

CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES: LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO COMO VÍA DE RESOLUCIÓN

CURSO GENERAL DE CONSUMO
MÉRIDA, 23, 24 Y 25 DE FEBRERO DE 2010

JOSÉ M. SASTRE SILOS

SECRETARIO DE LA JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO DE EXTREMADURA

ÍNDICE

- 2.1 Introducción.
- 2.2 Antecedentes y Regulación Normativa.
- 2.3 Definición y características básicas.
- 2.4 Tramitación de las solicitudes de arbitraje.
 - 2.4.1 Examen de la Solicitud.
 - 2.4.2 Inadmisión / Admisión.
 - 2.4.3 Inexistencia de Convenio Arbitral.
 - 2.4.4 Existe Convenio Arbitral.
 - 2.4.5 Designación del Órgano Arbitral.
 - 2.4.6 Trámite de Audiencia.
 - 2.4.7 Conciliación entre las partes.
 - 2.4.8 El Laudo Arbitral.
- 2.5 Actuaciones posteriores al Laudo.
 - 2.5.1 Corrección, aclaración y complemento del Laudo.
 - 2.5.2 Acción de anulación del Laudo.
 - 2.5.3 Revisión de Laudos firmes.
 - 2.5.4 Ejecución del Laudo.
- 2.6 Conclusiones.

2.1- INTRODUCCIÓN.

A lo largo de la presente exposición se realizará una somera exposición del Sistema Arbitral de Consumo como el más destacado de los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo.

Tras un breve repaso de su regulación y características básicas nos centraremos en su tramitación de acuerdo con el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, para terminar con unas reflexiones sobre su uso y utilidad.

En ocasiones a lo largo del texto con el objeto de agilizar la exposición pueden aparecer las siguientes abreviaturas:

CE : Constitución Española.

RD: Real Decreto.

LGDCU: Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

LA: Ley de Arbitraje.

LEC: Ley de Enjuiciamiento Civil.

RDAC: Real Decreto de Arbitraje de Consumo.

INC: Instituto Nacional del Consumo.

SAC: Sistema Arbitral de Consumo.

JAC: Junta Arbitral de Consumo.

OPASAC: Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Con el mismo objetivo a lo largo de todo el apartado 2.4 Tramitación de las solicitudes de arbitraje, cuando se incluye un número de artículo, salvo que se especifique otra cosa, se refiere al Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

2.2- ANTECEDENTES Y REGULACIÓN NORMATIVA.

El Sistema Arbitral de Consumo en España se desarrolla experimentalmente desde 1986, el Instituto Nacional del Consumo mediante acuerdos con diversas Administraciones Públicas creó una serie de Juntas Arbitrales de Consumo para probar la incidencia del Sistema y su aceptación por parte de los consumidores y empresarios.

La experiencia fue muy positiva y con la aprobación del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo se inició la implantación del SAC en todo el territorio nacional.

El SAC tiene varios antecedentes legislativos, empezando por la CE que en su art. 51.1 establece que *“los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos”*.

El siguiente precedente lo estableció la ya derogada Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 19 de julio de 1984 que en cumplimiento del citado mandato constitucional disponía en su art. 31:

“1.- Previa audiencia de los sectores interesados y de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, el Gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el art. 24 de la Constitución.

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

3.- Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones de Consumidores y Usuarios y de las Asociaciones Profesionales dentro del ámbito de sus competencias.”

Este artículo establecía ya algunas de las características más importantes del SAC.

Posteriormente la también derogada Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, a través de su Disposición Adicional segunda renovaba el mandato al Gobierno para la regulación del SAC en los siguientes términos *“El Gobierno establecerá reglamentariamente la denominación, composición, carácter, forma de designación y ámbito territorial de los órganos arbitrales y demás especialidades del procedimiento y del régimen jurídico del sistema arbitral que prevé, en sus características básicas, el artículo 31 de la Ley 26/1984”*

La misma Ley en su Disposición Adicional primera establecía su aplicabilidad, con carácter supletorio, a los arbitrajes a que se refiere la Ley 26/1984, estableciendo además el carácter gratuito de dicho arbitraje y la exención de la necesidad de la protocolización notarial de los laudos resultantes.

Actualmente el régimen legal general del arbitraje de consumo se recoge en los artículos 57 y 58 del 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, que deroga a la anteriormente mencionada 26/1984 LGDCU.

De igual modo la Ley 36/1988, de Arbitraje, fue derogada por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que es la que hoy rige con carácter supletorio para el Arbitraje de Consumo.

Por su parte la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, preveía que, en el plazo de un año desde su entrada en vigor, el Gobierno dictaría una nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo.

Esta nueva regulación se ha materializado en el RD 231/2008, de 15 de febrero que deroga al ya “veterano” RD 633/1993.

El RD 231/2008, en vigor desde el 25-8-08, viene, entre otros aspectos, principalmente a resolver y completar diversas cuestiones no reguladas por el

RD 636/1993, a introducir en el arbitraje de consumo criterios de racionalidad económica que aseguren la pervivencia del sistema y a adecuar para determinadas circunstancias la aplicación supletoria de la Ley 60/2003, de Arbitraje.

2.3- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS BÁSICAS.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, define el Sistema Arbitral de Consumo como *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.*

El Sistema Arbitral de Consumo se desarrolla a través de las Juntas Arbitrales de Consumo, que son los órganos administrativos encargados de la gestión y tramitación de la solicitudes de arbitraje presentadas por los consumidores, y los órganos Arbitrales, que son los encargados de la resolución de cada controversia en concreto, tienen una naturaleza temporal (hasta que se resuelve la controversia) y su composición es determinada, por el Presidente de la JAC que corresponda, de acuerdo con lo previsto en el RD 231/2008.

Las Juntas Arbitrales de Consumo se constituyen a través de convenios del Instituto Nacional del Consumo con las diversas Administraciones territoriales interesadas.

Este Sistema se ha desarrollado específicamente para dar respuesta a la problemática que presentan los litigios en materia de consumo por lo que se le ha dotado de unas características acordes con el problema que pretende resolver:

- ✚ Alternativo a la vía judicial.
- ✚ Voluntario.
- ✚ Trámites sencillos.
- ✚ No existe límite (ni máximo ni mínimo) en razón de la cuantía del bien motivo del litigio, salvo limitación previa de la empresa.
- ✚ No existe plazo para solicitarlo.
- ✚ Gratuito.
- ✚ Unidireccional
- ✚ Rápido.
- ✚ Imparcial.
- ✚ De Equidad (pudiendo las normas jurídicas aplicables servir de apoyo a la decisión) salvo que se pacte el arbitraje de derecho.
- ✚ Eficacia y Ejecutividad: se da solución definitiva a la controversia mediante un Laudo que es de obligado cumplimiento.

2.4- TRAMITACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

La entrada en vigor del RD 231/2008 ha modificado en algunos aspectos el trámite a seguir por una solicitud de arbitraje en relación con el derogado RD 636/1993.

Como novedad resaltar la obligatoriedad de la mediación (art. 38) que suspende por el tiempo máximo de un mes el cómputo del plazo para dictar Laudo.

El RDAC incluye la mediación como una fase dentro del procedimiento arbitral pero no da indicación alguna de cómo realizarla, dejando a criterio de cada Junta Arbitral su desarrollo, manifestando únicamente que debe quedar constancia en cada expediente del inicio y fin de la mediación así como del resultado de la misma.

No se va a entrar en este apartado a desarrollar la diversa casuística de tramitación derivada de si la reclamada está o no adherida en combinación con el hecho de que se acepte o no la mediación, así como en el proceder si después no se cumple lo acordado. La correcta resolución de estas cuestiones marcará la diferencia entre un desarrollo ágil y efectivo del procedimiento arbitral o el retraso excesivo y la complicación innecesaria de trámites.

Dejando a un lado la cuestión de la mediación en el procedimiento arbitral, la tramitación de las solicitudes de arbitraje comienza con su presentación ante la Junta Arbitral de Consumo correspondiente.

La solicitud es una de las dos partes necesarias para formalizar el convenio arbitral, la otra será la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, si coincide su ámbito con la solicitud, o la aceptación para el caso concreto del reclamado, bien a propuesta de la JAC o adoptando la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente de las partes.

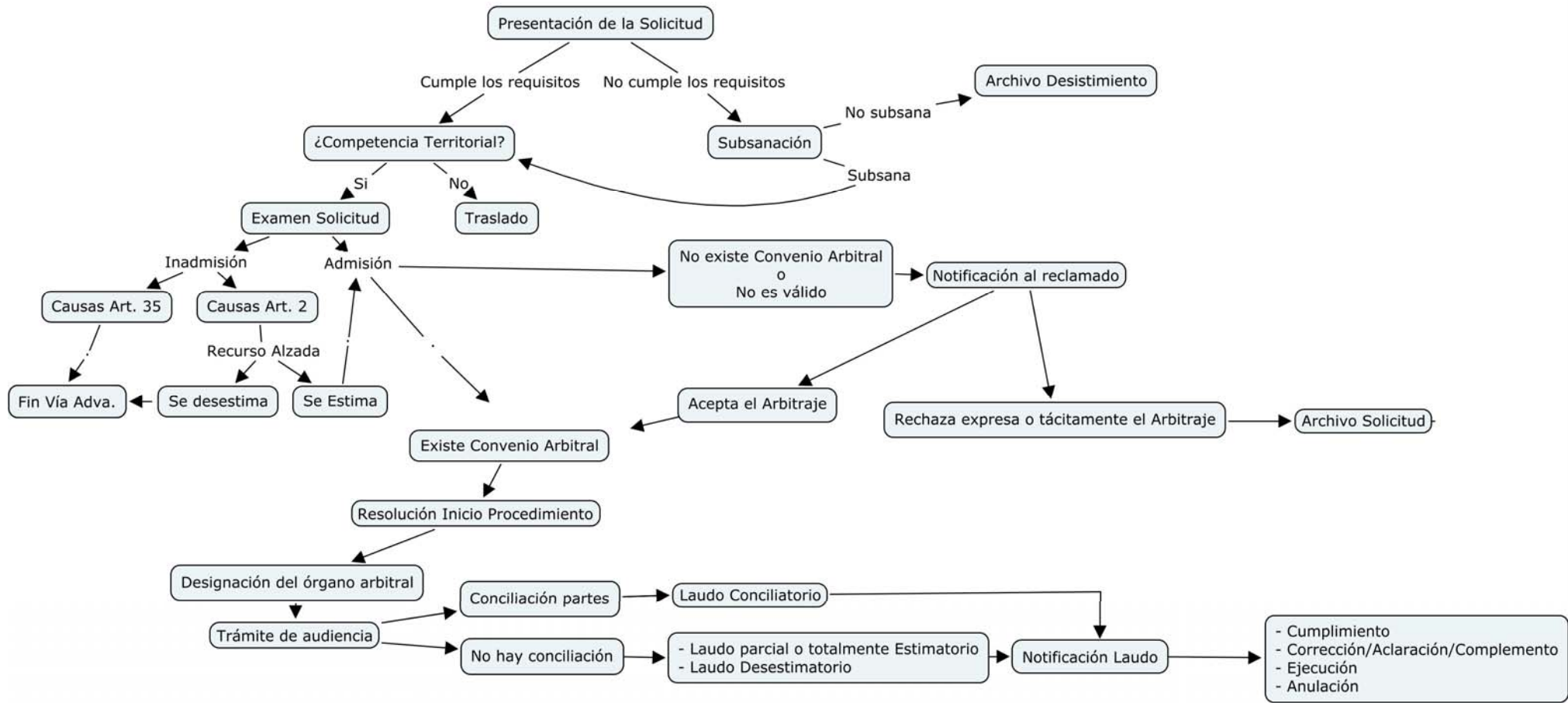
El convenio arbitral siempre deberá constar por escrito expresando la voluntad de las partes de resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo.

Esto es muy importante ya que se está privando a las partes de la tutela judicial efectiva consagrada en el art 24 de la CE y las mismas deben ser plenamente conscientes y responsables de ello.

En líneas muy generales la tramitación seguirá el esquema que se expone a continuación (como ya hemos dicho dejando a un lado la mediación prevista en el art. 38 RD 231/2008)

Esquema Tramitación Solicitudes de Arbitraje (sin incluir proceso de mediación)

José Manuel Sastre Silos
Junta Arbitral de Consumo
de Extremadura



2.4.1- EXAMEN DE LA SOLICITUD

Una vez recibida la solicitud, en primer lugar se verifica que la misma cumple los requisitos formales previstos en el art. 34, si no lo hiciera se concederá al reclamante un plazo no superior a 15 días para que la subsane, si el reclamante no procediera a la subsanación se le tendrá por desistido de la solicitud y se procederá al archivo de la misma.

En el momento que la solicitud cumpla los requisitos mencionados en el párrafo anterior el Presidente de la JAC procederá a conocer sobre la competencia territorial de la Junta trasladándola en otro caso a la Junta Arbitral correspondiente en el plazo máximo de 15 días desde la presentación de la solicitud (art. 37.1)

Determinada la competencia territorial de la Junta Arbitral según el art. 8, el presidente determinará la admisión o inadmisión a trámite de la solicitud.

De acuerdo con la norma, únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 de la misma (*conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor*) que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

Además 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, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

La inadmisión derivada de alguno de los motivos indicados en los párrafos anteriores dará la posibilidad de interponer recurso de alzada ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo (órgano creado por el RD 231/2008), poniendo la resolución de este recurso fin a la vía administrativa.

Añadido a lo anterior, en el art. 35 se dispone que el Presidente de la Junta Arbitral podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas y aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios. En este caso la resolución determinando la inadmisión pone fin a la vía administrativa.

De lo relacionado hasta el momento se infiere que:

- Sólo el consumidor, nunca el empresario, puede iniciar el arbitraje de consumo (en lo que se viene a denominar unidireccionalidad del SAC) por lo que las solicitudes presentadas por estos últimos, en un principio, no deben ser admitidas.

- El Sistema Arbitral de Consumo no está ideado para resolver las controversias que puedan surgir entre dos particulares, pensemos por caso el alquiler de una vivienda efectuado por un particular a otro.

- El Sistema Arbitral de Consumo, como su propio nombre indica, sólo resuelve litigios que se deriven de relaciones de consumo.

La interpretación de todas las cuestiones indicadas para la admisión o no de una solicitud aconseja que bien el Presidente o bien el Secretario de la Junta Arbitral sea licenciado en Derecho, extremo este no previsto en el RDAC.

2.4.2- INADMISIÓN / ADMISIÓN.

Si el Presidente de la Junta Arbitral declara la inadmisión de una Solicitud se procederá a su archivo dejando expedita la vía judicial, comunicándose así al interesado.

En el apartado anterior se comentaron las posibilidades de interponer recurso de alzada en función de la causas de inadmisión.

Si por el contrario la solicitud se admite se procederá a comprobar si existe convenio arbitral válido en cualquiera de sus formas (la más común que la reclamada haya realizado OPASAC).

2.4.3- INEXISTENCIA DE CONVENIO ARBITRAL.

Si no existe convenio arbitral válido hay que invitar al reclamado a que acepte el arbitraje solicitado por el consumidor, para ello se le remite un modelo normalizado donde se le informa de todos los extremos pertinentes adjuntando una copia de la solicitud de arbitraje e incluyendo toda la documentación que ésta acompañaba, así como por último modelo normalizado de contestación.

Para esta y otras notificaciones habrá que tener en cuenta que el nuevo RDAC establece que la actividad de las Juntas Arbitrales es de carácter administrativo por lo que será de aplicación supletoria la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Una vez recibida la notificación de la solicitud de arbitraje el reclamado tendrá un plazo de quince días hábiles, a contar desde la recepción de la notificación para aceptar o rechazar la mencionada solicitud (art. 37.3 b).

Si el reclamado rechaza expresamente el arbitraje o bien transcurre el plazo previsto en el RDAC sin que conste la aceptación del arbitraje, el Presidente ordenará el archivo de la solicitud notificándose así a las partes.

2.4.4- EXISTE CONVENIO ARBITRAL.

Si existiera convenio arbitral válido en cualquiera de sus formas (art. 24):

- Cláusula de arbitraje de consumo incorporada a un contrato.
- Acuerdo independiente de las partes.
- Oferta Pública de adhesión al SAC que coincide con el objeto de la reclamación.
- Aceptación expresa para el caso concreto del reclamado.

El Presidente de la JAC dictará resolución acordando el inicio del procedimiento arbitral en el plazo y condiciones previstas en el art. 37.

De igual modo procederá a designar el árbitro o árbitros que conocerán del conflicto.

2.4.5- DESIGNACIÓN DEL ÓRGANO ARBITRAL.

Los órganos arbitrales son los competentes para la solución de los conflictos.

Una de las novedades del RDAC estriba en la posibilidad de que la controversia sea resuelta por un solo árbitro cuando:

- Las partes así lo acuerden.
- Lo acuerde el Presidente de la JAC, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

En cualquier caso las partes podrán oponerse a la designación de un árbitro único, en cuyo caso se procederá a designar un Colegio Arbitral.

En los casos en que haya que designar un Colegio Arbitral éste estará integrado por los siguientes miembros acreditados:

- Un Presidente, que será uno de los árbitros propuestos al efecto por la Administración de entre el personal a su servicio con la condición de que sean Licenciados en Derecho.

- Un representante de las asociaciones de consumidores.

- Un representante de las asociaciones empresariales o profesionales.

La designación de árbitros se hará por turno. En los arbitrajes que deban decidirse en derecho los tres árbitros deberán ser Licenciados en Derecho (se rebaja la exigencia del RD 636/1993 que para esos casos establecía que los árbitros representantes de las Asociaciones de Consumidores y de las Empresariales debían ser abogados en ejercicio).

La designación deberá recaer en árbitros especializados cuando, conforme a los criterios establecidos por el Consejo General del SAC, el conflicto deba ser conocido por un órgano arbitral especializado.

Para cada miembro del Colegio se designará, igualmente por turno, un suplente que le sustituirá en caso necesario, sin que tal nombramiento implique que corra su turno para ulteriores designaciones como árbitros titulares.

Los acuerdos o resoluciones, incluido el Laudo, del Colegio Arbitral, diferentes de la mera ordenación e impulso de las actuaciones arbitrales, se adoptarán por mayoría. Si no existiera acuerdo de la mayoría decidirá el Presidente.

Tanto los órganos unipersonales, como colegiados, actuarán asistidos por el secretario arbitral (art. 18) que será el Secretario de la Junta Arbitral de Consumo o el designado por el Presidente de la JAC, entre el personal que preste servicios en ellas, con carácter permanente o para un procedimiento o procedimientos concretos.

2.4.6- TRÁMITE DE AUDIENCIA.

El trámite de audiencia es imprescindible, ya que el procedimiento arbitral de consumo está sujeto, entre otros, al principio de audiencia¹.

Este principio implica que ambas partes tienen derecho a ser oídas y aunque no es necesario que la audiencia sea presencial el hecho de prescindir de la misma privaría al SAC de la cercanía con el consumidor que valora muy positivamente la circunstancia de sentirse escuchado. Al mismo tiempo la presencia simultánea de las partes hace, por un lado, que se aclaren puntos oscuros de la controversia que no habían sido debidamente delimitados en los documentos presentados, contribuyendo por tanto a una mejor resolución del asunto; y por otro lado posibilita al órgano Arbitral conciliar a las partes.

El trámite de audiencia se encuentra regulado en el art. 44 que establece lo siguiente:

“1. 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.

2. De la audiencia se levantará acta que será firmada por el secretario del órgano arbitral.”

Si debidamente citadas las partes, alguna o ambas no comparecen esto no impedirá que la audiencia se celebre y que los árbitros resuelvan la controversia, al respecto el art. 46 establece *“Con carácter general, la no 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*

¹ Art. 41 RDAC “El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad”.

arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación, si ésta se ha producido”.

En el trámite de audiencia se escuchará a las partes, tal como exigen los principios de igualdad² y contradicción³, primeramente se concederá la palabra al reclamante y posteriormente al reclamado permitiéndose a ambas partes todas las réplicas que sean procedentes.

La sesión será conducida por el Presidente del Colegio el cual será el encargado de llevarla por los cauces más normales posibles.

Al objeto de poder resolver la controversia los miembros del Colegio podrán realizar cuantas cuestiones e indagaciones acerca del litigio consideren necesarias.

En este punto merece una atención muy especial la regulación sobre la reconvencción⁴ incluida en el art. 43 que al respecto dispone: *“En cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante. La ampliación de la solicitud o la reconvencción no modifican la competencia del órgano arbitral designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en los artículos 19 y 20”.*

Esto supone que desde el momento en que se formaliza el convenio arbitral el empresario puede, sobre cuestiones conexas con la pretensión inicial, “reclamar” a su vez al consumidor con las consecuencias que de esto pueden derivarse. Por ello es sumamente importante advertir al reclamante de esta circunstancia antes de la presentación de la solicitud de arbitraje.

² El principio de igualdad implica que ambas partes tengan las mismas probabilidades de alegar y de presentar y proponer pruebas.

³ El principio de contradicción supone garantizar a las partes la posibilidad de exponer su posición así como de replicar a las alegaciones del contrario.

⁴ La reconvencción puede definirse como la pretensión formulada por el reclamado contra el reclamante con el objeto de que se acumule a la demanda inicialmente planteada para discutirse conjuntamente y resolverse en la misma sentencia.

2.4.7- CONCILIACIÓN ENTRE LAS PARTES.

El órgano arbitral en cualquier momento del procedimiento podrá instar a las partes a la conciliación (art. 42), pero especialmente por ser la circunstancia más propicia, debe intentarse en el trámite de audiencia, sobre todo si ésta es presencial.

La conciliación es muy deseable puesto que se ahorra tiempo y trámites (pruebas periciales, segundas audiencias...). Además no es necesario que los árbitros se pronuncien sobre el litigio, son las partes las que llegan a un entendimiento y deciden por sí mismas la solución de la controversia.

Al respecto del logro de la conciliación el RDAC dispone en su art. 48.2 *“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”*.

El plazo para dictar este laudo será de 15 días desde la adopción del acuerdo (art.49.2).

2.4.8- EL LAUDO ARBITRAL.

Si las partes no llegan a un acuerdo el Colegio Arbitral se verá obligado a dictar un laudo.

El laudo es la resolución que pone fin a la controversia, tiene carácter vinculante y ejecutivo y va a producir efectos idénticos a la cosa juzgada. La forma y contenido del Laudo que, en todo caso, será motivado, se regirá por lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

El laudo podrá ser conciliatorio, si las partes llegan a un acuerdo como hemos visto en el punto anterior, parcial o totalmente estimatorio según el grado en que se atiendan las pretensiones del reclamante o desestimatorio cuando no se atiende la reclamación interpuesta.

En el laudo el órgano arbitral se pronunciara sobre las reconvencciones planteadas.

El plazo para dictar el laudo, que se alarga sustanciosamente con respecto al previsto en el RD 636/1993, está regulado en el art. 49

“1. 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.

El plazo para dictar laudo se suspenderá, además de por las causas y en los plazos previstos en el artículo 22 (abstención y recusación de los árbitros), para el intento de mediación previa prevista en el artículo 38, por un periodo no superior a un mes desde el acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral.

2. 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”.

En cuanto a la notificación del Laudo habrá que estar a lo prevenido en el art. 50.: *“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”.*

Una vez dictado el Laudo y notificado el mismo a las partes termina, en principio, la actuación del órgano arbitral y de la JAC dándose por finalizado el expediente.

2.5- ACTUACIONES POSTERIORES AL LAUDO.

Como ya se ha mencionado, una vez dictado y notificado el laudo acaba el procedimiento arbitral, no obstante existen una serie de actuaciones que se pueden emprender en relación a un laudo ya dictado.

Para el desarrollo de estas actuaciones habrá que estar a lo dispuesto al respecto en la Ley de Arbitraje (aplicación supletoria), art 39 para la corrección, aclaración y complemento del Laudo, del 40 al 42 para la acción de anulación, el 43 en relación con la revisión de laudos firmes y los arts. 44 y 45 para la ejecución del Laudo.

En función de la acción que pretendamos plantear habrá que consultar a su vez los artículos correspondientes de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

2.5.1- CORRECCIÓN, ACLARACIÓN Y COMPLEMENTO DEL LAUDO.

La ley 60/2003 de arbitraje establece en su art. 39 la posibilidad de las siguientes acciones con respecto al laudo:

“1. Dentro de los 10 días siguientes a la notificación del laudo, salvo que las partes hayan acordado otro plazo, cualquiera de ellas podrá, con notificación a la otra, solicitar a los árbitros:

a) La corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar.

b) La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.

c) El complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él.

2. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de 10 días, y sobre la solicitud de complemento en el plazo de 20 días.

3. Dentro de los 10 días siguientes a la fecha del laudo, los árbitros podrán proceder de oficio a la corrección de errores a que se refiere el párrafo a) del apartado 1”.

Ninguna de estas acciones está pensada para recurrir contra la decisión adoptada por el órgano arbitral.

2.5.2- ACCIÓN DE ANULACIÓN DEL LAUDO.

Se encuentra regulada en el Título VII de Ley 60/2003 (arts. 40 a 42).

La anulación del laudo implica que éste es como si no se hubiera dictado, como si no hubiera existido, quedando sin efecto y dejando expedita la vía judicial o nuevamente la arbitral⁵ para la resolución de la controversia, sin perjuicio de las responsabilidades en que hubieran incurrido los árbitros.

La sentencia que, si es el caso, anule el laudo no entrará a pronunciarse sobre el fondo del asunto arbitrado.

El laudo sólo podrá anularse en los casos establecidos en el art. 41 LA:

“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.

⁵ Si la naturaleza del asunto lo permite.

e) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

f) Que el laudo es contrario al orden público.

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.”

Observando los motivos anteriores se constata que no cabe solicitar la anulación para recurrir un desacuerdo con el pronunciamiento del órgano arbitral sobre el fondo del asunto.

La acción de anulación se sustanciará por los cauces del juicio verbal, presentándose la demanda conforme a lo establecido en la LEC acompañada de los documentos pertinentes y frente a la sentencia que se dicte no cabrá recurso alguno.

Así pues la actuación en este caso de la JAC o en su defecto del órgano arbitral correspondiente se limita a facilitar la documentación requerida por las partes o por la Audiencia Provincial.

2.5.3- REVISIÓN DE LAUDOS FIRMES.

De acuerdo con el art. 43 LA el laudo firme produce efectos de cosa juzgada y frente a él sólo cabrá solicitar la revisión conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.

2.5.4- EJECUCIÓN DEL LAUDO.

Regulada en el Título VII LA (arts. 44 y 45).

Si una de las partes no cumple voluntariamente lo acordado en el laudo, la otra podrá, una vez transcurrido el plazo previsto para su cumplimiento, solicitar la ejecución forzosa, ante el Juez de Primera Instancia del lugar en donde aquel se haya dictado.

De acuerdo con la LEC para solicitar la ejecución no es necesaria la intervención de abogado ni procurador y el plazo es de 5 años a partir de la fecha en que el laudo adquiera firmeza.

La misma norma regula los documentos a presentar que deberán ser facilitados al interesado por la JAC correspondiente.

2.6- CONCLUSIONES.

Sobre el papel el SAC es un buen sistema para la resolución de los litigios en materia de consumo pero su desarrollo a lo largo de los años ha venido a poner de manifiesto numerosos inconvenientes prácticos en su aplicación.

A mi modo de ver los principales problemas a los que se enfrenta el Arbitraje de Consumo son por un lado la **voluntariedad del Sistema** y por otro la **saturación de solicitudes que produce retrasos excesivos y tremendos costes** a la administración. El tema del coste es una gran preocupación actualmente en el ámbito del arbitraje de consumo, no olvidemos que el arbitraje es una competencia estatal pero está siendo soportado por las diferentes administraciones territoriales responsables de las diversas JAC; de hecho el nuevo RD 231/2008 incluye numerosas medidas para implantar en el Arbitraje de Consumo criterios de racionalidad económica.

- La Voluntariedad:

El SAC es voluntario para ambas partes (nadie puede ser privado de la tutela judicial efectiva, art. 24 CE), los consumidores la mayoría de las veces no tienen muchas más opciones que acudir a él, pero las empresas se muestran reacias a confiar en un Sistema cuyo funcionamiento desconocen y que, a pesar de que es **imparcial**, está tutelado por organismos que en principio tienen como misión velar por los intereses de los consumidores.

Por lo tanto parece claro que el futuro del SAC pasa por incentivar a las empresas para que se acojan al mismo, para esto será necesario:

- Que el Sistema sea realmente conocido y valorado por los consumidores de manera que sea una razón de peso para elegir una empresa frente a otra.

- Hacer ver a las empresas que el SAC puede ahorrarles tiempo y dinero en comparación con la vía judicial y que la resolución de problemas por esta vía puede ayudar a conservar clientela.

- Actualmente se ofertan "contraprestaciones" a las empresas adheridas al SAC,

- La adhesión al SAC implica un servicio adicional al cliente para la resolución de conflictos.
- Supone una etiqueta de calidad, da una imagen de credibilidad y confianza en la propia empresa.
- Publicidad.

Pero hay que ofrecer algo más, como podría ser que el hecho de estar adherida al SAC sea requisito o al menos puntúe cuando se opta a contratos y/o subvenciones de la administración. Una intención en este sentido aparece en el art. 32 del nuevo RDAC.

“1.- Las Administraciones Públicas, instarán a las empresas o entidades pertenecientes al sector público o a las concesionarias que comercialicen bienes o servicios destinados a consumidores o usuarios en régimen de derecho privado, a presentar oferta pública de adhesión al SAC.

2.- Las Administraciones Públicas podrán establecer incentivos en el ámbito de sus competencias para las empresas o profesionales, que faciliten el acceso a la justicia de consumidores y usuarios, mediante la oferta pública de adhesión al SAC.”

Todas las hipotéticas acciones anteriormente mencionadas deben completarse inexcusablemente con una adecuada dotación de medios a las JAC para responder a lo ofertado y a las expectativas generadas, si el sistema no funciona ágilmente implicaría su total descrédito.

Por otro lado y como ya se ha dicho hay que vencer la desconfianza de las empresas ante un Sistema tutelado por organismos que deben velar por los intereses de los consumidores, para esto hay que ser rigurosos en la tramitación e imparciales en el trato y resolución de los asuntos.

Destacar por último en relación con la voluntariedad, la problemática que se genera al resolver asuntos de relativa importancia a través del SAC ya que la triste realidad indica que este tipo de pronunciamientos contra un reclamado (independientemente de la justicia de la decisión) desembocan en una denuncia de su OPASAC por parte del mismo no volviendo a aceptar un arbitraje de consumo.

- La saturación:

El número de solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores no deja de crecer año tras año, pero lejos de considerar esto como un éxito del SAC se deben abordar políticas globales de consumo que disminuyan la proliferación de los conflictos en este ámbito.

A nivel del propio SAC se hace necesario tomar medidas que permitan la pervivencia del Sistema que actualmente soporta grandes retrasos y costes.

En el origen no se debe utilizar el SAC como destino final de casi cualquier reclamación sin recurrir a otros cauces previos o específicos y sin pararse a pensar si es la solución indicada para el caso concreto.

Ya se ha mencionado anteriormente que el RDAC ha adoptado medidas para implantar criterios de racionalidad económica, como la posibilidad de resolver las controversias mediante árbitro único, la práctica de oficio únicamente de aquellas pruebas que sean imprescindibles, la mediación previa y la posibilidad de inadmisión de aquellas solicitudes que resulten infundadas o en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

Estas medidas podrían complementarse con otras como:

- Regular la inadmisión de aquellos asuntos que tengan establecido por norma su propio sistema de resolución de conflictos.

- Correcta aplicación de la reconvenición para frenar pretensiones absurdas, de mala fe o temerarias. (en estos casos algunos autores han llegado a plantear la posibilidad de condenar en costas).

- También se ha sugerido la posibilidad de distinguir entre la gratuidad total y la básica considerando la previsión de una pequeña tasa para evitar la proliferación de peticiones poco razonables o infundadas.

- Parece poco razonable que no exista ni límite temporal para la presentación de asuntos (esto da lugar a situaciones absurdas e insolubles) ni límite en cuanto a la cuantía máxima ni mínima a reclamar produciéndose muchas veces una desproporción enorme entre lo reclamado y el coste de su resolución.

De todo esto se infiere que para descargar el sistema y para la mejor solución de determinados asuntos deben potenciarse otros sistemas extrajudiciales más rápidos, adaptados a cada caso y flexibles, que sin dejar de ser gratuitos para las partes sean menos onerosos para la Administración.