

## DERECHO COMPARADO: ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESTADOS UNIDOS Y ESPAÑA

MELISSA MASSHEDER TORRES\*

<b>RESUMEN .....</b>	<b>20</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>I. TRASFONDO HISTÓRICO .....</b>	<b>22</b>
<b>II. ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA .....</b>	<b>22</b>
<i>A. Derecho Vigente.....</i>	<i>23</i>
i. Legislación Federal .....	23
ii. Legislación Estatal .....	24
iii. Tratados.....	25
<i>B. Jurisprudencia en Estados Unidos.....</i>	<i>25</i>
<i>C. Arbitraje en Estados Unidos.....</i>	<i>28</i>
i. Características .....	28
ii. Pasos y Procedimientos.....	33
<b>III. UNIÓN EUROPEA .....</b>	<b>34</b>
<i>A. Doctrina Europea.....</i>	<i>36</i>
i. Directivas del Consejo de la UE .....	36
<i>B. España .....</i>	<i>37</i>
i. Constitución .....	38
ii. Normativa Estatal .....	38
iii. Tratados.....	39
<i>C. Jurisprudencia Del Tribunal Judicial De La Unión Europea .....</i>	<i>40</i>
<i>D. El Marco Constitucional Español .....</i>	<i>42</i>
<i>E. Procedimiento de Arbitraje de Consumo en España.....</i>	<i>46</i>
<i>F. Juntas Arbitrales de Consumo .....</i>	<i>46</i>
<i>G. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo .....</i>	<i>48</i>
<i>H. El Consejo General del Sistema de Arbitraje de Consumo.....</i>	<i>48</i>
<i>I. Los Órganos Arbitrales.....</i>	<i>48</i>
i. Características .....	49
ii. Pasos y Procedimiento.....	51
<b>IV. ESTUDIO COMPARADO: ESTADOS UNIDOS Y ESPAÑA EN LA MANERA DE RESOLVER LAS CLÁUSULAS DE ARBITRAJE EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO. 54</b>	
<b>IMPLICACIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>55</b>

### RESUMEN

La postura jurídica esbozada en este artículo es que el sistema y proceso de arbitraje practicado en España resulta ser superior al estadounidense. En virtud de que España cuenta con un adelantado y formado sistema arbitral para consumidores. Asimismo, en España la

vía judicial se muestra más atenta ante las cláusulas de arbitraje y tiende a buscar, a mi juicio, una solución más equilibrada para el consumidor y la empresa.

## INTRODUCCIÓN

Las transacciones de consumo son un elemento clave en toda economía. En Estados Unidos de América el gasto del consumidor representa el setenta por ciento de la actividad económica.<sup>1</sup> A su vez, la Unión Europea avanza en el mismo camino, pues el gasto de consumo representa el cincuenta y seis por ciento del producto interno bruto.<sup>2</sup> Evidentemente, el consumidor es una pieza esencial en cualquier economía de consumo. Por lo tanto, proteger al consumidor debe ser una prioridad social.<sup>3</sup>

En los contratos entre consumidores (personas naturales que adquieren productos o servicios para uso propio y sin ánimo de lucro) y empresas, se debe proveer a los consumidores una protección particular. Estos contratos comúnmente son redactados por una de las partes con poder de negociación superior (empresa) e impuesto a la parte que contrata con el redactor (consumidor).<sup>4</sup> Se protege al consumidor al brindarle herramientas que faciliten el ejercicio de sus derechos, la obtención de indemnizaciones por su violación, protección eficaz contra prácticas comerciales desleales y un sistema de arbitraje adecuado.<sup>5</sup>

El arbitraje es un procedimiento adjudicativo por el cual se somete una controversia, por acuerdo de las partes, a un árbitro o a un panel de varios árbitros que dicta una decisión sobre la controversia. Para beneficiarse de dicho mecanismo es necesario que las partes suscriban un acuerdo guiados por su deseo de finiquitar el caso fuera del tribunal.<sup>6</sup> El propósito del acuerdo de arbitraje es que, de surgir un conflicto o alguna reclamación como consecuencia de la relación existente entre las partes, estas se encuentren obligadas a utilizar el mecanismo de arbitraje para la resolución de dicha controversia, sin poder optar inicialmente por la vía judicial u otro mecanismo para resolver el mismo. El arbitraje es conocido por ser un proceso más sencillo, rápido, eficaz, poco costoso y confidencial, en comparación con otros procedimientos.

Estados Unidos y la Unión Europea, específicamente España, han creado leyes, normas y procedimientos que regulan el arbitraje. Como veremos en este ensayo, las normas y mecanismos creados por ambas jurisdicciones, establecen parámetros para regular el asunto con gran similitud. Sin embargo, en Estados Unidos las cláusulas de arbitraje previas a las

---

\* Maestría en Derecho Mercantil (LL.M.) de la Escuela de Derecho de la Universidad de Puerto Rico (2023); Juris Doctor obtenido de la Escuela de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico (2013); B.A. en Finanzas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Bayamón (2009). Mis agradecimientos al Profesor y Licenciado Antonio García Padilla y al Profesor Luis M Villaronga Arostegui, quienes me instruyeron y guiaron en el proceso de investigación.

<sup>1</sup> AP Noticias, *Baja de economía EEUU no fue tan pronunciada como se pensaba*, YAHOO!FINANZAS (25 de agosto de 2022), <https://es-us.finanzas.yahoo.com/noticias/baja-econom%C3%ADa-eeuu-pronunciada-pensaba-132403772.html>. Véase, además, *US Department of Commerce, 'National Economic Analysis'* <http://www.bea.gov/national/index.htm#gdp>, (última visita, 15 de diciembre de 2023).

<sup>2</sup> *Comunicación De La Comisión Al Parlamento Europeo, Al Consejo, Al Comité Económico Y Social Europeo Y Al Comité De Las Regiones, Una Agenda del Consumidor Europeo para impulsar la confianza y el crecimiento / \* COM/2012/0225 final \**, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:52012DCo225>, (última visita, 15 de diciembre de 2023).

<sup>3</sup> Griselle V. López Pereira, *Derecho Comparado: Derecho del Consumidor en España*, 51 REV. D. P. P.R. 323, 324-325 (2012).

<sup>4</sup> Nicole F. Munro & Peter L. Cockrell, *Drafting Arbitration Agreements: A Practitioner's Guide for Consumer Credit Contracts*, 8 J. BUS. & TECH. L. 363, 382 (2013).

<sup>5</sup> Mania, Karolina, *American and European Perspectives on Arbitration Agreements in Online Consumer Contracts*, 36 J. INT'L ARB. 659, 660 (2019).

<sup>6</sup> *Rent-A-Center, W., Inc. v. Jackson*, 130 S. Ct. 2772, (2010) ("The FAA reflects the fundamental principle that arbitration is a matter of contract."); *First Options of Chi., Inc. v. Kaplan*, 514 U.S. 938 (1995) (stating that "arbitration is simply a matter of contract"). Véase además, Christopher R. Drahozal & Samantha Zyontz, *Private Regulation of Consumer Arbitration*, 79 TENN. L. REV. 289, 295 (2012).

disputas en los contratos de consumidores generalmente son exigibles, incluso si prevén un arbitraje vinculante.<sup>7</sup> Este enfoque contrasta con el adoptado por la Unión Europea, particularmente en España, donde las cláusulas de arbitraje previas a la disputa tienen una presunción refutable de no válidas.<sup>8</sup> Asimismo, en España la balanza, de ordinario, siempre tiende a inclinarse a favorecer los derechos del consumidor. Por varios factores que discutiremos en adelante, el sistema y proceso de arbitraje practicado en España resulta ser más consistente, justo, rápido y económico.

El presente artículo se inicia con un breve resumen de la legislación y jurisprudencia estadounidense en materia de arbitraje de consumo. También, se examinan las características y los procedimientos de adjudicación del arbitraje de consumo de los Estados Unidos. Seguido, y bajo los mismos parámetros, se estudia el arbitraje de consumo en España. Luego se hace un estudio comparado de ambos sistemas y se examina el impacto del arbitraje en el derecho del consumidor en cada jurisdicción. Finalmente, presentamos sugerencias para introducir al sistema de arbitraje de Estados Unidos concluyendo que el sistema de arbitraje español resulta, a mi juicio, superior al estadounidense.

## I. TRASFONDO HISTÓRICO

El arbitraje se ha utilizado como un mecanismo de resolución de conflictos durante muchos años.<sup>9</sup> Tiene profundas raíces en una variedad de escenarios, particularmente en contextos internacionales y comerciales y ha contado con defensores desde el Rey Salomón hasta George Washington.<sup>10</sup> Durante gran parte de su historia, existió en tensión con los tribunales de justicia que se mostraron hostiles al mismo.<sup>11</sup> Sin embargo, a principios del siglo XX, países de todo el mundo comenzaron a adoptar el arbitraje, a través de leyes que exigen que sus tribunales hagan cumplir los acuerdos de arbitraje y limitando severamente la revisión judicial de los laudos arbitrales.<sup>12</sup> Durante los últimos 100 años, ha surgido una fuerte política de pro-arbitraje.<sup>13</sup> Como resultado, el arbitraje ha adquirido predominancia en todo el mundo. Este artículo explora estas tendencias y proporciona una descripción general de cómo el arbitraje tanto en Estados Unidos como en la Unión Europea, ha evolucionado para adaptarse a las necesidades de la sociedad moderna.

## II. ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

En Estados Unidos se regula el arbitraje en distintos cuerpos legales, tanto estatales como federales. Conjuntamente con la adopción de convenios la normativa ha ayudado a garantizar el cumplimiento con los acuerdos de arbitraje y a su desarrollo en el sector de consumo.

---

<sup>7</sup> Christopher R. Drahozal & Raymond J. Friel, *Consumer Arbitration in the European Union and the United States* 28 N.C.J.INT'L.L. 357, 358 (2002).

<sup>8</sup> Hausfeld LLP, *Mandatory Arbitration in the United States and Europe*, LEXILOLOGY (29 de febrero de 2016) <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=55e3ffe2-4176-4dac-9e76-31bd93da9be7>. (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>9</sup> Daniel Centner & Megan Ford, *A Brief History of Arbitration*, AMERICAN BAR ASSOCIATION (19 de septiembre 2019), [https://www.americanbar.org/groups/tort\\_trial\\_insurance\\_practice/publications/the\\_brief/2018-19/summer/a-brief-history-arbitration/](https://www.americanbar.org/groups/tort_trial_insurance_practice/publications/the_brief/2018-19/summer/a-brief-history-arbitration/). (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>10</sup> *Id.*

<sup>11</sup> THOMAS E. CARBONNEAU & HENRY ALLEN BLAIR, *CASES AND MATERIAL ON ARBITRATION LAW AND PRACTICE* 95 (8va Ed. 2019).

<sup>12</sup> Centner & Ford, *supra* nota 9.

<sup>13</sup> *Id.*

## A. Derecho Vigente

### i. Legislación Federal

En el siglo XIX, los tribunales de Estados Unidos se negaban a exigir el cumplimiento específico de los acuerdos del contrato en materia de arbitraje.<sup>14</sup> Los tribunales de Estados Unidos parecían pensar que esos acuerdos invadían las prerrogativas constitucionales del poder judicial.<sup>15</sup> Con el propósito de superar esta hostilidad judicial y facilitar las transacciones comerciales, en 1925 el Congreso aprobó la Ley Federal de Arbitraje.<sup>16</sup>

La Ley Federal de Arbitraje estableció que los acuerdos o cláusulas de arbitraje son exigibles en los contratos de consumo, siempre y cuando no exista alguna otra razón que la invalide:

*A written provision in any maritime transaction or a contract evidencing a transaction involving commerce to settle by arbitration a controversy thereafter arising out of such contract or transaction...shall be valid, irrevocable, and enforceable, save upon such grounds as exist at law or in equity for the revocation of any contract...<sup>17</sup>*

Es importante señalar, que la referida disposición es aplicable a contratos que discurren en el comercio interestatal. Los contratos o acuerdos que no se basen en el comercio interestatal se regirán por la ley estatal de arbitraje o por el acuerdo realizado por las partes. Igualmente, la Ley de Arbitraje Federal no aplica a los contratos realizados antes del 1 de enero de 1926.<sup>18</sup>

La Ley de Arbitraje Federal se compone de cuatro capítulos. Estos son: disposiciones generales;<sup>19</sup> Convención de Nueva York;<sup>20</sup> Convención de Panamá<sup>21</sup> y, disputas relacionadas con agresión sexual y acoso sexual.<sup>22</sup> De conformidad con la Ley de Arbitraje Federal, la ejecución de acuerdos arbitrales, la confirmación de laudos arbitrales y la ejecución de sentencias basadas en órdenes que confirmen tales laudos no pueden denegarse sobre bases de la ley estatal adversa al arbitraje.<sup>23</sup> Además, la Ley de Arbitraje Federal establece varias disposiciones específicas en cuanto a la apelación de un laudo y en su mayoría están diseñadas para evitar que el proceso apelativo impida la resolución expedita de controversias mediante el arbitraje.<sup>24</sup> A su vez, no proporciona directriz alguna con respecto a la audiencia, límites en el descubrimiento de prueba, deposiciones u otros procedimientos de descubrimiento. De igual forma esta tampoco establece que el laudo deba ser por escrito o firmado por los árbitros.

En la ley no hay nada que disponga expresamente que en un contrato de consumo se pueda incluir o no un acuerdo de arbitraje. A falta de expresión en ese sentido, Estados Unidos permite a las entidades comerciales incorporar cláusulas de arbitraje en dichos

<sup>14</sup> CARBONNEAU, *supra* nota 11.

<sup>15</sup> *Id.*

<sup>16</sup> Scherk v. Alberto-Culver Co., 417 U.S. 506, 510-511 (1974). (“The United States Arbitration Act, now 9 U.S.C. s 1 et seq., reversing centuries of judicial hostility to arbitration agreements, was designed to allow parties to avoid ‘the costliness and delays of litigation,’ and to place arbitration agreements ‘upon the same footing as other contracts. . .’) H.R. Rep. No. 96, 68th Cong., 1st Sess., 1, 2 (1924); see also S. Rep. No. 536, 68th Cong., 1st Sess. (1924).”; véase además, AT&T Mobility LLC v. Concepcion, 563 U.S. 333 (2011).

<sup>17</sup> 9 U.S.C.A. § 2.

<sup>18</sup> *Id.* § 14.

<sup>19</sup> *Id.* §§ 1-16.

<sup>20</sup> *Id.* §§ 201-208.

<sup>21</sup> 9 U.S.C.A. §§ 301-307.

<sup>22</sup> 9 U.S.C. §§ 401-402.

<sup>23</sup> 9 U.S.C.A § 15.

<sup>24</sup> *Id.* § 16.

contratos. En esta situación, el consumidor puede aceptar la cláusula o rechazar el contrato en su totalidad.<sup>25</sup>

## ii. Legislación Estatal

Los Estados de la unión federal norteamericana han promulgado leyes complementarias a la Ley Federal de Arbitraje para regir el arbitraje en sus respectivas jurisdicciones. Sin embargo, cuando surgen conflictos entre la Ley Federal de Arbitraje y la ley estatal, naturalmente prevalece la primera.<sup>26</sup>

Además, algunas legislaturas estatales han establecido requisitos formales especiales destinados a promover una mayor conciencia o comprensión de los acuerdos de arbitraje.<sup>27</sup> Como ejemplo de tal esfuerzo se destaca la Ley de Arbitraje Uniforme de 1955.<sup>28</sup> La Comisión de Leyes Uniformes, también conocida como la Conferencia Nacional de Comisionados sobre Leyes Estatales Uniformes fue el organismo que creó e impulsó la Ley de Arbitraje Uniforme.<sup>29</sup> De 49 jurisdicciones que tienen estatutos de arbitraje, 35 de estos adoptaron la Ley de Arbitraje Uniforme y 14 adoptaron una legislación sustancialmente similar.<sup>30</sup>

En el 2000, la Comisión de Leyes Uniformes promulgó la Ley Uniforme de Arbitraje Revisada.<sup>31</sup> A las disposiciones de la Ley Uniforme de Arbitraje Revisada se han acogido 19 Estados.<sup>32</sup> El motivo principal de la reforma fue establecer las garantías y derechos de los consumidores que se vieran obligados a involucrarse en un proceso de arbitraje por virtud de contratos estandarizados.<sup>33</sup> Por lo tanto, la Ley Uniforme de Arbitraje Revisada incorpora muchas reglas procesales supletorias y múltiples elementos procesales obligatorios e irrenunciables. Entre otras cosas, la Ley exige expresamente la transparencia por parte de los árbitros;<sup>34</sup> establece requisitos para la notificación de vistas;<sup>35</sup> otorga a todas las partes el derecho a tener a comparecer con abogado;<sup>36</sup> autoriza específicamente a los árbitros a emitir citaciones, solicitar declaraciones y participar en el descubrimiento supervisado por el árbitro;<sup>37</sup> y permite una amplia gama de posibilidades, incluidos daños punitivos y honorarios de abogados según lo autorice la ley.<sup>38</sup> Además, le otorga únicamente a los tribunales la facultad de decidir si un acuerdo de arbitraje existe o si una controversia está

---

<sup>25</sup> Justinas Jarusevicius (Motieka y Audzevicius), *¿Convergirán los dos mundos diferentes al otro lado del océano?*, 25 de febrero de 2016, (25 de febrero de 2016), [https://arbitrationblog-kluwerarbitration-com.translate.google.com/2016/02/25/consumer-arbitration-will-the-two-different-worlds-across-the-ocean-converge/?\\_x\\_tr\\_sch=http&\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es-419&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://arbitrationblog-kluwerarbitration-com.translate.google.com/2016/02/25/consumer-arbitration-will-the-two-different-worlds-across-the-ocean-converge/?_x_tr_sch=http&_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es-419&_x_tr_pto=sc) (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>26</sup> U.S. Const. art. VI, cl. 2; véase además, 9 U.S.C.A. § 2.

<sup>27</sup> Thomas J. Stipanowich, *The Arbitration Fairness Index: Using A Public Rating System to Skirt the Legal Logjam and Promote Fairer and More Effective Arbitration of Employment and Consumer Disputes*, 60 U. KAN. L. REV. 985, 1007-1008 (2012).

<sup>28</sup> *Id.* en la pág. 1008. Véase además, UNIF. ARBITRATION ACT §§ 1-25 (1955).

<sup>29</sup> Thomas J. Stipanowich, *The Arbitration Fairness Index: Using A Public Rating System to Skirt the Legal Logjam and Promote Fairer and More Effective Arbitration of Employment and Consumer Disputes*, 60 U. KAN. L. REV. 985, 1008 (2012).

<sup>30</sup> REFS & ANNOS, UNIF. ARBITRATION ACT § Preferatory Note (2000).

<sup>31</sup> REVISED UNIF. ARBITRATION ACT §§ 1-33 (2000).

<sup>32</sup> Antonio García Padilla, *Diálogos Sobre Derecho Mercantil*, 9 U.P.R. BUS. L.J. 122, 127 (2018).

<sup>33</sup> Stipanowich, *supra* nota 27, en la pág. 1008.

<sup>34</sup> REVISED UNIF. ARBITRATION ACT § 12.

<sup>35</sup> *Id.* § 15.

<sup>36</sup> *Id.* § 16.

<sup>37</sup> *Id.* § 17(a)-(c).

<sup>38</sup> *Id.* § 21(a)-(b).

sujeta a arbitraje.<sup>39</sup> Mientras el árbitro decide cuándo una condición que precede un arbitraje ha sido satisfecha y cuándo un contrato que contiene un acuerdo de arbitraje es ejecutable.<sup>40</sup>

### iii. Tratados

El 29 de diciembre de 1970, Estados Unidos se unió a la Convención de Nueva York.<sup>41</sup> Esta Convención provee para la ejecución sumaria de los acuerdos y laudos arbitrales. Es decir, obliga a los signatarios a hacer cumplir los laudos arbitrales con excepciones basadas en la arbitrariedad de un asunto específico, o cuando la ejecución sería contraria a la política pública de la nación.<sup>42</sup>

Como mencionamos, la Convención de Nueva York se convirtió en ley de Estados Unidos en 1970.<sup>43</sup> La primera oración de la sección 202 del segundo capítulo de la Ley Federal de Arbitraje establece que “[an] arbitration agreement or arbitral award arising out of a legal relationship, whether contractual or not, which is considered as commercial, including a transaction, contract, or agreement described in section 2 of this title, falls under the Convention.”<sup>44</sup> Por lo tanto, siempre que el acuerdo de arbitraje esté dentro del alcance de la sección dos, como es la mayoría de los acuerdos de arbitraje de consumo, se rigen por la Convención de Nueva York. La aplicación de la Convención de Nueva York a laudos y acuerdos arbitrales que surjan de relaciones “comerciales”, la Ley Federal de Arbitraje los limita a acuerdos entre ciudadanos estadounidenses y ciudadanos extranjeros.

#### B. Jurisprudencia en Estados Unidos

El Tribunal Supremo de Estados Unidos ha sostenido en repetidas ocasiones que la sección dos de la Ley Federal de Arbitraje refleja una política federal liberal que favorece el arbitraje y la ha interpretado de manera amplia.<sup>45</sup> Con base en esta interpretación, los tribunales han sostenido repetidamente que la Ley Federal de Arbitraje requiere que los tribunales reconozcan los acuerdos de arbitraje en los contratos de consumidores basados en la ley estatal.<sup>46</sup>

El Tribunal Supremo de Estados Unidos en el caso de *Moses H. Cone Memorial Hospital v. Mercury Construction Corp.*,<sup>47</sup> estableció que la Ley Federal de Arbitraje aplica en los tribunales estatales y desplaza cualquier ley estatal contraria. En cuanto al particular, el Tribunal Supremo dispuso lo siguiente: “[s]ection 2 is a congressional declaration of a liberal federal policy favoring arbitration agreements, notwithstanding any state substantive

<sup>39</sup> Jean Paul Castro Lamberty, *La Aplicación Estatal De La Revised Uniform Arbitration Act (Ruaa)*, 12 U.P.R. BUS. L.J. 1, 5 (2021).

<sup>40</sup> *Id.*

<sup>41</sup> Convention Done at New York June 10, 1958; T.I.A.S. No. 6997 (Dec. 29, 1970). véase además, Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras (Nueva York, 1958), NACIONES UNIDAS, <https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/new-york-convention-s.pdf>.

<sup>42</sup> Amy J. Schmitz, *Arbitration in the Age of Covid: Examining Arbitration's Move Online*, 22 CARDOZO J. CONFLICT RESOL. 245, 252 (2021).

<sup>43</sup> 9 U.S.C. §§ 201-208, véase, además Kevin Mason, *Will Discovery Kill Arbitration?*, 2020 J. DISP. RESOL. 207, 209 (2020).

<sup>44</sup> *Id.* § 202.

<sup>45</sup> *CompuCredit Corp. v. Greenwood*, 132 S. Ct. 665, 669 (2012) (quoting *Moses H. Cone Mem'l Hosp. v. Mercury Constr. Corp.*, 460 U.S. 1, 24 (1983)); *AT&T Mobility LLC v. Concepcion*, 131 S. Ct. 1740, 1745 (2011); *Hall St. Assocs. L.L.C. v. Mattel, Inc.*, 552 U.S. 576, 581 (2008); *EEOC v. Waffle House, Inc.*, 534 U.S. 279, 289 (2002); *Gilmer v. Interstate/Johnson Lane Corp.*, 500 U.S. 20, 25 (1991); *Perry v. Thomas*, 482 U.S. 483, 489 (1987); véase además, Stephanie Drotar, *Breaking "Too Darn Bad": Restoring the Balance Between Freedom of Contract and Consumer Protection*, 59 N.Y.L. SCH. L. REV. (2015).

<sup>46</sup> Stephanie Drotar, *Breaking "Too Darn Bad": Restoring the Balance Between Freedom of Contract and Consumer Protection*, 59 N.Y.L. SCH. L. REV. (2015) en la pág. 608.

<sup>47</sup> *Moses H. Cone Mem'l Hosp. v. Mercury Constr. Corp.*, 460 U.S. 1 (1983).

or procedural policies to the contrary.”<sup>48</sup> Sobre dicha premisa, la Corte sostuvo: “any doubts concerning the scope of arbitrable issues should be resolved in favor of arbitration, whether the problem at hand is the construction of the contract language itself or an allegation of waiver, delay, or a like defense to arbitrability.”<sup>49</sup>

Este concepto fue posteriormente reiterado en el caso de *Southland Corp. v. Keating*.<sup>50</sup> En *Southland* se alegó violación de los requisitos de divulgación de la Ley de Inversiones de Franquicias de California. El Tribunal Supremo de California sostuvo que la Ley de Inversión de Franquicias no invalidaba los acuerdos de arbitraje.<sup>51</sup> Esta opinión emitida en el caso de *Southland Corp* fue a su vez confirmada en la decisión de la Corte de *Green Tree Fin. Corp. v. Randolph*,<sup>52</sup> en donde hubo reclamos bajo la Ley de Veracidad en los Préstamos y la Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito.

Por otro lado, los reclamos legales que se encuentran dentro del alcance del acuerdo de arbitraje también son manejados bajo la Ley Federal de Arbitraje. Así se estableció en el caso de *Mitsubishi Motors Corp. v. Soler Chrysler-Plymouth, Inc.*,<sup>53</sup> mediante el cual se presentó una contrademanda por violaciones de la Ley Sherman, la Ley del Día de los Concesionarios de Automóviles en los Tribunales, la Ley de Concesionarios de Puerto Rico y las leyes antimonopolio y de competencia desleal de Puerto Rico. En este caso el Tribunal reiteró que la Ley Federal de Arbitraje “creates a body of federal substantive law establishing and regulating the duty to honor an agreement to arbitrate.”<sup>54</sup> Sobre la base de este principio, las partes deben arbitrar reclamos legales si los reclamos se encontraban dentro del alcance del acuerdo de arbitraje realizado por estas. A su vez, el Tribunal aplicó la normativa de *Moses H. Cone* al concluir que las intenciones de las partes con respecto al alcance de las controversias sujetas a arbitraje deben ser “generously construed.”<sup>55</sup> El Tribunal además señaló que “adaptability and access to expertise are hallmarks of arbitration.”<sup>56</sup>

En *AT&T Mobility v. Concepcion*,<sup>57</sup> ocurre un desarrollo interesante en el marco regulador del sistema arbitral de Estados Unidos. Este fue uno de los primeros casos en los que el Tribunal abordó directamente el asunto de arbitraje colectivo. El Tribunal Supremo de Estados Unidos, sostuvo que la Ley Federal de Arbitraje prevalece sobre la ley del Estado de California.<sup>58</sup> Bajo la mencionada ley, los contratos de consumidores que contienen cláusulas de renuncia a procedimientos colectivos resultaban nulos o inválidos. En *AT&T Mobility* el Tribunal no permitió que el procedimiento continuara mediante arbitraje colectivo. El Tribunal dispuso que la Ley Federal de Arbitraje se adelantó a la ley estatal de California, al establecer previamente que el arbitraje colectivo es inconsistente con los objetivos del Arbitraje.

Debemos señalar que, en el referido caso, la familia Concepción inicialmente entabló una demanda colectiva en contra de AT&T por fraude. Afirmó que AT&T le había prometido un teléfono gratis, pero en cambio les había cobrado \$30.22, el impuesto sobre la venta, según lo exige la ley de California. AT&T solicitó el arbitraje debido a que los términos del controversial contrato incluían una disposición de arbitraje que fundamentalmente prohibía los procedimientos colectivos. Sin embargo, aunque los Concepción habían firmado el

<sup>48</sup> *Id.* en la pág. 24.

<sup>49</sup> *Moses H. Cone Mem'l Hosp. v. Mercury Constr. Corp.*, 460 U.S. 1 en las págs. 24-25, 103.

<sup>50</sup> *Southland Corp. v. Keating*, 465 U.S. 1, 10 (1984).

<sup>51</sup> *Southland Corp. v. Keating*, 465 U.S. en las pág. 5.

<sup>52</sup> *Green Tree Fin. Corp. v. Randolph*, 531 U.S. 79 (2000).

<sup>53</sup> *Mitsubishi Motors Corp. v. Soler Chrysler-Plymouth, Inc.*, 473 U.S. 614, 625 (1985); véase además, Hannah Myslik, *Attempting-and Failing-to Balance Fairness and Efficiency in the Arbitral System: How Arbitration Institutions Are Defeating the Purpose of Arbitration*, 8 TEX. A&M L. REV. 583, 586 (2021).

<sup>54</sup> *Mitsubishi Motors Corp. v. Soler Chrysler-Plymouth, Inc.*, 105 S. Ct. 3346, 3353, 87 L. Ed. 2d 444 (1985) (quoting *Moses H. Cone Mem'l Hosp. v. Mercury Constr. Corp.*, 460 U.S. 1, 25 n.32 (1983)).

<sup>55</sup> *Id.* en la pág. 626.

<sup>56</sup> *Moses H. Cone Mem'l Hosp. v. Mercury Constr. Corp.*, 460 U.S. 5 (1985).

<sup>57</sup> *AT&T Mobility LLC v. Concepcion*, 563 U.S. 333 (2011).

<sup>58</sup> *Id.*

acuerdo de arbitraje que prohibía el uso de procedimientos colectivos, estos finalmente argumentaron que bajo la ley de California los contratos de consumidores que contienen cláusulas de renuncias a procedimientos colectivos no eran válidos. Tanto el tribunal de distrito federal, como el Noveno Circuito coincidieron con los argumentos planteados por la parte de los Concepción, al declarar que las disposiciones sobre renuncias a acciones colectivas no son compatibles con la ley de California.

El Tribunal Supremo de los Estados Unidos revocó y dispuso que la ley de California era inconsistente con la Ley Federal de Arbitraje.<sup>59</sup> En lo pertinente, el Tribunal Supremo determinó que el arbitraje colectivo es un obstáculo para el logro y la ejecución de todos los propósitos y objetivos del Congreso al promulgar la Ley Federal de Arbitraje.<sup>60</sup> En específico, el Tribunal Supremo señaló:

*Classwide arbitration includes absent parties, necessitating additional and different procedures and involving higher stakes. Confidentiality becomes more difficult. And while it is theoretically possible to select an arbitrator with some expertise relevant to the class-certification question, arbitrators are not generally knowledgeable in the often-dominant procedural aspects of certification, such as the protection of absent parties. The conclusion follows that class arbitration...is inconsistent with the FAA.*<sup>61</sup>

El Tribunal señaló que el arbitraje colectivo requiere un nivel de formalidad que es incompatible con el arbitraje.<sup>62</sup> Asimismo, el Tribunal señaló que los arbitrajes colectivos aumentan los riesgos para el demandado debido a que, en una acción colectiva, el demandado enfrenta una gran cantidad de reclamos y daños significativos, y en el arbitraje, los errores graves cometidos por el panel de arbitraje podrían de esta forma evadir la revisión judicial.<sup>63</sup>

Recientemente, en 2019, mediante el caso de *Lamps Plus, Inc. v. Varela*<sup>64</sup>, el Tribunal más allá de defender la validez de las renuncias de acciones colectivas, dispuso que las partes sólo pueden arbitrar a nivel colectivo si el acuerdo establece explícitamente que existe una reparación colectiva disponible. En este caso, el señor Frank Varela demandó a su patrono Lamps Plus en un tribunal federal de distrito. El tribunal de distrito permitió a solicitud del demandado de que el proceso se llevará a cabo mediante arbitraje. Además, el tribunal autorizó que el caso procediera como una acción colectiva. El Noveno Circuito confirmó. Este sostuvo que el acuerdo de arbitraje era ambiguo en cuanto a la opción para el remedio de una acción colectiva. Así las cosas, el Circuito aplicó la ley de California, la cual establece que cualquier ambigüedad en un contrato de adhesión se interpretará en contra del redactor de la misma. Debido a que Lamps Plus fue el redactor, el Noveno Circuito interpretó que el acuerdo de arbitraje entonces permitía el arbitraje colectivo.

El Tribunal Supremo revocó y dispuso que:

*Class arbitration sacrifices the principal advantage of arbitration, its informality, and makes the process slower, more costly, and more likely to generate procedural morass than final judgment.*<sup>65</sup> *Because of these crucial*

<sup>59</sup> AT&T Mobility LLC v. Concepcion, 563 U.S. 333 en las págs. 64, 343.

<sup>60</sup> Hannah Myslik, *Attempting-and Failing-to Balance Fairness and Efficiency in the Arbitral System: How Arbitration Institutions Are Defeating the Purpose of Arbitration*, 8 TEX. A&M L. REV. 583, 585 (2021).

<sup>61</sup> AT&T Mobility LLC, 563 U.S. en la pág. 348.

<sup>62</sup> *Id.* en la pág. 348.

<sup>63</sup> *Id.* en la pág. 350.

<sup>64</sup> *Lamps Plus, Inc., v. Varela*, 139 S. Ct. 1407, 1415 (2019).

<sup>65</sup> *Id.* (citando a *Concepcion*, 563 U.S. 333 en la pág. 348).

*differences between individual and class arbitration, [...] is reason to doubt the parties mutual consent to resolve disputes through classwide arbitration.*<sup>66</sup>

Por lo tanto, la ambigüedad no provee base suficiente para concluir que las partes en un contrato de arbitraje acordaron sacrificar la principal ventaja del arbitraje. En este caso, la Ley Federal de Arbitraje desplazó la ley de California y a Varela no le fue permitido arbitrar como miembro de la clase.

### C. Arbitraje en Estados Unidos

La Ley Federal de Arbitraje no define el término arbitraje.<sup>67</sup> Además, los tribunales rara vez se detienen a considerar dicha definición.<sup>68</sup> No obstante, la falta de definiciones en la ley y en la jurisprudencia no debería sugerir que las definiciones sean difíciles de conseguir. Por ejemplo, el *Black's Law Dictionary* define el arbitraje como “[t]he reference of a dispute to an impartial (third) person chosen by the parties to the dispute who agree in advance to abide by the arbitrator's award issued after a hearing at which both parties have an opportunity to be heard.”<sup>69</sup> También el arbitraje se ha definido como “a contractual proceeding of common law origin by which the parties consent to submit the matter for determination to a neutral third party rather than to the tribunals provided by the ordinary processes of the law.”<sup>70</sup> El arbitraje no puede imponerse sin el consentimiento previo de ambas partes, y sus procedimientos se derivan únicamente del acuerdo previo de las partes y en su caso por la ley o los reglamentos de las agencias administradoras de los asuntos arbitrales.

#### i. Características

Como primera característica, el arbitraje se distingue de los procedimientos judiciales en cuanto a que el juzgador es un árbitro que no forma parte del sistema judicial.<sup>71</sup> Este último no necesita ser ciudadano de Estados Unidos ni tener licencia para actuar como árbitro. Además, la controversia puede ser evaluada por uno o más árbitros.<sup>72</sup>

Segundo, el arbitraje como se ha dicho es de naturaleza contractual.<sup>73</sup> Para ello, las partes pueden incluir una cláusula de arbitraje dentro del contrato de consumo o incorporar el acuerdo de arbitraje por referencia a otro documento que sea exigible entre estos.<sup>74</sup> En el acuerdo pueden designar el conjunto de reglas procesales que regirá el arbitraje y adaptarlo a las necesidades de una controversia en particular.<sup>75</sup> De ahí que las partes pueden influir en el procedimiento mucho más de lo que es posible en los procedimientos judiciales. Como

<sup>66</sup> *Lamps Plus, Inc. v. Varela* en las págs. 63, 203 L. Ed. 2d 636, 139 S. Ct. 1407, 1416 (2019) (quoting *Stolt-Nielsen S.A. v. AnimalFeeds Int'l Corp.*, 559 U.S. at 687, 685–686, 130 S.Ct. 1758, 176 L. Ed. 2d 605 (2010)).

<sup>67</sup> Daniel Burkhardt, *Agree to Disagree: The Circuit Split on the Definition of "Arbitration"*, 92 U. DET. MERCY L. REV. 57 (2015).

<sup>68</sup> Niall Mackay Roberts, *Definitional Avoidance: Arbitration's Common-Law Meaning and the Federal Arbitration Act*, 49 U.C. DAVIS L. REV. 1547, 1560 (2016).

<sup>69</sup> *Id.*; véase además, *Black's Law Dictionary* 125 (10th Ed. 2014).

<sup>70</sup> Maria Elaine Buccieri J.D.; Paul M. Coltoff, J.D., and Karl Oakes, J.D, *CORPUS JURIS SECUNDUM*, March 2023, véase además, Roberts, *supra* nota 73.

<sup>71</sup> *Glossary, Consumer Arbitration Rules*, AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, [adr.org/consumer](http://adr.org/consumer), en la pág. 30, [https://adr.org/sites/default/files/Consumer-Rules-Web\\_o.pdf](https://adr.org/sites/default/files/Consumer-Rules-Web_o.pdf). (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>72</sup> *Id.* en la pág. 18.

<sup>73</sup> *Arbitration vs. litigation: the differences*, THOMSON REUTERS, October 4, 2022, <https://legal.thomsonreuters.com/blog/arbitration-vs-litigation-the-differences/>.

<sup>74</sup> *Arbitration vs. Litigation in the US by Practical Law Litigation and Practical Law Arbitration*, THOMSON REUTERS PRACTICAL LAW [https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/w-006-5897?transitionType=Default&contextData=\(sc.Default\)&firstPage=true](https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/w-006-5897?transitionType=Default&contextData=(sc.Default)&firstPage=true) (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>75</sup> *Id.*

alternativa adicional las partes pueden remitirse a una institución arbitral especializada y que sea esta la que administre el arbitraje según sus propias normas.

En el arbitraje no administrado no existe una institución arbitral responsable de realizar los servicios administrativos del caso. Se le conoce también como arbitraje *ad hoc*. Es común en el arbitraje *ad hoc* que las partes conduzcan el caso utilizando como referencia las reglas de una institución arbitral de su elección.<sup>76</sup> Mediante este tipo de arbitraje, las partes nombran a los árbitros y también establecen las normas del procedimiento arbitral y cualquier otra cuestión relativa al arbitraje.<sup>77</sup> Por lo tanto, los árbitros estarán sujetos a las reglas y procedimientos acordados por las partes en la cláusula de arbitraje.<sup>78</sup> Dicho de otra manera, un árbitro no está obligado a cumplir con las reglas de evidencia federal o estatal, ni con las reglas procesales. Asimismo, toda vez que la Ley de Arbitraje no proporciona pautas con respecto al descubrimiento, las partes tienen la libertad de establecer que tipos y que cantidad de descubrimiento de prueba será permisible.<sup>79</sup>

En cuanto a los arbitrajes administrados, un foro de arbitraje u organización de proveedores es el que brinda los servicios de arbitraje y proporciona las reglas y los procedimientos por los cuales se regirá este.<sup>80</sup> Dichas organizaciones proporcionan los árbitros y también ayudan a las partes a resolver múltiples cuestiones procesales que pueden surgir durante un arbitraje.<sup>81</sup> A cambio de una tarifa, las organizaciones proveedoras esencialmente procesan la controversia arbitrada; abren un expediente, proveen asistencia a las partes para seleccionar mutuamente un árbitro o un panel, cobran y desembolsan los honorarios de la organización y del árbitro; presentan solicitudes mediante moción, crean un panel de árbitros expertos y publican las reglas de procedimiento para los arbitrajes.<sup>82</sup> Algunos proveedores de estos servicios tienden a enfocarse en un tipo particular de controversias, mientras que otros brindan servicios de arbitraje para una amplia gama de industrias.<sup>83</sup> En Estados Unidos hay dos instituciones principales de arbitraje nacional: la Asociación Americana de Arbitraje y la JAMS.<sup>84</sup>

En particular, la Asociación Americana de Arbitraje, se formó en 1926, un año después de que el Congreso promulgara la Ley Federal de Arbitraje.<sup>85</sup> Es una entidad sin fines de lucro que administra los arbitrajes y dio a conocer un modelo fundamentalmente nuevo, que busca crear un sistema de “arbitraje organizado”.<sup>86</sup> Mediante este las controversias serían manejadas metódicamente bajo reglas uniformes de procedimiento.<sup>87</sup> La Asociación Americana de Arbitraje proporciona reglas de arbitraje comercial, reglas de arbitraje laboral y reglas de arbitraje de consumo, junto con una amplia gama de reglas de arbitraje específicas de la industria.<sup>88</sup>

---

<sup>76</sup> Javier De Lozar, *Aspectos generales del procedimiento arbitral*, *Revista de Arbitraje y mediación en el ámbito arrendaticio*, BD-DERECHO-BASES DE DATOS -UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO (2017) [https://app-vlex-com.uprrp.idm.oclc.org/#search/jurisdiction:PR,ES+inPlanOnly:1+fulltext\\_in\\_plan:1/Javier+De+Lozar%2C+Aspectos+generales+del+procedimiento+arbitral/vid/aspectos-generales-procedimiento-arbitral-696515441](https://app-vlex-com.uprrp.idm.oclc.org/#search/jurisdiction:PR,ES+inPlanOnly:1+fulltext_in_plan:1/Javier+De+Lozar%2C+Aspectos+generales+del+procedimiento+arbitral/vid/aspectos-generales-procedimiento-arbitral-696515441) (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>77</sup> *Supra* nota 74.

<sup>78</sup> De Lozar, *supra* nota 76.

<sup>79</sup> David Horton, *The Arbitration Rules: Procedural Rulemaking by Arbitration Providers*, 105 MINN. L. REV. 619, 634 (2020).

<sup>80</sup> *Supra* nota 74.

<sup>81</sup> *Id.*

<sup>82</sup> De Lozar, *supra* nota 76.

<sup>83</sup> Horton, *supra* nota 79.

<sup>84</sup> *Id.*, Véase también, JAMS, anteriormente conocida como Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc., *The JAMS Name*, JAMS, <https://www.jamsadr.com/about-the-jams-name/> (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>85</sup> Horton, *supra* nota 79.

<sup>86</sup> *Id.*

<sup>87</sup> Horton, *supra* nota 79, en la pág. 627.

<sup>88</sup> *Id.* en la pág. 634.

Por otro lado, los protocolos administrados por la Asociación Americana de Arbitraje surgieron a consecuencia de preocupaciones sobre justicia para los consumidores.<sup>89</sup> Esto impulsó el desarrollo de lo que son pautas de autorregulación aplicables a las organizaciones que brindan servicios de resolución de controversias.<sup>90</sup> Las regulaciones se centran en garantizar que el arbitraje sea equitativo, que se lleve a cabo de manera imparcial y que exista transparencia en los procedimientos.<sup>91</sup>

En lo particular, el Protocolo del Debido Proceso del Consumidor se desarrolló a mediados de la década de los noventa del Siglo XX.<sup>92</sup> La Asociación Americana de Arbitraje y otras instituciones se involucraron en esfuerzos de colaboración destinados para establecer estándares mínimos a ser garantizados en el arbitraje de consumo creando así un Protocolo de Debido Proceso del Consumidor.<sup>93</sup> Este fue uno de los primeros esfuerzos significativos que crearon expectativas comunes para un proceso justo de resolución de controversias.<sup>94</sup> Este protocolo comprende de quince principios, cada uno de los cuales tiene como objetivo que el proceso de resolución alternativa de conflictos sea fundamentalmente justo.<sup>95</sup> La importancia del Protocolo de Debido Proceso del Consumidor es tan significativa que sirvió como modelo para las reglas de Procedimientos Complementarios de Controversias Relacionadas con el Consumidor de la Asociación Americana de Arbitraje e influyó en las iniciativas de otras instituciones.<sup>96</sup>

Por otro lado, la JAMS, fue fundada en 1978, por el ex juez de primera instancia H. Warren Knight.<sup>97</sup> Mientras que la Asociación Americana de Arbitraje es sin fines de lucro, la JAMS opera como una firma de abogados con fines de lucro, siendo sus árbitros los socios con participaciones en el capital social de la empresa.<sup>98</sup> Esta se presenta como la organización que, de ordinario, es elegida para asuntos complejos y de alto riesgo.<sup>99</sup> A su vez, la JAMS desarrolló su propia Política sobre Arbitrajes de Consumidores de conformidad con los Estándares Mínimos de Equidad Procesal.<sup>100</sup> La Política aborda la mayoría de las mismas preocupaciones procesales que el Protocolo de Debido Proceso del Consumidor, pero utilizando un lenguaje distinto.<sup>101</sup>

<sup>89</sup> Thomas J. Stipanowich, *The Arbitration Fairness Index: Using A Public Rating System to Skirt the Legal Logjam and Promote Fairer and More Effective Arbitration of Employment and Consumer Disputes*, 60 U. KAN. L. REV. 985, 1013 (2012).

<sup>90</sup> *Id.*

<sup>91</sup> *Id.*

<sup>92</sup> *Id.* Vease también, *Consumer Due Process Protocol, Reporter's Comments* (1997), AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, <http://www.adr.org>.

<sup>93</sup> *Nat'l Consumer Disputes Advisory Comm. & Am. Arbitration Ass'n, Consumer Due Process Protocol* (1997), AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, <http://www.adr.org> (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>94</sup> *Id.*

<sup>95</sup> *Consumer Due Process Protocol Statement of Principles*, AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, [https://www.adr.org/sites/default/files/document\\_repository/Consumer%20Due%20Process%20Protocol%20%281%29.pdf](https://www.adr.org/sites/default/files/document_repository/Consumer%20Due%20Process%20Protocol%20%281%29.pdf) (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>96</sup> *Consumer-Related Disputes Supplementary Procedures*, AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, <https://www.adr.org/sites/default/files/Consumer-Related%20Disputes%20Supplementary%20Procedures%20Sep%2015%2C%202005.pdf> (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>97</sup> Horton, *supra* nota 92, en la pág. 637.

<sup>98</sup> *Id.*

<sup>99</sup> Horton, *supra* nota 92.

<sup>100</sup> JAMS *supra* nota 84.

<sup>101</sup> JAMS *supra* nota 84 (La Política de JAMS sobre Arbitrajes de Consumidores establece los siguientes "estándares mínimos para los procedimientos de arbitraje": (1) El acuerdo de arbitraje debe ser recíprocamente vinculante para todas las partes de modo que: A) si un consumidor debe arbitrar sus reclamaciones o todas las reclamaciones de cierto tipo, la empresa está obligada a hacerlo; y B) no se impedirá que ninguna de las partes busque recursos en un tribunal por controversias dentro del ámbito de su jurisdicción. (2) El consumidor debe ser notificado de la cláusula vinculante. Su existencia, términos, condiciones e implicaciones deben ser claras. (3) Los recursos que de otro modo estarían disponibles para el consumidor según las leyes federales, estatales o locales aplicables deben seguir estando disponibles en virtud de la cláusula de arbitraje, a menos que el consumidor conserve el derecho de buscar los recursos no disponibles en los tribunales. (4) El(los) árbitro(s) debe(n) ser neutral(es) y el

En el caso de los contratos de consumo internacional existen instituciones que administran dicho proceso de arbitraje tales como: el Centro Internacional para la Resolución de Disputas, la Cámara de Comercio Internacional, el Instituto CPR para la Prevención y Resolución de Conflictos, la Corte de Arbitraje Internacional de Londres y el Centro de Arbitraje Internacional de Singapur. Es pertinente señalar que alrededor del noventa por ciento de los contratos internacionales incluyen una disposición de arbitraje vinculante.<sup>102</sup>

En cuanto a la tercera característica, el arbitraje se considera como un método de resolución de controversias más rápido que el proceso del litigio. Un estudio realizado por la firma de investigación económica *Micronomics*, cuantificó las diferencias de tiempo desde el inicio de un caso y hasta su determinación final en litigio versus arbitraje.<sup>103</sup> Este estudio concluyó que el arbitraje acelera el ritmo de la resolución de controversias.<sup>104</sup> A su vez, se determinó que los tribunales federales tardan mucho más en resolver los casos mediante juicio y apelación que el arbitraje.<sup>105</sup> En específico, de acuerdo con el estudio, en promedio, los casos de los tribunales del Distrito de Estados Unidos tardaron unos 12 meses más en llegar a juicio en su fondo que los casos adjudicados mediante arbitraje (24.2 frente a 11.6 meses).<sup>106</sup> Asimismo, los casos ante los tribunales de Distrito y de Circuito de Estados Unidos requirieron en promedio al menos 21 meses más de lo que finalmente tardó el proceso de arbitraje para resolver controversias cuando el caso pasó por apelación (33.6 frente a 11.6 meses).<sup>107</sup>

Como cuarta particularidad notoria, el arbitraje comúnmente es más económico que el litigio.<sup>108</sup> Generalmente la razón de esto es debido a que el descubrimiento de prueba es más limitado que en los procedimientos judiciales. Además, las partes tienen la potestad y flexibilidad de modificar el proceso para adaptarlo a sus necesidades y establecer un costo límite.<sup>109</sup> En cuanto al asunto del costo, las instituciones de arbitraje tales como la JAMS y la Asociación Americana de Arbitraje instituyeron como estándar el que en arbitrajes presentados por consumidores, la parte demandada sea la parte que asuma los costos del proceso, excepto por la tarifa de presentación inicial que le corresponde costear al consumidor.<sup>110</sup>

---

consumidor debe tener una oportunidad razonable de participar en el proceso de elección del(los) árbitro(s). (5) El consumidor debe tener derecho a una audiencia en persona en el área de su ciudad natal. (6) La cláusula o los procedimientos no deben desalentar el uso de un abogado. (7) Con respecto al costo del arbitraje, cuando un consumidor inicia un arbitraje contra la empresa, la única tarifa que debe pagar el consumidor es de \$250, que es aproximadamente equivalente a las tarifas actuales de presentación del tribunal. Todos los demás costos deben correr a cargo de la empresa, incluidos los honorarios restantes de administración de casos de JAMS y todos los honorarios profesionales por los servicios del árbitro. Cuando la empresa es la parte reclamante que inicia un arbitraje contra el consumidor, la empresa deberá pagar todos los costos asociados con el arbitraje. (8) En California, la disposición de arbitraje puede no requerir que el consumidor pague los honorarios y costos incurridos por la parte contraria si el consumidor no gana. (9) La disposición de arbitraje debe permitir el descubrimiento o intercambio de información no privilegiada relevante para la controversia. (10) El laudo de un árbitro consistirá en una declaración escrita que establezca la disposición de cada reclamo. El laudo también proporcionará una declaración escrita concisa de los hallazgos y conclusiones esenciales en los que se basa el mismo (traducción suplida)).

<sup>102</sup> *Id.* en la pág. 514.

<sup>103</sup> *Measuring the Costs of Delays in Dispute Resolution*, AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, <https://go.adr.org/impactsofdelay.html> (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>104</sup> *Id.*

<sup>105</sup> *Id.*

<sup>106</sup> *Id.*

<sup>107</sup> *Id.*

<sup>108</sup> *Arbitration vs. Litigation in the US by Practical Law Litigation and Practical Law Arbitration*, *supra* nota 74.

<sup>109</sup> *Id.*

<sup>110</sup> Thomas I. Elkind, Esq., *Some Large Companies Are No Longer Requiring Consumers and Employees to Waive Class Action Claims*, JAMS ADR (7 de abril de 2022), <https://www.jamsadr.com/blog/2022/some-large-companies-are-no-longer-requiring-consumers-and-employees-to-waive-class-action-claims>.

En la quinta peculiaridad del arbitraje se encuentra el hecho de que las partes resuelven la controversia en un foro privado.<sup>111</sup> A diferencia de los litigios en los tribunales de Estados Unidos que se llevan a cabo en una vista pública e involucran documentos presentados públicamente y accesibles para cualquier persona, un proceso de arbitraje generalmente involucra aspectos no públicos.<sup>112</sup> En efecto, los intercambios de documentos, archivos de papel y vistas se realizan en espacios privados tales como una sala de conferencias privada. Ahora bien, aunque generalmente es privado no quiere decir que sea automáticamente confidencial.<sup>113</sup> Para garantizar la confidencialidad de los procedimientos de arbitraje las partes deben celebrar un acuerdo de arbitraje que adopte reglas de arbitraje institucional que requieran confidencialidad, que proporcione la normativa de la ley del estado, de haberla, que requiera confidencialidad o contenga una disposición válida de confidencialidad amplia.<sup>114</sup> La confidencialidad en el arbitraje es una característica importante que se debe considerar al redactar el acuerdo, esto porque las partes a menudo optan por arbitrar una controversia para evitar la difusión pública de información.<sup>115</sup>

Sexto, similar al sistema judicial de Estados Unidos, en el arbitraje las partes pueden comparecer al procedimiento bajo derecho propio en lugar de con un abogado.<sup>116</sup> Cuando un consumidor opta por comparecer con representación legal al procedimiento de arbitraje, generalmente, con anterioridad y mediante el acuerdo de arbitraje, las partes establecen los honorarios a ser pagados. En cuanto a este asunto, consideramos importante señalar, que tanto en los procedimientos ante los tribunales de Estados Unidos como en los procedimientos de arbitraje, los consumidores representados por un abogado tienen más probabilidades de obtener algún tipo de compensación económica que aquellos que comparecen *pro se* y sus indemnizaciones también tienden a ser mayores.<sup>117</sup>

Por último, en cuanto a la modalidad de demandas colectivas en procesos de arbitraje, actualmente existen desafíos interpretativos para el Tribunal debido a que la Ley Federal de Arbitraje ha sido silente en cuanto al tema. Sumado a ello, el Congreso promulgó la Ley Federal de Arbitraje en 1925, antes de que se legislara la Regla 23 de las Reglas Federales de Procedimiento Civil la cual establece el procedimiento a llevarse a cabo para demandas de Clase.<sup>118</sup> Sin embargo, en el 2022 el Congreso modificó la Ley Federal de Arbitraje para prohibir que el acuerdo de arbitraje incluyera, previo al surgimiento de una controversia, una cláusula mediante la cual se renuncia a participar en una acción colectiva.<sup>119</sup> Esta provisión, aplica únicamente para arbitrajes relacionados con asuntos de agresión sexual y acoso sexual.<sup>120</sup> Aparte de lo anterior, el Congreso no agregó ningún texto adicional para clarificar la disponibilidad de acciones colectivas en ningún otro arbitraje. Pese a ello, la Ley Federal de Arbitraje adoptó los requisitos de certificación de clase de las Reglas Federales de Procedimiento Civil y, en contravención de sus reglas normales de confidencialidad, exige que los arbitrajes colectivos se realicen abiertamente.

---

<sup>111</sup> Emerson and Hunt, *Arbitration vs. litigation: the differences*, THOMSON REUTERS (October 4, 2022), <https://legal.thomsonreuters.com/blog/arbitration-vs-litigation-the-differences/#:~:text=In%20arbitration%2C%20the%20decision%20is,settles%20without%20going%20to%20trial.>

<sup>112</sup> *Confidentiality in US Arbitration*, PRACTICAL LAW ARBITRATION, [https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/w-002-7851?transitionType=Default&contextData=\(sc.Default\)](https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/w-002-7851?transitionType=Default&contextData=(sc.Default)) (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>113</sup> *Id.*

<sup>114</sup> *Id.*

<sup>115</sup> *Id.*

<sup>116</sup> EMERSON AND HUNT, *supra* nota 111, en la página 506.

<sup>117</sup> Rebecca L. Sandefur, *The Impact of Counsel: An Analysis of Empirical Evidence*, 9 SEATTLE J. SOC. JUST. 51, 69-70 (2010).

<sup>118</sup> FED. R. CIV. P. 23.

<sup>119</sup> Kristen M. Blankley, *The Future of Arbitration Law?*, 2022 J. DISP. RESOL. 51, 55 (2022).

<sup>120</sup> *Id.*

## ii. Pasos y Procedimientos

El arbitraje se inicia con la presentación de la demanda y el pago de la tarifa correspondiente, de ser aplicable.<sup>121</sup> El siguiente paso es elegir un lugar en donde se llevará a cabo la audiencia de arbitraje.<sup>122</sup> Generalmente la demanda contiene el lugar de la audiencia junto con la base de la controversia, los nombres y direcciones de las partes, la cantidad reclamada, y la solicitud del reclamante.<sup>123</sup> Por lo tanto, a menudo el lugar está previsto en la demanda. De lo contrario, las partes pueden elegir el lugar para la audiencia. Asimismo, las partes eligen al árbitro o árbitros.<sup>124</sup>

En su contrato las partes pueden haber especificado, por adelantado, un árbitro en particular. En el caso en que las partes no hayan designado un árbitro por adelantado, se debe designar un único árbitro. Si el arbitraje es administrado, la organización de arbitraje puede determinar que tres árbitros son los apropiados a un caso tomando en cuenta el tamaño, la complejidad, u otras circunstancias de este. En ese caso, la organización que administra el proceso envía a cada parte una lista de árbitros disponibles de su región geográfica y cada uno selecciona uno o más nombres de la lista. De las partes no lograr ponerse de acuerdo sobre alguna de las personas enumeradas, la organización tiene la facultad de nombrar árbitros.

En cuanto a la hora, el lugar, y la forma en que se llevarán a cabo las audiencias, esto generalmente lo determinan los árbitros después de consultar con las partes.<sup>125</sup> Tanto si el arbitraje es administrado o no administrado, generalmente se celebra una conferencia preliminar al comienzo del caso para diseñar la estructura del procedimiento y luego el tribunal arbitral consigna en una orden procesal.<sup>126</sup> Se hace todo lo posible para brindarles a todos, árbitros y litigantes, la oportunidad de programar las audiencias en un momento conveniente. Por lo general, las audiencias de arbitraje son informales.

Por su parte, en cuanto a la ley sustantiva y procesal que debe seguir un árbitro, si el arbitraje es administrado, tanto la JAMS como la Asociación Americana de Arbitraje proporcionan reglas que abordan el asunto. En específico, la Regla 24(c) de las Reglas y Procedimientos Integrales de Arbitraje de la JAMS establece:

El Árbitro se guiará por las reglas de derecho acordadas por las Partes. A falta de tal acuerdo, el Árbitro se guiará por las normas de derecho y equidad que estime más adecuadas. El Árbitro puede otorgar cualquier remedio o compensación que sea justo y equitativo y que esté dentro del alcance del Acuerdo de las Partes, lo que incluye, entre otros, la ejecución específica de un contrato o cualquier otro remedio equitativo o legal.<sup>127</sup>

La regla de la JAMS se puede leer para dar al árbitro una amplia flexibilidad en la elaboración de lo que él o ella cree que es un laudo apropiado solo "guiado por" y no sujeto a la ley.

<sup>121</sup> Sasha Begum et al., *Alternative Dispute Resolution*, 2021 STATE BAR OF TEXAS TXCLE, (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>122</sup> *Id.*

<sup>123</sup> *Id.*

<sup>124</sup> *Consumer-Related Disputes Supplementary Procedures*, AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, <https://www.adr.org/sites/default/files/Consumer-Related%20Disputes%20Supplementary%20Procedures%20Sep%2015%2C%202005.pdf> (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>125</sup> Carmen Tapia Torán, *El Arbitraje En Estados Unidos*, ICAI-ICADE (2017), <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/12252/TFG%2C%20Tapia%20Tor%C3%83%C2%Ain%2C%20Carmen.pdf?sequence=1> (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>126</sup> *Id.*

<sup>127</sup> *JAMS Comprehensive Arbitration Rules & Procedures*, JAMS (June 1, 2021), <https://www.jamsadr.com/rules-comprehensive-arbitration/#Rule-24> (última visita 15 de diciembre de 2023) (traducción suplida).

Con relación al descubrimiento, la Ley Federal de Arbitraje no hace mención de las deposiciones ni a ningún otro procedimiento de descubrimiento de prueba.<sup>128</sup> Por consiguiente, si el arbitraje no es administrado, y el contrato es silente sobre los parámetros del descubrimiento, el árbitro debe preguntar si las partes han llegado a un acuerdo posterior al surgimiento de la controversia en cuanto a este tema. Si es así, el trabajo del árbitro consiste en cumplir de manera justa y objetiva el acuerdo de las partes. Si es, al contrario, que la relación entre las partes es tal que no pueden llegar a un acuerdo, entonces el árbitro debe aprovechar la oportunidad en una conferencia previa para discutir los parámetros del descubrimiento de prueba e indagar sobre lo que necesita cada parte para probar su caso. Ante este escenario, el árbitro podría permitirle a cada parte comentar sobre lo solicitado por la otra parte, limitar las expediciones de pesca y las solicitudes onerosas, pero permitir que se satisfagan las necesidades documentales legítimas, entre otras. Es importante señalar que la divulgación de documentos en el proceso de arbitraje generalmente resulta limitada y está estrechamente adaptada. Además, las deposiciones, de ordinario, no serán favorecidas.

Luego de la audiencia, se emitirá un laudo y será necesario la ejecución del mismo. Para la ejecución del laudo, la Ley Federal de Arbitraje establece, como límite, un año después de emitido para solicitar el cumplimiento.<sup>129</sup> En cuanto a un laudo arbitral extranjero, el plazo de prescripción en Estados Unidos para hacer cumplir el mismo es de tres años, contados luego de dictado dicho laudo arbitral.<sup>130</sup> Si un tribunal extranjero dictó sentencia sobre un laudo arbitral, puede haber requisitos de la ley estatal sobre la ejecución de la sentencia extranjera. Una vez que se ingresa una sentencia extranjera, la mayoría de los estados tienen determinados plazos para hacer cumplir esas sentencias.<sup>131</sup> Los laudos arbitrales son generalmente ejecutables en los tribunales de Estados Unidos sujeto a las excepciones previstas en la Ley Federal de Arbitraje. Cada estado también tiene sus propias leyes sobre el cumplimiento de los laudos arbitrales que siguen de cerca la Ley Uniforme de Arbitraje.

Por otra parte, frente a un laudo, no existe derecho a apelar. A manera de excepción, algunas instituciones arbitrales prevén la opción de la apelación, pero esto debe ser estipulado por las partes en el acuerdo de arbitraje o en un acuerdo de sumisión posterior. Las apelaciones bajo estas reglas están disponibles por un error de derecho material y lesivo o por determinaciones de hecho claramente erróneas.<sup>132</sup>

Más bien, la parte perdedora finalmente podría impugnar la ejecución del laudo o solicitar su anulación ante los tribunales locales. Esto solo se puede hacer por motivos limitados establecidos en la Ley Federal de Arbitraje o en los estatutos estatales pertinentes.<sup>133</sup> La Ley Federal de Arbitraje provee un límite de tres meses después de emitido el laudo para solicitar la anulación, modificación, o corrección.<sup>134</sup> Los estatutos estatales establecen plazos de prescripción para presentar reclamaciones que varían según la categoría de la reclamación. Es la ley estatal la que determina qué evento desencadena o interrumpe un período de prescripción.<sup>135</sup>

### III. UNIÓN EUROPEA

Antes de definir expresamente el sistema de arbitraje europeo, es importante aludir a ciertos aspectos claves de la Unión Europea. La Unión Europea es una unión económica y

<sup>128</sup> The Federal Arbitration Act (9 U.S.C.A. §§ 1 et seq.); La. Prac. Constr. Law § 14:3.

<sup>129</sup> 9 U.S.C.A. § 9.

<sup>130</sup> *Id.* § 207.

<sup>131</sup> Daniel Schimmel et al., *Arbitration Procedures and Practice in the United States: Overview*, [https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/o-502-1714?transitionType=Default&contextData=\(sc.Default\)](https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/o-502-1714?transitionType=Default&contextData=(sc.Default)).

<sup>132</sup> Artículo 10, AAA, Optional Appellate Arbitration Rules (2013).

<sup>133</sup> 9 U.S.C.A. § 10, 11 y 12.

<sup>134</sup> *Id.* § 12.

<sup>135</sup> SCHIMMEL ET AL, *supra* nota 131.

política compuesta por veintisiete países de la cual España forma parte desde 1986.<sup>136</sup> La Unión se fundamenta en el Tratado de la Unión Europea y en el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.<sup>137</sup> Tal como establece el Tratado de la Unión Europea, la Unión se fundamenta en los valores de respeto de la dignidad humana, libertad, democracia, igualdad, Estado de Derecho y respeto de los derechos humanos, incluidos los derechos de las personas pertenecientes a minorías.<sup>138</sup> La Unión Europea cuenta con siete instituciones, entre las cuales se encuentran el Parlamento Europeo, Consejo de la Unión Europea, Consejo Europeo, Comisión Europea, Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Banco Central Europeo, y finalmente el Tribunal de Cuentas Europeo.<sup>139</sup>

Con relación al presente escrito, se hará énfasis en los primeros cinco, siendo el Parlamento Europeo, el Consejo de la Unión Europea, el Consejo Europeo y la Comisión Europea los entes que proporcionan colectivamente la orientación política a la Unión Europea. Estos desempeñan distintas funciones en el proceso legislativo.<sup>140</sup> El Consejo Europeo define la orientación política y las prioridades.<sup>141</sup> La Comisión Europea presenta propuestas de nueva legislación y el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea negocian, acuerdan y adoptan conjuntamente la legislación europea.<sup>142</sup> Además, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, se encarga de interpretar la legislación de la Unión Europea para garantizar que se aplique de la misma manera en todos los países miembros. También, resuelve los litigios entre los gobiernos nacionales y las instituciones europeas.<sup>143</sup> El Tribunal de Justicia de la Unión Europea consta de dos órganos.<sup>144</sup> Uno es el Tribunal de Justicia el cual resuelve las cuestiones prejudiciales planteadas por los tribunales nacionales, ciertos recursos de anulación y los recursos de casación.<sup>145</sup> El otro es el Tribunal General, el cual resuelve los recursos de anulación que interponen los particulares, las empresas y, en algunos casos, los gobiernos nacionales.<sup>146</sup> Esto significa que, en la práctica, este tribunal se ocupa de la legislación sobre competencia, ayudas estatales, comercio, agricultura y marcas comerciales.<sup>147</sup>

Los actos legislativos de la Unión Europea pueden adoptarse en forma de reglamentos, directivas o decisiones.<sup>148</sup> Particularmente, las directivas son actos legislativos en los cuales se establecen objetivos que todos los Estados miembros deben cumplir.

---

<sup>136</sup> *Gobierno de España*, LA MONCLOA, <https://www.lamoncloa.gob.es/espana/organizacionestado/Paginas/index.aspx> (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>137</sup> *Id.*

<sup>138</sup> *Id.*

<sup>139</sup> *Id.*

<sup>140</sup> *Id.*

<sup>141</sup> *El Consejo De La UE*, CONSEJO DE LA UE Y DEL CONSEJO EUROPEO (12 de septiembre de 2023)

<https://www.consilium.europa.eu/es/council-eu/what-is-the-council/> (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>142</sup> *Id.*

<sup>143</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), UNIÓN EUROPEA, [https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/institutions-and-bodies-profiles/court-justice-european-union-cjeu\\_es](https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/institutions-and-bodies-profiles/court-justice-european-union-cjeu_es), (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>144</sup> *Id.*

<sup>145</sup> *Id.*

<sup>146</sup> *Id.*

<sup>147</sup> *Id.*

<sup>148</sup> Antonio Bar Cendón, *El sistema de adopción de decisiones en la Unión Europea*,

<https://www.openeuropeuv.es/el-sistema-de-adopcion-de-decisiones-en-la-union-europea/> (última visita 15 de diciembre de 2023).

## A. Doctrina Europea

### i. Directivas del Consejo de la UE

La Directiva del Consejo de la Unión Europea 93/13/CEE de 5 de abril de 1993<sup>149</sup> protege a los consumidores de la Unión Europea de las cláusulas y condiciones abusivas que pueden figurar en un contrato. . Es importante señalar que, las cláusulas abusivas, se refieren a cláusulas que no se hayan negociado individualmente, incumpliendo con las exigencias de la buena fe y perjudicando de manera desproporcionada o no equitativa al consumidor, provocando en la relación contractual desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de las partes en perjuicio de los consumidores o usuarios.<sup>150</sup>

Esta Directiva surge de la necesidad de armonizar los diferentes enfoques jurisdiccionales de los Estados miembros.<sup>151</sup> Con ella se introdujo la noción de buena fe con el fin de evitar el desequilibrio entre los derechos y las obligaciones en los contratos celebrados con consumidores. En síntesis, mediante esta Directiva se establece que cualquier término de un contrato de consumo, con excepción del objeto y el precio, puede ser impugnado sobre la base de que no ha sido negociado individualmente y, por lo tanto, es abusivo.

Como resultado, por primera vez, y de manera expansiva, el legislador ha impuesto un análisis cualitativo a los términos contractuales de las partes. La pieza central de la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas es el artículo seis apartado primero que prevé la sanción por cláusulas abusivas:

Los Estados miembros establecerán que no vincularán al consumidor, en las condiciones estipuladas por sus derechos nacionales, las cláusulas abusivas que figuren en un contrato celebrado entre éste y un profesional y dispondrán que el contrato siga siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, si éste puede subsistir sin las cláusulas abusivas.<sup>152</sup>

Es decir, la Directiva claramente confiere un poder al tribunal para invalidar cualquier término en un contrato de consumo que considere injusto. Una cláusula de arbitraje previa a la controversia, que no ha sido negociada individualmente, parece prima facie nula según la Directiva, pero solamente es así cuando el arbitraje no está respaldado por una disposición legal. Cuando un arbitraje está amparado por una disposición legal, aún puede intervenir la Directiva, pero recae en el consumidor la responsabilidad de demostrar que es injusto en el sentido de que desequilibra los derechos de las partes en detrimento del consumidor y en contra de los principios de la buena fe.

Posteriormente, con el fin de mantener un alto nivel de protección del consumidor, se aprobó la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.<sup>153</sup> Dicha Directiva obliga a los Estados miembros a garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro, mediante la intervención de entidades que ofrezcan procedimientos de

---

<sup>149</sup> Directiva del Consejo 93/13/CEE del 5 de abril de 1993, 1993 O.J. (L 95) 29.

<sup>150</sup> *Id.* en el art. 3(1).

<sup>151</sup> Christopher R. Drahozal & Raymond J. Friel, *Consumer Arbitration in the European Union and the United States*, 28 N.C.J. INT'L L. & COM. REG. 357 (2003), <https://scholarship.law.unc.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=1730&context=ncilj.pdf>.

<sup>152</sup> Directiva del Consejo de la Unión Europea 93/13/CEE de 5 de abril de 1993, en su art. 6(1), 1993 O.J. (L 95) 29.

<sup>153</sup> Ley 7/2017, de 2 de noviembre de 2017 por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, (BOE 2017, 268) (España).

resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.<sup>154</sup> Los litigios a los que se refiere la garantía de resolución alternativa son aquellos de carácter nacional o transfronterizo, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios.

Si, pese al cumplimiento general de esa garantía, en un supuesto determinado, en su territorio no existiera una entidad competente para la resolución de un conflicto, los Estados pueden recurrir complementariamente a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro, ya sean transnacionales o paneuropeas.<sup>155</sup>

Por otro lado, la Directiva 2019/2161/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019,<sup>156</sup> modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo de 5 de abril de 1993 en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión. Esta norma entró en vigor el 8 de enero de 2020. Con esta se pretende mejorar el nivel de conocimiento sobre los derechos de los consumidores entre los propios consumidores, los comerciantes y los profesionales del Derecho, así como la ejecución de dichos derechos y los medios de reparación de los consumidores.<sup>157</sup>

Asimismo, y dado que las normas nacionales vigentes sobre sanciones difieren considerablemente en toda la Unión Europea, las normas sobre sanciones de las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE fueron modificadas por la referida Directiva 2019/2161/UE para mejorarlas y, al mismo tiempo, introducir nuevas sanciones.<sup>158</sup>

## B. España

El sistema político de gobierno de España es la monarquía parlamentaria, la soberanía nacional reside en el pueblo español y hay una división de las funciones del Estado entre tres poderes: ejecutivo, legislativo y judicial.<sup>159</sup> La Constitución Española es la ley más suprema del país, establece que España es una monarquía parlamentaria, en la que el jefe del Estado es el rey.<sup>160</sup> Todos los actos del rey deben ser refrendados por el Gobierno.<sup>161</sup> El poder ejecutivo del gobierno se compone del presidente, de los vicepresidentes, en su caso, y de los ministros.<sup>162</sup> El poder legislativo corresponde a las Cortes Generales, que representan al pueblo español y controlan la acción del Gobierno.<sup>163</sup> Están compuestas por dos Cámaras: Congreso de los Diputados y Senado.<sup>164</sup> El Defensor del Pueblo es el alto comisionado de las Cortes Generales y es elegido por las Cortes Generales para un periodo de cinco años.<sup>165</sup> El Poder Judicial corresponde al Consejo General del Poder Judicial. El Tribunal Supremo es la más alta instancia jurisdiccional del Estado, salvo en lo que afecta a las garantías constitucionales, que es potestad del Tribunal Constitucional.<sup>166</sup>

---

<sup>154</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, artículo 1, (BOE 2017, 268) (España).

<sup>155</sup> Ley 7/2017, en el Preámbulo II, (BOE 2017, 268) (España).

<sup>156</sup> Directiva 2019/2161/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019, 2019 O.J. (L 328) 7.

<sup>157</sup> *Id.* (3).

<sup>158</sup> *Id.* (5).

<sup>159</sup> Organización Política de España, Tu escuela de español, <https://www.tuescueladeespanol.es/blogs/organizacion-politica-de-espana/>, (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>160</sup> *Id.*

<sup>161</sup> Gobierno de España, LA MONCLOA, <https://www.lamoncloa.gob.es/espana/organizacionestado/Paginas/index.aspx>, (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>162</sup> *Id.*

<sup>163</sup> *Id.*

<sup>164</sup> *Id.*

<sup>165</sup> *Id.*

<sup>166</sup> Gobierno de España, *supra* en nota 161.

España se organiza territorialmente en municipios, provincias y comunidades autónomas.<sup>167</sup> Los Municipios son gobernados y administrados por el Ayuntamiento, integrado por el alcalde y los concejales.<sup>168</sup> Los concejales son elegidos mediante sufragio universal, igual, libre, directo y secreto, y el alcalde es elegido por estos.<sup>169</sup> Mientras las provincias son agrupaciones de municipios establecidas desde el 1833 y su gobierno y administración corresponden a las Diputaciones Provinciales. Su tarea básica es la asistencia a los municipios, en especial a los de menos capacidad económica y de gestión, para garantizar la prestación de los servicios mínimos obligatorios que les corresponden por ley. Por último, las comunidades autónomas tienen autonomía para la gestión de sus respectivos intereses. Entre diciembre de 1979 y febrero de 1983 se aprobaron los Estatutos de Autonomía que permitieron conformar unas 17 comunidades autónomas actuales, y en 1995 los de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.<sup>170</sup>

En cuanto al arbitraje en España este opera de manera consistente con las prácticas encontradas en las principales jurisdicciones arbitrales de la Unión Europea.<sup>171</sup>

### i. Constitución

La Constitución Española de 1978 en su artículo 51 contempla el desarrollo de un marco legal general de protección de los consumidores dirigido al establecimiento de procedimientos eficaces que garanticen su defensa. Dicho artículo 51 dispone:

Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la Ley establezca.

En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la Ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.<sup>172</sup>

Por lo tanto, en España, la protección de los consumidores es un principio básico que obliga al Estado asegurar a los ciudadanos sus derechos en este ámbito.

### ii. Normativa Estatal

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 19 de julio de 1984,<sup>173</sup> en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 51.1 CE, estableció que el Gobierno dispondría de "*un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiese y resolviese con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas y reclamaciones de los consumidores*", al que pudieran someterse las partes con carácter siempre voluntario.<sup>174</sup>

---

<sup>167</sup> *Id.*

<sup>168</sup> *Id.*

<sup>169</sup> *Id.*

<sup>170</sup> *Id.*

<sup>171</sup> Tony Cole, Pietro Ortolani, Barbara Warwas, *Arbitration in Southern Europe: Insights from A Large-Scale Empirical Study*, 26 AM. REV. INT'L ARB. 187, 265 (2015) (traducción suplida).

<sup>172</sup> CONST. ESP. art. 51.

<sup>173</sup> Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, (BOE 1984, 176) (España).

<sup>174</sup> *Id.* Capítulo VII, artículo trigésimo primero.

Posteriormente, se promulgó la primera reglamentación del Sistema Arbitral de Consumo de 5 de diciembre de 1988,<sup>175</sup> la cual fue derogada por la Ley de arbitraje de 23 de diciembre de 2003.<sup>176</sup> Conforme a la exposición de motivos de esta última, se creó para adaptar el arbitraje de derecho privado español a las necesidades del comercio internacional.

Luego, se promulgó el Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo de 15 de febrero de 2008.<sup>177</sup> El procedimiento arbitral actual responde a los mismos criterios inspiradores del anterior Decreto, ya que regula el arbitraje bajo los principios de voluntariedad, gratuidad y flexibilidad.<sup>178</sup> Además, mediante las disposiciones de la Ley vigente se incrementó la uniformidad del sistema con el propósito de fortalecer la confianza de éste por parte de las empresas y de los consumidores.<sup>179</sup> En adición, se aclararon cuáles materias podrían ser objeto de arbitraje de consumo<sup>180</sup> y entre las novedades destacables de la regulación de 2008 se admitió el arbitraje de consumo electrónico y el arbitraje de consumo colectivo.<sup>181</sup>

Asimismo, esta norma creó dos instituciones esenciales para la seguridad jurídica y la previsibilidad del sistema. La primera es la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo<sup>182</sup>, que resuelve los recursos frente a la admisión o inadmisión de solicitudes de arbitraje para evitar pronunciamientos contradictorios; la segunda, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.<sup>183</sup> Esta se encarga de llevar a cabo funciones relativas al establecimiento de criterios generales sobre el funcionamiento del sistema, con idéntica finalidad de garantizar seguridad y previsibilidad. Abundaremos sobre estas más adelante.

Así las cosas, al presente, el arbitraje de consumo se rige por lo dispuesto en el Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo de 15 de febrero de 2008 y, en lo no previsto en ella, por la Ley de Arbitraje de 23 de diciembre de 2003.<sup>184</sup> Asimismo, reitera el artículo 48.1 en cuanto al laudo al establecer que "*[l]a forma y el 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*".<sup>185</sup>

### iii. Tratados

España es parte del Convenio de Nueva York sobre reconocimiento y ejecución de sentencias arbitrales extranjeras. Con carácter general, este convenio regula el arbitraje internacional.<sup>186</sup>

<sup>175</sup> Ley 36/1988, (BOE 1988, 293) (España).

<sup>176</sup> Ley 60/2003, de 23 de diciembre de 2003 (en vigor desde el 26 de marzo de 2004 y se tomó como referencia la Ley Modelo elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, de 21 de junio de 1985 (Ley Modelo de CNUDMI/UNCITRAL), (BOE 2003, 309) (España); véase además, Rolando Joaquín Ortega Hernández, *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos* (2019), <https://app-vlex-com.uprrp.idm.oclc.org/-sources/31121>, (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>177</sup> Real Decreto 231/2008 por el cual se regula el Sistema Arbitral de Consumo, (BOE 2008, 48) (España).

<sup>178</sup> *Id.* art. 41.

<sup>179</sup> Exposición de motivos, Real Decreto 231/2008, (BOE 2008, 48) (España).

<sup>180</sup> Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, artículo segundo, (BOE 1984, 176) (España).

<sup>181</sup> Exposición de motivos, Real Decreto 231/2008, en Capítulo V, disposiciones especiales, artículos 51 al 64, (BOE 2008, 48) (España).

<sup>182</sup> *Id.* arts. 9-11.

<sup>183</sup> Real Decreto 231/2008, artículos 12 al 15, (BOE 2008, 48) (España).

<sup>184</sup> *Id.* art. 3(1).

<sup>185</sup> Real Decreto 231/2008, en artículo 48(1), (BOE 2008, 48) (España).

<sup>186</sup> Elisa Torralba Mendiola, *Las Especialidades Procesales De La Ley De Navegación Marítima: Cláusulas De Jurisdicción Y Arbitraje*, 16 REVISTA DE DERECHO DEL TRANSPORTE 121, 135 (2015).

### C. Jurisprudencia Del Tribunal Judicial De La Unión Europea

Las decisiones en *Mostaza Claro* y *Asturcom* del Tribunal de Justicia de la Unión Europea cambian el equilibrio entre la protección del consumidor y la eficiencia arbitral.<sup>187</sup> El cambio de protección del consumidor es a un nivel tan extremo, que cualquier noción de eficiencia arbitral es completamente erradicada. Ambos litigios surgieron de contratos de telefonía móvil celebrados con consumidores.

En el caso de *Mostaza Claro*,<sup>188</sup> Elisa María Mostaza Claro no completó el período mínimo de suscripción estipulado en su contrato, por lo que la compañía telefónica inició un procedimiento de arbitraje en su contra. Según el acuerdo de arbitraje, Mostaza Claro tenía 10 días en los que podría haber rechazado el procedimiento de arbitraje y en su lugar poder optar por un procedimiento judicial. No se acogió a esa opción. Más bien, dentro del plazo de 10 días presentó argumentos sobre los méritos de la controversia. Si bien el tiempo otorgado a Mostaza Claro no fue demasiado corto para que presentara argumentos en su defensa, su abogado opinó que el periodo era demasiado breve para que el consumidor opte por un litigio. Sin embargo, después de haber prescrito el período de 10 días, el consumidor no alegó que el acuerdo de arbitraje fuera injusto y nulo. De hecho, ni siquiera planteó esta cuestión a lo largo de todo el procedimiento de arbitraje. Solamente cuando el árbitro dictó un laudo en contra del consumidor, este impugnó el mismo ante los tribunales, argumentando que el acuerdo de arbitraje era injusto, nulo y que, en consecuencia, el laudo debía ser anulado.

De acuerdo con la Ley de Arbitraje española vigente en ese momento, las objeciones de esta naturaleza debían formularse en el momento en que las partes hicieron sus presentaciones iniciales. El propósito de este requisito era dar efecto a la noción de eficiencia arbitral.

El tribunal español de anulación consideró que la cláusula de arbitraje era abusiva, pero se enfrentó al problema de que el consumidor no había alegado la invalidez del acuerdo de arbitraje en el curso del procedimiento de arbitraje, como exige la legislación española. Por lo tanto, el tribunal español preguntó al Tribunal de Justicia de la Unión Europea si la protección de los consumidores en virtud de la Directiva exigía que el tribunal nacional español anulara el laudo si determinaba que el acuerdo de arbitraje era injusto, a pesar de que, de conformidad con la legislación nacional aplicable, el consumidor había planteado demasiado tarde la injusticia del acuerdo de arbitraje. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea respondió afirmativamente, añadiendo que para brindar a los consumidores una protección efectiva, los tribunales nacionales están obligados a actuar de oficio.<sup>189</sup> El Tribunal observó que el tribunal nacional español había establecido que la cláusula de adhesión en cuestión era abusiva, y que, según la Directiva, la evaluación de la equidad de dicho término era un problema para el tribunal nacional. El Tribunal concluyó:

El sistema de protección de los consumidores establecido por la Directiva [sic] 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, implica que, en un asunto como el caso de autos, un juez nacional que conoce de la impugnación de un laudo arbitral puede apreciar el carácter abusivo de una cláusula compromisoria y declarar la nulidad del laudo por ser contrario al orden público, aun cuando tal vicio no haya sido invocado por el

---

<sup>187</sup> Asunto C-168/05, *Mostaza Claro/Centro Móvil Milenium, SL.*, 2006 E.C.R. I-10423; Asunto C-40/08, *Asturcom Telecomunicaciones, SL/C. Rodríguez Nogueira*, 2009 E.C.R. I-9602.

<sup>188</sup> *Mostaza Claro*, 2006 E.C.R. I-10423.

<sup>189</sup> *Mostaza Claro*, 2006 E.C.R. I-10423, apartado 40.

consumidor en el procedimiento arbitral y se alegue por primera vez en el escrito en que se formaliza la impugnación.<sup>190</sup>

El resultado perseguido por el artículo 6 de la Directiva no podría lograrse si el tribunal de anulación estuviera impedido de determinar que el laudo fue abusivo únicamente porque el consumidor no había alegado la nulidad del acuerdo de arbitraje en el curso del procedimiento. Para el Tribunal, la protección del consumidor corresponde a un interés público tan importante que el tribunal nacional está obligado a evaluar la equidad del acuerdo de arbitraje de oficio. En opinión del Tribunal, el desequilibrio entre el consumidor y el comerciante solo podría corregirse por acción afirmativa.

En *Asturcom*, el consumidor no participó en absoluto en el proceso. En este caso, cuando María Cristina Rodríguez Noguiera no pagó las facturas y canceló su suscripción telefónica antes del período mínimo acordado, su compañía telefónica inició un procedimiento de arbitraje en su contra. La consumidora no hizo ningún alegato. Cuando el árbitro falló en su contra, no impugnó el laudo, por lo que este advino final y firme, adquiriendo fuerza de cosa juzgada. Cuando la empresa interpuso una acción ante el tribunal nacional español para que se ejecutara el laudo, Rodríguez Noguiera no se resistió a la ejecución del laudo.

El tribunal de ejecución español consideró que el acuerdo de arbitraje era abusivo conforme a la ley española que implementa la Directiva. El tribunal español remitente observó que la Ley de Arbitraje española no permitía a los árbitros examinar de oficio si las cláusulas arbitrales abusivas eran nulas y que el Código de Procedimiento Civil español no abordaba la cuestión de si el tribunal de ejecución tenía la facultad de evaluar la equidad del acuerdo de arbitraje. Así, el tribunal español preguntó al Tribunal de Justicia de la Unión Europea si un tribunal nacional debe evaluar de oficio la equidad del acuerdo arbitral hasta en la etapa de ejecución, cuando el laudo final ha adquirido fuerza de cosa juzgada. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea dispuso:

A falta de normativa comunitaria en la materia, el sistema de aplicación del principio de fuerza de cosa juzgada se rige por el ordenamiento jurídico de los Estados miembros, en virtud del principio de autonomía procesal de éstos. No obstante, no debe ser menos favorable que la normativa correspondiente a reclamaciones similares de carácter interno (principio de equivalencia) y no debe estar articulado de tal manera que haga imposible en la práctica el ejercicio de los derechos conferidos por el ordenamiento jurídico comunitario (principio de efectividad).<sup>191</sup>

El Tribunal decidió que el artículo 6 de la Directiva “*debe considerarse una norma equivalente a las disposiciones nacionales que, en el ordenamiento jurídico interno, tienen rango de normas de orden público*”.<sup>192</sup> El gobierno español aclaró que según las normas españolas aplicables, el tribunal de ejecución tenía la facultad de evaluar la validez del acuerdo de arbitraje como una cuestión de orden público interno independientemente de si la parte interesada había participado en el arbitraje o en el procedimiento judicial. En virtud del principio de equivalencia, las mismas normas de procedimiento que se aplican a la ejecución del orden público nacional deben aplicarse con respecto al orden público de la Unión, del que forma parte el artículo seis, apartado primero.

Dado que un tribunal de ejecución español tenía la facultad de evaluar de oficio si una cláusula compromisoria era nula por ser contraria al orden público nacional, debe tener la misma facultad con respecto al orden público de la Unión según el principio de equivalencia.

---

<sup>190</sup> *Id.* en el apartado 38.

<sup>191</sup> *Asturcom Telecomunicaciones*, 2009 E.C.R. I-9602, apartado 38.

<sup>192</sup> *Id.* apartado 52 (énfasis suplido).

Pero el Tribunal de Justicia de la Unión Europea va más allá. Mientras que los tribunales de ejecución nacionales españoles tienen la facultad de evaluar la equidad de un acuerdo de arbitraje sobre la base del orden público nacional, están obligados a hacerlo con respecto al orden público de la Unión. El Tribunal dictaminó que el tribunal de ejecución, de oficio, debe evaluar la validez de una cláusula compromisoria a la luz de la Directiva, porque el tribunal de ejecución tiene la facultad de hacer lo mismo con respecto al orden público interno.

Ante lo anterior podemos decir que si la normativa establecida en el caso de *Mostaza Claro* fue un serio ataque a la noción de eficiencia arbitral, la normativa que dispuso el caso de *Asturcom* asestó el golpe final, inclinando la balanza hacia un nivel máximo de protección al consumidor.<sup>193</sup> Hay buenas razones por las que los tribunales de ejecución generalmente no llevan a cabo un examen de los méritos de los laudos arbitrales. Con *Claro* y *Asturcom*,<sup>194</sup> el Tribunal de Justicia de la Unión Europea creó un incentivo para que los consumidores no plantearan la equidad del acuerdo de arbitraje. Si el consumidor gana en el arbitraje, aceptará felizmente el resultado. Sin embargo, si pierde, puede solicitar la anulación del laudo alegando que el acuerdo de arbitraje fue injusto. No obstante, ya vemos que el consumidor ni siquiera tiene que hacer eso. Simplemente puede esperar y ver que el tribunal de ejecución determine de oficio la equidad del acuerdo de arbitraje.

#### D. El Marco Constitucional Español

En los últimos años el Tribunal Constitucional anuló cuatro sentencias del Tribunal Superior Judicial de Madrid, en las que este último había anulado laudos. Esto ocurrió mediante las Sentencias del Tribunal Constitucional 46/2020, de 15 de junio de 2020; 17/2021 de 15 de febrero de 2021; 55/2021, y 65/2021 de 15 de marzo de 2021.<sup>195</sup> Como consecuencia, el Tribunal Constitucional subsanó la desviación exorbitante del Tribunal Superior Judicial de Madrid y reiteró que, por razones de orden público, los tribunales le deben dar deferencia a la valoración que los árbitros le dan a la prueba, así como a su aplicación de la ley.<sup>196</sup> A su vez, el Tribunal Constitucional estableció una interpretación restrictiva del concepto de orden público en las acciones de anulación de laudos y delimitó las motivaciones requeridas en las resoluciones arbitrales. También, instituyó como fundamentos del procedimiento arbitral la autonomía de la voluntad de las partes, el alcance limitado del concepto de equivalente jurisdiccional, la naturaleza excepcional de la acción de nulidad, el ámbito reducido de control de los Tribunales de Justicia sobre los laudos arbitrales, e hizo un llamado especial a considerar los riesgos de extender el concepto de orden público. En fin, las recientes sentencias del Tribunal Constitucional acortan la excesiva intervención de la jurisdicción ordinaria en los procesos arbitrales, delimitando las motivaciones requeridas para la anulación de los laudos y fortaleciendo así la institución arbitral.

Mediante la Sentencia de la sala primera del Tribunal Constitucional núm. 46/2020, de 15 de junio de 2020, se centró el debate sobre si la decisión del Tribunal Superior Judicial de Madrid de no atender la petición de archivo y, en su lugar, entrar en los méritos de una demanda en la que se solicita la anulación de un laudo arbitral, vulneró el derecho

---

<sup>193</sup> Asunto C-168/05, *Mostaza Claro/Centro Móvil Milenium, SL.*, 2006 E.C.R. I-10423; Asunto C-40/08, *Asturcom Telecomunicaciones, SL/C. Rodríguez Nogueira*, 2009 E.C.R. I-9602.

<sup>194</sup> *Mostaza Claro*, 2006 E.C.R. I-10423; *Asturcom Telecomunicaciones*, 2009 E.C.R. I-9602.

<sup>195</sup> STC, 15 de junio de 2020 (BOE Núm. 196) (España); STC, 15 de febrero de 2021 (BOE Núm. 69) (España); STC, 15 de marzo de 2021 (BOE 97, pág. 47491) (España); STC, 15 de marzo de 2021 (BOE 97, 47588) (España).

<sup>196</sup> Stephan Wilske, Björn P. Ebert, Natasha Peter, Thomas Stouten, Alberto Fortún, Julia Martín, *The View From Europe: What's New in European Arbitration?*, 75 DRJ 143, véase también, Marta Morral Carbonell y Marta Pons Juanpere, *El laudo de consumo: especial referencia a la anulación de los laudos arbitrales por vulneración del orden público en las recientes Sentencias del Tribunal Constitucional*, 9 R. J.C.U.: ARBITRAJE DE CONSUMO. Julio 2021.

fundamental de los recurrentes a la tutela judicial efectiva consagrada en el art. 24.1 Constitución Española.<sup>197</sup>

La controversia del caso era en cuanto a un contrato de arrendamiento de vivienda en el cual las partes pactaron someter cualquier discrepancia al arbitraje de la Asociación Europea de Arbitraje. Los arrendadores presentaron una demanda en contra de los arrendatarios en la cual solicitaron los pagos de varias mensualidades de la renta. Como resultado del arbitraje, se emitió un laudo arbitral en el que se dio por resuelto el contrato y se condenó a los demandados al pago de las rentas, intereses, y costas del arbitraje. Luego de dictado el laudo, los arrendatarios interpusieron una demanda en donde solicitaron la anulación de dicho laudo ante el Tribunal Superior Judicial de Madrid. Estos alegaron que la cláusula de sumisión a arbitraje era abusiva por tratarse de un contrato suscrito entre consumidores y profesionales del sector, así como la existencia de una cláusula de adhesión en el convenio arbitral. Los arrendadores se opusieron a la anulación del laudo negando su condición de empresarios, así como la inexistencia de desequilibrio entre las partes contratantes. El Tribunal Superior Judicial de Madrid, además de revisar la cláusula de sumisión expresa al arbitraje, consideró la existencia de una posible falta de imparcialidad por parte del colegio arbitral. Ante ello, le proveyó la oportunidad a las partes para que se pronunciasen sobre dicha posible infracción al orden público.

Con posterioridad, las partes presentaron un escrito conjunto manifestando haber alcanzado un acuerdo para la solución del litigio y solicitaron el archivo del procedimiento de anulación. Sin embargo, el Tribunal Superior Judicial de Madrid rechazó la petición de archivo al entender que existe un interés general de depurar los procedimientos de estos ser contrarios al orden público. Básicamente, el Tribunal Superior Judicial de Madrid razonó que la posible falta de imparcialidad en el proceso de arbitraje es una infracción al orden público y que la tutela del orden público y de intereses generales no puede ser prescindida. Por lo tanto, procedía rechazar la solicitud de archivo presentada por las partes y proseguir con el procedimiento hasta dictarse sentencia. Luego, contra esa sentencia del Tribunal Superior Judicial de Madrid se presentó demanda solicitando la nulidad de la misma.

Como resultado, el Tribunal Constitucional dispuso que la decisión del Tribunal Superior Judicial de Madrid fue una irrazonable y que vulneró el derecho a la tutela judicial efectiva. Mediante la sentencia, el Tribunal Constitucional estableció que la acción de anulación debe ser entendida como un proceso externo en cuanto a la validez del laudo y no una revisión de los fundamentos utilizados por los árbitros para llegar a una decisión. Esta acción se basa en causas de revisión limitadas sin poderse pronunciar el órgano judicial sobre los méritos del asunto, pues estarían frente a un juicio externo.<sup>198</sup>

Por otro lado, mediante otra sentencia del Tribunal Constitucional en el caso 17/2021, de 15 de febrero de 2021, este Tribunal concluyó que:

La acción de anulación, por consiguiente, solo puede tener como objeto el análisis de los posibles errores procesales en que haya podido incurrir el proceso arbitral, referidos al cumplimiento de las garantías fundamentales, como lo son, por ejemplo, el derecho de defensa, igualdad, bilateralidad, contradicción y prueba, o cuando el laudo carezca de

---

<sup>197</sup> El art. 24.1 CE garantiza el derecho a obtener de los órganos judiciales una resolución que contenga los elementos y razones de juicio que permitan conocer cuáles han sido los criterios jurídicos que fundamentan la decisión y que la motivación esté fundada en Derecho, exigencia que no queda cumplida con la mera emisión de una declaración de voluntad en un sentido u otro, sino que debe ser consecuencia de una exégesis racional del ordenamiento jurídico y no fruto de la arbitrariedad (por todas, STC, 2 de julio de 2012, FJ 4 (BOE 181, pág. 28) (España).

<sup>198</sup> STC, 23 de noviembre de 1995, FJ 3 (BOE Núm. 310) (España); STC, 30 de abril de 1975, FJ 2 (BOE Núm. 132) (España).

fundamentos, sea incongruente, infrinja normas legales imperativas o vulnere la intangibilidad de una resolución firme anterior.<sup>199</sup>

En este caso, el 11 de abril de 2016, los demandantes presentaron una demanda de arbitraje de equidad solicitando se declarase su derecho de separación de la sociedad o la disolución y liquidación de esta, debido a un “*continuo e insoportable abuso de derecho de don Carlos Gutiérrez-Maturana-Larios y Altuna de su posición de control en la sociedad familiar Mazacruz*”.<sup>200</sup> El 6 de abril de 2017, se emitió un laudo, notificado 25 de mayo de 2017, el cual, entre otras cosas, ordenó la disolución de la sociedad, su posterior liquidación y el cese de los administradores. El laudo, fue impugnado mediante una acción de anulación al entenderse que era nulo por vulnerar el orden público al decretarse la disolución y la liquidación de la sociedad sin fundamentos o determinaciones legales algunos. Además, se alegaba que, de existir discrepancias sobre el derecho de voto en una determinada junta, podrían dirimirse mediante la impugnación de los acuerdos de los socios, y no acudiendo a la disolución de la sociedad. Asimismo, se consideró que el laudo infringía el orden público económico y el principio de la autonomía de la voluntad, al haberse decretado la disolución de la sociedad en contra de las previsiones de sus estatutos, “*extralimitando el convenio arbitral*”.<sup>201</sup> Se impugnaron también las motivaciones y la valoración de la prueba del laudo, por considerar que fue basado en fundamentos arbitrarios y parciales.

Así las cosas, la Sentencia del Tribunal Constitucional aclara cualquier duda que pudiera darse en torno al concepto de orden público como motivo de anulación de laudos al manifestar lo siguiente:

[P]or orden público material se entiende el conjunto de principios jurídicos públicos, privados, políticos, morales y económicos, que son absolutamente obligatorios para la conservación de la sociedad en un pueblo y en una época determinada (SSTC 15/1987, de 11 febrero; 116/1988, de 20 junio, y 54/1989, de 23 febrero), y, desde el punto de vista procesal, el orden público se configura como el conjunto de formalidades y principios necesarios de nuestro ordenamiento jurídico procesal, y solo el arbitraje que contradiga alguno o algunos de tales principios podrá ser tachado de nulo por vulneración del orden público. Puede decirse que el orden público comprende los derechos fundamentales y las libertades garantizados por la Constitución, así como otros principios esenciales indisponibles para el legislador por exigencia constitucional o de la aplicación de principios admitidos internacionalmente (STC 46/2020, de 15 de junio, FJ 4).<sup>202</sup>

La noción de orden público no puede convertirse en un mero pretexto para que el órgano judicial reexamine las cuestiones debatidas en el procedimiento arbitral, desnaturalizando la institución arbitral y vulnerando al final la autonomía de la voluntad de las partes. El órgano judicial no puede, con la excusa de una pretendida vulneración del orden público, revisar el fondo de un asunto sometido a arbitraje.

Además, el Tribunal Constitucional delimita las motivaciones que deben tener las resoluciones arbitrales, disponiendo que es inferior al de las sentencias, debido a que dicha exigencia para los laudos no deriva del artículo 24 de la Constitución Española, la cual aplica a la tutela judicial pero no a la arbitral; mientras que la exigencia de las motivaciones de los

<sup>199</sup> STC, 15 de febrero de 2021 II. Fundamentos jurídicos, (2) Orden público y deber de motivación en el sistema arbitral (BOE Núm. 69) (España).

<sup>200</sup> *Id.* I. Antecedentes (2)(a).

<sup>201</sup> *Id.* (2)(c).

<sup>202</sup> *Id.* II. Fundamentos jurídicos, (2) Orden público y deber de motivación en el sistema arbitral.

laudos deriva del artículo 37.4 de la Ley de Arbitraje.<sup>203</sup> Añade el Tribunal Constitucional que un laudo no estará suficientemente motivado cuando sea irrazonable, arbitrario o haya incurrido en error patente.

Por otro lado, en cuanto a la Sentencia de la sala segunda del Tribunal Constitucional, núm. 65/2021 de 15 de marzo de 2021, se declara la nulidad de la Sentencia del Tribunal Superior Judicial de Madrid, Sala de lo Civil y Penal, Sección Primera, de fecha 1 de octubre de 2019. Esa sentencia a su vez había anulado un laudo dictado por la Corte de Arbitraje de Madrid. Las razones del Tribunal Superior Judicial de Madrid para anular el laudo fueron que consideró que este no se basó en la contravención del orden público económico, sino en el incumplimiento con deberes bancarios.

En este caso se presenta una demanda de arbitraje de equidad ante la Corte de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid. Mediante dicha demanda se solicitó la declaración de que una entidad bancaria había incumplido con sus obligaciones legales de proveer información en la fase precontractual de un contrato de rango bonificado doble euro. Además, se solicitó la correspondiente indemnización. La corte de arbitraje dictó el laudo arbitral parcialmente a favor de la demandante, declarando a la entidad bancaria en incumplimiento con las referidas obligaciones legales. Sin embargo, denegó la indemnización por daños y perjuicios debido a que el contrato no ocasionó perjuicio alguno ya que el mismo cumplió su función y la demandante actuó de mala fe al retrasarse en la reclamación.

En cuanto al deber de motivación de los laudos arbitrales, el Tribunal Constitucional reiteró que no surge del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva consagrado en el art. 24.1 de la Constitución Española.<sup>204</sup> Reiteró, además, que no solo se encuentra establecido de las resoluciones emanadas del Poder Judicial, sino de la propia Ley de Arbitraje, que en su art. 37.4<sup>205</sup> así lo exige. Expresa también el derecho y el interés legítimo de la sociedad en conocer las razones de la decisión judicial que se adopta, evitando que sea fruto de la arbitrariedad y facilitando mediante su expresión el control por parte de los órganos jurisdiccionales superiores en caso necesario. En consecuencia, en aquellos supuestos en los que el árbitro razona y argumenta su decisión, se habrá cumplido con la exigencia de motivación, sin que el órgano judicial pueda revisar su aplicación del derecho o entrar a juzgar sobre la correcta valoración de las pruebas, por más que de haber sido este quien tuviera encomendado el asunto, las hubiera razonado y valorado de manera distinta.

Así las cosas, de las anteriores sentencias del Tribunal Constitucional, podemos concluir lo siguiente: el orden público no puede convertirse en un mero pretexto para que el órgano judicial reexamine las cuestiones debatidas en el procedimiento arbitral, desnaturalizando así la institución y vulnerando al final la autonomía de la voluntad de las partes. Así también, debe considerarse contrario al derecho a la tutela judicial efectiva de los litigantes que el tribunal rechace un acuerdo entre los mismos para poner fin al procedimiento amparándose en una interpretación ensanchada del orden público sin que exista ninguna norma que prohíba o deniegue tal poder de disposición del pleito por las partes. El art. 37.4 Ley de Arbitraje<sup>206</sup> establece que el laudo será siempre motivado y su falta de motivación podría conllevar a la anulación de este por infracción de orden público. Un laudo, no estará suficientemente motivado cuando sea irrazonable, arbitrario o haya incurrido en error patente. Asimismo, el Tribunal Constitucional deja claro, que no puede considerarse una falta de motivación el mero hecho de que el árbitro no entre a decidir sobre todos los argumentos presentados por las partes, o no haya indicado las pruebas en las que se ha basado para tomar su decisión sobre los hechos, o no explique su preferencia de una prueba sobre otra. Para determinar si se ha cumplido con el deber de motivación, basta con

---

<sup>203</sup> Ley 60/2003, art. 37.4 (BOE 2003, 309) (España).

<sup>204</sup> 17/2021, de 15 de febrero de 2021, CONST. ESP. Art. 51, sec. II.

<sup>205</sup> Ley 60/2003, art. 37.4 (BOE 2003, 309) (España).

<sup>206</sup> *Id.*

comprobar por parte de la jurisdicción ordinaria que el laudo contiene razones y determinaciones, aunque sean consideradas incorrectas, hechas por el juez que debe resolver su impugnación. Además, la valoración de la prueba pertenece de manera exclusiva al árbitro sin que los jueces puedan realizar de nuevo esta valoración al no estar en una segunda instancia. Por último, la acción de anulación no permite la revisión del fondo de la cuestión sometida a arbitraje.

#### E. Procedimiento de Arbitraje de Consumo En España

“El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema que las administraciones públicas ponen a disposición de las personas consumidoras y usuarias”.<sup>207</sup> A través de este sistema, “sin formalidades especiales y con carácter vinculante para ambas partes, se resuelven conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo”.<sup>208</sup>

Sin embargo, existen limitaciones: “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”.<sup>209</sup> “A su vez, dicho consumidor debe haber actuado como tal, y no en el marco de su propia actividad empresarial o profesional. Es decir, como destinatario final de los bienes o servicios contratados, ya sea para sí o para otro, pero sin ánimo de reventa con lucro”.<sup>210</sup>

De acuerdo con lo que establece el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero en su artículo cuarto, el Sistema Arbitral de Consumo se organiza a través de:

- (a) Las Juntas Arbitrales de Consumo.
- (b) La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- (c) El Consejo General del Sistema de Arbitraje de Consumo.
- (d) Los Órganos Arbitrales.<sup>211</sup>

Para tener un entendimiento sobre las funciones de cada uno de estos en el sistema arbitral, se explica brevemente cada uno de estos.

#### F. Juntas Arbitrales de Consumo

Las Juntas Arbitrales son las instituciones administrativas que gestionan el arbitraje. Las funciones encomendadas a las Juntas Arbitrales están establecidas en el artículo 6 de la Ley de Arbitraje de Consumo.<sup>212</sup> Sus funciones consisten en promover el arbitraje de consumo entre los consumidores y los profesionales. Además, deciden si una solicitud de arbitraje será admitida o rechazada. Asimismo, gestionan las adhesiones de los empresarios, registran las ofertas y sus publicaciones. También, están encargadas de elaborar la lista de los árbitros, de archivar y de llevar el registro de laudos. A su vez, elaboran formularios y realizan otras actividades de apoyo y soporte.<sup>213</sup> Estas prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros.<sup>214</sup>

---

<sup>207</sup> *Arbitraje institucional de consumo: Sistema Arbitral de Consumo (SAC)*, HISPACOOP, <https://hispaceop.es/consulta-reclama/arbitraje-institucional-de-consumo-sistema-arbitral-de-consumo-sac/>, (última visita, 15 de diciembre de 2023).

<sup>208</sup> *Id.*

<sup>209</sup> Real Decreto 231/2008, art. 2(2) (BOE 2008, 48) (España).

<sup>210</sup> *Arbitraje institucional de consumo: Sistema Arbitral de Consumo (SAC)*, *supra* nota 207.

<sup>211</sup> Real Decreto 231/2008, art. 4 (BOE 2008, 48) (España).

<sup>212</sup> *Id.* art. 6.

<sup>213</sup> *Id.*, véase además, Lorenzo M. Bujosa Vadell, *El arbitraje de consumo*, 29 REVISTA JURÍDICA DE CASTILLA Y LEÓN, (2013).

<sup>214</sup> Real Decreto 231/2008 art. 5 (BOE 2008, 48) (España).

Estas Juntas Arbitrales están integradas por su presidente y el secretario, cargos que deben recaer en personal al servicio de las Administraciones Públicas, y por el personal de apoyo adscrito a dicha institución.<sup>215</sup> La Junta de Arbitraje se correlaciona con la residencia del consumidor. Las Juntas Arbitrales pueden ser de ámbito municipal, provincial o autonómico. Además, existe una Junta Arbitral Nacional, adscrita al Ministerio de Consumo que recibe las solicitudes de arbitraje cuyo ámbito territorial exceda el de una comunidad autónoma o para aquellos casos en los que una empresa solo está adherida a esa junta arbitral.<sup>216</sup>

En cuanto a Juntas Arbitrales Autonómicas se encuentran las siguientes: (i) la C.A de Andalucía, (ii) la C.A de Aragón, (iii) la C.A. Principado de Asturias, (iv) la C.A de Les Illes Balears, (v) la C.A. de Canarias, (vi) la C.A de Castilla La Mancha, (vii) la de la comunidad de Castilla y León, (viii) la C.A. de Cataluña, (ix) la C.A. de Extremadura, (x) la C.A. de Galicia, (xi) la de la comunidad de Madrid, (xii) la C.A de la región de Murcia, (xiii) la de la comunidad Foral de Navarra, (xiv) la C.A del País Vasco/Euskadi, (xv) la C.A. de Rioja, (xvi) la de la comunidad de Valenciana, y (xvii) la de la ciudad de Melilla.<sup>217</sup>

A su vez, en cuanto a las Juntas Arbitrales Provinciales se encuentran las siguientes: (i) Alicante, (ii) Almería, (iii) Cádiz, (iv) Castellón, (v) Córdoba, (vi) Granada, (vii) Huelva, (viii) Jaén, (ix) Málaga, y (x) Sevilla.<sup>218</sup>

Por último, con respecto a Juntas Arbitrales Municipales, corresponden los siguientes Ayuntamientos: (i) Alcalá de Henares, (ii) Alcobendas, de Almería, (iii) Almería, (iv) Ávila, (v) Avilés, (vi) Badalona, (vii) Barcelona, (viii) Burgos, (ix) Cádiz, (x) Córdoba, (xi) El Ejido, (xii) Gijón, (xiii) Granada, (xiv) Huelva, (xv) Jaén, (xvi) León, (xvii) L' Hospitalet De Llobregat, (xviii) Lleida, (xix) Madrid, (xx) Málaga, (xxi) Mataró, (xxii) Sabadell, (xxiii) Salamanca, (xxiv) Segovia, (xxv) Sevilla, (xxvi) Soria, (xxvii) Terrassa, (xxviii) Valladolid, (xxix) Vilafranca Del Penedés, (xxx) Victoria-Gasteiz, y (xxxi) Zamora.<sup>219</sup>

La consecuencia jurídica del hecho de que las Juntas Arbitrales sean instituciones administrativas es que sus resoluciones, que producen efectos frente a terceros, son consideradas como actos administrativos. Por lo tanto, se encuentran regidas por el derecho que se recoge en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.<sup>220</sup>

Las resoluciones del presidente de la Junta Arbitral de Consumo sobre la admisión o inadmisión de una solicitud de arbitraje podrán ser recurridas ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo. Para esto, se tiene un plazo de quince días, contados desde la notificación que se impugna. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses desde que se interpuso. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso. La resolución de este recurso es lo que pone fin a la vía administrativa.<sup>221</sup>

---

<sup>215</sup> *Id.* art. 7(1).

<sup>216</sup> *Id.* art. 5., véase además, *Instituciones de arbitraje de consumo*, COMUNIDAD MADRID, <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/instituciones-arbitraje-consumo> (última visita 15 de diciembre de 2023).

<sup>217</sup> *Juntas Arbitrales*, MINISTERIO DE CONSUMO, <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/juntasArbitrales/autonomica>, (última visita, 15 de diciembre de 2023).

<sup>218</sup> *Juntas Arbitrales*, MINISTERIO DE CONSUMO, <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/juntasArbitrales/provinciales>, (última visita, 15 de diciembre de 2023).

<sup>219</sup> *Juntas Arbitrales*, MINISTERIO DE CONSUMO, <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/juntasArbitrales/municipales>, (última visita, 15 de diciembre de 2023).

<sup>220</sup> Ley 39/2015 (BOE 2015, 236) (España).

<sup>221</sup> Real Decreto 231/2008 art. 36 (BOE 2008, 48) (España).

### G. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo

“La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo es un órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional del Consumo a través de la Junta Arbitral Nacional”.<sup>222</sup> La Comisión estará integrada por su presidente y dos vocales designados por un período de dos años y por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, entre los presidentes de las Juntas Arbitrales territoriales.<sup>223</sup>

La Comisión tiene competencia para: (i) la resolución de los recursos que planteen las partes sobre la admisión o inadmisión a trámite de una solicitud de arbitraje conforme a ciertos requisitos provistos en el artículo 36;<sup>224</sup> (ii) la preparación de informes técnicos; (iii) recomendaciones para facilitar la labor de los diferentes organismos arbitrales y, (iv) la preparación de un escrito perceptivo en la admisión de las ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.<sup>225</sup>

### H. El Consejo General del Sistema de Arbitraje de Consumo

El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo viene regulado en los artículos doce al quince del Real Decreto de Arbitraje de Consumo y es un órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional de Consumo, de representación y participación en materia de arbitraje de consumo.<sup>226</sup> El Consejo estará constituido por el presidente, que es el director del Instituto Nacional de Consumo, el vicepresidente, que lo es también del Instituto Nacional de Consumo, y los consejeros. La secretaría será manejada por el titular de la Subdirección General de Normativa y Arbitraje del Consumo del Instituto Nacional de Consumo.<sup>227</sup> Funciona en pleno y en secciones.<sup>228</sup> Su misión es, entre otras, dar seguimiento, apoyo y propuestas de mejora del sistema arbitral de consumo; aprobar la memoria anual, así como los programas comunes de formación de árbitros; y la aprobación de los miembros no natos de la comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.<sup>229</sup>

### I. Los Órganos Arbitrales

Son los encargados de resolver el litigio planteado por los consumidores y usuarios y es el que emite el correspondiente laudo.<sup>230</sup> El Órgano Arbitral podrá constituirse unipersonalmente cuando las partes así lo acuerden o cuando lo estime el presidente de la Junta Arbitral, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 euros y que la falta

<sup>222</sup> *Id.* arts. 9,10 y 11.

<sup>223</sup> *Id.* art. 10.

<sup>224</sup> Real Decreto 231/2008 art. 36 (BOE 2008, 48) (España) (sobre recurso contra la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje dispone: (1) La resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje en los supuestos previstos en el artículo 2, podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de 15 días desde la notificación del acuerdo que se impugna. (2) El recurso se podrá interponer ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo o ante el presidente de la Junta Arbitral territorial que dictó la resolución recurrida, en cuyo caso se dará traslado del recurso, con su informe y copia completa y ordenada del expediente, a la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de quince días. (3) El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses desde que se interpuso. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso. (4) La resolución de este recurso pone fin a la vía administrativa).

<sup>225</sup> Real Decreto 231/2008 art. 11 (BOE 2008, 48) (España).

<sup>226</sup> *Id.* art. 12.

<sup>227</sup> *Id.* art. 13.

<sup>228</sup> *Id.* art. 14.

<sup>229</sup> *Id.* art. 15.

<sup>230</sup> *Id.* art. 18., véase también, Pablo Chico de la Cámara, *Métodos alternativos de resolución de conflictos en las administraciones públicas. En especial, el arbitraje de consumo*, REVISTA UNA PROPUESTA PARA LA INTRODUCCIÓN EN NUESTRO SISTEMA ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO DE MEDIDAS ADR (20017).

de complejidad del asunto así lo aconseje.<sup>231</sup> Sin embargo, también podrán actuar de forma colegiada, con tres árbitros acreditados de entre los propuestos por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales y profesionales.<sup>232</sup>

Los Órganos Arbitrales no son órganos estables o fijos, a diferencia de lo que ocurre con las Juntas Arbitrales.<sup>233</sup> Para cada arbitraje se designa un nuevo Órgano Arbitral, aunque hay que reconocer que en numerosas ocasiones pueden coincidir los miembros que forman el Órgano Arbitral. Esto, especialmente, en aquellas localidades de tamaño mediano o pequeño donde existan una o dos asociaciones de consumidores y de empresarios adheridas al sistema arbitral.<sup>234</sup> Ello producirá inevitablemente la coincidencia de los miembros que forman el Órgano Arbitral, más ni siquiera en este supuesto puede predicarse que el Órgano Arbitral sea fijo.<sup>235</sup>

Por último, los órganos arbitrales tienen una naturaleza no administrativa, siendo más bien privada. A sus actuaciones le será de aplicación con carácter supletorio la Ley de Arbitraje y subsidiariamente, la Ley de Enjuiciamiento Civil y la Ley Orgánica del Poder Judicial.<sup>236</sup>

#### i. Características

Primeramente, las partes someten la controversia a la decisión de un árbitro o un colegio de árbitros en lugar de ante un juez. Los árbitros son personas que cuentan con la formación adecuada para resolver los conflictos que se someten a su consideración.

Segundo, el arbitraje es un acuerdo de voluntades, como lo establece el artículo 24(1) de la Ley de Arbitraje, el cual denomina el convenio arbitral y determina que:

El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente de las partes, deberá expresar 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.<sup>237</sup>

Conforme a lo anterior, el convenio arbitral puede adoptarse mediante una cláusula incorporada al contrato, o, incluso, puede constar en un acuerdo independiente. En ambos escenarios, se exige que se fije por escrito y que sea firmado por las partes.

Sin embargo, las partes además pueden remitirse al Sistema Arbitral de Consumo mediante la presentación de una reclamación de una parte en contra de la otra. En la misma debe hacerse constar que la reclamación ha sido admitida a trámite y concederle quince días a la parte que la recibe para que acepte o rechace el arbitraje.<sup>238</sup>

Otro modo de activación del Sistema Arbitral de Consumo es mediante ofertas públicas de adhesión a dicho sistema.<sup>239</sup> Esto último consiste en la declaración de la voluntad de ambas partes en momentos distintos. La concurrencia de voluntades se produce al coincidir la solicitud de arbitraje con el ámbito de la oferta pública emitida con anterioridad por el

<sup>231</sup> Real Decreto 231/2008 art. 19 (BOE 2008, 48) (España).

<sup>232</sup> *Id.*; Lorenzo M. Bujosa Vadell, *El arbitraje de consumo*, 29 REVISTA JURÍDICA DE CASTILLA Y LEÓN 1, 8 (2013).

<sup>233</sup> *Id.*

<sup>234</sup> Pablo Chico de la Cámara, *Métodos alternativos de resolución de conflictos en las administraciones públicas. En especial, el arbitraje de consumo*, REVISTA UNA PROPUESTA PARA LA INTRODUCCIÓN EN NUESTRO SISTEMA ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO DE MEDIDAS ADR (2017).

<sup>235</sup> *Id.*

<sup>236</sup> Chico de la Cámara, *supra* nota 251, véase también, Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio de 1985.

<sup>237</sup> Real Decreto 231/2008 art. 24(1) (BOE 2008, 48) (España).

<sup>238</sup> *Id.*, art. 37(3)(a).

<sup>239</sup> *Id.*, art. 26.



empresario. Por lo tanto, el convenio se perfecciona con la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante. En cuanto a esta última, la Junta Arbitral se compromete a hacer constar la adhesión en el registro público de empresas adheridas, gestionado por el Instituto Nacional de Consumo, a dar publicidad a la adhesión y a otorgar un distintivo oficial para su exhibición pública.<sup>240</sup> Es decir, una persona consumidora podrá conocer si un empresario se ha sometido al Sistema Arbitral de Consumo a través de un distintivo que mostrará en el establecimiento, en su oficina o en su página de internet entre otras. El distintivo de Arbitraje de Consumo es el siguiente:

Debe tenerse en cuenta que el consumidor siempre podrá acudir a la vía judicial en vez de la arbitral. Como se mencionó anteriormente, de acuerdo con el artículo 57.4 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre de 2007 según enmendada, las cláusulas en un contrato que incluyan la sumisión de las partes al proceso de arbitraje suscrito previamente al surgimiento del conflicto, no serán vinculantes para el consumidor, ya que será una vez surgida la controversia cuando el consumidor deberá evaluar y decidir si se somete a esta vía de resolución de conflictos o no. El Real Decreto dispone, cito:

No serán vinculantes para los consumidores los convenios arbitrales suscritos con un empresario antes de surgir el conflicto. La suscripción de dicho convenio tendrá para el empresario la consideración de aceptación del arbitraje para la solución de las controversias derivadas de la relación jurídica a la que se refiera, siempre que el acuerdo de sometimiento reúna los requisitos exigidos por las normas aplicables.<sup>241</sup>

Por lo tanto, si un consumidor recibe comunicación del tribunal arbitral en la que se le informa de la demanda arbitral instada por el empresario, será importante que responda expresamente y por escrito si acepta o no al arbitraje. Si el consumidor no responde, el procedimiento iniciado a instancia del empresario continuará, y además puede entenderse que el consumidor ha renunciado a su derecho de oponerse a dicho procedimiento.<sup>242</sup>

La tercera característica es que las controversias se tramitan en 6 meses, contados desde constituido el Órgano Arbitral.<sup>243</sup> Si el caso es de especial complejidad, el órgano arbitral puede adoptar una prórroga, que no podrá ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio, y deberá hacerlo de forma motivada y comunicarlo a ambas partes.<sup>244</sup>

La cuarta característica es precisamente uno de los principios básicos del Sistema Arbitral de Consumo: es un sistema que no envuelve costo económico para las partes en conflicto.<sup>245</sup> Esto ha sido una característica propia del Sistema Arbitral de Consumo, desde sus orígenes legales, que se remontan al Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo de 1993. La

<sup>240</sup> *Id.*, art. 28, véase también, anexo I y II.

<sup>241</sup> Se modifica el apartado 4 del artículo 57, Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

<sup>242</sup> *Arbitrajes privados (sujetos a honorarios) Arbitrajes privados por empresas privadas con relación al consumidor*, HISPACOOOP, <https://hispacoop.es/consulta-reclama/arbitrajes-privados-sujetos-a-honorarios/> (última visita, 15 de diciembre de 2023).

<sup>243</sup> Real Decreto 231/2008 art. 49 (BOE 2008, 48) (España).

<sup>244</sup> *Id.*

<sup>245</sup> *Id.* art. 41.

administración es quien asume los gastos derivados de este procedimiento.<sup>246</sup> También, el artículo once de la Defensa y Asesoramiento de las Partes de la Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español dispone que los procedimientos deben ser gratuitos para los consumidores.<sup>247</sup> Sin embargo, de las partes solicitar peritos sobre alguna materia, estos habrán de ser costeados por dichas partes o como se disponga. Sobre esto el artículo 45.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero de 2008, dispone:

Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Las pruebas propuestas de oficio por el órgano arbitral, serán costeadas por la Junta Arbitral de Consumo o por la Administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias.<sup>248</sup>

Quinto, las entidades acreditadas se caracterizan por garantizar que los procedimientos sean confidenciales.<sup>249</sup> Por entidad de resolución alternativa acreditada o entidad acreditada nos referimos a una entidad de resolución alternativa establecida de manera duradera en España que ha obtenido la acreditación por resolución de la autoridad competente y figura incorporada en el listado nacional de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.<sup>250</sup>

Sexto, las partes tendrán acceso al procedimiento pudiendo comparecer por sí mismas, representadas o asistidas por tercero y solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente. No será requerida la intervención de las partes mediante abogado o asesor jurídico. Las entidades de resolución alternativa informarán a las partes de que no están obligadas a actuar asistidas por abogado. No obstante, si el consumidor y el empresario desean contratar a un abogado o asesor jurídico, deberán comunicarlo a la entidad de resolución de conflictos dentro de los tres días siguientes a la fecha de presentación de la reclamación, en el caso del consumidor, o de la recepción de la reclamación si se tratara del empresario.

Finalmente, entre las novedades destacables de la regulación de 2008 se encuentra el arbitraje de consumo colectivo.<sup>251</sup> Se introdujo como una disposición especial y está dirigida a aplicar las técnicas de protección colectiva en la vía procesal especializada que se regula por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero de 2008.

## ii. Pasos y Procedimiento

La iniciación de la fase pre arbitral ocurre cuando un consumidor presenta formalmente una solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral que corresponda.<sup>252</sup> El presidente de la Junta Arbitral de Consumo conocerá sobre la competencia territorial de la Junta, trasladándola, en otro caso, a la Junta Arbitral de Consumo competente en el plazo de 15 días desde la

<sup>246</sup> *Arbitraje institucional de consumo: Sistema Arbitral de Consumo (SAC)*, HISPACOOP, <https://hispaceop.es/consulta-reclama/arbitraje-institucional-de-consumo-sistema-arbitral-de-consumo-sac/> (última visita, 15 de diciembre de 2023).

<sup>247</sup> Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 a Ley 7/2017, de 2 de noviembre de 2017, artículo 11.

<sup>248</sup> Real Decreto 231/2008 art. 45(3) (BOE 2008, 48) (España).

<sup>249</sup> *Id.* art. 41.2, véase además, Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre de 2017, artículo 36.

<sup>250</sup> Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de conflictos, art. 2(i) (BOE 2017, 12659) (España).

<sup>251</sup> Real Decreto 231/2008 arts. 56-62 (BOE 2008, 48) (España).

<sup>252</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, 2013 O.J. (L165/63) Artículo

presentación de la solicitud.<sup>253</sup> De no existir un acuerdo expreso entre las partes, la Junta Arbitral territorial que tendrá competencia será en la que tenga su domicilio el consumidor.<sup>254</sup> Sin embargo, cuando existan varias Juntas Arbitrales territoriales con competencia, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial.<sup>255</sup> No obstante, si existe una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al SAC, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional y si éstas fueran varias, aquélla por la que opte el consumidor.<sup>256</sup>

Una vez la Junta Arbitral recibe la solicitud, esta debe adoptar una decisión acerca de la admisión o el rechazo de la misma. Asimismo, examinará la cuestión objeto de conflicto, la cual deberá estar detallada en la solicitud de arbitraje, debiendo realizarse una doble valoración. En primer lugar, la Junta Arbitral tendrá que ver si es competente o no para conocer sobre el conflicto, de conformidad a los criterios establecidos en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero de 2008 por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. En segundo lugar, deberá decidir si la cuestión litigiosa puede ser objeto de arbitraje de consumo o si, por el contrario, es una de las materias que, en virtud del art. 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero de 2008 se encuentran excluidas de este. El rechazo de una solicitud por parte de la Junta Arbitral podría producirse, por ejemplo, cuando las partes en un litigio sean dos empresas o profesionales.

Si la Junta Arbitral acepta la solicitud de arbitraje, se abren dos posibilidades: a) que el reclamado hubiese realizado oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo con respecto a conflictos futuros e hipotéticos con consumidores, en cuyo caso el convenio arbitral queda debidamente formalizado con la mera presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante, siempre y cuando dicha solicitud coincida en sus términos con el ámbito de la oferta; y b) que, al no existir una oferta pública de sometimiento por parte del empresario, la Junta Arbitral deba notificarle la solicitud de arbitraje que deberá aceptar o rechazar en el plazo de 15 días, contados desde la fecha de la notificación. De este modo la fase pre arbitral concluye y, en el supuesto de que se haya podido formalizar con éxito el convenio arbitral, queda abierto el inicio del procedimiento de arbitraje.

Así las cosas, el procedimiento arbitral propiamente inicia con la designación del Órgano Arbitral. De este modo, la Junta Arbitral designará al presidente del Órgano Arbitral, que deberá ser personal al servicio de las administraciones públicas y licenciado en Derecho, salvo que las partes de mutuo acuerdo y atendiendo a la especialidad del objeto de la reclamación soliciten a una persona en concreto. De ser este el caso el presidente de la Junta Arbitral resolverá sobre este particular. De igual forma, en el caso en que la reclamación se dirige contra una entidad vinculada a la Administración pública de la que dependa la Junta Arbitral, las partes podrán designar de mutuo acuerdo al presidente del Órgano Arbitral.

En cuanto a los otros dos miembros del Órgano Arbitral, su designación se ajustará al siguiente esquema: (a) el representante de los consumidores será elegido por la misma Junta Arbitral cuando la reclamación se formule a través de una asociación de consumidores.<sup>257</sup> Si la reclamación se presenta directamente por el consumidor en la Junta, la designación se hará de oficio entre los representantes propuestos previamente por las asociaciones de consumidores; (b) el representante de los sectores empresariales será el designado por éstos en la Junta Arbitral de Consumo, cuando el reclamado forme parte de una organización adherida al sistema. En el resto de los supuestos, lo será el designado de oficio entre los

---

<sup>253</sup> Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero de 2008, artículo 37(1) (BOE 2008, 3527) (España).

<sup>254</sup> *Id.* en el art. 8.

<sup>255</sup> *Id.*

<sup>256</sup> *Id.*

<sup>257</sup> Ley 7/2017 de 2 de noviembre de 2017, artículo 2(c) (BOE 2017, 12659) (España) (Organización profesional o asociación empresarial es toda organización o asociación sin ánimo de lucro que reúne a diferentes profesionales o empresas de un sector determinado para la gestión y logro de sus propios fines).

propuestos previamente por las organizaciones empresariales que se hayan adherido a la Junta Arbitral correspondiente.<sup>258</sup>

El arbitraje de consumo se decidirá en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho.<sup>259</sup> El denominado arbitraje en equidad no requiere que el árbitro tenga conocimientos jurídicos. En estos casos, el árbitro resolverá sólo según su saber y entender, sin atenerse a fundamentación jurídica. Es decir, en los arbitrajes de equidad puede ser árbitro cualquier persona mayor de edad y en pleno uso de sus facultades. En cambio, cuando la decisión es en derecho, el órgano arbitral debe resolver, únicamente atendiendo a la normativa vigente en la materia. Por lo tanto, en estos escenarios, se requiere que el árbitro sea un jurista. En todo caso, los miembros del órgano arbitral decidirán con arreglo a las estipulaciones del contrato y tendrán en cuenta las normas jurídicas aplicables. Si las partes no indican las normas jurídicas aplicables, los miembros aplicarán las que estimen apropiadas.<sup>260</sup>

Una vez designado el árbitro, procede la celebración de un acto de audiencia. La audiencia es parecida a un juicio, y podrá ser escrita, presencial o a través de videoconferencia. Posteriormente, el Órgano Arbitral emitirá el correspondiente laudo. Cuando el laudo adquiera firmeza este tendrá efectos de cosa juzgada. Sin embargo, según previamente mencionado, la Ley de Arbitraje en el artículo número 48 sobre terminación de las actuaciones y laudo dispone que la forma y el contenido del laudo, en todo caso, será motivado, se regirá por lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de 2003, de Arbitraje.

La referida, en su artículo 41 establece los motivos por los cuales podrán anularse los laudos en el siguiente sentido:

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

---

<sup>258</sup> Chico de la Cámara, *UNA PROPUESTA PARA LA INTRODUCCIÓN EN NUESTRO SISTEMA ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO DE MEDIDAS (ADR) 141-68 (2017)*.

<sup>259</sup> BOE 2008, 3527, art. 33.

<sup>260</sup> *Id.*

no sometidas a decisión de los árbitros o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás.

4. La acción de anulación del laudo habrá de ejercitarse dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, desde la notificación de la resolución sobre esta solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla.<sup>261</sup>

Es pertinente destacar que el laudo arbitral tiene naturaleza jurídico-procesal civil. Esto implica que en aquellos supuestos que pueda ser objeto de recurso de anulación, en virtud de algunos de los referidos motivos del Artículo 41.1, el órgano jurisdiccional competente para conocer de la impugnación será el juez civil. Esto de conformidad con lo establecido en el Artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero de 2000, de Enjuiciamiento Civil<sup>262</sup> para las sentencias firmes.

Por otra parte, el Artículo 49 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero de 2008, señala que el laudo deberá expresar el plazo o término en que se deberá cumplir lo decidido en él. Por lo tanto, uno de los objetivos esenciales del Sistema Arbitral de Consumo es que las partes cumplan voluntariamente lo ordenado en el laudo. Sin embargo, en algunos supuestos esto no es más que un mero propósito bienintencionado, pues el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero de 2008, no prevé que se siga consecuencia alguna para el caso de que dicho plazo no sea respetado. Por lo tanto, de una parte no cumplir la decisión o lo que ordena el laudo, será necesario que la otra parte acuda a la jurisdicción civil ordinaria a solicitar la ejecución forzosa del mismo.

Ello implica que quien tiene el laudo a su favor, se vea obligado a acudir a la vía judicial, que, irónicamente, es lo que precisamente se pretendía evitar desde un principio con el establecimiento de este sistema extrajudicial de resolución de conflictos. Este hecho puede conducir a que cuando una parte incumpla con el laudo, la otra parte, debido a la escasa cuantía del objeto litigioso, no le sea efectivo acudir a la vía de ejecución ante la jurisdicción civil. Esto claramente implica una pequeña, pero importante, debilidad del sistema arbitral que debe ser corregida.

#### IV. ESTUDIO COMPARADO: ESTADOS UNIDOS Y ESPAÑA EN LA MANERA DE RESOLVER LAS CLÁUSULAS DE ARBITRAJE EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO

##### IMPLICACIONES

Es cada vez más común que los acuerdos de arbitraje vinculantes se incorporen como una disposición estándar en los contratos de consumo.<sup>268</sup> Asimismo, es muy poco probable que el consumidor común lea y ejerza un consentimiento informado y significativo de los términos no esenciales del contrato.<sup>269</sup>

<sup>261</sup> Ley 60/2003, de 23 de diciembre de 2003, artículo 41 (BOE 2003, 23646) (España).

<sup>262</sup> Ley 1/2000, de 7 de enero de 2000 de Enjuiciamiento Civil, artículo 545 (BOE 2000, 323) (España).

<sup>268</sup> Theodore Eisenberg, Geoffrey P. Miller, Emily Sherwin, *Arbitration's Summer Soldiers: An Empirical Study of Arbitration Clauses in Consumer and Nonconsumer Contracts* 41 U. MICH. J.L. REFORM 871, 76, 89 (2008), (Conforme a un estudio empírico del año 2008, sobre cláusulas de arbitraje en contratos de consumo, publicado en la Revista de Reforma Legal de la Universidad de Michigan, el 81% de las 100 empresas más grandes de EE. UU. frecuentemente utilizan cláusulas de arbitraje en los contratos de consumo. Posteriormente, para el año 2018 al menos 826,537,000 acuerdos de arbitraje vinculante estaban en vigor en EE. UU. La población total de EE. UU. en ese entonces era de 328, 000,000).

<sup>269</sup> Caroline Cakebread, *You're not alone, no one reads terms of service agreements*, BUSINESS INSIDER (15 de noviembre de 2017) <https://www.businessinsider.com/deloitte-study-91-percent-agree-terms-of-service-without-reading-2017-11>, (última visita 15 de diciembre de 2023).

El consentimiento juega un papel importante en muchas áreas de la ley y como consecuencia los gobiernos deben tomar medidas para asegurar que las partes consintieron a los términos de un contrato, evitando así que una parte se encuentre obligada a cumplir con términos escondidos o desconocidos, siempre que no excedan algunos límites de la razón y la costumbre. Los contratos de consumidores a menudo carecen de las características distintivas del contrato clásico basado en el consentimiento. Sin lectura, no hay asentimiento significativo al contenido concreto de los contratos. Sería aconsejable que se exija el que los consumidores reciban un aviso o notificación razonable de la existencia de los términos de un contrato de forma estándar. De hecho, existe una propuesta para que la formación de los contratos de consumo se realice mediante formularios.<sup>270</sup> Esta propuesta podría adelantar considerablemente a erradicar el desconocimiento sobre el contenido contractual al que el consumidor consiente cuando adquiere un bien o un servicio.

Además, sería recomendable, implantar actividades y programas en busca de la concientización a los consumidores de sus derechos. De esta manera, se logra concientizar a las personas al mostrarles la importancia de hacer valer su derecho como consumidor. Asimismo, los mecanismos facultados a adjudicar controversias deben mantener el balance de los derechos al evaluar las controversias.

### CONCLUSIÓN

Países de todo el mundo han adoptado la noción de que el arbitraje debe operar de una manera fundamentalmente adaptable a las necesidades de las partes y de los profesionales del derecho involucrado en la controversia.<sup>271</sup> La consecuencia inmediata de esta libertad, sin embargo, es que el arbitraje inevitablemente se desarrollare de manera diferente en diferentes contextos.<sup>272</sup> La importancia de mirar a otros lugares más experimentados y desarrollados en cierto campo de derecho, en este caso el arbitraje de consumo es buscar la solución más equilibrada, más justa.

---

<sup>270</sup> Jeffrey W. Stempel, *How to Make A Dead Armadillo: Consumer Contracts and the Perils of Compromise*, 32 LOY. CONSUMER L. REV. 605, 61-62 (2020).

<sup>271</sup> Griselle V. López Pereira, *Derecho Comparado: Derecho del Consumidor en España*, REV. DER. P.R. 323, 23-25 (2012).

<sup>272</sup> *Id.*