



UN CUARTO DE SIGLO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Por Beatriz Rodríguez Cano

24/05/18

El sistema arbitral de consumo como mecanismo de protección de consumidores e instrumento generador de confianza en el mercado se instaura por primera vez por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, en el que se regula el sistema arbitral de consumo. El preámbulo de dicha norma aludía al artículo 51 de la Constitución Española *“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”*.

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

Esta norma, y el actual Real Decreto de Arbitraje de Consumo que la desarrolla son el resultado de una larga evolución iniciada, a partir del mandato constitucional del artículo 51 de la Constitución Española. La derogada Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios en su artículo 31 instaba al Gobierno a que crease un sistema arbitral de consumo, previa audiencia de los sectores interesados, y de las asociaciones de consumidores y usuarios, dando lugar al también derogado Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, que desarrolló un procedimiento arbitral para el ámbito del consumo, sin formalidades especiales, con el fin de atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios.



En los términos del artículo 1.2 del Real Decreto de Arbitraje de Consumo “*El sistema arbitral de consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor*”.

Junto con la normativa estatal, en cumplimiento de la misma, y también considerando la competencia de consumo asumida por las Comunidades Autónomas en virtud de sus respectivos Estatutos o leyes orgánicas de transferencia de competencias de titularidad estatal, se desarrolló la normativa autonómica sobre el Sistema Arbitral de Consumo, así en el caso de la Comunidad Valenciana previsto en los artículos 14.2ºc), 16, 28 d y j, 31, 33.5 y 9 de la Ley 2/1987, de 9 de abril del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.

De tal forma, y en virtud de Acuerdos entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consellería de Sanidad y Consumo de la Generalitat Valenciana para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana, suscrito por la Comunidad Valenciana en virtud de Resolución de 27/12/1993 (D.O.G.V número 2252, de 25 de abril de 1994), fue creada, en el caso de la Comunidad Valenciana, y de misma manera en el resto de Comunidades Autónomas, en el año 1993, la Junta Arbitral de Consumo Autonómica de Valencia. Celebramos pues 25 años de la existencia de las Juntas Arbitrales de Consumo.

Desde la creación de este arbitraje, los consumidores han recurrido a este procedimiento para resolver sus controversias con empresarios o profesionales, habiéndose incrementado a lo largo del tiempo de forma considerable el número de asuntos.

Según los datos estadísticos recogidos en la última memoria publicada por la Consellería de Economía de la Generalitat Valenciana, en el año 2017 se presentaron sólo en Comunidad Valenciana, un total de 2.756 solicitudes, de las cuales 1374 finalizaron con laudo y 466 mediante mediación, habiéndose incrementado año tras año el número de empresas adheridas al sistema arbitral de consumo, contando según los últimos datos publicados con un total de 23.792 empresas adheridas. Ello es sin duda, una muestra de la confianza depositada en este sistema de resolución alternativa de conflictos, nacido hace 25 años, tanto por parte de los consumidores y usuarios como por parte de las empresas y profesionales, viéndose incrementado de forma considerable su apuesta por un sistema que ofrece un procedimiento eficaz en la resolución de conflictos en materia de consumo.



El arbitraje de consumo que, tal y como señalamos con anterioridad, se estableció por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, a día de hoy se rige por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Conforme a su artículo 1.2 el arbitraje de consumo puede definirse como el medio extrajudicial de resolución de conflictos de derecho privado de consumo entre empresarios o profesionales y consumidores, al que los mismos se someten voluntariamente, y en virtud del cual un órgano arbitral designado al efecto por la Junta Arbitral de Consumo competente decide la controversia a través de una resolución firme (denominada laudo), que, es título ejecutivo, y goza de igual fuerza o eficacia de cosa juzgada.

Son características esenciales del Sistema Arbitral de Consumo la gratuidad, la ausencia de formalidades especiales y la rapidez. Características éstas que contribuyen a la eficacia de este medio extrajudicial de resolución de conflictos.

Años más tarde, se implementa el arbitraje de consumo electrónico. Fue en la Comunidad Valenciana donde se instaura el denominado “Proyecto de Arbitraje Virtual de Consumo de la Generalitat Valenciana”. Siendo, por aquel entonces, el único que se desarrolló de manera efectiva, en España, posibilitando el acceso al Sistema Arbitral de Consumo a todos los ciudadanos de la Comunidad que así lo requerían. A su vez, fue un proyecto pionero en Europa, pues ningún mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos en materia de consumo contaba con las herramientas tecnológicas y jurídicas de la que disponía la experiencia valenciana, ni tampoco con las características de gratuidad y universalidad. Este instrumento se puso a disposición de los ciudadanos valencianos, tanto consumidores como empresarios, el día 16 de diciembre de 2003, fecha en la que entró en funcionamiento la primera fase (BOCV 90/VI de fecha 18.02.2005).

El arbitraje de consumo electrónico se trataba de un novedoso sistema de video-conferencia en la Junta Arbitral de Consumo con el fin de facilitar el acceso a este servicio a todos los consumidores y usuarios. Con este sistema se pretendía que la comparecencia a las correspondientes vistas orales o audiencias no supusiera una molestia excesiva en cuanto a los desplazamientos de estos consumidores se refiere. Se trataba, y se trata, que a través de las Nuevas Tecnologías se facilite en lo posible el acceso al Sistema Arbitral de Consumo. Actualmente el arbitraje de consumo electrónico se encuentra previsto en los artículos 51 a 55 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo.



El hecho de constituirse como una alternativa a la vía judicial, unido a la lentitud y coste económico de dicha vía, ha permitido su consolidación como sistema de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, sin duda alguna, una alternativa más accesible y más eficaz a la acción judicial, que permite resolver las reclamaciones de los consumidores a través del arbitraje de consumo.

Ha servido, a su vez, para fortalecer los organismos de consumo (OMIC y asociaciones de consumidores), aproximando al ciudadano al Sistema Arbitral de Consumo, así como para que el sector empresarial tome conciencia de la necesidad de atender las reclamaciones de los consumidores en un ambiente de búsqueda de soluciones y no de confrontación judicial.

En definitiva, debe valorarse el arbitraje de consumo, tras sus 25 años de andadura, muy positivamente, al ofrecer una posible solución a miles de reclamaciones que muy probablemente de no existir este sistema nunca hubieran llegado a los Tribunales de Justicia y con ello una solución a miles y miles de conflictos en materia de consumo, siendo pues en nuestro país un exitoso mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos entre empresarios y consumidores, además de ser considerado un referente mundial.

Beatriz Rodríguez Cano
Abogada Dep. Jurídico Tyrius
Árbitro JAC C.V.