

Reflexiones jurídicas sobre el Derecho de los Consumidores en tiempos de crisis

Legal reflections on Consumer Law in times of crisis

Pablo Belda Simó

Grado en Derecho, Universidad de Huelva, Huelva, España

Resumen

En el presente trabajo, pretendo hacer un análisis de dos de los temas que fueron tratados en la conferencia recientemente celebrada en la Facultad de Derecho de la Universidad de Huelva, acerca del Derecho de los Consumidores en tiempos de crisis económica.

En primer lugar, realizaré una breve introducción acerca de la importancia de este ámbito del Derecho Civil y explicaré los motivos que han llevado a que tal materia sea recogida en una Ley independiente del Código Civil, como es el actual Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios (TR-LCU). En segundo término, expondré los principales derechos que tal norma dispone para los consumidores, así como los deberes y prohibiciones que deben acatar los empresarios con el objetivo de garantizar tales derechos, especialmente en época de crisis.

Posteriormente, investigaré sobre los procedimientos de resolución de conflictos extrajudiciales. He considerado oportuno dividir este bloque en dos partes: primero aclararé, en líneas generales, en qué consisten tales mecanismos (los cuales, suelen ser bastante desconocidos o rechazados por muchos ciudadanos); con el fin de poder después explicar el procedimiento arbitral en materia de consumo previsto en los artículos 57 y 58 TR-LCU y en la legislación de desarrollo. Finalmente, acabaré este trabajo con una breve opinión personal.

Palabras clave: Consumidores, derechos, deberes, mediación, arbitraje, crisis.

Abstract

In this paper, I try to analyze two issues that were discussed at the conference recently held in Law School at the University of Huelva, about on Consumer Law in times of economic crisis.

First, I will make a brief introduction about the importance of this area of Civil Law and I will explain the reasons which led to such material is collected in a separate law of the Civil Code, as the Legislative Royal Decree 1/2007, by approving the revised Law of Consumers and Users (TR-LCU). Secondly, I will present the main rights to the consumers, as well as the duties and prohibitions that employers must follow in order to guarantee such rights, especially in times of crisis.

Then, I will investigate about the extrajudicial process. I have considered to divide this in two parts: firstly, i will clarify these mechanisms (which are usually unknown or rejected by many citizens); in order to explain the arbitration process of articles 57 and 58 TR-LCU and the legislation development. Finally, I will finish this paper with a brief personal opinion.

Key words: Consumers, rights, duties, mediation, arbitration, crisis.

Introducción

Mediante el presente trabajo pretendo aportar unas reflexiones jurídicas sobre los resultados obtenidos tras las sesiones que conformaron el Seminario relativo al Derecho de los Consumidores en tiempos de crisis económica generalizada, que tuvo lugar el pasado 22 de noviembre de 2011 en la Facultad de Derecho de la Universidad de Huelva; en este sentido, se parte de las últimas investigaciones sobre la regulación que nuestro ordenamiento jurídico lleva a cabo en materia de protección de los consumidores y usuarios en España y, muy especialmente, de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como en otras leyes complementarias que surgen para tratar de hacer frente a las numerosas reclamaciones que se producen a diario en esta materia.

En primer lugar, a modo de introducción, resaltar cómo y por qué se ha llegado hasta la actual normativa que protege a los consumidores en sus relaciones jurídico-privadas con los empresarios. Pues bien, la doctrina mantiene que con el modelo económico de libre mercado de los últimos siglos y, concretamente, con el denominado "mercado global", el intercambio de bienes y servicios se ha masificado; de modo que esto ha llevado a una reinversión del modelo productivo, en tanto que ya no es el consumidor quien demanda y, en consecuencia, la empresa produce lo que le encarga aquel, sino que las empresas ponen en el mercado sus productos y son los consumidores quienes, en base a esa oferta, demandan dichos bienes o servicios. Además, con el ánimo de superar la amplísima competencia existente en la llamada "sociedad del consumo", las grandes empresas producen, cada vez más, bienes más específicos, dando lugar a la creación de unas necesidades sociales mayores y más variadas. Esto último, tiene unas repercusiones importantes en el Derecho Civil, en tanto que esas nuevas necesidades sociales dan lugar a la creación de nuevos tipos contractuales que facilitan el intercambio de bienes y servicios, como por ejemplo, aparecen en el Derecho de la Europa continental figuras de origen anglosajón, como el leasing o el factoring; contratos que, en todo caso, deben evitar las denominadas como "cláusulas abusivas" (Busto Lago, J.M., 2005, pp. 463 y ss.).

Por otro, lado, este incremento en las relaciones entre consumidores y empresas, produce un efecto negativo para los primeros: los empresarios van, cada vez más, adquiriendo poder y, de hecho, muchos expertos creen que hoy en día, quizás el poder económico se esté imponiendo al político; dejando a los consumidores en una situación de desprotección si atendemos al espíritu burgués-decimonónico del Código Civil, en el que en materia de contratos se defiende la libre autonomía de la voluntad, de modo que las normas que en él se recogen tienen siempre carácter supletorio respecto de lo dispuesto en los contratos (Lasarte Álvarez, C., 2005, pp. 157 y ss.). Por ello, es necesario, hacer una ley externa al Código Civil, que recoja normas de "ius cogens", es decir, normas de carácter imperativo que equilibren la situación anteriormente comentada. Desde hace unos años, esa regulación externa al Código Civil se recoge en el citado RD Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, cuyo art. 2 nos resalta que dicha norma solo será aplicable en las relaciones entre consumidores y empresarios; quedando las relaciones entre particulares, en sentido estricto, según lo dispuesto en el Código Civil.

Sin embargo, esa necesidad de unas normas de carácter imperativo para equilibrar la relación entre empresario y consumidor, no puede dar lugar a que el Estado intervenga plenamente en el tráfico jurídico-privado, en tanto que eso conllevaría romper con nuestro sistema económico y acercarnos a un modelo de economía planificada (de ahí que en el 2º párrafo del art. 1 TR-LCU se diga que “en todo caso, la defensa de los consumidores y usuarios se hará en el marco del sistema económico diseñado en los artículos 38 y 128 de la Constitución”). Por ello, el legislador simplemente dispone una serie de derechos en favor de los consumidores y de obligaciones para las empresas, de tal modo que el que vaya a adquirir un bien o servicio tenga unas garantías de que la decisión que va a tomar (firmar o no el contrato) está lo suficientemente meditada y fundamentada; por lo que si la empresa ha cumplido sus obligaciones y no ha vulnerado los derechos del consumidor, ya no será posible que el Estado intervenga (aunque el consumidor, al final, salga perjudicado); mientras que, de lo contrario, el contrato podrá ser resuelto por incumplimiento de la empresa y, además, podrá esta incurrir en una sanción administrativa (Tít. IV del Libro I del TR-LCU).

Derechos del consumidor y deberes del empresario en la legislación vigente

Análisis jurídico del Libro I del TR-LCU

Centrándonos en los derechos de los consumidores y en los deberes de la empresa, hay que señalar que todo ello se regula en los Caps. II, III, IV y V del Tít. I del Libro I, y en el Libro II del TR-LCU, conforme a las siguientes tablas que he elaborado a efectos de sistematizar esta materia teniendo presente que los derechos de una parte son las obligaciones de la otra:

Derechos de los Consumidores	
Libro I, Tít. I	Cap. II (arts. 8 a 10): Necesidad de que los poderes públicos protejan preferentemente los derechos de los consumidores.
	Cap. IV (art. 17 a 18): Derecho a ser informados por las empresas respecto de los productos que estén en el mercado.
Libro II	Tít. I, Cap. II (arts. 68 a 79): Derecho de desistimiento de los consumidores.
	Tít. II, Cap. II (art. 80-91): Regulación de las cláusulas prerredactadas, en tanto que puedan ser abusivas o fraudulentas.
	Tít. V, Cap. II (arts. 120 a 121 y 123): El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Fuente: Elaboración propia, a partir del Libro I y II del TR-LCU

Tabla n. 1. Derechos de los Consumidores en la legislación actual

Deberes de los empresarios	
Libro I, Tít. I	Cap. III (arts. 11 a 13): Obligación de las empresas de poner en el mercado bienes seguros para la salud de los consumidores.
	Cap. V (arts. 19 a 21): Necesidad de que existan unos servicios de atención al cliente que resuelvan las reclamaciones y atiendan las sugerencias y peticiones de éste.
Libro II	Tít I, Cap. I (arts. 59 a 67): Normas generales, como el justificante de lo comprado y la gratuidad en la formalización de los contratos.
	Tít. V, Cap. I (arts. 114 y 116): El vendedor está obligado a entregar al consumidor los productos que sean conformes con el contrato.

Fuente: Elaboración propia, a partir del Libro I y II del TR-LCU

Tabla n. 2. Deberes de los empresarios frente a los consumidores

En primer término, en los arts. 8 a 10 se dispone la necesidad de que los poderes públicos protejan preferentemente los derechos de los consumidores respecto de aquellos bienes básicos o de uso común (art. 9) y la nulidad de los contratos que hagan al consumidor renunciar a aquellos derechos que la presente norma expresamente reconoce (art. 10). Por otro lado, en los arts. 11 a 16, se regula la obligación de las empresas de poner en el mercado bienes seguros, que en base al art. 11, son aquellos que no presentan riesgos para la salud de las personas o que presentan riesgos mínimos inherentes a la propia naturaleza del bien (es decir, aquellos bienes que, usados adecuadamente, con cautela, no son peligrosos; pero que solo un mal uso de los mismos pudiese acarrear consecuencias negativas). En este último caso, como prescribe el art. 12, esos bienes deben ir envasados de tal forma que se cumplan todas las medidas de seguridad necesarias para prevenir riesgos; siendo obligatorio, además, informar adecuadamente, en el etiquetado de las posibles consecuencias nocivas del objeto.

Asimismo, el art. 13 impone unas obligaciones a la empresa con el fin de minimizar riesgos sociales (“la prohibición de tener o almacenar productos reglamentariamente no permitidos o prohibidos, en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas; el mantenimiento del necesario control de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad; la prohibición de venta a domicilio de bebidas y alimentos, sin perjuicio del reparto, distribución o suministro de los adquiridos o encargados por los consumidores y usuarios en establecimientos comerciales autorizados para venta al público, y del régimen de autorización de ventas directas a domicilio que vengán siendo tradicionalmente practicadas en determinadas zonas del territorio nacional”; etc.). Por último, en este punto, habría que resaltar que los arts. 15 y 16 regulan las actuaciones que deben ser realizadas por las Administraciones Públicas competentes en caso de que una empresa vulnerase todo lo dispuesto anteriormente y pusiese un producto peligroso en el mercado, al igual que se posibilita a estas para sancionar a dicha empresa.

Posteriormente, en los arts. 17 y 18, se dispone el derecho de los consumidores a ser informados por las empresas respecto de los productos que estas pongan en el mercado (ex art. 18.2, es obligatorio que todos los productos sean etiquetados y que en dichas etiquetas aparezcan datos fundamentales de los mismos, como son su naturaleza, su utilidad, su cantidad, su calidad, su fecha de producción, su fecha de caducidad, los posibles riesgos que puede acarrear, cómo debe usarse y para qué, el nombre y dirección del productor, etc.), y la obligación de los poderes públicos y de los medios de comunicación estatales de carácter público de poner a disposición programas que informen a los consumidores y/o asociaciones de consumidores acerca de cómo deben hacer valer sus derechos frente a los empresarios.

En los arts. 19 a 21 y, siguiendo a Busto Lago, J.M. (2005), además de ampliarse aquellos aspectos sobre los que debe informar la empresa (p. ej.: “los procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato y el sistema de tratamiento de las reclamaciones, cuando se aparten de las exigencias de la diligencia profesional” y “el precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario”), se impone la necesidad de que existan unos servicios de atención al cliente que resuelvan las reclamaciones y atiendan las sugerencias y peticiones de éste.

Las garantías reconocidas en el Libro II del TR-LCU

Entrando ya en las garantías recogidas en el Libro II del TR-LCU, debo destacar que los arts. 59 a 67 establecen unas normas de carácter general, entre las cuales las que mayor atención merecen son la prohibición de “las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato” (art. 62.2; relativo a las cláusulas abusivas, que serán desarrolladas posteriormente, a lo cual me remito); la necesidad de que la empresa entregue al consumidor “recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación” (art. 63.1, el cual lleva implícito la formalización por escrito del contrato entre empresarios y consumidores), y la gratuidad para el consumidor de la formalización del contrato (salvo que una disposición legal establezca la obligación de presentar el contrato en Escritura Pública; art. 63.2).

Más adelante, en los arts. 68 a 79, se reconoce el derecho de desistimiento de los consumidores, es decir la posibilidad de que, en caso de regulación legal o reglamentaria específica (art. 68.2), los consumidores tengan el derecho a resolver el contrato si no están satisfechos con el bien, sin que en dicho contrato se pueda imponer sanción al consumidor por ejercer este derecho (68.1). Además, el empresario tiene la obligación de explicar por escrito a los consumidores cómo deben ejercer este derecho, con qué consecuencias, en qué plazo, etc. (art. 69.1). En cuanto a los plazos, ex art. 71.1, por regla general, en caso de que se reconozca derecho de desistimiento, el consumidor tendrá siete días hábiles desde “la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios” para resolver el contrato; aunque, ex art.71.3, “si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de

desistimiento, el plazo para su ejercicio será de tres meses a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato si el objeto de éste fuera la prestación de servicios”. Finalmente, conviene destacar que el ejercicio de este derecho “no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario” (art. 73).

A continuación, en los arts. 80 a 91 se regula uno de los puntos que más controversias suele acarrear en los contratos entre empresas y consumidores: el relativo a las cláusulas prerredactadas, en tanto que puedan ser abusivas o fraudulentas (Busto Lago, J.M., 2005, pp. 463 y ss.). El primer artículo de este capítulo concreta que las cláusulas “no negociadas individualmente” (es decir, aquellas cláusulas prerredactadas por el empresario) deben ser claras, sencillas, sin remisiones a textos legales que no se adjunten al contrato, accesibles a los consumidores, y redactadas con buena fe y con respeto al equilibrio entre las partes (empresa y consumidor). Especialmente importante es este último punto en tanto que, según el art. 82, “se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato”.

Por otro lado, conviene precisar que toda cláusula abusiva será nula de pleno Derecho, sin que eso suponga la nulidad de todo el contrato, salvo que, al suprimirse esa cláusula nos encontremos ante “una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada” (art. 83). Posteriormente, en el resto del articulado de este capítulo, se desarrollan aquellas cláusulas que el art. 82.4 considera como abusivas en cualquier caso (independientemente de que se den o no las condiciones de los arts. 82.1, 82.2 y 82.3): las que “vinculen el contrato a la voluntad del empresario”, las “que limiten los derechos del consumidor y usuario”, las que “determinen la falta de reciprocidad en el contrato”, las que “impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba”, las que “resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato” y las que “contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable”.

En los Tít. III y IV de este Libro II del TR-LCU se recogen otras garantías (o las mismas que ya se han comentado pero desarrolladas) en relación con los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles. En líneas generales, podemos decir que, puesto que estamos ante situaciones en las que el consumidor podría quedar más desprotegido todavía, las garantías, en estos casos son mayores. Finalmente, antes de acabar este primer bloque del trabajo, me gustaría dedicar unas líneas al Tít. V del Libro II del TR-LCU, que se dedica a las garantías y servicios posventa; según el art. 114, “el vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto”, constanding en el art. 116 un listado de condiciones que, salvo prueba en contrario, deben cumplir todos los bienes para ser “conformes al contrato” (que “se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo”, que “sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo”, etc.).

Para concluir, según el art. 123.1, en relación con los arts. 120 y 121, “el vendedor responde de las faltas de conformidad (con el contrato se entiende) que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega” (estamos ante el comúnmente denominado “período de garantía”). Además, “salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad”, pudiendo exigir el consumidor la reparación o sustitución del bien, o si ambas opciones no fueran posible, la resolución del contrato o la rebaja del precio.

Resolución de conflictos en materia de consumo

Ideas generales

Una vez acabado el primer bloque, relativo a los derechos básicos de los consumidores, entraré en el segundo gran tema que se trató en el seminario del pasado día 22 de noviembre: el relativo a los mecanismos de resolución de conflictos de carácter extrajudicial. En primer lugar, hablaré de estos mecanismos en general para, posteriormente, centrarme en la aplicación de los mismos en el ámbito del Derecho de Consumidores (partiendo de lo dispuesto el Tít. V del Libro I del TR-LCU y normas de desarrollo).

Para comenzar, en el Seminario se explicó que, hoy por hoy, todavía seguimos teniendo en algunos países (entre ellos, España) una idea un tanto rígida en lo que a la resolución de conflictos se refiere, dado que solemos acudir al proceso judicial, olvidándonos de que existen otros mecanismos alternativos que pueden ser más eficaces y baratos. Siguiendo a Lasarte Álvarez, C. (2005), afortunadamente estos mecanismos a pesar de no estar muy desarrollados, cada vez se van abriendo más camino en la sociedad española. Entre los mecanismos citados anteriormente, en la conferencia fueron distinguidos dos grandes grupos: los autocompositivos o negociados, que son aquellos en los que la decisión final la toman las partes (negociación, mediación y conciliación), frente a los heterocompositivos o impuestos, en los que la decisión final la toma un tercero imparcial y ajeno a las partes (arbitraje, aparte del juicio).

En primer lugar, estamos ante una negociación cuando existe un diálogo entre las partes, sin la presencia de terceros. Por ello, es imprescindible que ambas partes sean capaces y tengan la voluntad de sentarse a negociar; y, además, tiene la ventaja de que el acuerdo puede no solo basarse en criterios objetivos (lo dispuesto en las normas, en los códigos deontológicos, en estándares de comportamiento humano, etc.), sino que también podrán ser usados criterios subjetivos (lo más justo, lo que las partes deseen, lo más fácil, lo adecuado según los valores de las partes, etc.), que en muchos casos provocan una mayor satisfacción para las partes.

Por otra parte, la mediación es un mecanismo similar a la negociación, en tanto que las partes toman la decisión final en base a los criterios que crean oportunos; pero se distingue de aquella en que aquí sí interviene un tercero, no para conocer el fondo del asunto ni para proponer soluciones concretas, sino para promover y facilitar el diálogo entre las partes, que como he comentado antes serán las que tendrán la última palabra. Por lo tanto, ese tercero debe ser imparcial (no decantarse por ninguna de las dos partes) y neutro (no puede permitir que sus propios prejuicios y valores influyan en la resolución del conflicto). Finalmente, la mediación se caracteriza por ser confidencial, flexible, económica, rápida, satisfactoria, integradora, efectiva y preventiva.

En cuanto al acuerdo resultante de la mediación, en principio no tiene efecto de cosa juzgada, salvo que lo homologue un árbitro, asimilándolo a un laudo (que explicaré más abajo). Sobre la conciliación, habría que indicar que es un mecanismo similar a la mediación, pero en este caso el tercero no es un particular, sino un ente público determinado por la ley. Por otro lado, el arbitraje, es un mecanismo en el que interviene un tercero (nombrado por las partes, generalmente) que, en este caso, sí resuelve el conflicto, a través de un laudo (que tiene efecto de cosa juzgada y, en caso de incumplimiento, habilita a concurrir a un proceso judicial ejecutivo). El arbitraje puede ser de Derecho (se resuelve según la norma aplicable al caso) o de equidad (se resuelve según lo que el árbitro considere más justo).

Por último, es conveniente precisar que todos los sistemas extraprocesales anteriormente descritos (quizás con la excepción del arbitraje de Derecho) buscan restituir la paz y la armonía social, frente al juicio que busca el cumplimiento del Derecho.

El arbitraje de consumo en nuestro ordenamiento jurídico

Por lo que se refiere al uso de estos mecanismos en el ámbito del consumo, los arts. 57 y 58 TR-LCU (desarrollados en el RD 231/2008) prevén un sistema arbitral de resolución de conflictos, lo cual no excluye, si ambas partes están de acuerdo, la posibilidad de una negociación o una mediación; regulándose (en el RD 231/2008) no solo el proceso arbitral, sino también todo un entramado de instituciones (Juntas Arbitrales, Comisión de las Juntas Arbitrales, Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, etc.) que se encargan de todo el procedimiento.

Primeramente, a través del arbitraje de consumo “se resuelven (lógicamente si las partes quieren, ex art. 58.1 TR-LCU) las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito” (art. 57.1 TR-LCU). Centrándonos en el procedimiento en sí, llama la atención que ex art. 33.1 RD 231/2008, el arbitraje siempre será de equidad, salvo que las partes expresamente decidan que sea de Derecho. Otro punto importante es el art. 38 RD 231/2008, en el que se afirma que, no existiendo causa de inadmisión de la solicitud de arbitraje, se procurará resolver el conflicto a través de un proceso de mediación, salvo que una parte se oponga expresamente.

Por otro lado, la designación del árbitro, a diferencia de en otros ámbitos no se realizará por elección de las partes, sino por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo (art. 39.1 RD 231/2008); el resto del procedimiento (arts. 40 y ss. RD 231/2008) es muy similar a un procedimiento judicial (audiencia a las partes, período de prueba, etc.). En cuanto al plazo para dictar el laudo correspondiente, el art. 49.1 dispone lo siguiente: “el plazo para dictar un laudo será de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes, por un período no superior a dos meses. El plazo para dictar laudo se suspenderá, además de por las causas y en los plazos previstos en el artículo 22, para el intento de mediación previa prevista en el artículo 38, por un periodo no superior a un mes desde el acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral”.

En último término, me gustaría resaltar la existencia de la posibilidad de celebrar un procedimiento de arbitraje a través de medios electrónicos (arts. 51 a 55 RD 231/2008), siempre y cuando la Junta Arbitral competente tenga este servicio a disposición de los ciudadanos (art. 51.2). Igualmente (arts. 56 a 62), será posible un arbitraje de consumo colectivo, consistente en “resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos que, en base al mismo presupuesto fáctico, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de estos” (art. 56).

Conclusión

Antes de finalizar este trabajo, considero conveniente hacer una breve reflexión personal acerca de estos mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos que, cada vez más, parecen implantarse en nuestro sistema jurídico actual.

Tal y como se debatió en el Seminario, todos los mecanismos analizados anteriormente (como la negociación o la mediación, entre otros) pueden ser muy útiles para resolver determinados conflictos en los que las partes consideren que es mejor que ellas mismas pongan una solución a que lo haga un juez, en tanto que el Derecho podría perjudicar a ambas partes. Sin embargo, considero que la cuestión no es tan simple como se comentó: en primer lugar, una vez que se ha producido el conflicto es muy difícil poner a las dos partes enfrentadas de acuerdo, puesto que, si hubiesen tenido la voluntad de resolver el problema por su cuenta, la situación de conflicto ni se habría producido; en segundo término, cuando hay un conflicto, generalmente, las dos partes (o al menos una de ellas) están convencidas de llevar razón y, por lo tanto, difícilmente van a renunciar a parte del derecho que creen que tienen, lo cual llevará a que ambas partes quieran vencer a la otra en juicio (salvo el caso que he comentado antes en el que, por miedo a la norma jurídica, en tanto que ambas partes perderían tras un juicio, se prefiere acudir a un mecanismo alternativo).

Además de las dos cuestiones que acabo de comentar y que podríamos considerar como relativas a las partes, entiendo que existen otros dos grandes problemas a nivel general que se agravan con la actual situación de crisis económica generalizada, como son:

- El primero de ellos es algo que he citado en varios puntos de este trabajo y no es más que el relativo a la mentalidad de los ciudadanos de un país de cultura jurídica romanista, como es España: a pesar de que sabemos que existen otros mecanismos ajenos al proceso para resolver conflictos, por costumbre o tradición, solemos tender al mismo; estando muy alejados de otras culturas jurídicas, como, por ejemplo, las del Lejano Oriente, en las que mecanismos como la negociación o la mediación están más avanzados (de hecho, hay datos estadísticos que demuestran que en países como Japón el número de juicios es menor en proporción a muchos países de Occidente).
- Por último otro aspecto conflictivo, y que a los estudiantes de Derecho nos importa bastante, es el inevitable rechazo a los métodos ya analizados por parte de abogados, procuradores, jueces, etc. en tanto y en cuanto “les quitan trabajo”; conflicto, por otra parte muy difícil de resolver, teniendo en cuenta que, a diferencia de lo que algunos proponen (que los futuros juristas seamos formados en estos mecanismos, del mismo modo que se estudia Derecho Procesal para conocer cómo son los juicios), un experto en Derecho difícilmente tiene cabida en una mediación o en una conciliación, situaciones en las que alguien que pueda analizar la voluntad y los deseos de las partes (básicamente, me estoy refiriendo a un psicólogo) pueda ayudar más que un conocedor del Derecho (como es un abogado).

En conclusión, la resolución extrajudicial de conflictos es una alternativa a los procesos bastante interesante, y que en ningún caso debemos descartar, pero que en nuestros días plantea serios problemas de eficacia jurídica.

Referencias bibliográficas

BUSTO, J.M. (2005). *Reclamaciones de consumo: Derecho de Consumo desde la perspectiva del consumidor*. Navarra: Thomson, Aranzadi.

LASARTE, C. (2005). *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Dykinson.

Fuentes electrónicas

Portal del Consumidor (2012). Recuperado el 1 de mayo de 2012, de: http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1138723320979&pagename=PortalConsumo%2FPage%2FPTCO_NarrowSFTemplate

Portal de Consumidores y Vecinos (2012). Recuperado el 9 de abril de 2012, de: http://www.eurosur.org/CONSUVEC/contenidos/informac/Derechos/N_Derech.htm

Documento de Conclusiones sobre el Sistema Arbitral de Consumo en España elaborado por el Instituto Nacional del Consumo (2005). Recuperado el 1 de junio de 2012, de: <http://www.uncuma.coop/Resources/ARB1001E.pdf>