



## EL DERECHO TUITIVO Y SU APLICACIÓN REAL

La institución del arbitraje, como mecanismo de resolución de conflictos que los interesados en ellos, de común acuerdo, excluyen del conocimiento de los Jueces y Tribunales de justicia, por razones de operatividad y rapidez en la decisión, tiene por cuestiones evidentes un muy pertinente campo de aplicación en el ámbito del consumo. Si la protección de los consumidores y usuarios exige que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones, el arbitraje de consumo, sin formalidades especiales y con un carácter vinculante y ejecutivo, y por ser más accesible y más eficaz que la acción judicial, se presta especialmente bien a la resolución de los conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios y profesionales, salvo que los mismos versen sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito, según establece el artículo 57.1 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

De ahí el Sistema Arbitral de Consumo existente en el Derecho español, un sistema cuyas ventajas son evidentes, en principio, tanto para los empresarios y profesionales, como para los consumidores y usuarios, pues es rápido, dado que es un sistema no formalista que se tramita en un periodo máximo de seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral, es eficaz, porque se resuelve mediante un laudo de ejecución obligada, como si se tratase de una sentencia, y es gratuito para las partes, que sólo deben costear, en determinados supuestos, la práctica de peritajes.

Para los consumidores y usuarios, el arbitraje de consumo es pues el cauce más adecuado para hacer valer sus derechos, al evitarse así las dificultades que normalmente se derivan del recurso al conocimiento jurisdiccional de los litigios, pues todos sabemos que a pesar de los numerosos y constantes intentos por simplificar y hacer más cercana la Administración de Justicia, ésta suele ser lenta, engorrosa y cara.

Pero, para los empresarios y profesionales el recurso al sistema arbitral de consumo es también ventajoso, pues además de esas características mencionadas, que también a estos sujetos benefician, sobre todo si son empresarios pequeños o medianos, que no cuentan por regla general con servicios de asesoría jurídica integrados en su organización, la adhesión al sistema arbitral de consumo refuerza la confianza de los



consumidores en los mismos, pues saben que en caso de conflicto entrará en juego un procedimiento para resolverlo que es rápido, eficaz y gratuito. Sin duda, eso puede tener también repercusión en el mayor o menor éxito que el empresario o profesional tenga en el mercado, pues es razonable pensar que el consumidor manifestará esa confianza ante el empresario o profesional que se ha adherido al sistema arbitral contratando con él la adquisición del bien o servicio de que se trate, frente a quien no ha optado por someterse al sistema.

Pero, recordemos que además de las características expuestas, el arbitraje de consumo, como el arbitraje general, es de carácter voluntario, y en consecuencia la adhesión al mismo ha de contar, en lo que a los empresarios y profesionales se refiere, con los incentivos necesarios para que éstos se sometan al mismo. Y en este punto es donde quiero plantear la cuestión de que para los pequeños y medianos empresarios esos incentivos pueden existir, por las razones antes mencionadas, pero que no ocurre así cuando de empresas de grandes dimensiones se trata. Dichas empresas (telefonía, seguros, servicios financieros, etc.), las cuales además se encuentran con una escasa competencia en el mercado, por regla general no se someten a dicho sistema, de tal modo que las posibles reclamaciones por parte de consumidores y usuarios insatisfechos, una vez pasados los filtros internos con los que cuente la propia empresa a través del “servicio de atención al cliente”, órgano naturalmente proclive a favorecer a la empresa de la que forma parte, fuerzan a través de sus potentes servicios jurídicos, a que la reclamación del consumidor, si quiere prosperar, haya de llegar a los Tribunales de justicia, lo que en muchas ocasiones no interesa a la parte débil de la relación de consumo, tras valorar adecuadamente los costes que ello supone, temporales y económicos.

Por ello, me pregunto si no sería posible que para las grandes empresas (y aquí habría que definir cuáles lo son) pudiera forzarse por Ley que se vieses “obligatoriamente” sometidas al arbitraje de consumo si surgiese un conflicto con un consumidor o usuario en una relación de consumo.

*Benjamín Peñas Moyano*

*Profesor de Derecho Mercantil de la Universidad de Valladolid*