

El funcionamiento del sistema arbitral de consumo en la Comunidad de Madrid, en especial, la creación y constitución de las oficinas de información al consumidor, las juntas arbitrales y los colegios arbitrales de consumo¹

Carmen Rodríguez Rubio
Profesora de Derecho Procesal de la Universidad Rey Juan Carlos

Sumario

1. Introducción. 2. Las Oficinas de Información al consumidor en la Comunidad de Madrid. 3. Las Juntas Arbitrales madrileñas. 4. El sistema arbitral de consumo. 5. Los Colegios Arbitrales de Consumo en la Comunidad de Madrid y la sustanciación del proceso arbitral ante ellos.

Resumen

La elección del sistema arbitral de consumo, por parte de los consumidores y usuarios madrileños, se manifiesta en las memorias elaboradas por el Instituto Regional de Arbitraje de la Comunidad, incrementándose año tras año, el número de solicitudes presentadas. Al tratarse de un arbitraje institucionalizado, la Comunidad de Madrid ha pretendido aumentar su eficacia a través de la creación y distribución, en su geografía, de las oficinas de información al consumidor y de las juntas arbitrales de ámbito territorial inferior al regional, así como mediante la constitución de colegios arbitrales territoriales y especializados.

Palabras clave

Derechos de consumidores y usuarios. Póderes públicos. Estatuto del consumidor. Comunidades Autónomas. Oficinas de información al consumidor. Sistema arbitral de consumo. Juntas arbitrales de consumo. Arbitraje institucionalizado. Sistema unidireccional. Colegios arbitrales territoriales. Colegios arbitrales especializados. Sustanciación del proceso. Laudo arbitral.

Summary

The choice of a consumer arbitration system, by Madrilenian consumers and end-users, is put forth in the reports elaborated by the Regional Arbitration Institute of the Autonomous Community of Madrid, increasing year after year the number of applications submitted. When dealing with institutionalized arbitration, the Community of Madrid intends to improve its efficiency with the creation and distribution, in this region, of information bureaus for the consumer and territorial arbitration boards (on a smaller scale than the regional boards), as well as through the setting up of specialized territorial arbitration associations.

¹ Este artículo se ha realizado en el marco del proyecto de investigación “Arbitraje y Justicia en el siglo XXI”, con referencia SEJ 2004-03174 y financiado por el Ministerio de Educación y Ciencia.

Key Words

Rights of consumers and end-users. Public authorities. Consumer statute. Autonomous Communities. Information bureaus for the consumer. Consumer arbitration system. Consumer arbitration boards. Institutionalized arbitration. One-way system. Territorial arbitration boards. Specialized arbitration boards. Arbitration procedure. Arbitration decision.

Introducción

En materia de protección de los derechos de consumidores y usuarios la Constitución de 6 de diciembre de 1978 (en adelante CE) marca un punto de inflexión, debido a que, antes de su promulgación, apenas existían los instrumentos jurídicos necesarios para llevar a cabo una política de protección a los consumidores. La constitucionalización de esta materia está directamente influenciada por la política europea; de un lado, por las declaraciones que en el ámbito del Consejo de Europa dieron lugar a la Carta de Protección de los Consumidores, aprobada por la Asamblea Consultiva, de 17 de mayo de 1973; y de otro, y dentro del marco comunitario, por la Resolución del Consejo de 14 de abril de 1975 relativa a un Programa Preliminar de la Comunidad Económico Europea para una política de protección e información de los consumidores². De suerte que, debido a la influencia directa de la normativa europea, se proclama en el art. 51 CE la constitucionalización de la protección de los derechos de consumidores y usuarios. Este precepto literalmente dice lo siguiente:

1. “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.

2. 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 aquéllos, en los términos que la ley establezca.

3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales”.

De conformidad con el enunciado del Capítulo III, Título I CE, este precepto se encuentra ubicado dentro de los principios rectores de la política social y económica, por lo que no goza de la protección concedida a los derechos y libertades del Capítulo II, art. 14 y Sección Primera (Título I), que, como es sabido, desde la perspectiva constitucional, podrán ser reclamados por los ciudadanos a través de un procedimiento basado en los principios de preferencia y sumariedad y tras el agotamiento de la vía ordinaria podrá acudir en amparo ante el Tribunal Constitucional (en adelante TC). El párrafo tercero, del art. 53, claramente dispone que los principios de la política social y económica informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, pero únicamente podrán ser alegados ante la jurisdicción ordinaria de

² Véase, El Estatuto jurídico del consumidor. Política comunitaria, bases constitucionales y actividad de la administración, GUILLÉN CARAMÉS, J. (2002) Civitas, Madrid, 2002, pág. 51. También y, respecto a la materia que nos ocupa, es importante destacar la Recomendación del Consejo de Europa 12/1986, 16 de noviembre, referente a ciertas medidas tendentes a prevenir y reducir la sobrecarga de trabajo de los tribunales. Para ello defiende que los gobiernos adopten las disposiciones adecuadas para que “en los casos que se presten a ello, el arbitraje pueda constituir una alternativa más accesible y más eficaz a la acción judicial. Véase, La actividad arbitral de la Administración en el transporte terrestre, MATEO TEJEDOR, M. (1998) Marcial Pons, Madrid, pág. 22.

acuerdo con lo que dispongan las leyes que los desarrollan. Por esta razón, se defiende que el art. 51 CE no reconoce un derecho subjetivo que tenga un amparo directo en la Constitución. Solamente mediante las normas de desarrollo se podrá crear algún derecho que sí sea reclamable ante los tribunales de justicia. Ahora bien, los principios contemplados en el Capítulo III sí gozan de una función interpretadora, incluso parte de la doctrina ha apuntado su utilidad como fuente de derecho, en aplicación del art. 1.1 y 4 del Código Civil, por lo que en este sentido sí podrían ser alegados ante los órganos jurisdiccionales³.

Volviendo al precepto que se comenta, éste comienza aludiendo a las garantías que han de prestar los poderes públicos en esta materia, también, y en el párrafo segundo, insiste en la participación que los poderes públicos han de tener en la promoción de la información y educación de los consumidores y usuarios, así como el fomento de las organizaciones que los representen. Es decir, la denominación utilizada para referirse a los entes que han de promover los instrumentos necesarios para la defensa de los consumidores es genérica, de forma que en ningún caso estas funciones se individualizan en alguna de las administraciones públicas (general, autonómica o local) o en algunos de los restantes poderes del Estado (legislativo y judicial) por lo que el legislador optó por involucrar en la defensa de los derechos de consumidores y usuarios a todos los poderes públicos, esto es, todas las administraciones territoriales, órganos legislativos y por último jueces y tribunales. Como sostiene Guillén Caramés tras la promulgación de la Constitución se consagró la protección a los consumidores, debiendo comenzarse una política de consumo por parte de todos los poderes públicos, entendidos éstos de forma amplia (administración, jueces y tribunales y cámaras legislativas) en orden a cumplir el mandato constitucional⁴.

A pesar de lo dicho existe una vertiente doctrinal que defiende una interpretación restrictiva de la denominación usada en el precepto, de manera que el término poderes públicos abarcaría a las distintas administraciones públicas dentro de las competencias que tengan asumidas, siendo la administración estatal, autonómica o local las que velen por los derechos de los consumidores⁵. Sin embargo, y como se ha expuesto en líneas precedentes, esta función garantizadora le corresponde no sólo a las

³ El Estatuto jurídico del consumidor..., ob. cit., pp. 169 y 170.

En relación con el art. 51 CE, el Tribunal Constitucional, en Sentencia 14/1992, de 10 de febrero, ha declarado lo siguiente: “Este precepto enuncia un principio rector de la política social y económica, y no un derecho fundamental. Pero de ahí no se sigue que el legislador pueda contrariar el mandato de defender a los consumidores y usuarios, ni que este Tribunal no pueda contrastar las normas legales, o su interpretación y aplicación, con tales principios. Los cuales, al margen de su mayor o menor generalidad de su contenido, enuncian proposiciones vinculantes en términos que se desprenden inequívocamente de los arts. 9 y 53 CE. Ahora bien, es también claro que, de conformidad con el valor superior del pluralismo político (art. 1.1 CE), el margen que estos principios constitucionales dejan al legislador es muy amplio. Así ocurre con el art. 51.1 CE, que determina unos fines y unas acciones de gran latitud, que pueden ser realizadas con fórmulas de distinto contenido y alcance. Pero, en cualquier caso, son normas que deben informar la legislación positiva y la práctica judicial (art. 53.3 CE)”.

⁴ El estatuto jurídico del consumidor..., ob. cit., pp. 53 y 54.

⁵ El estatuto jurídico del consumidor..., ob. cit., pág. 177.

Sin perjuicio de que todos los poderes públicos estén involucrados en la protección de los derechos de consumidores y usuarios, las funciones concretas de preparación del arbitraje de consumo son llevadas a cabo por las JAC que pueden ser de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico. Se establecen por la Administración General del Estado mediante acuerdos suscritos a través del Instituto Nacional de Consumo con las correspondientes administraciones públicas. La actividad arbitral de la Administración en el transporte terrestre..., ob. cit., pág. 22.

administraciones territoriales, sino también a los órganos legislativos y al poder judicial, al encuadrarse dentro de los distintos poderes públicos y también debido a que el art. 51.3 CE de manera explícita atribuye a esos principios el deber de informar la legislación positiva y la práctica judicial.

En atención a lo proclamado en el precepto constitucional era preciso un desarrollo legislativo, ya fuera mediante ley estatal o autonómica, y en este sentido fue en primer lugar el País Vasco quien, mediante la atribución de competencia exclusiva en materia de defensa de los derechos de consumidores y usuarios en su Estatuto de Autonomía, aprobó la Ley 10/1981, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor para el País Vasco. Ahora bien, conviene recordar, como apunta Guillén Caramés que toda norma que con rango de ley se aprueba y cuya última finalidad es la protección de los consumidores tiene su fundamento en el art. 51 CE⁶.

El modelo escogido por el País Vasco ha sido el que posteriormente ha sido desarrollado por el Estado y por la mayoría de las Comunidades Autónomas (en adelante CCAA). Posteriormente, desde el poder legislativo estatal tuvo lugar la aprobación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante LGDCU), norma que se constituye en el centro de la política de consumo en todo el territorio nacional. La Exposición de Motivos indica que su objeto es dar cumplimiento al mandato constitucional teniendo en cuenta para su redacción los principios y directrices vigentes en esta materia en la Comunidad Económica Europea.

Tras el Estatuto del Consumidor aprobado en el País Vasco y la LGDCU, las demás CCAA que poseían o habían asumido competencia exclusiva en la protección de los consumidores fueron aprobando sus propios estatutos de consumo, teniendo efectos sobre los actos de consumo producidos en el ámbito territorial de dichas comunidades. Con posterioridad, y a través de la Ley Orgánica, de 23 de diciembre, de transferencia de determinadas competencias a las CCAA que accedieron por la vía del art. 143 CE, las CCAA que no habían asumido hasta ese momento competencias sobre esta materia, lo hicieron aprobando sus propios estatutos de consumo.

De este modo, la Comunidad de Madrid aprobó su propia normativa de protección de los consumidores y usuarios por Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (en adelante LPCUCM). Así convergen, de un lado, la normativa estatal, de otro, la autonómica, en la defensa de los consumidores. Al tratarse de una materia en la que las distintas administraciones territoriales gozan de competencias es vital para su buen funcionamiento la colaboración administrativa entre las distintas administraciones⁷, pero al tratarse de cooperación ha de partirse de la voluntariedad de las administraciones implicadas

⁶ El Estatuto jurídico del consumidor..., ob cit., pp. 55 y 56.

⁷ En la Comunidad de Madrid se elaboró recientemente el Proyecto Alcance 2002-2005, cuyo principal objetivo ha sido acercar a todos los ciudadanos madrileños a los servicios de consumo, independientemente del municipio donde tengan su residencia, impulsando la participación de las entidades locales en la ejecución de actuaciones de defensa de los consumidores y usuarios. El Proyecto también contemplaba la comarcalización o actuación a través de mancomunidades de municipios con el fin de aunar esfuerzos y medios en las zonas que carecen de las infraestructuras necesarias, creando Oficinas Regionales de Información al Consumidor, que permitan unos servicios de consumos próximos y homogéneos en el ámbito de toda la Comunidad de Madrid. La gestión de estos servicios ha sido realizada mediante convenios de colaboración con las asociaciones de consumidores lo que ha dado lugar a que se avance en el asociacionismo de consumo. Memoria 2002 de actividades de la Dirección General de Consumo.

situándose éstas en un plano de igualdad⁸. Respecto a las labores de coordinación entre el Estado y las CCAA con las Corporaciones Locales en materia de consumo será la propia normativa estatal y autonómica las que regulen este aspecto, así, el art. 62.2 a) LPCUCM dispone que corresponde a los órganos autonómicos competentes en materia de protección al consumidor dentro de la planificación general desarrollar las funciones previstas en la presente ley, y en particular, coordinar los planes de actuación conjunta en materia de protección al consumidor⁹.

Las oficinas de información al consumidor en la Comunidad de Madrid

Al hilo de lo apuntado en las líneas que preceden, nos hallamos ante una materia que, como ya se ha dicho con anterioridad, se encuentra regulada tanto a nivel estatal como a nivel autonómico, es más, concurren las distintas administraciones territoriales a la hora de poner en práctica los instrumentos requeridos para proteger los intereses de los consumidores y usuarios. En este sentido, y como indica la LGDCU, las oficinas de información al consumidor —OMIC— se convierten en el medio idóneo de comunicación entre administración y consumidor. Desde estas oficinas lo que se pretende, principalmente, es ofrecer la información precisa que requiera el consumidor; a saber: desde la ayuda y orientación para el adecuado ejercicio de sus derechos, pasando por la indicación de las direcciones y principales centros públicos o privados de su interés, hasta la recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones y su remisión a las entidades u organismos correspondientes (art. 13 a) LGDCU), incluso la ley estatal permite que estos centros sirvan de apoyo y sede del arbitraje de consumo previsto en el art. 31 de la mencionada ley.

Las oficinas de información al consumidor, de conformidad con la normativa de consumo propia de la Comunidad de Madrid, podrán revestir una naturaleza jurídico-pública o jurídico-privada. En el primer caso, se trata de organismos que se encuadran dentro de la administración autonómica o local, dependiendo de su ámbito, y en el segundo supuesto, se encuentran vinculadas a asociaciones de consumidores¹⁰.

⁸ El Estatuto jurídico del consumidor..., ob. cit., pp.321-323.

⁹ El Estatuto jurídico del consumidor..., ob. cit., pp. 318 y 319.

¹⁰ Respecto a las Oficinas de información al consumidor, el art. 16 LPCCM dispone lo siguiente:

1º. La Administración Regional fomentará la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, ya sean de carácter público o de las asociaciones de consumidores, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración y, muy especialmente, cuando en un mismo ámbito geográfico exista más de una de ellas.

2º. Las funciones a desarrollar por tales oficinas serán como mínimo las siguientes:

- a) Información, ayuda, orientación y asesoramiento sobre derechos y obligaciones de los consumidores.
- b) Recepción de las reclamaciones y denuncias en materia de consumo y traslado de las mismas al órgano administrativo competente para su resolución, así como, en su caso, tramitación por las asociaciones de consumidores.
- c) Propiciar sistemas de resolución voluntaria de las reclamaciones
- d) Educación y formación individual y colectiva de los consumidores mediante informaciones puntuales, cursos específicos, actuaciones en medios de comunicación y cualesquiera otros de naturaleza análoga, dirigidas especialmente a los colectivos de especial protección.
- e) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores de acuerdo con lo establecido en esta ley y disposiciones que la desarrollen.

3º. En el desarrollo de sus funciones, las oficinas de información al consumidor fomentarán y divulgarán el sistema arbitral de consumo, facilitando el acceso al mismo de los consumidores y empresarios.

Recordemos en este sentido que también la administración local es competente en materia de consumo, pues todos los poderes públicos han de velar por los intereses de consumidores y usuarios (art. 51 CE) y, como bien señala la legislación autonómica (art. 63.1 LPCUCM), en conexión con la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (arts. 85.1 y 25.2, en adelante LBRL) les “corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de los consumidores, en el ámbito de su territorio y respecto a su población, con el alcance y contenido que les atribuye la presente ley y el resto de las normas jurídicas que sean de aplicación, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a los ciudadanos”.

Al involucrarse las entidades locales en la protección de los derechos de los consumidores, lo que parece lo más correcto al tratarse de la administración más cercana al ciudadano, en la Comunidad de Madrid, concretamente, cuando las OMIC son de naturaleza pública, éstas son gestionadas directamente (arts 84 y ss. LBRL) por la entidad local que corresponda, de esta forma es la propia corporación local la que dirige la oficina y la que le dota de personal. Tratándose de oficinas jurídico-privadas se ha optado por los convenios de colaboración entre administración y asociaciones de consumidores¹¹.

Como afirmábamos más arriba, las OMIC se sitúan, dentro de la política de consumo, como el centro de comunicación entre administración y consumidor. En la Comunidad de Madrid, concretamente, los lugares donde radican los servicios municipales de consumo vienen distribuidos por zonas geográficas, distinguiéndose hasta siete zonas distintas. Así, y atendiendo al portal del consumidor de la Comunidad de Madrid¹², los consumidores, y en general los ciudadanos que deseen obtener información sobre la OMIC más cercana a su domicilio o la que más le interese para recabar información, podrán consultar el mapa ofrecido en esta página web —consumadrid—. Como decimos existen siete zonas dentro del territorio autonómico. En cada una de ellas, salvo la zona centro, existen numerosas oficinas de información al consumidor repartidas en distintas localidades. En la zona norte existen dieciséis oficinas que se encuentran localizadas en diferentes municipios. Por su parte, en la zona noroeste se pueden distinguir hasta treinta y ocho oficinas también radicadas en diferentes localidades. En lo que respecta a la zona noreste nos encontramos con quince oficinas. En la zona sur hay diez oficinas de información al consumidor, mientras que en la zonas suroeste y sureste seis y nueve, respectivamente.

Lo más destacable, en relación con la distribución de estos centros de información, es que en Madrid capital únicamente haya una OMIC, localizada en pleno centro de la ciudad. No parece suficiente, en principio, la existencia de una sola OMIC para poner al servicio de los ciudadanos la información que requieran en lo relativo a la protección de los derechos de consumidores y usuarios. Ahora bien, los madrileños disponen de otros organismos para satisfacer sus demandas en materia de consumo, existiendo oficinas de atención al público en la Dirección General de Consumo de la Comunidad y en el Instituto Regional de Arbitraje, del que depende la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

¹¹ El Estatuto jurídico del consumidor..., ob. cit., pp. 376 y 377.

¹² El proyecto para crear la página web —consumadrid— tuvo lugar en el 2002. En este año se comenzó a trabajar en un plan de información a través de internet, cuyo objetivo era ofrecer a todos los consumidores y usuarios una información básica sobre sus derechos, consejos básicos y forma de presentar una reclamación sobre cualquier área de consumo. Memoria 2002 de actividades de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Si las OMIC se constituyen en el centro de información y gestión de la protección de los derechos de consumidores y usuarios, lo más relevante en relación con el tema que tratamos, son sus funciones, para ello y teniendo presente que todas las CCAA han asumido el mismo nivel competencial, es necesario acudir al art. 16 LPCUCM donde se enumeran sus funciones típicas. Entre ellas se ha de destacar la de recepción de reclamaciones y denuncias. Efectivamente, a través de las OMIC pueden presentarse diversos tipos de reclamaciones que podrán ser resueltas mediante diferentes tipos de procedimiento. Así las vías ofrecidas para la resolución de conflictos de consumo van desde la mediación, pasando por el arbitraje de consumo, hasta la inspección. Respecto a la mediación, al igual que el arbitraje de consumo, es un procedimiento gratuito y voluntario de resolución de conflictos entre empresarios o profesionales y consumidores. Su tramitación se inicia con la reclamación, siendo la administración quien comunica los hechos reclamados al empresario para que proponga una solución. Recibida respuesta por el empresario podrá llegarse a un acuerdo o no. Lo esencial es que a través de la mediación no es posible conseguir una solución con eficacia imperativa. Por el contrario, a través del arbitraje de consumo, después de realizados todos los actos propios de este proceso se obtiene una resolución —laudo arbitral— que es de obligado cumplimiento para las partes.

Si esta función la ponemos en relación con el art. 13 LGDCU donde se prevé que las OMIC sirvan de apoyo y de sede del arbitraje de consumo previsto en el art. 31 del mismo texto legal, constatamos que estas oficinas se constituyen como el lugar de recepción de las solicitudes de arbitraje de consumo por parte de los ciudadanos. Ahora bien, dentro de la Comunidad de Madrid los impresos de solicitud de arbitraje no sólo son facilitados por las oficinas de atención al consumidor de cada localidad, también las asociaciones de consumidores adheridas al sistema arbitral o la Dirección General de Consumo de la Comunidad podrán poner a disposición de los consumidores los impresos correspondientes. Es más, con el fin de acercarse al ciudadano el portal del consumidor de la Comunidad permite descargarse el impreso para la solicitud del arbitraje de consumo.

El sistema arbitral de consumo

Llegado este momento, es preciso recordar que el art. 31 LGDCU es el origen del arbitraje de consumo. El legislador en la Ley de 19 de julio de 1984 estableció las características esenciales de este medio de resolución de conflictos al referirse a un sistema que sin formalidades especiales, atendiera y resolviera, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que no concurriera intoxicación, lesión o muerte, ni indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con el art. 24 CE. Además, el legislador añadía las notas de voluntariedad y de escritura del convenio arbitral.

De este modo y por medio de su desarrollo mediante RD 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (en adelante RDSAC), se introdujo un método alternativo en la resolución de conflictos en materia de consumo. Así, se dotaba de otra fórmula heterocompositiva en la materia mencionada.

Como bien apunta Barona Vilar, el arbitraje es “un medio heterocompositivo en virtud del cual, las partes haciendo ejercicio de su voluntad, deciden someter su contienda a los arbitros quienes están sometidos a la norma estatal”¹³. La actuación de

¹³ Comentarios a la Ley de Arbitraje (ley 60/2003, de 23 de diciembre) BARONA VILAR, S., coordinadora, (2004) Thomson-Civitas, Madrid, pág. 61.

los árbitros está dirigida por las partes a través de su autonomía y se verá condicionada por las normas imperativas o de ius cogens. Tras la sustanciación del proceso arbitral, el conflicto será resuelto mediante laudo, que tendrá fuerza ejecutiva, por lo que si se incumpliera, las partes tendrían expedita la vía judicial para exigir el cumplimiento del laudo. Como indica Álvarez Alarcón, el elemento característico del arbitraje es “la intervención de un tercero que no es juez, pero cuya decisión, sin embargo, equivale a una sentencia judicial”¹⁴. Es cierto que, como defiende el autor, para la ejecución necesitará de la *potestas* de la organización jurisdiccional, pero la falta de potestad ejecutoria del laudo no significa que los árbitros carezcan de jurisdicción, pues aunque el art. 117 CE alude a la función de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado de juzgados y tribunales, lo que quiere indicar es que la ejecución es también una verdadera actividad jurisdiccional.

Siendo el arbitraje y la jurisdicción dos medios heterocompositivos no han de ser considerados como dos modos encontrados de resolución de conflictos, sino que, por el contrario, es deseable su convivencia pacífica, pues de esta manera el justiciable puede optar por el instrumento que considere más adecuado para que se solucione la controversia. En este sentido, conviene recordar, en palabras de Barona Vilar, que “la institución arbitral se presenta, pues, como un medio de tutela que el ordenamiento jurídico pone a disposición de los ciudadanos, junto con los tribunales, y el proceso judicial (al que se tiene derecho constitucional de acceso, en virtud del art. 24 CE), amén de otros cauces menos incisivos, como la mediación, la conciliación, el med-art, etc.”¹⁵.

El arbitraje tiene su origen en la voluntad de las partes, como manifestación del principio de la autonomía de la voluntad. Lo que significa que las partes voluntariamente, y a través del convenio arbitral renuncian a la tutela jurisdiccional para la resolución del conflicto que las separa, pero a su vez determinan el órgano que, en su caso, será competente para conocer de la acción de nulidad del laudo, así como de la ejecución de la resolución arbitral; sin perjuicio de otros actos procesales que requieran de la intervención de los órganos jurisdiccionales. De esta manera, y en palabras de Mateo Tejedor, por voluntad de las partes se sustrae de los tribunales de la jurisdicción civil la resolución de conflictos entre particulares que tiene su origen en relaciones contractuales de derecho privado¹⁶. La voluntariedad como nota característica del arbitraje de consumo se deriva directamente del art. 31 LGDCU, que como ya se ha indicado más arriba, dirigía un mandato al gobierno para el establecimiento del sistema arbitral de consumo. Dicho precepto dio lugar a que el Tribunal Constitucional se pronunciara sobre su constitucionalidad debido a que, en consonancia con lo mantenido con anterioridad, las CCAA, como poderes públicos, poseen competencias en la protección de los derechos de consumidores y usuarios. Requerido el Constitucional para que valorara la posible inconstitucionalidad del precepto, éste se pronunció en Sentencia 15/1989, de 26 de enero, declarando que el establecimiento de un sistema general de arbitraje es una materia atribuida a la competencia exclusiva del Estado, en virtud de los apartados primero, sexto y octavo del art. 149.1 CE. Con posterioridad de nuevo el TC, mediante Sentencia 62/1991, de 22 de marzo, declaró que el

¹⁴ El Sistema Español de Arbitraje de Consumo, ÁLVAREZ ALARCÓN, A. (1999) Instituto Nacional de Consumo, Madrid, pág. 31.

¹⁵ Comentarios a la Ley de Arbitraje..., ob. cit., pág. 63.

¹⁶ La actividad arbitral de la Administración en el transporte terrestre..., ob. cit., pág. 17.

establecimiento del sistema de arbitraje era una materia atribuida al Estado. En esta resolución, el Tribunal fundamentó su decisión en la condición del arbitraje; pues siendo un equivalente jurisdiccional, las partes consiguen una resolución con efectos de cosa juzgada —al igual que lo ocurrido en la jurisdicción civil— por esta razón, la creación de órganos de naturaleza arbitral, así como la regulación del procedimiento heterocompositivo, es una materia propia de la legislación procesal civil.

Las Juntas Arbitrales madrileñas

Descartada la posible inconstitucionalidad del sistema arbitral de consumo, es preciso hacer mención a lo que Álvarez Alarcón denomina infraestructura del arbitraje de consumo¹⁷. En este sentido, y como manifiesta este autor, si bien es cierto que el elemento decisivo de todo el sistema es el ciudadano, ya sea en su calidad de consumidor y/o usuario, ya sea como prestador de servicios o productos en el mercado, no lo es menos que la infraestructura, entendida como el conjunto de elementos necesarios para que funcione el arbitraje, reside en las Juntas Arbitrales de Consumo (en adelante JAC) que se extienden por todo el territorio nacional y que son constituidas mediante convenios del Instituto Nacional de Consumo con las administraciones territoriales —autonómicas, provinciales o municipales—. Al basarse el arbitraje de consumo en esta estructura de Juntas Arbitrales se pone de manifiesto la importancia que en esta materia adquiere la administración. De este modo, el arbitraje de consumo se constituye como un arbitraje institucionalizado debido a que la administración y la gestión del arbitraje, así como la designación de los árbitros se atribuye a las JAC —órganos dependientes de una persona jurídica—¹⁸. Además de las JAC, hay que destacar los Colegios Arbitrales de Consumo (en adelante CAC) que son los órganos ante los cuales se desarrolla el proceso arbitral y los encargados de dictar el laudo. Respecto a estos elementos esenciales del sistema arbitral de consumo, apuntar que las JAC son órganos cuya naturaleza es administrativa, integrándose dentro de la organización de la administración territorial que las crea. Su composición viene determinada en el art. 3.4 del RDSAC, al establecer que:

“Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán compuestas por un Presidente y un Secretario, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las administraciones Públicas y serán designados por la administración de la que dependa la Junta, publicándose su nombramiento en el Diario Oficial correspondiente”.

Lo más relevante de las JAC es su carácter permanente, ejerciendo, como hemos dicho, funciones de gestión y administración del arbitraje, aunque también otras relativas al fomento del instituto, amén de las labores de mediación que le atribuye la ley.

El portal del consumidor de la Comunidad de Madrid —consumadrid— no sólo ofrece al consumidor una información muy completa y precisa de los procedimientos existentes en materia de consumo, sino que pone en conocimiento del ciudadano el número de JAC en la Comunidad de Madrid. De una manera sencilla y cercana explica cuáles son los órganos que componen la estructura del sistema arbitral de consumo, definiendo, en este sentido, a las JAC como las unidades administrativas que gestionan y tramitan las solicitudes de arbitraje, desarrollando no sólo funciones relativas a la

¹⁷ El Sistema Arbitral de Consumo..., ob. cit., pág. 20.

¹⁸ Véase al respecto, Administración y actividad arbitral: La necesidad de simplificación y reforma de los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo, GUILLÉN CARAMÉS, J. (2005), *Revista de Administración Pública*, núm. 166, pp. 371 y ss.

administración del arbitraje, sino también de fomento del mismo. En la actualidad, en el territorio de la Comunidad de Madrid existen las siguientes Juntas Arbitrales: Junta Arbitral Regional de la Comunidad de Madrid, Junta Arbitral Municipal de Getafe, de la Mancomunidad del Noroeste, de Alcalá de Henares, de Madrid y de Alcobendas. Éstas, como hemos afirmado con anterioridad, tienen carácter permanente, a diferencia de los CAC cuya existencia en el tiempo dependerá de lo que tarde en transcurrir el proceso.

Al existir en la Comunidad de Madrid varias Juntas es necesario que entre ellas exista una labor de coordinación. Esta labor viene atribuida al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo (en adelante IRAC), creado el 18 de octubre de 2001, siendo el órgano de gestión del sistema arbitral de consumo en esta Comunidad¹⁹. Las funciones esenciales del Instituto son la coordinación, la cooperación con otras administraciones competentes, el fomento del sistema arbitral de consumo y la ejecución de acciones de formación, información y extensión del sistema arbitral entre los interesados.

Retomando el número de JAC en esta Comunidad, el consumidor podrá acudir a cualquiera de ellas atendiendo a los criterios que para su determinación recoge el art. 3.3 del RDSAC, pudiendo optar por: la Junta del domicilio del consumidor, la de inferior ámbito territorial y la Junta elegida por las partes. No se trata de criterios que estén ordenados de forma jerárquica y subsidiaria, pues como apunta Alvarez Alarcón²⁰, el criterio predominante o preferente es el relativo a la voluntad de las partes. Así, en primer lugar, se concederá preferencia a la Junta designada por las partes, en su defecto se optará por la Junta del domicilio del consumidor, y si en éste hubiera varias se dará preferencia a la de inferior ámbito territorial, es decir, a la municipal. De suerte que la determinación de la Junta por las partes excluye los otros dos criterios, siendo lo más habitual que las partes voluntariamente decidan qué Junta realizará las funciones de administración y gestión del arbitraje. Si existe oferta pública de sometimiento al sistema arbitral (en adelante OPS), el empresario habrá determinado la Junta que conocerá de las gestiones; si por el contrario fuera el consumidor quien manifestara la voluntad de someterse a arbitraje, la Junta ante la cual se presente la solicitud será la que conozca de éste.

Las funciones atribuidas a las JAC son variadas, desde el fomento y formalización de los convenios arbitrales, hasta la gestión del arbitraje de consumo. No obstante, a continuación se detallarán las actividades que realizan con el fin de resolver los conflictos surgidos entre consumidores y usuarios y prestadores de servicios. En particular haremos mención de sus labores mediadoras y también a las relacionadas con la administración del arbitraje de consumo. Respecto a las primeras, es el art. 4 b) RDSAC el que atribuye estas funciones a las JAC, función de máxima importancia debido a que constituye un método alternativo de resolución del conflicto, evitando, si prospera, la vía arbitral y, en su caso, la judicial. Este modo de resolución de la controversia aparece cuando el consumidor ha presentado su solicitud de arbitraje, desde este momento se procurará el acercamiento de las partes, trasladando la petición del consumidor al empresario, e intentando una solución amistosa.

Para valorar la labor mediadora de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid (en adelante JARC) hay que remitirse a las diferentes memorias publicadas procedentes del IRAC. De las memorias citadas se extrae el incremento de la

¹⁹ La creación del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo supuso su desvinculación del Servicio de Orientación al Consumidor de la Dirección General de Consumo. En la actualidad sirve de apoyo y tutela a la Junta Arbitral Regional de Consumo. Memoria de Actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de 2002.

²⁰ El Sistema Español de Arbitraje de Consumo..., ob. cit., pp. 128 y ss.

labor de la JARC que se manifiesta en el aumento, año tras año, de las solicitudes de arbitraje tramitadas. Así, si nos situamos en el año 2002 se comprueba que las solicitudes tramitadas en este año fueron 3.878, resolviéndose por mediación 196 reclamaciones. El año siguiente —2003— se incrementó el número de solicitudes tramitadas respecto al año anterior siendo 4.668, de las que 214 fueron solucionadas por mediación, y por último este aumento se confirma en el año posterior —2004—, habiéndose tramitado 5.426, y siendo resueltas por mediación 420 solicitudes²¹.

En cuanto a las labores de administración del arbitraje hay que destacar que éstas son las actividades o funciones principales que realizan estos órganos en relación con el arbitraje de consumo. Son muy diferentes a las encomendadas al CAC, ya que éste es el encargado de conocer del arbitraje propiamente dicho. Pero la labor de las JAC es inestimable ya que se trata de una actividad preparatoria y que como tal tiende a que el proceso arbitral pueda celebrarse. Dentro de la administración se encuentra lo relativo a la recepción del arbitraje, su admisión o archivo, y el traslado a la otra parte. En relación con la recepción del arbitraje en la JARC se presenta de manera general un incremento en el número de solicitudes de arbitraje, este aumento excepcionalmente no tiene lugar en el año 2004, pues se rebaja el número de solicitudes presentadas respecto del año anterior, aunque no el número de solicitudes tramitadas pues es superior a los años precedentes. Observando las diferentes memorias del IRAC se extrae que en el año 2002 se recibieron 2.878 solicitudes de arbitraje, representando un aumento del 30,6 % respecto del año 2001, en el que se recibieron 2.202. En el año 2003 hay un incremento del 14,1 %, con la presentación de 3.286 solicitudes. En el año 2004 el número de solicitudes presentadas desciende con 3.172, aunque se supera el número de solicitudes tramitadas pues en total son 5.426, sumando las 3.172 recibidas más las 2.254 pendientes del año anterior, y por último el año 2005 concluye con 4.444 solicitudes²². Estas cifras confirman un aumento del número de solicitudes por parte de los consumidores y usuarios para la resolución de sus conflictos de consumo a través del SAC.

Siguiendo con las atribuciones propias de las JAC advertimos que éstas son las que deciden sobre la admisión de las solicitudes de arbitraje. Respecto a esta cuestión, y como indica Álvarez Alarcón, es obvio que las materias sobre las que recae el sistema arbitral de consumo son aquellas relativas al Derecho de Consumo pues el elemento determinante, de conformidad con el art. 2.1 RDSAC, es atender y resolver las “quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial”²³. A este respecto, la LPCUCM define a los consumidores como aquellas personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea su naturaleza pública o privada, individual o colectiva de las entidades, empresas o profesionales, colegiados o no, que los producen, facilitan, suministran o expiden. Por el contrario, no considera consumidor a quien adquiere, almacena, utiliza o consume

²¹ De acuerdo con las Memorias de Actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de los años 2002, 2003 y 2004.

²² De conformidad con las Memorias de Actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de los años 2002, 2003 y 2004 y la Memoria de la Dirección General de Consumo de 2005.

²³ El Sistema Español de Arbitraje de Consumo..., ob. cit., pp. 72 y 73.

Respecto al concepto de consumidor, véase, El Derecho de consumo en España: presente y futuro, CARRASCO PERERA, A., director (2002) Instituto Nacional de Consumo, Madrid, pp. 21 y ss.

bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros. Este concepto coincide con el contemplado en el art. 1.2 y 3 LGDCU. Esta ley, además de definir al consumidor también delimita negativamente las materias que han de quedar dentro del sistema arbitral de consumo, de manera que los conflictos de consumo que surjan entre consumidores y empresarios o profesionales podrán ser resueltos a través del arbitraje siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni indicios racionales de delito. Estas excepciones están previstas en el art. 31 LGDCU, y con posterioridad fueron también recogidas en el art. 2.2 RDSAC. A través de estos supuestos excepcionales, las JAC han de decidir sobre la admisión de las solicitudes presentadas, de modo que si concurre alguna de estas circunstancias han de proceder a la inadmisión de la solicitud. Si trasladamos estas causas de inadmisión a las decisiones adoptadas por la JARC observamos que son poco numerosas las decisiones que inadmiten las solicitudes de arbitraje por la concurrencia de alguno de los motivos contemplados legalmente. Así, en el año 2002 fueron admitidas a trámite 3.813 solicitudes de arbitraje, mientras que únicamente 65 fueron inadmitidas en virtud del art. 2.2 RDSAC. En el año 2003 fueron admitidas a trámite 4.598, y sólo 70 fueron rechazadas por los motivos contemplados en el art. 2.2 RDSAC. Respecto al año 2004 las admitidas a trámite fueron 5.292, en cambio resultaron inadmitidas, en virtud del artículo citado, sólo 92²⁴.

Otra de las funciones principales encomendadas a las JAC, y que queda integrada en las actuaciones propias de la administración del arbitraje, es el traslado de la solicitud presentada por el consumidor al empresario. Como es sabido, el arbitraje de consumo reside en un sistema unidireccional²⁵, es decir, su iniciación depende exclusivamente del consumidor, nunca del empresario, aunque en última instancia será éste el que decida si el proceso arbitral tiene lugar. De esta forma el empresario podrá someterse al arbitraje de varias maneras: a través de la OPS, mediante la cual el empresario se compromete a someter las futuras controversias en materia de consumo al sistema arbitral de consumo, lo que ha dado lugar a que por parte de los poderes públicos se fomente su adscripción, pues el éxito del sistema depende de que el empresario se suscriba a este medio alternativo²⁶, o también podrá comprometerse manifestando su voluntad de someterse al arbitraje, después de presentada en la JAC la solicitud por el consumidor. Si trasladada una copia de la solicitud de arbitraje, más los documentos presentados, el empresario no respondiera expresamente en un plazo de quince días se archivará la petición de arbitraje, de igual modo se procederá si expresamente el empresario no acepta someterse al arbitraje de consumo. De este modo, quedará expedita la vía judicial si el consumidor así lo decide. Si analizamos los datos que obran en las distintas memorias del IRAC concluimos que las solicitudes archivadas por no aceptación del arbitraje no son elevadas, representando un pequeño porcentaje. De suerte que, en el año 2002, del total de las solicitudes tramitadas —3.878— únicamente el 11,37% del total fueron archivadas por esta causa. En el año posterior, 2003, de las 4.668 que se tramitaron tan solo 13,6 % se archivó por falta de aceptación

²⁴ Véanse, Memorias de Actividades del Instituto Regional de Consumo de los años 2002, 2003 y 2004.

²⁵ Sobre la unidireccionalidad del procedimiento, véase, *El Sistema Español de Arbitraje de Consumo...*, ob. cit., pág. 49.

²⁶ En este sentido, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo lleva a cabo campañas para fomentar la adhesión al sistema arbitral de consumo, lo que ha dado lugar a que a 31 de diciembre de 2004 hubiera 14.415 adhesiones de empresas y profesionales. Instituto Regional de Arbitraje – Memoria del año 2004.

del empresario, y por último, en el año 2004, el archivo por este motivo representó el 15,7 % del total de las 5.426 solicitudes que se tramitaron²⁷.

Los Colegios Arbitrales de Consumo en la Comunidad de Madrid y la sustanciación del proceso arbitral ante ellos

Tras la presentación de la solicitud y sometimiento del empresario a este medio de resolución de conflictos se inicia el auténtico arbitraje. Efectivamente, el procedimiento arbitral comienza, de conformidad con el art. 10.1 RDSAC, con la designación del CAC, este es el acto que sirve para fijar la duración del arbitraje, y por lo tanto el plazo que tienen los árbitros para dictar el laudo sin incurrir en responsabilidades. El nombramiento de los miembros del CAC se hace a través de la JAC y se compone de tres árbitros. Cada uno de ellos es el representante de los sectores interesados en el arbitraje de consumo, es decir, de los consumidores, de los empresarios y de la administración. El presidente del colegio será designado por la JAC entre personal al servicio de las administraciones públicas, siendo Licenciado en Derecho y previamente nombrado al efecto por la administración de la que dependa la Junta, y los dos vocales serán designados, si la solicitud de arbitraje se hubiera presentado ante la JAC, de entre los representantes propuestos previamente por los consumidores, para el vocal que representa a este sector, y de entre los propuestos previamente por las organizaciones empresariales que se hayan adherido al sistema arbitral de consumo, para el vocal que represente al sector empresarial.

A pesar de que según lo establecido en el RDSAC (art. 12) el CAC existe desde su designación y hasta la emisión del laudo por los árbitros, en la realidad nos encontramos con CAC con vocación de permanencia, y que toman el nombre del municipio o de los municipios donde están radicados, o incluso adquieren la denominación de la materia que especialmente conocen. Esta situación, según lo mantenido por Díaz Alabart, está dirigida por un lado a conseguir una mayor operatividad de las JAC para resolver un mayor número de reclamaciones, de otro, se pretende perfeccionar el sistema creando colegios especializados, pues el buen conocimiento del sector de que se trate facilita la solución de la controversia y hace innecesarias algunas pruebas judiciales²⁸. Precisamente esto es lo ocurrido en la Comunidad de Madrid donde se han creado varios colegios territoriales y también se ha dado la especialización en alguna materia concreta. En el momento presente la Comunidad madrileña cuenta con cinco Colegios Arbitrales Territoriales distribuidos en varios puntos de su geografía. La finalidad pretendida con su creación ha sido el acercamiento de los servicios públicos al ciudadano. De manera que en la sede de los Ayuntamientos de Collado Villalba, Galapagar, Móstoles, Rivas Vaciamadrid y San Fernando de Henares, se celebra la audiencia del proceso arbitral y el Colegio resuelve sobre las solicitudes de arbitraje presentadas por los consumidores que residen en el respectivo municipio. La creación de estos Colegios, como se ha mencionado con anterioridad, ha tenido lugar con el objeto de facilitar a los consumidores la cercanía del lugar donde se celebra el procedimiento arbitral. Debido a la existencia de numerosos municipios situados en la Comunidad madrileña y a la existencia de la JARC, cuya competencia se extiende a toda la región, ésta atiende la mayor parte de las solicitudes presentadas, además de celebrarse en su sede la mayoría de las audiencias y demás

²⁷ Memorias de Actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, años 2002, 2003 y 2004.

²⁸ Citada por ÁLVAREZ ALARCÓN, A., ob. cit., pág. 154.

actuaciones del procedimiento arbitral, por lo que se obliga a los consumidores a trasladarse al lugar donde se encuentra ubicada. Por esta razón, el IRAC creó conveniente la creación en el 2001 de los CAC en San Fernando de Henares y en Rivas Vaciamadrid, y en junio del año siguiente le siguieron el Colegio Arbitral de Móstoles y el Colegio Arbitral de Collado-Villalba. En la sede de los Ayuntamientos de estos municipios se celebra la audiencia, y es la Corporación la que aporta el local, los empleados públicos que ejercen de Presidentes de los Colegios Arbitrales y el apoyo administrativo necesario para la celebración de la vista. Por su parte la JARC se ocupa de la tramitación previa de los expedientes y del apoyo técnico necesario²⁹.

También en la Comunidad madrileña se ha creado un Colegio Arbitral especializado en telecomunicaciones, su origen se encuentra en elevado número de solicitudes de arbitraje en el ámbito de las telecomunicaciones, siendo, en el año 2002, 1.655, de un total de 2.878 solicitudes presentadas, es decir, el 56,8 % de las solicitudes respondían a alguna controversia relacionada con esta materia. Por este motivo, mediante acuerdo de 3 de abril de 2002, del Consejo de Administración del IRAC, se creó el Colegio Arbitral de Telecomunicaciones que únicamente conoce de las solicitudes relacionadas con este sector y que vienen comprendidas en el Ley 11/198, de 24 de abril, de Telecomunicaciones³⁰.

Volviendo al proceso arbitral, tras la constitución del CAC, de conformidad con el art. 12.1 RDSAC, se ha de dar audiencia a las partes en un plazo de tres meses, pudiendo ser oral o escrita. En la práctica de manera general, y en todos los ámbitos, se ha optado por la audiencia oral, debido a que su celebración consigue mayor rapidez, así como dar por cumplidos los principios de oralidad y de inmediatez. Sin embargo, dentro del territorio de la Comunidad de Madrid, y referido al Colegio Arbitral de Telecomunicaciones, se acordó, con el fin de agilizar la tramitación de solicitudes y simplificar el procedimiento, realizar la audiencia por escrito. No obstante, este modo no ha logrado las expectativas esperadas por lo que, con posterioridad, en el año 2004, se procedió a la modificación del acuerdo adoptado, conviniéndose la celebración oral de la audiencia³¹.

También y con el fin apuntado más arriba, esto es, acercar el arbitraje de consumo a los ciudadanos, se acordó, en el año 2002, la celebración de las vistas, en la medida de lo posible, mediante videoconferencia, aunque a fecha de 31 de diciembre del citado año, todavía no se habían ultimado los trámites necesarios. Sin embargo, en el momento presente sí es utilizada la videoconferencia en los Colegios Arbitrales Territoriales, de la siguiente manera: las audiencias arbitrales se celebran en las dependencias del Ayuntamiento que corresponda —en lugar de hacerlo en la JARC— donde generalmente se encuentran el Presidente y las partes, mientras que el Secretario y los Vocales están en la sede de la Junta Arbitral Regional³².

En la audiencia las partes exponen sus pretensiones, haciendo sus alegaciones, en primer lugar, el consumidor. En el transcurso de este acto se fijará el objeto de la controversia y si fuera posible se podrá llegar a un acuerdo entre las partes con el fin de lograr la conciliación entre éstas. Examinando las distintas memorias del IRAC se observa que la gran mayoría de los laudos dictados en el sistema arbitral de consumo

²⁹ Memorias de Actividades del Instituto Regional de Consumo 2002 y 2004.

³⁰ Memoria de Actividades del Instituto Regional de Consumo de 2002.

³¹ Memorias de Actividades del Instituto Regional de Consumo de 2002 y 2004.

³² Memorias de Actividades del Instituto Regional de Consumo de 2002, 2003 y 2004.

estiman la pretensión del consumidor, representando los laudos conciliatorios un porcentaje pequeño del total de los laudos dictados. Efectivamente, en el año 2002, de los 1.401 laudos emitidos tan sólo 68 fueron conciliatorios, es decir, solamente el 4,8 % del total. En el año siguiente —2003— fueron dictados 1.056 laudos, de los cuales 37 fueron conciliatorios, esto es, solamente el 3,5 % del total. Por su parte, en el año 2004, este tipo de laudos representó un 7 % del total, puesto que se dictaron 1471 de los que 74 fueron por conciliación. Por último, en el año 2005 esta resolución representó el 7 % del total³³.

Tras la celebración de la audiencia podrá abrirse el período probatorio a solicitud de parte o por decisión del CAC. En el proceso arbitral de consumo no suele haber una declaración formal de recibimiento del pleito a prueba, sino que conforme transcurre el procedimiento las partes presentan los documentos que acreditan sus alegaciones y llegado, en su caso, el momento oportuno, las partes o los árbitros pueden apreciar la necesidad de que se practique la prueba pericial. En la práctica son escasísimas las pruebas periciales que se practican en los procedimientos arbitrales sustanciados en la Comunidad de Madrid; siendo 3 en el año 2002, una practicada de oficio y 2 a instancia de ambas partes; en el año 2003 se practicaron 6 en total, de las cuales 4 fueron practicadas de oficio y las 2 restantes solicitadas a instancia de ambas partes. En el año 2004 hubo un ligero incremento, aunque se ha de tener presente que también aumentó el número de laudos dictados, practicándose 2 a instancia del demandado, 5 por solicitud de ambas partes y 4 de oficio³⁴. Al ser tan escasas las pruebas periciales practicadas se puede concluir que las partes logran demostrar los hechos alegados a través de sus declaraciones y, en su caso, las de los testigos, además de los documentos que acrediten sus pretensiones, sin necesidad de acudir en la gran mayoría de los litigios a la prueba pericial.

El acto que pone fin al proceso arbitral es el laudo que, de conformidad con el art. 15 RDSAC, se adoptará por mayoría. Si cada árbitro esgrimiera un criterio diferente para la solución del litigio, el laudo no dejará de dictarse ya que el presidente del CAC goza de voto de calidad. Analizando las distintas memorias del IRAC se observa que la gran mayoría de las resoluciones arbitrales son dictadas por unanimidad representando, en el año 2002, el 92 % de los laudos arbitrales, mientras que los adoptados por mayoría representan únicamente el 2,8 % y existiendo sólo tres casos en los que hubo voto dirimente del Presidente del CAC (0,2 %). En el año 2003 también fue mayoritaria la unanimidad representando el 93,9 % del total de resoluciones arbitrales dictadas, por su parte, los laudos dictados por mayoría representaron el 3 % y únicamente hubo un laudo con voto dirimente del presidente del CAC (0,09 %). En el año siguiente —2004— también el mayor porcentaje lo registran los laudos dictados por unanimidad siendo del 87,15 %, mientras que los aprobados por mayoría representaron el 8,2 % y no existió voto dirimente del presidente del CAC³⁵.

Para concluir se puede afirmar que a la vista de los datos ofrecidos por el IRAC son mayoría los procedimientos que terminan estimando parcial o totalmente la pretensión del demandante, representando un 59,6 % del total de laudos dictados en el año 2002; un 65,7 % en el año 2003; un 59,1 % en el año 2004 y, finalmente, un 74 %

³³ Memorias de Actividades del Instituto Regional de Consumo de 2002, 2003 y 2004 y Memoria de la Dirección General de Consumo de 2005.

³⁴ Memorias de Actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de 2002, 2003 y 2004.

³⁵ Memorias de Actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de 2002, 2003 y 2004.

en el año 2005³⁶. A ello habría que añadir la baja incidencia de laudos incumplidos ya que los porcentajes que se han puesto de manifiesto en las memorias del IRAC son ciertamente bajos pues en el año 2002 representaron el 2,06 % del total de laudos dictados; en el año siguiente el porcentaje fue similar siendo del 2,05 %, y por último, en el año 2004, fue del 1,3 % del total³⁷. Escasos porcentajes que también tienen lugar respecto a los laudos arbitrales que terminan siendo impugnados ante los tribunales de justicia, pues son muy pocos a la vista de las diferentes memorias que obran en el IRAC, siendo 7 los impugnados en el año 2002 de los 1.401 laudos dictados; 2 en el año 2003 de un total de 1.056 laudos y, finalmente, en el año 2004 se impugnaron 5 de un total de 1.471 laudos emitidos³⁸.

³⁶ Memorias de Actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de 2002, 2003 y 2004 y Memoria de la Dirección General de Consumo 2005.

³⁷ Memorias de Actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de 2002,2003 y 2004.

³⁸ Memorias de Actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de 2002, 2003 y 2004.