

A VUELTAS CON EL ÁMBITO Y LÍMITES DEL ARBITRAJE DE CONSUMO: REFLEXIONES A LA LUZ DEL REAL DECRETO 231/2008, DE 15 DE FEBRERO

ALBERTO JOSÉ LAFUENTE TORRALBA
Profesor Ayudante de Derecho Procesal
Universidad de Zaragoza

1. Introducción

Acaso puede producir cierta extrañeza la elección de este tema –el arbitraje de consumo– para ser expuesto en un congreso internacional como el que nos ha reunido. A primera vista, puede parecer que cualquier análisis que se haga sobre nuestro Sistema Arbitral de Consumo tiene una proyección puramente interna o doméstica y, por tanto, sólo puede interesar a la comunidad jurídica española. Se dirá que este tema “se queda corto”, que carece de trascendencia más allá de nuestras fronteras; en suma, que no ofrece ningún atractivo ni utilidad para los juristas de otras latitudes, más allá de la mera curiosidad intelectual o esa suerte de “gusto por lo exótico” que algunos experimentan al sumergirse en ordenamientos distintos del propio.

Semejante punto de vista, aun siendo respetable, se encuentra alejado de la realidad. Honestamente considero que nuestro Sistema Arbitral de Consumo se ha ganado un hueco en los foros internacionales: los 25 años de funcionamiento de esta modalidad arbitral¹ han demostrado su eficacia en la tutela de los consumidores, han logrado reducir los obstáculos que dificultan el acceso de éstos a la justicia y, en definitiva, han reforzado un aspecto clave para la buena marcha de la actividad económica, como es la *confianza* de los consumidores en el mercado. Aunque, lógicamente, el sistema dista de ser perfecto, la experiencia acumulada con su puesta en práctica debe ser compartida: sin duda puede resultar provechosa para otros países de nuestro entorno, preocupados también por garantizar eficazmente los derechos de los consumidores, que es tanto como garantizar la buena salud de nuestro sistema económico.

Sucede, además, que el arbitraje de consumo ha adquirido un carácter representativo, casi podría decirse que emblemático, de la institución del arbitraje

¹ Téngase en cuenta, a este respecto, que las primeras Juntas Arbitrales de Consumo se crearon y empezaron a funcionar en 1986, como “experiencias piloto” puestas en marcha por el Instituto Nacional del Consumo. Puede decirse, por tanto, que el arbitraje de consumo fue realidad mucho antes de que se aprobara su primera regulación positiva, constituida por el ya derogado Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo. Sobre los orígenes del Sistema Arbitral de Consumo, vid. MARCOS FRANCISCO, *El arbitraje de consumo y sus nuevos retos*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2010, págs. 26 a 28.

en nuestro país: sin menospreciar el quehacer ni la competencia profesional de otras entidades arbitrales, lo cierto es que, hoy por hoy, no puede hablarse del arbitraje en España sin hacer referencia al Sistema Arbitral de Consumo. No es una opinión subjetiva. Las siguientes cifras servirán para ilustrar estas aseveraciones, evidenciando hasta qué punto el arbitraje de consumo se halla presente en nuestra sociedad: actualmente, este arbitraje se administra por 73 Juntas Arbitrales repartidas por todo el territorio nacional²; entre los años 2003 y 2007, se han resuelto un total de 231.431 solicitudes de arbitraje³; y, al final de 2007, las empresas adheridas al sistema arbitral alcanzaron la cifra de 141.410⁴. Puede afirmarse, pues, que este medio de resolución de conflictos, por las características que le son inherentes –gratuidad, antiformalismo, celeridad–, ha conseguido nada menos que universalizar el instituto del arbitraje: éste ha dejado de ser el medio por el que unos pocos resolvían privadamente sus diferencias y ha pasado a convertirse en una herramienta habitual, casi cotidiana, al servicio de los justiciables. El Sistema Arbitral de Consumo ha contribuido, en suma, a asentar y fomentar la tan deseada “cultura del arbitraje”, que tantos escollos ha encontrado tradicionalmente en nuestro país.

No es mi propósito hacer una exposición general de las características, organización y funcionamiento del arbitraje de consumo, debido a las elementales limitaciones que impone una publicación de esta naturaleza. Otros estudiosos han desarrollado con solvencia esta labor⁵, que sólo podría acometerse aquí a costa de síntesis excesivas y radicales simplificaciones. Por ello, me centraré únicamente en un aspecto que, todavía hoy, sigue siendo controvertido en la doctrina y la jurisprudencia: se trata de la determinación del ámbito sobre el que puede operar válidamente el Sistema Arbitral de Consumo. Su delimitación concreta sigue siendo, como digo, una cuestión problemática que, en el fondo, revela la tensión entre dos polos opuestos: el de una apertura excesiva, que

² Atendiendo a su ámbito territorial, contamos con una Junta Arbitral Nacional, 19 autonómicas, 3 de mancomunidad de municipios, 10 provinciales y 40 municipales (información extraída de la página web del Instituto Nacional del Consumo, vid. www.consumo-inc.es/Arbitraje/juntas.htm#01).

³ Así consta en las estadísticas publicadas en la última Memoria del Sistema Arbitral de Consumo, correspondiente al año 2007 (pág. 10). Dicho documento puede ser consultado en www.consumo-inc.es/Arbitraje/docs/memarb072.pdf.

⁴ Vid. *Memoria del Sistema Arbitral de Consumo. Año 2007*, pág. 23.

⁵ Deben destacarse, entre otros, los trabajos de MARÍN LÓPEZ, “Análisis del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo”, *Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha*, mayo de 2008 (disponible en www.uclm.es/centro/cesco/pdf/investigacion/2008/pdf/3.pdf); MARCOS FRANCISCO, “Nueva perspectiva del arbitraje de consumo a la luz del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo”, en *Revista General de Derecho Procesal*, núm. 16, 2008; BONACHERA VILLEGAS, “El Real Decreto 231/2008, la anhelada modificación del sistema arbitral de consumo”, en *Diario La Ley*, núm. 7045, 30 octubre 2008 (disponible en diariolaley.laley.es); FIDALGO LÓPEZ, “El arbitraje de consumo. Análisis del Real Decreto 231/2008”, en *Actualidad Civil*, núm. 13, 2009, págs. 1496 a 1516; AA.VV, *Resolución de conflictos en materia de consumo: proceso y arbitraje* (coord.: GONZÁLEZ PILLADO), Tecnos, Madrid, 2010; AA.VV, *Comentarios a las normas de protección de los consumidores* (dir. CÁMARA LAPUENTE), Colex, Madrid, 2011 (vid. especialmente págs. 2003 a 2254).

podría llegar a desnaturalizar este sistema arbitral al extender su protección a sujetos que originariamente no estaban amparados por él, o incluso abocar a una situación de sobrecarga que afectara a su adecuado funcionamiento; y el de una restricción desmedida, que comprometería el fin último del arbitraje de consumo al impedir una defensa eficaz de los derechos de los consumidores. Como vamos a ver, la regulación actual⁶ sólo ayuda en escasa medida a la identificación del “término medio” entre ambos extremos: la labor del intérprete resulta, por tanto, esencial a la hora de delimitar el ámbito de actuación del Sistema Arbitral de Consumo.

En esa labor delimitadora debe atenderse fundamentalmente a dos criterios, que serán desmenuzados en las páginas siguientes: un *criterio subjetivo*, en virtud del cual debe precisarse quiénes son las partes legitimadas para promover o padecer, respectivamente, la tutela arbitral; y un *criterio objetivo*, que exige identificar el conjunto de materias sobre las que puede proyectarse el arbitraje de consumo. Por último, y una vez delineado el ámbito del sistema arbitral, nos ocuparemos de los mecanismos de control de aquellos arbitrajes que se extralimiten o excedan de dicho ámbito.

2. Ámbito subjetivo del arbitraje de consumo

Para que el procedimiento arbitral de consumo pueda entablarse válidamente, es preciso que en las partes concurren respectivamente las condiciones de consumidor y empresario (1.2 RDSAC). Éste es, además, el recorrido que debe seguir la reclamación: del consumidor al empresario, nunca a la inversa. El arbitraje de consumo está concebido como un sistema “unidireccional”: dicha característica se desprende del tenor del art. 57.1 TR-LGDCU, según el cual este mecanismo sirve para resolver “las reclamaciones de los consumidores y usuarios”, así como de la concreta regulación contenida en el RDSAC, de la que se colige que es siempre la solicitud del consumidor la que pone en marcha el sistema arbitral (vid., en especial, el art. 34.1 de dicha norma). Esa unidireccionalidad, sin embargo, es sólo relativa, pues el art. 43 RDSAC permite al empresario introducir sus pretensiones en el procedimiento arbitral a través del instituto de la reconvencción.

Identificados de esta forma los elementos subjetivos que intervienen en el arbitraje de consumo, la siguiente tarea consiste en esclarecer dos conceptos –los de consumidor y empresario– de contornos un tanto difusos, lo que da lugar a problemas hermenéuticos de nada fácil solución.

⁶ Dicha regulación se contiene, principalmente, en los arts. 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 (en adelante, TR-LGDCU) y en su normativa de desarrollo, constituida por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (en adelante, RDSAC).

2.1. Condición de consumidor del reclamante⁷

En términos generales, suele definirse al consumidor como aquel sujeto que adquiere bienes o servicios, no para reintroducirlos en el mercado, sino para la satisfacción de sus necesidades domésticas, personales o familiares; esto es, el destino de los productos o utilidades contratados no es integrarse en el desarrollo de una actividad empresarial, sino servir al uso privado de quien los adquiere o disfruta. Tal es el sentido del art. 3 TR-LGDCU, que considera consumidores a las “personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”.

Obsérvese que, según la literalidad del precepto citado, la categoría de consumidor no sólo es aplicable a las personas físicas, sino también a las jurídicas, siempre y cuando éstas actúen como destinatarias finales. Así sucederá con entidades desprovistas de ánimo de lucro, tales como fundaciones o asociaciones benéficas o culturales. En este sentido, resulta oportuno citar la SAP Guipúzcoa de 12 de junio de 2000 (AC 2000/1463), que consideró válidamente formulada ante la Junta Arbitral de Consumo una reclamación de Cruz Roja frente a Telefónica. Más dudosa resulta la calificación como consumidoras de las comunidades de propietarios pues, aunque frecuentemente adquieren bienes o servicios para la satisfacción de necesidades comunes (piénsese, por ejemplo, en la contratación de un servicio de reparación y mantenimiento de ascensores), carecen de la personalidad jurídica requerida por el art. 3 TR-LGDCU. Debe señalarse, no obstante, que tanto la doctrina⁸ como la jurisprudencia⁹ se muestran favorables a reputar a las comunidades de vecinos como consumidoras en sus litigios frente a terceros. Asimismo, dichas comunidades encuentran perfecto acomodo en algunas normas autonómicas, que incluyen dentro del concepto de consumidor a las “entidades asociativas sin personalidad jurídica”¹⁰.

Existen supuestos fronterizos como el de los denominados “consumidores mixtos”, que destinan el bien adquirido para fines tanto particulares como empresariales (por ejemplo, el diseñador gráfico que compra un ordenador portátil para usarlo tanto en su negocio como para su disfrute personal). Estos

⁷ Resultaría imposible realizar aquí una exposición detallada del concepto de consumidor, que tanta literatura jurídica y tantos pronunciamientos judiciales –no siempre coincidentes en cuanto al alcance de esta noción– ha venido generando. Por ello, y a fin de ampliar las reflexiones que a continuación se harán, me remito al exhaustivo trabajo de CÁMARA LAPUENTE, “El concepto legal de consumidor en el Derecho Privado Europeo y en el Derecho Español: aspectos controvertidos o no resueltos”, en *Cuadernos de Derecho Transnacional*, marzo de 2011, vol. 3, núm. 1, págs. 84 a 117.

⁸ Vid. GASPAR LERA, “El arbitraje de consumo en los conflictos arrendaticios y de propiedad horizontal”, en *Cuadernos de Consumo núm. 12. XVI Jornadas aragonesas de consumo*, Gobierno de Aragón, 2003, pág. 31.

⁹ Pueden consultarse, entre otras, las SSTS de 29 junio de 1995 (RJ 1995/5270) y 12 de julio de 1996 (RJ 1996/5580).

¹⁰ Así lo hace, por ejemplo, el art. 3 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

sujetos no encajan en la noción técnica de consumidor delineada por el art. 3 TR-LGDCU, puesto que el producto adquirido se encuentra afecto a su actividad empresarial, aunque adicionalmente lo utilicen en su esfera personal o familiar. Atender al uso preponderante del bien para reconocer o excluir la condición de consumidor supone forzar en exceso el tenor de la ley, por no mencionar las dificultades probatorias y la inseguridad jurídica que dicho criterio comporta¹¹. Tampoco cabe ampliar el concepto de consumidor a aquellos comerciantes que contratan bienes o servicios que sólo indirectamente inciden en su actividad profesional (por ejemplo, el dueño de un bar que adquiere un televisor para su negocio). Otra cosa es que, *de lege ferenda*, resulte aconsejable otorgar a estos sujetos mecanismos tuitivos semejantes a los de los consumidores propiamente dichos, permitiéndoles también a ellos el acceso al sistema arbitral. A este respecto, sería conveniente extender las ventajas del arbitraje de consumo a quienes, aun careciendo del carácter de consumidores, se encuentran, al igual que éstos, en una situación de vulnerabilidad o inferioridad estructural con respecto al empresario que les provee.

Como matización final, debe advertirse que nuestro ordenamiento jurídico no ofrece un concepto unívoco de consumidor. La definición contenida en el art. 3 TR-LGDCU, en torno a la cual han girado las consideraciones anteriores, es la aplicable con carácter general, a no ser que la legislación sectorial que, en su caso, rija la materia litigiosa incorpore un concepto distinto. Cuando así suceda, será este concepto el que determinará la legitimación del reclamante y la procedencia de sustanciar su solicitud por los cauces del arbitraje de consumo. En función del ámbito al que se refiera la reclamación, dicho concepto puede restringir o ampliar el alcance del enunciado en el art. 3 TR-LGDCU: ejemplo de lo primero es el art. 1.2 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, que circunscribe la noción de consumidor a las personas físicas; ejemplo de lo segundo es la disciplina aplicable a la contratación de viajes combinados, que reputa consumidor a cualquier persona en quien concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario (art. 151.1.g TR-LGDCU), sin requerir el carácter de destinatario final (v.gr., pensemos en un viaje de negocios o por motivos de trabajo).

2.2. Condición de empresario del reclamado

Para que exista una válida sumisión al arbitraje de consumo, es imprescindible que en el reclamado concurra el carácter de empresario. Para el

¹¹ Vid., en sentido similar, HERRERO PEREZAGUA, *Jurisdicción y competencia en materia de consumidores*, Aranzadi, Cizur Menor, 2007, pág. 195. Por el contrario, DÍAZ ALABART, “Apuntes sobre el arbitraje de consumo. El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo”, en *Actualidad Civil*, núm. 5, 1996, pág. 116, aboga por dotar al concepto de consumidor de un contenido más flexible, pues otra cosa lleva consigo la desprotección de un tipo de consumidor que, precisamente por carecer de un nivel económico muy elevado, utiliza determinados bienes tanto en su ámbito empresarial como en el particular.

adecuado deslinde de esta figura debe partirse de la definición contenida en el art. 4 TR-LGDCU, que considera empresario a “toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada”. No obstante, el concepto que dicha norma ofrece resulta escasamente clarificador y, por ello, conviene completarla con las definiciones acuñadas por la doctrina mercantilista. Ésta considera empresarios a “todas las personas que disponen de una organización de elementos personales, materiales o inmateriales para producir bienes o servicios para el mercado”¹². Esa persona, como se ha señalado, puede ser tanto privada como pública (entidades públicas empresariales, sociedades mercantiles públicas, etc.), si bien en este último caso concurrirá una especialidad atinente a la composición del colegio arbitral: si la reclamación se dirige frente a una entidad pública vinculada a la misma Administración a que está adscrita la Junta Arbitral de Consumo, las partes podrán solicitar la designación de un presidente distinto del árbitro propuesto por la Administración (art. 20.2 RDSAC).

En cualquier caso, debe puntualizarse que no todo empresario puede someterse válidamente al arbitraje de consumo. Están excluidos de él, concretamente, quienes se encuentren en una situación declarada de concurso, pues la *vis attractiva* del proceso concursal comporta la ineficacia de todo convenio u oferta de adhesión al sistema arbitral que el deudor hubiera formalizado (art. 58.2 TR-LGDCU)¹³. Esta regla planteará, previsiblemente, ciertos problemas interpretativos cuando finalmente se apruebe el Proyecto de Reforma de la Ley de Arbitraje, que en la fecha en que se escriben estas líneas se encuentra en trámite en el Senado. Dicho proyecto incluye una modificación del art. 52.1 de la Ley Concursal, en virtud de la cual cambian radicalmente las relaciones entre convenio arbitral y concurso. Viene a suprimirse el anterior régimen de ineficacia *ope legis* de los pactos arbitrales, derivada de la mera declaración de concurso, y en su lugar se opta por un tendencial respeto a la vigencia de tales pactos: salvo que pudieran suponer un perjuicio para la tramitación del concurso —en cuyo caso el juez está autorizado para suspender sus efectos—, los convenios arbitrales suscritos por el concursado permanecerán incólumes tras la apertura del juicio universal. La duda surge de inmediato: ¿el art. 58.2 TR-LGDCU habrá de entenderse tácitamente derogado, de modo que los convenios u ofertas de adhesión de la empresa concursada conservarán su vigencia durante la sustanciación del concurso? ¿O el art. 58.2 TR-LGDCU habrá de considerarse como una *lex specialis* frente a la Ley Concursal, de modo que la declaración de

¹² BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, *Apuntes de Derecho Mercantil*, 8ª ed., Aranzadi, Cizur Menor, 2007, pág. 125.

¹³ Para la adecuada comprensión de este precepto, se aconseja la lectura de MARÍN LÓPEZ, “Los efectos del concurso del empresario en el sistema arbitral de consumo”, en *Anuario de Derecho Concursal*, núm. 19, 2010, págs. 89 a 114; así como GUTIÉRREZ DE CABIEDES, “Art. 58 TR-LGDCU”, en *Comentarios a las normas de protección de los consumidores* (dir.: CÁMARA LAFUENTE), Colex, Madrid, 2011, págs. 468 a 471.

concurso comportará –seguirá comportando– la exclusión automática del Sistema Arbitral de Consumo? La respuesta no es sencilla, si bien razones de eficacia en la tutela del consumidor abonarían la primera opción¹⁴.

Para finalizar, y en otro orden de ideas, la necesidad de que el reclamado tenga la condición de empresario obliga a excluir del arbitraje de consumo las relaciones entre particulares¹⁵, como las que habitualmente tienen lugar en la venta de bienes de segunda mano. Esta conclusión resulta difícilmente discutible dada la redacción los arts. 57.1 TR-LGDCU y 1.2 RDSAC, que literalmente acotan el arbitraje de consumo a los “conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios”. Además, la posibilidad de dirigir la reclamación frente a sujetos carentes de la condición de empresario resultaría incoherente con la composición de los colegios arbitrales, uno de cuyos miembros se designa precisamente entre los propuestos por las organizaciones empresariales (art. 20.1 RDSAC)¹⁶. No obstante, no se nos oculta la conveniencia de una reforma que permitiera someter al Sistema Arbitral de Consumo determinadas contiendas entre particulares, como las producidas en materia de arrendamientos urbanos, sobre todo teniendo en cuenta la preocupante expansión en este ámbito de arbitrajes privados de más que dudosa legalidad¹⁷.

¹⁴ En efecto, al consumidor le resultará más económico y rápido plantear su reclamación a través del arbitraje de consumo, a fin de obtener un laudo que será objeto de reconocimiento necesario en el proceso concursal (art. 86.2 de la Ley Concursal) y cuya efectividad, eso sí, quedará sujeta a las quitas o esperas que se pacten en un eventual convenio o al orden de pagos establecido en sede de liquidación.

Si, por el contrario, privamos de eficacia al convenio o adhesión empresarial en tanto el concurso se sustancia, la posición del consumidor puede quedar seriamente debilitada. Tal vez podría pensarse que el “cierre” de la vía arbitral no supone un inconveniente excesivo para el consumidor, habida cuenta de que, como acreedor que es del empresario concursado, dispone del trámite de la comunicación de créditos para insertar el suyo en el proceso concursal: adviértase, a este respecto, que para efectuar dicha comunicación no es necesaria representación ni asistencia técnicas (art. 184.3 *in fine* de la LC) y la administración concursal ha de resolver en un plazo no excesivamente dilatado (art. 74 LC). Sucede, sin embargo, que la vía de la comunicación y reconocimiento de créditos puede suponer más problemas que ventajas para el consumidor. No olvidemos que con el escrito de la comunicación deben aportarse, ineludiblemente, los documentos acreditativos del crédito invocado (art. 85.4 LC), exigencia que resultará difícil o imposible de cumplir para muchos consumidores. El reconocimiento inicial de sus créditos por parte de la administración concursal resultará inviable en muchos casos, colocándolos ante la perspectiva –nada halagüeña– de impugnar la lista de acreedores ante el juez del concurso.

¹⁵ CARRASCO PERERA, “Delimitación temporal, objetiva y territorial del arbitraje de consumo”, en *El arbitraje de consumo* (editor: Florensa i Tomàs), Tirant lo Blanch, Valencia, 2004, pág. 96.

¹⁶ En el mismo sentido, vid. HERRERO PEREZAGUA, *Jurisdicción y competencia...*, op. cit., págs. 188 y 189.

¹⁷ Este tema será abordado con mayor profundidad en el apartado 3.2, letra e) del presente trabajo, cuando analicemos la posibilidad y límites del arbitraje de consumo en materia arrendaticia.

3. Ámbito objetivo del arbitraje de consumo

3.1. Conflictos derivados de una relación jurídica de consumo

El binomio consumidor-empresario no es suficiente a los efectos de delimitar el ámbito del arbitraje de consumo. Desde una perspectiva objetiva es preciso, además, que la controversia dimanase de una relación jurídica de consumo, requisito que, aunque no se infiere claramente del precepto comentado, se halla claramente expresado en sede de convenio arbitral (art. 24.1 RDSAC). La relación de consumo constituye un género o categoría abstracta que halla variadas concreciones empíricas en la realidad del mercado. En cualquier caso, interesa destacar que aquélla se configura siempre como una relación contractual, en la que el empresario cede o facilita determinados bienes o servicios al consumidor a cambio de una contraprestación económica. Esto excluye, en principio, las operaciones a título gratuito, si bien son calificables como operaciones de consumo las prestaciones gratuitas realizadas con ocasión de una transacción onerosa, como sucede con las ofertas, promociones o regalos vinculados a la contratación de determinados bienes o servicios.

Asimismo, quedan extramuros del Sistema Arbitral de Consumo las pretensiones fundadas en responsabilidad extracontractual: como con acierto se ha señalado en la doctrina¹⁸, la relación de consumo se define por su origen contractual; nadie es propiamente consumidor frente a los daños extracontractuales, y la protección que depara el ordenamiento en estos casos no deriva de la condición de consumidor. El carácter extracontractual de la controversia ha llevado a algunas Audiencias Provinciales a acordar la anulación del laudo, por entender que esta clase de disputas está excluida del arbitraje de consumo. Así, la SAP Santa Cruz de Tenerife de 26 de junio de 1999 (AC 1999/6952) estimó la impugnación contra el laudo que condenaba a Telefónica a la retirada del cable y la reparación de los daños sufridos en la fachada del inmueble propiedad del reclamante. Según la Audiencia, dicho objeto “excede del ámbito del arbitraje de consumo, por cuanto a dicha parte no puede conceptuársele como consumidor y usuario respecto de lo interesado, ya que no tiene su fundamento en la adquisición, utilización o disfrute como destinatario final del servicio o actividad desplegado por la Compañía Telefónica, sino que su fundamento está en la invasión y daños causados en una propiedad privada (...), por lo que el ejercicio de las correspondientes acciones en defensa de la propiedad debe realizarse en el ámbito de la jurisdicción ordinaria”. En el mismo sentido se pronunció la SAP Almería de 4 de abril de 2006 (JUR 2006/231265), ya que la pretensión indemnizatoria acogida en el laudo no se fundaba en el contrato de suministro existente entre las partes, sino en los daños causados en la vivienda del

¹⁸ CARRASCO PERERA, “Delimitación”, op. cit., pág. 97; MARÍN LÓPEZ, “Objeto y límites del arbitraje de consumo”, *Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha*, junio de 2005, p. 7 (disponible en www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/3/2005/3-2005-1.pdf).

reclamante a consecuencia de una fuga de agua proveniente de la red general de abastecimiento.

3.2. Conflictos sobre materias disponibles

No todas las controversias que surjan de una relación jurídica de consumo pueden someterse al Sistema Arbitral de Consumo: conforme al art. 2.1 RDSAC será preciso, además, que aquéllas versen sobre materias que sean de libre disposición conforme a derecho, lo que no es sino un trasunto de la regla general de arbitrabilidad consagrada en el art. 2 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje¹⁹. En efecto, el arbitraje sólo llega hasta donde alcanza la autonomía de la voluntad: ésta no sólo es el fundamento, sino también el límite del arbitraje, por lo cual quedan fuera de su ámbito aquellas cuestiones sobre las que las partes carezcan de poder de disposición. El problema, cómo no, estriba en precisar una noción tan nebulosa e indeterminada como es la libre disponibilidad de la materia litigiosa.

Ciertamente, aquella indeterminación no es accidental, sino que se ha buscado deliberadamente o, al menos, no se ha querido evitar: en efecto, la previsión de un catálogo cerrado de materias indisponibles, por exhaustivo que fuese, acabaría desbordado por una realidad social, económica y jurídica en constante cambio y resultaría incompatible con la maleabilidad que, para ser útil, requiere la institución arbitral. No obstante, tampoco parece conveniente renunciar a todo intento definitorio o remitirse por entero a la casuística para aclarar los contornos de la libre disponibilidad: por el contrario, debe ofrecerse a los agentes involucrados en el arbitraje unas pautas mínimas que reduzcan la inseguridad jurídica a unos límites asumibles y, de esta forma, eviten el continuo trasiego de impugnaciones fundadas en la indisponibilidad de la materia arbitrada. Téngase en cuenta, en este sentido, que los ciudadanos acuden al arbitraje precisamente para ahorrarse los costes del proceso judicial; y no tienen garantías de evitar este proceso, si no pueden conocer de antemano el carácter disponible o no de la cuestión litigiosa. Tras invertir tiempo y esfuerzo en el procedimiento arbitral pueden verse finalmente abocados a reproducir sus pretensiones ante los tribunales estatales, en radical contradicción con la celeridad y economía de costes que informan el instituto del arbitraje.

Sentada la necesidad de clarificar en qué consiste o qué es lo que abarca la libertad de disposición de las partes, un buen punto de partida sería la indagación de los límites a dicha libertad. A este respecto, y como ya señaló la STS de 21 de marzo de 1985 (RJ 1985/1193), deben evitarse aquellos planteamientos simplistas que confunden las materias indisponibles con las regidas por normas imperativas o de *ius cogens*; en otro caso, la defensa del consumidor por la vía del arbitraje resultaría impensable dada la naturaleza de derecho necesario de la

¹⁹ En adelante, LA.

mayoría de las normas que regulan o dispensan su protección²⁰. Más que en el carácter de las normas aplicables, los límites a la libre disposición deben buscarse en el art. 6.2 del Código Civil. Este precepto nos da una idea cabal sobre dichos límites cuando proscribiera toda renuncia de derechos que contraría el interés o el orden público o perjudique a terceros. Análogamente, el art. 19.1 LEC faculta a los litigantes para disponer del objeto del proceso, excepto cuando la ley lo prohíba o establezca limitaciones por razones de interés general o en beneficio de tercero. De estos preceptos legales puede extraerse ya una primera conclusión: las partes pueden disponer de todo aquello que concierna a su exclusivo interés; aquellas cuestiones que trasciendan la órbita de sus intereses particulares, al afectar al interés público o a terceros ajenos al litigio, resulta indisponible y, por tanto, inarbitrable. La utilidad de esta conclusión es relativa, pues al fin y al cabo trata de explicar un concepto jurídico indeterminado –la “disponibilidad”– introduciendo conceptos tanto o más inaprensibles, como el de “interés u orden público”. No obstante, dicha conclusión tampoco debe subestimarse, pues al menos permite realizar un bosquejo preliminar de las materias sustraídas a la disposición de las partes:

a) Cuestiones previstas en el art. 1814 CC: parece obvio que aquello que se halla excluido de las facultades transaccionales de las partes debe quedar también al margen del arbitraje; y, en consecuencia, de conformidad con aquel precepto, deben reputarse inarbitrables los conflictos relativos al estado civil de las personas, las cuestiones matrimoniales y los alimentos futuros. Abunda en esta idea el art. 751 LEC, que declara indisponible el objeto de los procesos sobre capacidad, filiación, matrimonio y menores. Ciertamente, la indisponibilidad de estas materias no es absoluta y podría discurrirse largamente sobre su verdadero alcance (por ejemplo, en lo que respecta a los aspectos puramente económicos de la relación matrimonial). No obstante, la escasa o nula vinculación de dichas materias con el Derecho del Consumo desaconseja mayores digresiones.

b) Materia penal: asimismo, están rotundamente vedadas al conocimiento de los árbitros las pretensiones de índole penal. El arbitraje no constituye un medio adecuado para la depuración de responsabilidades criminales, que es una labor reservada en exclusiva a los tribunales del orden jurisdiccional penal: pocas dudas pueden suscitarse a este respecto, toda vez que el monopolio estatal del *ius puniendi* lo hace indisponible para los particulares. Se encarga de recordárnoslo el propio art. 2.2 RDSAC, cuando señala que “no obstante lo previsto en el apartado anterior, 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”. Esta exclusión del arbitraje de consumo, que es una

²⁰ DÍEZ GARCÍA, “Admisión e inadmisión a trámite de solicitudes de arbitraje de consumo”, en *Aranzadi Civil*, núm. 2, 2007, pág. 7 (edición electrónica: westlaw.es [BIB 2007, 1356]).

transcripción literal de la contenida en el antiguo art. 2.2.d) RD 636/1993 y el art. 57.1 TR-LGDCU, adolece de algunos defectos formales que la nueva norma no ha sabido corregir: en primer lugar, no se entiende el sentido que tiene aquí el uso de la locución adversativa “no obstante”, cuando la exclusión de la materia penal no se opone, sino que más bien confirma el requisito de la disponibilidad establecido en el apartado anterior. Por otra parte, se observa una cierta impropiedad en el empleo de la terminología jurídico-penal: a este respecto, hay que apuntar que los casos de “intoxicación” no integran ningún tipo delictivo autónomo, sino que quedan embebidos en el concepto de lesiones como todo menoscabo de la integridad corporal o de la salud física o mental (art. 147.1 del Código Penal). Por ello, la enumeración que hace el art. 2.2 RDSAC, al referirse sucesivamente a la intoxicación y la lesiones como materias inarbitrables, resulta redundante y de escaso rigor jurídico.

Siguiendo con el análisis del art. 2.2 RDSAC, debe señalarse que son numerosas las infracciones penales con incidencia directa en el ámbito del consumo: no sólo las que expresamente menciona el art. 2.2 RDSAC, sino también, y sin ánimo exhaustivo, conductas empresariales constitutivas de estafa (arts. 248 a 251 del Código Penal), apropiación indebida (art. 252), ciertos delitos relativos al mercado y los consumidores (arts. 282 y 283) o delitos contra la salud pública (arts. 359 a 378). Cuando el órgano arbitral advierta indicios de tales delitos, no sólo habrá de poner término al arbitraje, sino que deberá dar noticia de tales hechos al Ministerio Fiscal o la autoridad judicial para que se incoen las diligencias oportunas, en cumplimiento del deber de denuncia previsto en el art. 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. La gravedad de los hechos y la intensa afectación de intereses públicos justifican que, en estos casos, las necesidades de la persecución penal prevalezcan sobre el principio de confidencialidad proclamado en los arts. 22.1 y 41.2 RDSAC.

En cualquier caso, y como viene entendiendo la jurisprudencia menor, es preciso que los hechos de apariencia delictiva concurren precisamente en la relación entre reclamante y reclamado, sin que las presuntas infracciones penales cometidas por sujetos extraños a la litis impidan el enjuiciamiento arbitral de la controversia. Cabe referirse aquí al supuesto de las estafas telefónicas realizadas mediante el uso fraudulento de números de tarificación adicional, seguidas de la ulterior reclamación del consumidor frente a la operadora para que anule las facturas giradas. En tales casos nada hay que objetar a la arbitrabilidad de la controversia, ya que el delito no aparece presuntamente cometido ni por la operadora ni por el abonado; esto es, “la prejudicialidad penal y la prohibición de someter la cuestión a arbitraje de consumo afectaría a las personas denunciadas en las diligencias penales, pero no a Telefónica de España, ni a usuarios perjudicados por la tarificación adicional (...) porque lo que se somete a arbitraje es la anulación de cargos impagados a Telefónica de España, SA, por unas llamadas realizadas a un número de teléfono 906, perteneciente a otra empresa

que es la que teóricamente engaña al usuario”²¹. En sentido similar se pronunció la SAP Zaragoza de 11 de octubre de 2006 (AC 2006/1865): en este caso, el colegio arbitral estimó la reclamación presentada por un consumidor frente a su compañía telefónica, dado que durante el período de facturación cuestionado aquél había perdido la cartera en la que llevaba su móvil y el DNI. Formulada acción de anulación con base en la existencia de indicios delictivos, aquélla fue desestimada por la Audiencia Provincial, ya que el presunto ilícito penal no había sido cometido por las partes, sino por la tercera persona que indebidamente usó el móvil extraviado y devengó las cantidades facturadas²².

Por último, debe hacerse referencia a una novedad introducida por el art. 2.2 RDSAC: dicho precepto no sólo prohíbe sustanciar la acción penal a través del arbitraje de consumo, sino que también excluye de este cauce la responsabilidad civil derivada del hecho delictivo, zanjando así la polémica doctrinal surgida bajo la normativa anterior. De esta forma, viene a romperse el paralelismo entre disponibilidad y arbitrabilidad, al extraer del arbitraje de consumo una materia claramente incluida en el poder de disposición de las partes, que puede ser objeto de renuncia (art. 106 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal), transacción (art. 1813 del Código Civil) o incluso sometida a un arbitraje ordinario. Más allá de las críticas que esta previsión puede suscitar, y en contra de lo sostenido por algún autor²³, entiendo que su legalidad no puede ser cuestionada: el art. 2.2 RDSAC no vulnera la disposición jerárquicamente superior constituida por el art. 57.1 TR-LGDCU, sino que se limita a desarrollar y concretar el contenido de este precepto. Ciertamente que el Texto Refundido, al acotar negativamente la materia arbitrable, no alude en absoluto a la acción civil *ex delicto*; sin embargo, de sus términos tampoco cabe deducir una limitación a la estricta y pura acción penal. El art. 57 TR-LGDCU sólo dice que el conflicto no puede versar sobre lesión, intoxicación o muerte, sin entrar en mayores precisiones relativas al carácter penal o civil de la contienda suscitada. Tanto si se trata de apreciar la existencia de una lesión corporal e imponer la pena correspondiente a su autor, como si se trata de cuantificar y resarcir los daños irrogados a la víctima, puede interpretarse

²¹ SSAP Murcia de 15 de enero de 2004 (AC 2004/181), 21 de mayo de 2004 (JUR 2004/180655) y 1 de febrero de 2005 (JUR 2005/270012), entre otras muchas.

²² Recientemente se ha planteado un supuesto análogo a los expuestos en materia de transporte ferroviario: se trata del caso resuelto por la SAP Albacete de 29 de octubre de 2010 (JUR 2011/4887), que confirmó la validez del laudo en cuya virtud se condenaba a RENFE a indemnizar a un pasajero por la sustracción de su equipaje. La sentencia distingue entre la responsabilidad penal del sujeto que comete el acto ilícito, que quedaría en todo caso excluida del arbitraje, y la infracción del deber de custodia que incumbe a la empresa de transporte, que es materia disponible y, por tanto, puede ser sometida al juicio de los árbitros. Un análisis de esta sentencia puede hallarse en GONZÁLEZ CARRASCO, “¿Es válido el laudo arbitral de consumo por el que se condena a RENFE a indemnizar al viajero en caso de “robo” de su maleta?”, *Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha*, noviembre de 2010 (disponible en www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/3/2010/3-2010-4.pdf).

²³ Vid. FIDALGO LÓPEZ, “El arbitraje de consumo”, op. cit., § 3.

que el conflicto *versa* sobre una lesión y, por tanto, rebasa el ámbito del arbitraje de consumo.

No hay, pues, contradicción entre el art. 57.1 TR-LGDCU y el art. 2.2 RDSAC, ni éste se excede al excluir del sistema arbitral las consecuencias civiles del hecho delictivo. Otra cosa es que la solución adoptada por el texto reglamentario resulte acertada. Se ha señalado que la prohibición de someter al arbitraje de consumo la acción civil dimanante del delito viene motivada por el asunto de la colza, a la vista del cual se estimó prudente excluir reclamaciones de esa dimensión de la vía arbitral; se trataría, además, de evitar el planteamiento de cuestiones de alta complejidad técnica y elevados costes económicos, cuya resolución pasaría necesariamente por pruebas periciales que dificultarían y encarecerían el arbitraje²⁴. Estas razones, en verdad, son respetables y legítimas; pero sucede que el art. 2.2 RDSAC, tal y como está redactado, no sólo excluye las pretensiones resarcitorias derivadas de daños masivos, ni sólo las referidas a daños personales. ¿Tiene sentido, por ejemplo, que el consumidor estafado por la empresa con la que contrató no pueda reclamarle a través del arbitraje de consumo la restitución de las cantidades indebidamente percibidas, así como la indemnización del resto de perjuicios patrimoniales causados? ¿Tiene sentido cerrarle a ese consumidor una vía ágil y económica para la obtención de un título ejecutivo frente al empresario o profesional? En conclusión, no parece sensato sustraer al conocimiento de los árbitros *toda* acción civil que traiga causa de un hecho delictivo, sin importar la clase de delito ni la tipología de los daños irrogados.

c) Acciones de cesación en defensa de los intereses supraindividuales de los consumidores: finalmente, por trascender las facultades dispositivas del consumidor individual, deben considerarse excluidas del arbitraje de consumo las denominadas acciones de cesación, mediante las cuales se pretende poner freno a aquellas actuaciones o prácticas empresariales que vulneran la normativa protectora de los consumidores o entrañan un peligro para los intereses de éstos. En principio, la tutela de los derechos de la colectividad está fuera del alcance del consumidor singularmente considerado: en otros términos, no puede ser objeto de disposición individual aquello que afecta a intereses supraindividuales. Especialmente ilustrativa resulta, en este sentido, la SAP Barcelona de 3 de noviembre de 2003 (AC 2003/1763), que se pronunció sobre la nulidad de un laudo arbitral en cuya virtud se condenaba a RENFE a que indicase en la impresión de los billetes de transporte de cercanías que dichos títulos solo sirven para ese tipo de trenes, con exclusión de cualquier otro aunque tuviera parada en la misma población. Como argumenta la citada sentencia, en este supuesto el reclamante no sólo pretendía el resarcimiento del daño que le provocó la falta de claridad de su billete de transporte –ya que hubo de adquirir un nuevo billete por

²⁴ DÍEZ GARCÍA, “Admisión e inadmisión”, op. cit., pág. 20.

haberse subido a un tren de clase distinta (regional) al inicialmente contratado (cercanías)-, sino también que se obligara a la compañía ferroviaria a introducir una información específica en todos los billetes de cercanías que expidiese en lo sucesivo. En definitiva, se pedía un pronunciamiento que iba más allá del interés individual del reclamante, al afectar a las relaciones de la empresa reclamada con otros potenciales usuarios. La Audiencia concluyó que no cabe someter una acción colectiva a la decisión de los árbitros, puesto que ello sólo es posible en materias de libre disposición, y el consumidor no puede disponer de derechos colectivos que pertenecen a un número indeterminado de personas.

d) Conflictos en el ámbito del Derecho Administrativo: en este terreno la institución arbitral tropieza con especiales dificultades, dado el carácter público de las normas que rigen la relación jurídico-administrativa. A este respecto, no puede dejar de advertirse que la Constitución Española, en su art. 106.1, reserva a los tribunales estatales el control de la legalidad de la actuación administrativa, así como su sometimiento a los fines que la justifican. Por otra parte, el art. 31 de Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, prohíbe de forma expresa (salvo cumplimiento de ciertos requisitos especialmente rigurosos) la sumisión a arbitraje de las contiendas que se susciten sobre los bienes y derechos del Patrimonio del Estado, y lo mismo hace la Ley General Presupuestaria respecto de los derechos de la Hacienda Pública estatal (art. 7.3 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre). A la vista de estos preceptos, no puede sino concluirse que el Derecho Administrativo constituye un ámbito muy poco propicio para la aplicación del arbitraje. Muestra de ello es el caso fallado por la SAP Valencia de 18 de abril de 1995 (AC 1995/612), que anuló el laudo arbitral en cuya virtud se condenaba a Correos y Telégrafos a reparar los daños causados en el contenido de un paquete. Según entendió la Audiencia, el litigio versaba sobre la prestación de un servicio público de carácter administrativo, cuyas tarifas se ingresaban en el Tesoro público y pasaban a formar parte de la Hacienda Estatal, por lo cual la condena a pagar a cargo de ésta una determinada cantidad era una cuestión que excedía del poder de los árbitros.

No obstante, pese a que los conflictos con la Administración Pública quedan excluidos con carácter general del ámbito del arbitraje, deben hacerse algunas matizaciones. En primer lugar, los entes administrativos pueden optar perfectamente por la solución arbitral de sus controversias cuando no actúan en el ejercicio de potestades públicas, sino que intervienen en el tráfico mercantil como sujetos de Derecho Privado. Así lo ha reconocido nuestra jurisprudencia²⁵

²⁵ Ilustrativa resulta, en este sentido, la STS de 6 marzo de 1987 (RJ 1987/1419), que declaró la válida sumisión a arbitraje de una sociedad mercantil de carácter estatal.

y así parece entenderlo el propio RDSAC, pues de lo contrario carecerían de sentido previsiones como las contenidas en los arts. 20.2 y 32.1 de dicha norma²⁶.

En segundo lugar, debe señalarse el impacto que la liberalización de determinados sectores económicos, antaño sometidos a monopolio público, ha tenido en el objeto de arbitraje de consumo, al ensanchar el ámbito de la libre disponibilidad. Esto es precisamente lo que ha sucedido en el sector energético, las telecomunicaciones o los servicios postales, cuya normativa reguladora llega a reconocer de forma expresa la posibilidad de someter al Sistema Arbitral de Consumo las controversias que surjan entre los prestadores de servicios y los usuarios de éstos²⁷. La jurisprudencia menor viene a avalar la arbitrabilidad de estas materias, como lo demuestra la SAP Vizcaya de 17 de mayo de 2005 (AC 2005/1350), según la cual podían ser objeto de arbitraje de consumo los derechos de acometida del gas natural cuya devolución acordó el laudo impugnado; o la SAP Burgos de 14 de diciembre de 2005 (JUR 2006/46623), que desestimó la impugnación de un laudo que condenaba a Correos a entregar los envíos postales en el propio domicilio de los reclamantes, y no en la caseta ubicada en la entrada de la urbanización en que aquéllos habitaban.

De todos modos, y dado el interés general que sigue impregnando estas parcelas de nuestro ordenamiento jurídico, en ocasiones resulta complicado discernir los aspectos de la prestación del servicio disponibles para las partes y aquellos otros que, por carecer de tal carácter, constituyen un límite infranqueable para el órgano arbitral. Paradigmática resulta, en este sentido, la polémica jurisprudencial suscitada en torno a la arbitrabilidad del denominado servicio universal de telecomunicaciones, esto es, el mínimo prestacional que debe garantizarse a todos los usuarios, con independencia de su localización geográfica y a un precio asequible, a fin de que la satisfacción de sus necesidades básicas no quede al albur del libre mercado (vid. los arts. 22 a 24 de la Ley General de Telecomunicaciones, desarrollados por los arts. 27 a 34 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril). Habida cuenta de la intensa intervención administrativa existente en este ámbito, dirigida concretar las condiciones de prestación del servicio universal y fiscalizar su efectivo cumplimiento, se han cuestionado numerosas decisiones arbitrales que, supuestamente, interfieren en las competencias de la Administración.

²⁶ El primero de estos preceptos contiene especialidades relativas a la presidencia del colegio arbitral, en el supuesto de que la empresa reclamada sea una entidad pública vinculada a la Administración a que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo. El art. 32.1 RDSAC, por su parte, prevé el deber de las Administraciones Públicas de promover la adhesión al sistema arbitral de las empresas o entidades pertenecientes al sector público o de las concesionarias que comercialicen bienes o servicios destinados a consumidores en régimen de Derecho Privado.

²⁷ Vid. art. 44.5 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico; art. 79.2 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos; art. 38.1 de la Ley 32/2003, de 3 noviembre, General de Telecomunicaciones; y art. 10.3 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal.

El problema se ha planteado, fundamentalmente, en relación con los laudos que condenan a la operadora obligada a prestar el servicio universal (hoy por hoy, Telefónica de España, S.A.) a suministrar el acceso a la red pública de telefonía fija. A favor de la validez de tales laudos se pronuncian las SSAP Navarra de 7 de junio de 2002 (JUR 2002/201431), Málaga de 14 de noviembre de 2002 (JUR 2003/140012) y Almería de 3 de noviembre de 2004 (JUR 2006/39383): según estas sentencias, la citada materia entra dentro del poder de disposición de las partes, conclusión a la que no obsta el hecho de que sea competente el Ministerio de Ciencia y Tecnología en relación con el control y ejercicio, en general, de las facultades de la Administración relativas a las obligaciones del servicio público a que se refiere la Ley General de Telecomunicaciones. Postura contraria es la de la SAP Asturias de 30 de septiembre de 2003 (AC 2003/1620), según la cual no puede ser equiparado un laudo sobre cobros indebidos, facturación, accesorios o domiciliaciones bancarias (materias claramente disponibles y, por ello, susceptibles de arbitraje) a la exigencia de un deber prestacional de carácter universal; por otra parte, la Ley General de Telecomunicaciones sólo remite al arbitraje de consumo las controversias con los “abonados”, condición que aún no posee el usuario potencial que pretende el acceso a la red pública telefónica.

Una variante del anterior problema se refiere a las pretensiones de traslado de línea a una zona donde no existe trazado de Telefónica. La SAP Asturias de 20 de enero de 2004 (AC 2004/69) entiende que esta materia no puede ser enjuiciada por los órganos arbitrales, por cuanto la decisión sobre la instalación de líneas es competencia reservada al Ministerio de Ciencia y Tecnología. En el mismo sentido se pronuncia la SAP Tarragona de 3 de enero de 2005 (AC 2005/408), en virtud de la cual “le corresponde al Ministerio de Ciencia y Tecnología decidir por vía reglamentaria los límites y extensión de la prestación del Servicio Universal, por lo que el Tribunal Arbitral no puede entrar a decidir sobre esta cuestión pues está sometida al Derecho Administrativo y corresponde establecer a la Administración, en ejercicio de su potestad, cuál es el alcance de la prestación del Servicio Universal que deberá prestar el operador encargado del mismo”.

e) ¿Conflictos en materia de arrendamientos urbanos?: desde antiguo ha venido debatiéndose sobre la posibilidad de someter al juicio de árbitros las controversias surgidas en el marco de una relación arrendaticia, en especial cuando aquéllas tienen por objeto la resolución del contrato locativo y el consiguiente lanzamiento del inquilino. En el plano de la oportunidad, la admisión del arbitraje arrendaticio es manifiestamente recomendable, ya que puede contribuir a dinamizar un sector —el mercado del alquiler— especialmente afectado por la lentitud y carestía de la justicia; asimismo, el uso de la fórmula arbitral serviría indirectamente para descongestionar aquélla, al incidir en un foco de litigiosidad que absorbe buena parte de los recursos y energías judiciales. Sin

embargo, en el plano del estricto análisis jurídico la posibilidad y límites del arbitraje arrendaticio constituyen todavía un terreno resbaladizo: pese a que en los últimos años parece haberse flexibilizado la tradicional tesis prohibitiva²⁸, la cuestión dista de ser pacífica, como se desprende de los pronunciamientos contradictorios de nuestras Audiencias Provinciales²⁹.

De todos modos, y sin desconocer el carácter discutible de tan complejo tema, comparto la opinión de quienes consideran susceptibles de arbitraje las disputas derivadas del arrendamiento de inmuebles³⁰. No en vano, la propia Ley de Arrendamientos Urbanos de 1994 se mostró abiertamente partidaria de sustanciar por la vía arbitral los litigios entre propietarios e inquilinos, hasta el punto de reconocer expresamente esta posibilidad en su art. 39.5. Ciertamente que este precepto ha sido eliminado por la disposición derogatoria única 2.6ª LEC, pero ello no debe entenderse como una “vuelta atrás” del legislador: la supresión de aquel precepto obedece al designio codificador de la LEC, que pretendió acabar con la maraña de disposiciones procesales diseminadas en las leyes más diversas, y por tanto no afecta en nada a la posibilidad, inicialmente reconocida, de someter a arbitraje los conflictos arrendaticios.

Tal vez podría objetarse que el arbitraje tiene escasa operatividad en el ámbito de los arrendamientos urbanos, dado el carácter predominantemente imperativo que posee nuestra legislación locaticia y que afecta, sobre todo, a los arrendamientos de vivienda: éstos se rigen en primer lugar por los preceptos de la LAU (art. 4.2) y, además, se proscriben bajo pena de nulidad toda estipulación que modifique en perjuicio del arrendatario lo establecido en dicha norma (art. 6). Al restringirse en tal medida el juego de la autonomía de la voluntad, cabría cuestionar la disponibilidad de la materia arrendaticia y, por tanto, la posibilidad de someterla a la decisión de los árbitros. En realidad, este planteamiento parte de una confusión: como ya se expuso en páginas precedentes, el hecho de que una determinada materia esté regulada por normas imperativas o de derecho necesario no la convierte automáticamente en materia indisponible. La disponibi-

²⁸ Tesis representada, principalmente, por las SSTs de 3 de mayo de 1961 (RJ 1961/1855) y 28 de febrero de 1962 (RJ 1962/1160).

²⁹ Así, en lo que atañe al desahucio arbitral, se pronuncian a favor de su validez la SAP Baleares de 4 de febrero de 1997 (AC 1997/318), SAP Barcelona de 9 de febrero de 2010 (JUR 2010/179589) y numerosas resoluciones de la Audiencia de Madrid entre las que cabe destacar las Sentencias de 16 de junio de 1997 (ROJ: SAP M 1800/1997), 22 de junio de 2009 (JUR 2009/343454) y 19 de febrero de 2010 (JUR 2010/132963), así como los Autos de 16 de octubre de 2007 (JUR 2008/41319) y 18 de mayo de 2010 (ROJ: AAP M 7516/2010). Por el contrario, rechazan esta figura la SAP Valencia de 26 enero de 1998 (AC 1997/3), AAP Lugo de 10 de junio de 2008 (JUR 2008/338575) y AAP Madrid de 1 de octubre de 2009 (JUR 2010/141356).

³⁰ Vid., entre otros, LÓPEZ SIMÓ, “Arbitraje y arrendamientos urbanos: algunas consideraciones en torno al sentido y alcance del artículo 39.5 de la nueva Ley de Arrendamientos Urbanos”, en *Estudios sobre Derecho Procesal* (dirs. Díez-PICAZO JIMÉNEZ y MARTÍNEZ-SIMANCAS y SÁNCHEZ), vol. IV, Sopec Editorial, Madrid, 1995, págs. 4019 y ss.; y GASPAS LERA, *El ámbito de aplicación del arbitraje*, Aranzadi, Pamplona, 1998, págs. 167 y ss.

lidad encuentra su límite en la afectación del interés o el orden público o en el perjuicio a terceros, no en la naturaleza de la normativa aplicable. La mera sumisión a arbitraje de las disputas arrendaticias no modifica en perjuicio del arrendatario la regulación sustantiva contenida en la LAU ni, por tanto, incurre en la sanción de nulidad prevista en su art. 6, siempre y cuando aquella regulación sea respetada y aplicada por el órgano arbitral. Dicho en otros términos, la existencia de una disciplina imperativa no comporta exclusión del arbitraje, sino sujeción de los árbitros a lo establecido en ella: el laudo deberá ajustarse a las normas imperativamente aplicables al fondo del litigio, sin que resulte admisible la decisión en equidad³¹.

Puede concluirse, por tanto, que no hay obstáculo alguno que impida enjuiciar en sede arbitral las pretensiones fundadas en un contrato de alquiler, incluso las consistentes en el desahucio del inquilino, si bien en este caso deben realizarse algunas matizaciones: en primer lugar, los árbitros únicamente son competentes para procurar la tutela declarativa, esto es, para declarar resuelta la relación arrendaticia y condenar al demandado a abandonar la finca; en cambio, los trámites conducentes al efectivo desalojo son competencia exclusiva de la jurisdicción estatal, pues sólo ella ostenta el *imperium* o potestad ejecutiva para hacer realidad lo que el laudo prescribe. En segundo lugar, en el procedimiento arbitral de desahucio deberá respetarse una garantía básica del arrendatario, integrante del orden público procesal, como es la concesión de la facultad de enervar la acción en términos análogos a los previstos en el art. 22.4 LEC. Como certeramente ha entendido la doctrina³², esta facultad del arrendatario ha de estar siempre presente, con independencia de la vía judicial o arbitral instada por el arrendador para expulsar del inmueble al inquilino moroso.

Una vez aclarada la arbitrabilidad de las contiendas suscitadas en materia de arrendamientos urbanos, el siguiente paso consiste en determinar las condiciones adicionales que deberán concurrir para que aquéllas puedan ser objeto del arbitraje de consumo. A este respecto, será preciso que la relación arrendaticia pueda ser calificada, además, como una relación de consumo; lo cual sucederá cuando el contrato de alquiler tenga por objeto la utilización de la finca por el arrendatario como destinatario final (esto es, como consumidor) y, además, la contraparte de éste tenga la condición de empresario o profesional (art. 1.2 RDSAC, en relación con los arts. 3 y 4 TR-LGDCU). Veamos con mayor detalle estos dos requisitos:

³¹ Paladinamente expresa esta idea MUÑOZ SABATÉ, cuando advierte que no cabe la derogación o renuncia de una norma imperativa, *“pero de ello a sostener que su envoltorio es de frágil cristal y que nadie la puede manejar si no es el juez, hay un abismo. La norma imperativa no puede ser derogada por el árbitro, pero sí aplicada correctamente por él”* (vid. “La Ley de Arbitraje: un campo sembrado de minas”, en *Cuadernos de Derecho Judicial*, núm. 27, 1995, p. 201).

³² Vid. BONET NAVARRO, *Los juicios de desahucio*, Aranzadi, Cizur Menor, 2007, pág. 175.

— En cuanto a la cualidad de consumidor o destinatario final del inquilino, será preciso que éste destine el inmueble a la satisfacción de sus necesidades personales o familiares, lo que acontecerá siempre que se trate de un arrendamiento de vivienda³³. En los arrendamientos para usos diversos habrá que distinguir: quedan, desde luego, excluidos los contratos celebrados para ejercerse en la finca arrendada una actividad empresarial o profesional. Por el contrario, sí estarían comprendidos en el ámbito del arbitraje de consumo los arrendamientos de temporada (v.gr., alquiler de apartamentos turísticos o viviendas vacacionales) u otros destinados a fines recreativos (pensemos, por ejemplo, en los locales alquilados a los miembros de peñas festivas).

— Decíamos que el arrendador ha de tener la condición de empresario, por estar dedicado profesionalmente a la cesión de pisos o locales en alquiler. Esta exigencia deja al margen del sistema arbitral los arriendos concertados entre particulares: sin negar las ventajas que podrían derivarse de una hipotética extensión del arbitraje de consumo a estos supuestos, la improcedencia de dicho cauce resulta manifiesta a la luz de los arts. 57.1 TR-LGDCU y 1.2 RDSAC, que claramente circunscriben el ámbito del sistema arbitral a las disputas entre consumidores y empresarios. Ni siquiera la eventual mediación de una agencia inmobiliaria altera las conclusiones expuestas, ya que aunque aquélla gestiona, promueve y facilita la celebración del contrato, éste se concluye propiamente entre particulares: no muda, pues, la condición de las partes en conflicto, ni desaparece la circunstancia obstativa del arbitraje de consumo³⁴. Tal exclusión resulta censurable, si tenemos en cuenta que los contratos celebrados a través de estas agencias se asimilan *de facto* a los concertados directamente con los profesionales del sector inmobiliario: aunque el propietario no es un empresario, se sirve de los conocimientos y la experiencia de alguien que sí lo es, alguien que posee una mayor capacidad de penetración en el mercado y dispone de un conjunto de medios y estrategias especialmente dirigidos a la captación de clientela. En otras palabras, pese a que el propietario es un mero particular, compensa sus limitaciones recurriendo a la gestión especializada de quien conoce y actúa habitualmente en el tráfico inmobiliario.

Vemos, por lo tanto, que el radio de acción del arbitraje de consumo en materia arrendaticia es sumamente restringido: atendiendo a las características de la relación contractual, quedan fuera de su ámbito todos los arrendamientos concluidos entre particulares; y, atendiendo a la tipología de las pretensiones deducibles, se encuentran excluidas acciones tan significativas como las de

³³ Matiza esta afirmación VATTIER FUENZALIDA, “Arrendamientos urbanos, arbitraje y arbitraje de consumo”, en *RJE La Ley*, 1996-1, pág. 1519, quien estima que quedarían excluidos del arbitraje de consumo los arrendamientos de viviendas suntuarias (art. 4.2.II LAU), pues a juicio del autor el arrendatario en esta hipótesis difícilmente se puede asimilar a un consumidor.

³⁴ En sentido similar, vid. HERRERO PEREZAGUA, *Jurisdicción y competencia*, op. cit., pag. 49. Por el contrario, considera posible el arbitraje de consumo en los arrendamientos concertados a través de agentes de la propiedad inmobiliaria VATTIER FUENZALIDA, op. y loc. cit.

desahucio o la reclamación de rentas, ya que la unidireccionalidad propia del arbitraje de consumo impide sustanciarlas por esta vía. El resultado es que una cuantiosa porción de los conflictos arrendaticios escapa a la competencia del sistema arbitral; vacío que ha sido aprovechado por ciertas instituciones privadas de escasa transparencia y dudosa imparcialidad³⁵, así como por algunas Comunidades Autónomas que han creado nuevos servicios arbitrales especializados en el sector de los alquileres³⁶.

El panorama descrito no resulta satisfactorio: habida cuenta de los abusos a que se presta el mercado del alquiler, en el que el arrendatario puede verse forzado a aceptar arbitrajes sesgados y desprovistos de garantías, resulta necesaria la implicación activa de los poderes públicos en la resolución extrajudicial de los litigios arrendaticios. Por otra parte, la multiplicación de jurisdicciones arbitrales paralelas al Sistema Arbitral de Consumo puede resultar ineficiente y desorientadora. Por todo ello, lo deseable sería reconducir la solución de todas las controversias surgidas en los arrendamientos de vivienda a un mecanismo que, como el arbitraje de consumo, ha demostrado con creces su eficacia, calidad y fiabilidad, dotado de una implantación territorial y un desarrollo organizativo que le permitirían afrontar con solvencia este tipo de conflictos.

Finalmente, si queremos que el arbitraje sea una verdadera alternativa para la resolución de las contiendas arrendaticias, más ágil y expeditiva que la vía judicial, resulta insoslayable acometer determinadas reformas legales. Hoy por hoy, es dudoso que el arbitraje acorte realmente —o, al menos, lo haga de forma significativa— el tiempo para la recuperación de la finca arrendada. Es verdad que el “desahucio arbitral” abrevia considerablemente la fase de declaración, por cuanto produce resoluciones definitivas con una celeridad mucho mayor de la que cabría esperar en sede judicial. Si el inquilino acepta la decisión de los árbitros y abandona voluntariamente el inmueble, podrá decirse que el arbitraje ha constituido un instrumento extraordinariamente efectivo para la tutela de los derechos del arrendador. Pero, de ser precisa la ejecución (lo cual no es nada infrecuente), la situación cambia, poniendo en entredicho las proclamadas ventajas del arbitraje frente a la jurisdicción estatal. Téngase en cuenta, en este sentido, que la LEC contiene algunas especialidades procesales encaminadas a agilizar la ejecución de las sentencias de desahucio y conseguir el rápido desalojo del inquilino. Tales previsiones consisten en la fijación anticipada de la fecha del lanzamiento, que se plasmará en la propia citación para la vista y deberá producirse antes de un mes desde la fecha de ésta (art. 440.3 *in fine*), la posible ejecución directa de la sentencia, sin necesidad de interponer demanda ejecutiva

³⁵ Reveladoras resultan, en este sentido, las anulaciones estimadas por las SSAP Córdoba de 31 de julio de 2009 (JUR 2010/47314) y Alicante de 18 de marzo de 2010 (JUR 2010/195850).

³⁶ Vid. la disposición adicional 5ª de la Ley andaluza de Medidas para la Vivienda Protegida y el Suelo, de 11 de noviembre de 2005, que prevé la constitución de las denominadas “Juntas Arbitrales de Vivienda”; o el “Consejo Arbitral para el alquiler en la Comunidad de Madrid”, creado por la Orden 61/2008, de 4 de marzo, de la Consejería de Vivienda.

(art. 549.3), y la exoneración del “plazo de cortesía” del art. 548 (art. 549.4). Ninguna de estas previsiones, salvo forzamiento extremo del tenor de la ley, resulta aplicable a los laudos que declaren el desahucio del inquilino: se aplicará el régimen general de la ejecución de títulos judiciales y arbitrales, de modo que será imprescindible la presentación de demanda ejecutiva; no podrá despacharse ejecución hasta transcurridos veinte días desde la notificación del laudo; y, al constituir la finca arrendada la vivienda habitual del inquilino, habrá que concederle un plazo de un mes, prorrogable por otro mes más, para proceder al desalojo (art. 704.1 LEC). Como vemos, los formalismos y dilaciones que ahorra el procedimiento arbitral reaparecen en el momento de la ejecución. *De lege ferenda*, y a fin de aumentar el atractivo del arbitraje arrendaticio en el mercado inmobiliario, debería barajarse la oportunidad de extender a los laudos el régimen de ejecución de las sentencias de desahucio.

4. La infracción de los límites del arbitraje de consumo: mecanismos de control

En las páginas que preceden se ha procurado delimitar con precisión el ámbito material del arbitraje de consumo: según ha quedado expuesto, y en apretada síntesis, sólo pueden ventilarse por este cauce aquellas reclamaciones formuladas por un consumidor frente a un empresario, que traigan causa de una relación jurídica de consumo y versen sobre materias disponibles para las partes. La concurrencia de tales requisitos condiciona la válida sustanciación del arbitraje y la eficacia del laudo que se dicte: si el reclamante carece de la condición de consumidor (porque el bien o servicios contratados van destinados al ejercicio de una actividad empresarial o profesional), el reclamado no es un empresario (esto es, se trata de un conflicto entre particulares), la reclamación no dimana de una relación de consumo (por ejemplo, por estar fundada en daños extracontractuales) o se refiere a una materia indisponible, el arbitraje de consumo será invariable.

Sentado lo anterior, sin embargo, queda por concretar a quién corresponde el control de aquellos requisitos, así como el modo y tiempo en que dicho control se llevará a cabo. En este sentido, no cabe duda de que los propios árbitros pueden o, mejor dicho, *deben* verificar si la controversia cumple las condiciones enunciadas en el art. 2 RDSAC. El órgano arbitral no está irremediablemente abocado a resolver cuantos conflictos se le sometan, aunque éstos no pertenezcan a su órbita competencial: por el contrario, los árbitros están investidos de potestad para examinar su propia competencia (art. 22 LA) de modo que, una vez constatada la improcedencia del arbitraje, deberán poner término a éste, absteniéndose de enjuiciar el fondo del asunto y dictando un laudo de contenido meramente procesal que dejará imprejuzgada la cuestión litigiosa. Si los árbitros no advierten o ignoran el defecto y, en consecuencia, entran a conocer sobre el objeto de la controversia, el laudo resultante quedará

viciado de nulidad, la cual deberá denunciarse ante la jurisdicción civil mediante la oportuna acción de impugnación (art. 41.1.e LA).

No obstante, en el caso del arbitraje de consumo, los dos controles aludidos (arbitral y judicial) se hallan precedidos por un control administrativo o prearbitral, que se encomienda al presidente de la Junta Arbitral de Consumo y, en caso de resultar negativo, comportará la inadmisión y consiguiente archivo de la solicitud de arbitraje (arts. 35.1 y 37.2 RDSAC). Se adelanta, pues, el control sobre la arbitrabilidad de la controversia, vedando el acceso a la tutela arbitral cuando, desde el principio, se observa la imposibilidad de un pronunciamiento sobre el fondo. Subyacen aquí evidentes razones de economía procesal: se trata, en efecto, de evitar la incoación de un procedimiento y la constitución de un órgano arbitral que, a la postre, resultarían inútiles y dispendiosos, dada la concurrencia de un vicio que invalida *ab origine* las actuaciones.

Vemos, por tanto, el relevante papel que asume el presidente de la Junta, por cuanto viene a otorgársele la “llave” del arbitraje de consumo. De ahí la importancia que reviste el análisis del régimen de impugnación al que se somete su decisión: es preciso saber de qué medios dispone el interesado para denunciar los errores o irregularidades en que ha podido incurrir el presidente de la Junta al denegar el acceso a la justicia arbitral. A este respecto, debe señalarse que el RDSAC ha creado un recurso administrativo específico frente a las resoluciones del presidente que infrinjan lo dispuesto en su art. 2 (art. 36). El conocimiento de este recurso se atribuye a la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, órgano de nueva planta encargado de establecer criterios homogéneos en el seno del sistema arbitral³⁷. El plazo para su interposición es de quince días desde la notificación del acuerdo que se impugna; la Comisión, por su parte, dispone de tres meses para dictar y notificar su resolución, pasados los cuales el recurso se entenderá desestimado por silencio administrativo.

Un aspecto llamativo de este nuevo recurso es el relativo a las clases de resoluciones impugnables, que son tanto las de inadmisión como las de admisión. Es decir, tan recurrible es la decisión que repele la solicitud por versar sobre una materia no susceptible de arbitraje de consumo, como aquella que le da curso pese a tratarse de una controversia inarbitrable con arreglo al art. 2 RDSAC. La equiparación que se hace entre ambos tipos de resoluciones es, a mi juicio, muy poco afortunada, como espero demostrar en las siguientes líneas.

Ciertamente, resulta razonable la posibilidad de revisar en vía administrativa la corrección del acuerdo de *inadmisión*: en otro caso, al quedar ocluida la vía arbitral, el reclamante se vería forzado a iniciar un proceso judicial para la tutela de sus legítimos intereses. A menudo, el coste de dicho proceso resultaría exorbitante en atención al valor de lo reclamado, haciendo preferible la pasividad

³⁷ La composición, funcionamiento y competencias de esta Comisión se encuentran reguladas en los arts. 9 a 11 RDSAC.

ante el daño sufrido y la renuncia al propio derecho. Por ello, el establecimiento de un cauce impugnatorio que permita a la Administración arbitral reconsiderar su actuación constituye un acierto. No obstante, ha de tenerse en cuenta la limitada virtualidad que posee el recurso analizado si, finalmente, se resuelve en sentido estimatorio: la resolución que se adopte sólo asegura la superación del trámite de admisión de la solicitud, esto es, de la fase preliminar o administrativa que precede al arbitraje propiamente dicho; pero, una vez abierto el procedimiento arbitral, éste queda en manos de los árbitros que, en el marco de su independencia legalmente garantizada (arts. 17.1 LA y 22.1 RDSAC), son quienes deciden si y en qué medida pueden pronunciarse sobre el fondo de la controversia. La decisión que adopte la Comisión en sede administrativa no puede vincular a los árbitros, pues éstos no pueden ser “expropiados” de la potestad que les atribuye el art. 22 LA, y tampoco prejuzgará el resultado de una eventual acción de anulación del laudo. En otros términos, diga lo que diga la Comisión de las Juntas Arbitrales, los árbitros podrán declinar el conocimiento del asunto si estiman que éste excede de su competencia; y, diga lo que diga la Comisión, el laudo que finalmente se dicte podrá ser anulado por la Audiencia Provincial si, a juicio de ésta, se han resuelto cuestiones sustraídas al arbitraje de consumo. Otra cosa es que la autoridad moral de la Comisión o la valía intelectual de sus miembros puedan ejercer una fuerza persuasiva sobre árbitros y jueces que, *de facto*, les haga acomodarse a los criterios de aquélla.

Si, según ha quedado dicho, la recurribilidad de las resoluciones de inadmisión merece un juicio positivo, a pesar su restringida eficacia, no puede decirse lo mismo respecto de las resoluciones que acuerdan la *admisión* de la solicitud de arbitraje. Dicha previsión contradice frontalmente lo dispuesto en el art. 107.1 de la Ley 30/1992, que consagra la irrecurribilidad directa de los actos de mero trámite. Por otra parte, no tiene mucho sentido “salir” del procedimiento arbitral para impugnar un acto que puede ser cuestionado y discutido en el seno mismo de dicho procedimiento. La empresa reclamada no necesita el citado recurso para denunciar la improcedencia del arbitraje de consumo, pues dispone ya de otros mecanismos para tal fin: puede plantear ante los propios árbitros la excepción de falta de competencia (art. 22 LA) y, en último término, podría entablar la oportuna acción de anulación frente al laudo arbitral.

En realidad, no es difícil adivinar el propósito que ha llevado a extender el recurso del art. 36 RDSAC a las resoluciones de admisión de las solicitudes de arbitraje: por esta vía, se trata de poner fin a la disgregación de criterios entre las distintas Juntas Arbitrales, que ha venido manifestándose en aspectos tales como la inclusión del denominado “consumidor mixto” en el ámbito de protección del arbitraje de consumo o la admisión de las reclamaciones entre particulares. Ocurre, sin embargo, que desde esta perspectiva el repetido recurso administrativo tampoco resultaba necesario: aquella finalidad armonizadora podría obtenerse igualmente a través del cauce previsto en el art. 11.2 RDSAC, que encomienda a la Comisión de las Juntas Arbitrales la elaboración de informes,

dictámenes y recomendaciones sobre cuestiones concretas a fin de dotar de una mayor uniformidad a la doctrina arbitral³⁸.

A la vista de las consideraciones anteriores, puede concluirse que la previsión de un recurso administrativo a favor del empresario reclamado, dirigido a cuestionar la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje, resulta inútil y superflua. Pero no sólo eso: también puede resultar perturbadora y comprometer la necesaria celeridad del arbitraje de consumo. El art. 36 RDSAC no aclara si la interposición del recurso produce efectos suspensivos y, por consiguiente, impide la apertura y sustanciación del procedimiento arbitral. A este respecto, cabe presumir que la intención de los redactores del RDSAC, aunque no fue explicitada en el texto de la norma, fue que la tramitación del arbitraje quedara paralizada hasta la resolución del recurso. La preocupación por la racionalidad económica del sistema arbitral –tan presente en el articulado del RDSAC³⁹– así permite entenderlo, pues al fin y al cabo la introducción de este recurso previo pretende evitar los costes inherentes a la constitución y actuación del órgano arbitral. Ahora bien, si esto es así, a nadie se le escapa que dicho recurso constituye una formidable arma dilatoria en manos del empresario de mala fe, cuya utilización puede entorpecer el arbitraje y provocar el desaliento de quienes vieron en él una forma rápida y sencilla de resolver sus controversias⁴⁰. Por todo ello, debería meditar seriamente sobre la conveniencia de mantener un recurso que, no sólo resulta innecesario, sino que puede socavar las ventajas que vienen predicándose del arbitraje de consumo.

³⁸ Concretamente, se señala la procedencia de esa actividad dictaminadora “ante la existencia de laudos contradictorios que lleguen a pronunciamientos divergentes ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales”. Dichos informes, dictámenes y recomendaciones pueden ser solicitados por los presidentes de las Juntas Arbitrales, los árbitros o las partes del procedimiento arbitral. Su contenido no resulta vinculante para los árbitros –pues ello vulneraría su independencia–, de modo que aquéllos podrán apartarse *motivadamente* del criterio de la Comisión.

³⁹ El propósito de imprimir una mayor racionalidad económica al arbitraje de consumo, de abaratar sus costes, es precisamente lo que subyace en previsiones como la del art. 19.1 (designación de un único árbitro para controversias cuya cuantía sea inferior a 300 euros y cuya falta de complejidad así lo aconseje) o la del art. 35.1 RDSAC (inadmisión de plano de la solicitud de arbitraje cuando resulte infundada o no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores).

⁴⁰ En sentido similar, vid. DÍEZ GARCÍA, “Admisión e inadmisión”, op. cit., pág. 45.