admisión de medios de prueba. El art. 33 RD 231/2008 señala que el arbitraje de consumo se decidirá en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en Derecho, siguiendo así lo establecido en la disposición adicional única de la LA/2003. La preponderancia del arbitraje de equidad sobre el de derecho se da incluso en los casos en los que exista una oferta pública de adhesión al SAC referida al arbitraje en derecho en el caso de que el consumidor o usuario no haya aceptado expresamente dicho arbitraje en su solicitud. En estos casos, se comunicará que la adhesión de la empresa lo es conforme a un arbitraje en derecho y si el consumidor no prestara su consentimiento, se trataría la solicitud de arbitraje como si fuera dirigida a una empresa no adherida. La resolución en equidad no impide que las normas jurídicas aplicables y las estipulaciones del contrato apoyen la decisión que, en todo caso, deberá ser motivada.

El procedimiento se inicia mediante la solicitud de arbitraje por parte del consumidor o usuario, basada en la vulneración de sus derechos reconocidos legal o contractualmente. El RD 231/2008 regula los requisitos de forma de la solicitud, que son mínimos: forma escrita, si bien, en caso de solicitud electrónica se exige un procedimiento específico o bien cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad. La solicitud debe identificar a las partes, describir los hechos y pretensiones de forma sucinta (incluyendo las pretensiones, fundamentos y cuantía), la copia del convenio arbitral, y si se basa en una oferta pública de adhesión de arbitraje de derecho, la aceptación de este en su caso, finalizando con indicación del lugar, fecha y firma, convencional o electrónica. Junto a la solicitud pueden aportarse o proponerse pruebas. De no reunirse estos requisitos se permite la subsanación de los mismos en un plazo no superior a 15 días, so pena de tener por desistido al solicitante. No obstante, la existencia de modelos normalizados en las Juntas Arbitrales de Consumo facilita la presentación de solicitudes que cumplan con estos requisitos.

Si el presidente de la Junta Arbitral entiende que la materia no puede ser objeto de arbitraje (arbitrabilidad) o que no existe afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios podrá acordar la inadmisión de la solicitud de arbitraje. Decisión que pone fin a la vía administrativa (por lo que permite el ejercicio de una acción contencioso-administrativa). Ahora bien, si lo que se impugna es la admisión de la solicitud (por parte del empresario), habiendo sido notificada ya al órgano arbitral su designación, será éste quien decida acerca de su propia competencia, incluida la oposición a la admisión de la solicitud (art. 35 RD 231/2008) al amparo del principio *kompetenz kompetenz*. Por otra parte, si lo que se dirime son cuestiones de arbitrabilidad la resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo, podrá ser recurrida ante la Comisión de las

Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de 15 días desde la notificación del acuerdo que se impugna y esta resolverá y notificará su resolución en el plazo máximo de tres meses desde que se interpuso. El silencio será negativo, por lo que se entenderá desestimado el recurso. La resolución de este recurso pone fin a la vía administrativa (art. 36 RD 231/2008).

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo conocerá sobre la competencia territorial de la Junta, y conocerá sobre la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje. En el supuesto de no apreciar la existencia de causas de inadmisión de la solicitud:

1. Si consta la existencia de convenio arbitral válido, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral, ordenará su notificación a las partes, dando traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de 15 días, formule las alegaciones y presente los documentos o proponga las pruebas e invitando a las partes a que alcancen un acuerdo a través de la mediación previa.

2. Si no consta la existencia de convenio arbitral previo o éste no es válido, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado haciendo constar que ésta ha sido admitida a trámite, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones, presentar los documentos o proponer pruebas.

a) 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.

b) Si el reclamado contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo. (art. 37 RD 231/2008). (Con ello que se fija con precisión el momento de inicio del procedimiento arbitral, cuestión debatida en el RD 636/1993).

El RD 231/2008 no regula la mediación, que compete a la normativa autonómica, pero sí exige su mención en la decisión de admisión, impone a los mediadores los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros y exige que el secretario de la Junta Arbitral de Consumo haga constar en el procedimiento arbitral la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de esta (art. 38 RD 231/2008).

El art. 39 RD 231/2008 regula la designación de los árbitros, que podrá realizarse en la resolución de inicio del procedimiento arbitral. Estos deberán ser árbitros especializados cuando, conforme a los criterios establecidos por el Consejo General del SAC, el conflicto deba ser conocido por un órgano arbitral especializado. También permite que el presidente de la Junta Arbitral de Consumo acuerde la acumulación de las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado en las que concurra idéntica causa de pedir.

El art. 40 RD 231/2008 permite procedimientos abreviados en casos de arbitrajes sectoriales que por su naturaleza requieran la inmediatez de su tramitación. Podrá convocarse a las partes a audiencia, sin más trámite,

siempre que se haya verificado la admisibilidad de la solicitud y la validez del convenio arbitral y se haya procedido a la designación del árbitro o árbitros que conocerán del conflicto.

El art. 41 ss RD 231/2008 regulan el procedimiento arbitral de consumo ordinario, garantizando que se rige por los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad. El órgano arbitral dirigirá el procedimiento, pudiendo intentar la conciliación de las partes. Las alegaciones presentadas por el reclamado tienen el valor de contestación a la solicitud de arbitraje. Como novedad del Sistema, se admite que en cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes puedan modificar o ampliar la solicitud y la contestación, así como plantear reconvencción frente a la parte reclamante, sin que ello modifique la competencia del órgano arbitral.

El art. 44 RD 231/2008 regula la audiencia, que 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 (con lo que se admite la posibilidad de arbitrajes de consumo ODR).

La prueba se regula detalladamente en el art. 45 RD 231/2008. El órgano arbitral resuelve sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, proponiendo, en su caso, de oficio la práctica de pruebas complementarias. Se admiten como medios 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. La videoconferencia o cualquier otro medio técnico que permita la identificación y comunicación directa de los comparecientes podrán ser utilizados en todos los procesos arbitrales, pero serán preceptivos cuando en el electrónico se acuerde la práctica presencial de la prueba. 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, si bien, de existir mala fe o temeridad, apreciada por el órgano arbitral en el laudo, este podrá distribuir los gastos ocasionados en distinta forma.

Una norma especialmente útil en estos procesos es la contenida en el art. 46 RD 231/2008, coincidente con el art. 31 LA/2003. En él se establece que la no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento no se considerará como allanamiento o admisión de los hechos alegados por la otra parte y no impide que se dicte el laudo, ni le priva de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación, si ésta se ha producido.

La forma y el contenido del laudo que será motivado sea de derecho o de equidad, no se determina en el RD 231/2008, pues este se remite al art. 37

LA/2003. 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. El órgano arbitral también dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto. Cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto, cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, o cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible. En este laudo se hará constar si queda expedita la vía judicial. (art. 48 RD 231/2008).

Se establecen de forma objetiva los plazos para dictar laudo, asegurando que, aún cuando formalmente tales plazos se amplían, el laudo se dicta sin una demora irrazonable respecto de la fecha de solicitud. El laudo deberá dictarse en un plazo máximo 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. Se adopta así el mismo plazo que en el art. 37.2º LA/2003. El plazo para dictar laudo se suspenderá, durante el intento de mediación previa por un período no superior a un mes desde el acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral. 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 es de quince días desde la adopción del acuerdo (art. 49 RD 231/2008).

Se flexibilizan los requisitos de la notificación de las actuaciones arbitrales estando al acuerdo de las partes: la notificación de las actuaciones arbitrales, incluido el laudo, se realizará, a falta de acuerdo de las partes conforme a la práctica de la Junta Arbitral de Consumo, según lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (art. 50 RD 231/2008).

## **VI. El arbitraje de consumo electrónico**

Dos novedades de notable trascendencia se incorporan, por último, en este reglamento: la regulación del arbitraje de consumo electrónico y del arbitraje de consumo colectivo, en el seno del SAC.

El SAC prevé un sistema de ODR (*on line dispute resolution*) específico: el arbitraje de consumo electrónico, que se regula en los arts. 51 a 55 RD 231/2008 como "aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales". En realidad será electrónico cuando la mayor parte del proceso utilice estos medios, pues a la excepción de posible utilización puntual de medios tradicionales en arbitraje electrónico, se le añade que la utilización de medios electrónicos por las Juntas Arbitrales de Consumo o los órganos arbitrales, para facilitar las comunicaciones o para la realización de actuaciones arbitrales concretas, no transforma estos arbitra-

jes en electrónicos. La calificación de arbitraje electrónico a los efectos del SAC es además restrictiva, pues sólo se considera tal si se utiliza la aplicación electrónica habilitada por el Ministerio de Sanidad y Consumo para el SAC (art. 51 RD 231/2008), por lo que sólo las Juntas Arbitrales de Consumo que incorporen dicha aplicación podrán ser competentes para impartirlo en el seno del SAC. Ello no quiere decir que no puedan realizar ODR válidos, pero será fuera del Sistema Nacional del Consumo, por lo que el convenio para someter el litigio a arbitraje deberá ser posterior al hecho generador del conflicto. El art. 53 RD 231/2008 reconoce que el uso de la firma electrónica garantiza la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral (si bien no especifica que tipo de firma electrónica), pero no es el único medio factible (“Sin perjuicio de la utilización de otras técnicas que aseguren la autenticidad de la comunicación y la identidad del remitente”). A efectos de notificaciones, el art. 54 RD 231/2008 se entiende que estas se realizarán en la sede electrónica (*e-mail*) designada por las partes a tales efectos, entendiéndose realizadas a todos los efectos legales el día siguiente a aquél en que conste el acceso al contenido de la actuación arbitral objeto de notificación, que si no se produce como máximo a los diez días desde la fecha y hora en que se produjo su puesta a disposición (por parte del servidor), la notificación se considerará que se ha intentado sin efecto. Se prevé entonces una publicación edictal propia del sistema: en las sedes electrónicas de las Juntas Arbitrales de Consumo adscritas al arbitraje de consumo electrónico. Dada la dificultad de determinar la sede del arbitraje y los efectos legales que dicha determinación puede suponer, el art. 55 RD 231/2008 establece que “el lugar de celebración del arbitraje de consumo electrónico es aquél en el que tenga su sede la Junta Arbitral de Consumo o la delegación territorial de la Junta Arbitral competente para conocer el procedimiento, salvo que en el laudo dictado figure un lugar distinto, en cuyo caso se entenderá como lugar de celebración del arbitraje aquél en el que se hubiera dictado el laudo”.

La disposición final tercera modifica el texto del anexo del RD 1163/2005, de 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión, al objeto de incluir en la descripción del distintivo público de confianza en línea las medidas en píxeles propias de su utilización en formatos electrónicos. Este distintivo no es incompatible con el del SAC. Es más, lo normal es que ambos coincidan. Pero no siempre será así, pues caben sistemas de arbitraje *on-line* que no sean de consumo o que siéndolo no pertenezcan al Sistema, y que, sin embargo, cumplan los requisitos exigidos por el RD 1163/2005 a los códigos de conducta que los constituyan.

## VII. El arbitraje de consumo colectivo

El arbitraje de consumo colectivo se regula en los arts. 56 a 62 RD 231/2008 y tiene por objeto “resolver en un único procedimiento arbitral de

consumo los conflictos que, en base al mismo presupuesto fáctico, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos.” Se trata de un procedimiento arbitral que pretende resolver conflictos que afectan a un gran número de consumidores, facilitando el ejercicio de las acciones colectivas en sede de arbitraje de consumo.

La Junta Arbitral de Consumo que sea competente en todo el ámbito territorial en el que estén domiciliados los consumidores y usuarios, “cuyos legítimos derechos e intereses económicos hayan podido verse afectados por el hecho”, que si son consumidores y usuarios domiciliados en más de una comunidad autónoma, será la Junta Arbitral Nacional. El art. 58 RD 231/2008 permite en estos casos el inicio del procedimiento no sólo a instancia de los afectados, sino también a instancia de las asociaciones de consumidores representativas en el ámbito territorial en el que se haya producido la afectación a los intereses colectivos de los consumidores, a instancia de Juntas Arbitrales de menor ámbito territorial (se entiende a instancia de sus presidentes) e incluso de oficio, por acuerdo del presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente.

La decisión de adopción de un arbitraje de consumo colectivo en el seno del SAC corresponde al empresario. DE acuerdo al art. 58.21

“Adoptado el acuerdo de iniciación de actuaciones, la Junta Arbitral de Consumo requerirá a las empresas o profesionales responsables de los hechos susceptibles de lesionar los derechos e intereses colectivos de los consumidores para que manifestara, en el plazo de 15 días desde la notificación, si aceptan someter al Sistema Arbitral de Consumo la resolución, en un único procedimiento, de los conflictos con los consumidores y usuarios motivados por tales hechos y, en su caso, para que propongan un acuerdo conciliatorio que satisfaga total o parcialmente los derechos de los potenciales consumidores o usuarios afectados.

Si las empresas o profesionales no aceptan la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo en este único procedimiento arbitral, se procederá al archivo de las actuaciones sin más trámite, dando traslado a todas las Juntas Arbitrales de Consumo y, en su caso, a quién instó la iniciación del procedimiento.

Ello no impedirá el ejercicio de las actuaciones judiciales pertinentes mediante el ejercicio de acciones colectivas en su caso, ante el juez de lo mercantil competente”. Según el art. 59 RD 231/2008, en el caso de que la empresa o el profesional acepte la adhesión al SAC ésta se notificará a las Juntas Arbitrales de Consumo, procediéndose al llamamiento de los consumidores afectados mediante sistemas que permitan su amplio conocimiento, como la publicación de un anuncio al efecto en el Diario Oficial que corresponda al ámbito territorial del conflicto, además el presidente de la Junta Arbitral de Consumo podrá acordar otros medios de publicidad (como la publicidad edictal on-line o en medios de comunicación). El llamamiento a los consumidores afectados indicará el plazo de dos meses desde la publicación en el Diario Oficial para adherirse al proceso y deberá contener el acuerdo de iniciación de actuaciones del presidente, la indicación del lugar en el que los interesados podrán tener acceso, en su caso, a la propuesta de acuerdo conciliatorio realizada por las empresas o profesionales, así como la advertencia de que la presentación de la solicitud de arbitraje fuera del plazo de dos meses

podrán ser admitidas cuando su presentación sea anterior a la fecha prevista para la audiencia, pero no retrotraerá las actuaciones, pudiendo intervenir el consumidor o usuario en todos los trámites posteriores a dicha admisión.

Seguidamente el presidente de la Junta Arbitral de Consumo procederá a la designación del órgano arbitral. Este órgano arbitral tendrá *vis atractiva* de todas las solicitudes individuales de arbitraje que tengan su causa en los mismos hechos, salvo que se hayan iniciado las actuaciones del órgano arbitral, suspendiendo su tramitación, y trasladándose a la Junta Arbitral competente para conocer el arbitraje colectivo en el plazo de 15 días desde la notificación de la aceptación.

Una vez aceptado el procedimiento colectivo por el reclamado, este puede oponerse a las tramitaciones individuales en cualquier momento del procedimiento, incluida la audiencia.

En estos arbitrajes colectivos se modifica la fecha de iniciación del plazo para dictar laudo, que se retrasa hasta transcurridos dos meses desde la publicación del llamamiento a los afectados en el diario oficial que corresponda al ámbito del conflicto, siendo a partir de dicha fecha en que se iniciará el cómputo del plazo de seis meses para dictar laudo.