

Vulnerabilidad, sostenibilidad y efectividad en la contratación de consumo
Mariló Gramunt Fombuena
Gemma Rubio Gimeno (coords.)
ISBN: 979-13-87913-43-4
Madrid, 2025
pp. 507-529
DOI: 10.37417/VSECC/17
Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales
Editado bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International License

EL ARBITRAJE DE CONSUMO, POTESTATIVO PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS, OBLIGATORIO PARA LAS EMPRESAS: UNA NUEVA PROPUESTA LEGISLATIVA*

Mariló GRAMUNT FOMBUENA
Profesora titular de Dret civil
Universitat de Barcelona

SUMARIO: 1. EL CONTEXTO: EL INCREMENTO DE LOS LITIGIOS DE CONSUMO Y LA SOBRECARGA DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES.— 2. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO COMO PROPUESTA PARA REDUCIR LA CARGA DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES.— 3. EL MODELO PORTUGUÉS.— 4. LA EFICACIA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.— 5. NUESTRA PROPUESTA DE *LEGE FERENDA*: 5.1. La interpretación que el Tribunal Constitucional realiza del concepto de tutela judicial efectiva (art. 24 de la Constitución Española); 5.2. La propuesta de arbitraje de consumo potestativo/obligatorio; 5.3. ¿Cómo salvar la interpretación del derecho a la tutela judicial efectiva que hace el Tribunal Constitucional?—. 6. LA FINANCIACIÓN DEL SISTEMA.— 7. A MODO DE CONCLUSIÓN: LA PROPUESTA DE REDACCIÓN DE LA MODIFICACIÓN LEGISLATIVA.

* Este trabajo es el resultado de las actividades desarrolladas por la autora en colaboración con la Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya en su condición de Presidenta de la Junta Arbitral de consum de Catalunya. Asimismo, forma parte de las actividades en ejecución de la Cátedra UB-ACC sobre «Estudios de consumo y resolución alternativa de litigios» y del proyecto Generación de conocimiento «Sostenibilidad, vulnerabilidad y efectividad: nuevo marco para una reformulación del derecho contractual de consumo», PID2023-146813NB-I00, financiado por MICIU/AEI/10.13039/501100011033 y por FEDER (UE).

1. EL CONTEXTO: EL INCREMENTO DE LOS LITIGIOS DE CONSUMO Y LA SOBRECARGA DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES

No descubrimos nada nuevo al afirmar que los juzgados y tribunales de la jurisdicción civil están sobrecargados y que esta congestión se traduce en una falta de satisfacción de los intereses de los ciudadanos en general, y de los consumidores en particular. El incremento de los litigios de consumo y asimilados (nos referimos al transporte aéreo) es, en gran medida, causante de este ralentizamiento de la vía judicial. En un contexto de crisis, los concursos de acreedores, los procedimientos de segunda oportunidad, los desahucios y las ejecuciones hipotecarias, así como la situación generada por las múltiples cláusulas abusivas contenidas en los contratos de financiación garantizados con hipoteca para la adquisición de viviendas, en los contratos de créditos al consumo y, sobre todo, en los créditos *revolving*, constituyen la principal causa de bloqueo de la jurisdicción civil en el ámbito contractual. Si a este panorama añadimos el incremento de las demandas de escasa cuantía derivadas de relaciones de consumo y en el ámbito del transporte aéreo (no todas estrictamente de consumo, pero asimiladas por la normativa comunitaria), el resultado es un cuadro desolador.

Fijémonos en los cuadros siguientes, relativos a los asuntos gestionados y pendientes por los órganos judiciales civiles con sede en Cataluña, al final del período al que hacen referencia: el año 2023 y el tercer trimestre de 2024. Como podemos observar, el año 2023 comenzaba con 338.422 asuntos no resueltos del período anterior, ingresaron 533.386 asuntos más, se resolvieron 471.540 (sobre un total acumulado de 871.808), pero quedaron pendientes de resolver 399.179 asuntos, es decir, 10.757 más que al inicio de 2023. Y, si analizamos el tercer trimestre de 2024 (último del que hemos podido obtener datos), vemos que al inicio del período había 398.967 asuntos pendientes, ingresaron 108.915, se resolvieron 102.231, pero al final del período quedaban pendientes de resolver 406.797, es decir, 7.618 más que al final de 2023 (aunque debemos tener en cuenta que faltan los datos del cuarto trimestre de 2024). Según la misma fuente, la duración media de los juicios verbales en Cataluña, en el año 2023, fue de 9,2 meses y la de los procesos europeos de escasa cuantía, de 15,8 meses. En conclusión, los órganos judiciales acumulan, año tras año, más retraso, con la consiguiente insatisfacción de los ciudadanos.

En este sentido, la Memoria de la *Unidad de Atención Ciudadana* del CGPJ correspondiente al año 2023 señala que: «En el año 2023 los motivos con mayor número de quejas fueron los referidos al “derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas

de los retrasos”, que acapara el 54,95 por 100 (6.532) del total de motivos de la Carta [de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia]», y que este número «ha aumentado respecto al año 2022 (de 5.554 a 6.532)»¹.

Evidentemente, todos estos datos no corresponden únicamente a litigios de consumo, pero no tenemos manera de desglosar cuáles lo son y, en cualquier caso, el colapso afecta a todos los ámbitos, incluidos los litigios de consumo.

Por otra parte, la experiencia demuestra que los consumidores no suelen recurrir a la vía judicial para resolver los litigios con las empresas cuando la cuantía es reducida, a pesar de la posibilidad que ofrece la LEC de litigar sin abogado ni procurador si la cuantía es inferior a 2.000 euros (juicio verbal y petición inicial en el monitorio, arts. 23.2.1º y 31.2.1º LEC), por lo que con frecuencia quedan sin tutela, sin una posibilidad real de obtener la reparación de sus intereses económicos.

En el año 2019, la prensa ya se hizo eco del colapso que sufrían los juzgados mercantiles, dado que a mediados de noviembre ya se habían presentado 20.000 demandas relativas al transporte aéreo [noticia de *La Vanguardia* de 24.11.2019]. Para afrontar este problema, ya se había ideado en el año 2018 un protocolo que permitió resolver el 66 por 100 de los casos, pese a lo cual, los juzgados de lo mercantil continuaban colapsados. Además, no debemos olvidar la existencia de los «reclamadores», cuyo objetivo es lograr una condena en costas contra las compañías aéreas. Como consecuencia de ello, la Sala de Gobierno del TSJC, en su sesión de 17 de diciembre de 2019, analizó el informe de situación de los juzgados mercantiles en relación con los procedimientos de transporte aéreo y la actualización del Protocolo elaborado el 26 de septiembre de 2018. Se indica expresamente que: «La Sala de Gobierno comparte con la Junta de Jueces de lo Mercantil que el problema de las reclamaciones judiciales masivas de asuntos de pequeña cuantía debe abordarse mediante reformas legislativas que propicien una rápida solución a través de medidas efectivas de resolución extrajudicial de conflictos, o bien mediante la instauración de procedimientos exclusivamente electrónicos para su resolución, o bien mediante la creación de otro tipo de órganos que puedan dimensionar con mayor flexibilidad, evitando que estos asuntos colapsen los actuales Juzgados e impidan a los Jueces, así como al resto de funcionarios de la Administración de Justicia, su dedicación a asuntos de mayor trascendencia social».

En concreto, la Junta de Jueces de lo Mercantil estimaba que debería exigirse legalmente, como requisito de procedibilidad, la recla-

¹ <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estadistica-por-temas/Opinion-y-quejas-sobre-el-funcionamiento-de-la-justicia/Quejas-de-los-ciudadanos-sobre-el-funcionamiento-de-la-Administracion-de-la-Justicia/Sistema-de-Informacion-de-la-Unidad-de-Atencion-al-Ciudadano-del-CGPJ/>

Año: 2023 Trimestre 1 al 4	Órganos	En trámite al inicio del periodo		Ingresados		Resueltos		En trámite al final del periodo	
		Núm. asuntos	Núm. asuntos	Núm. asuntos	Media x órgano	Núm. asuntos	Media x órgano	Núm. asuntos	Media x órgano
Competencias	Núm.								
Jurisdicción Civil (I)									
J. 1.ª Instancia	123	139.311	245.694	227.040	1.997,51	156.330	1.845,85	156.330	1.270,98
J. de lo Mercantil	16	15.547	18.172	15.156	1.135,75	18.199	969,75	18.199	1.137,44
J. Violencia contra la mujer	56	3.373	4.770	4.113	85,18	3.995	73,45	3.995	71,34
J. Familia	24	11.437	27.229	26.969	1.134,54	11.477	1.123,71	11.477	478,21
J. 1.ª inst. e instr.	174	145.515		177.790	1.210,24	180.574	1.021,78	180.574	1.037,78
J. de Menores	9	0	211.973	0	0	0	0	0	0
A.P. Secciones Cíviles	16	23.105	25.302	19.838	1.581,38	28.498	1.239,88	28.498	1.781,13
A.P. Secciones Mixtas	0	—	—	—	—	—	—	—	—
T.S.J. Sala Civil y Penal	2	134	246	274	123,00	106	137,00	106	53,00
Total	134	338.422	533.386	471.540	1.396,30	399.179	1.234,40	399.179	1.044,97

Fuente: Consejo General del Poder Judicial <https://www.poderjudicial.es>

Año: 2024 Trimestre 3 al 3	Órganos	En trámite al inicio del periodo		Ingresados		Resueltos		En trámite al final del periodo	
		Núm. asuntos	Núm. asuntos	Núm. asuntos	Media x órgano	Núm. asuntos	Media x órgano	Núm. asuntos	Media x órgano
Competencias									
Jurisdicción Civil (1)									
J. 1.ª Instancia	126	153.503	48.683	49.073	386,37	49.073	389,47	154.283	1.224,47
J. de lo Mercantil	16	16.949	4.663	4.434	291,44	4.434	277,13	17.154	1.072,13
J. Violencia contra la mujer	56	4.096	1.120	911	20	911	16,27	4.374	76,86
J. Familia	24	11.262	5.641	5.208	235,04	5.208	217	11.651	485,46
J. 1.ª inst. e instr.	175			38.101	246,47	38.101	217,72	185.832	1.061,90
J. de Menores	0	180.647	43.132	0	0	0	0	0	0
A.P. Secciones Civiles	16	32.391	5.618	4.438	351,13	4.438	277,38	33.462	2.091,38
A.P. Secciones Mixtas	0	—	—	—	—	—	—	—	—
T.S.J. Sala Civil y Penal	0	119	58	66	58,00	66	66,00	111	111,00
Total	386	398.967	108.915	102.231	282,16	102.231	264,85	406.797	1.053,88

Fuente: Consejo General del Poder Judicial <https://www.poderjudicial.es>

mación extrajudicial previa del perjudicado a la compañía aérea². La Sala de Gobierno del TSJC acordó elevar el acuerdo al CGPJ para que instara, si así lo consideraba oportuno, las correspondientes medidas legislativas tendentes a resolver el grave problema que genera esta clase de litigios en los juzgados y tribunales.

Pero no debemos olvidar que, junto con la vía judicial, desde el año 1993, mucho antes de la aprobación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (en adelante, Directiva RAL), el Estado español cuenta con el procedimiento arbitral de consumo como medio de resolución de los litigios originados por divergencias surgidas del desarrollo de las relaciones de consumo que, desde sus inicios, se ha revelado como un buen sistema alternativo a la vía judicial.

2. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO COMO PROPUESTA PARA REDUCIR LA CARGA DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES

El sistema arbitral de consumo se fundamenta en uno de los principios rectores de la política social y económica establecidos en la Constitución, concretamente en el art. 51.1, que dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos. Este principio se trasladó a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (art. 30) —actualmente derogada— y, posteriormente, al vigente Texto Refundido de la LGDCU y otras leyes complementarias (aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), concretamente en los arts. 57 y 58.

La primera regulación del arbitraje de consumo se introdujo mediante el Real Decreto 636/1993, de 13 de mayo, posteriormente derogado por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que

² Cabe constatar que la introducción general del requisito de procedibilidad mediante el recurso previo a medios adecuados de resolución de conflictos tras la aprobación de la LO 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia (art. 5), se flexibiliza, precisamente, en las reclamaciones de consumo (Disposición Adicional Séptima de la ley): «En los litigios en que se ejerciten acciones individuales promovidas por consumidores o usuarios, se entenderá cumplido el requisito de procedibilidad por la reclamación extrajudicial previa a la empresa o profesional con el que hubieran contratado, sin haber obtenido una respuesta en el plazo establecido por la legislación especial aplicable, o cuando la misma no sea satisfactoria, y sin perjuicio de que puedan acudir a cualquiera de los medios adecuados de solución de controversias, tanto los previstos en legislación especial en materia de consumo, como los generales previstos en la presente ley».

se regula el sistema arbitral de consumo. Este segundo texto mejoró sustancialmente el anterior e incorporó modificaciones que se habían detectado como necesarias durante los quince años de vigencia del precedente. En ambos casos, el sistema se ha basado en la voluntariedad en el acceso al procedimiento, tanto por parte del consumidor como de la empresa. Asimismo, ambas normas establecieron un mecanismo para fomentar la aceptación del arbitraje por parte de las empresas: la posibilidad de realizar una oferta pública de adhesión que implicaba la concesión de un distintivo. La emisión de dicha oferta vincula a las empresas en relación con las futuras controversias que puedan suscitarse con sus clientes consumidores, dado que esta declaración unilateral de voluntad implica la obligación de dirimir la controversia a través del procedimiento arbitral de consumo si el consumidor así lo decide. La oferta pública de adhesión coexiste con la posibilidad de aceptar la vía arbitral *ad hoc*, esto es, únicamente para un caso concreto.

Si bien inicialmente las empresas que se adherían al sistema arbitral de consumo no establecían limitaciones o bien estas eran muy concretas, el incremento de los litigios de consumo provocó un efecto indeseado en las limitaciones, que han proliferado extraordinariamente en aquellos sectores con un nivel de conflictividad elevado, como el de los suministros básicos, especialmente en el ámbito de la energía y las telecomunicaciones, hasta el punto de que en alguno de estos sectores (básicamente, el energético) las limitaciones impedían resolver muchos de los conflictos que afectan a las personas consumidoras, dado que en la práctica, lo limitado superaba con creces el objeto de la adhesión. Por este motivo, el actual Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo (RSAC), aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de junio, ha eliminado la posibilidad de introducir limitaciones en las ofertas públicas de adhesión (art. 24.3), si bien aún se desconoce cuál será la reacción de las empresas actualmente adheridas al sistema, que disponen hasta el 14 de febrero de 2025 para decidir si continúan adheridas sin limitaciones o, por el contrario, denuncian la Oferta Pública de Adhesión que formularon en su momento.

Otro de los rasgos característicos del sistema es su gratuidad para las partes. Este aspecto suele ser percibido por las empresas como una amenaza ante la eventualidad de que se incremente el número de reclamaciones de los consumidores, lo que impulsa a determinadas empresas de otros sectores (principalmente transporte aéreo, seguros y sector bancario) a no aceptar nunca la vía arbitral como mecanismo de resolución de los conflictos de consumo que puedan surgir.

Finalmente, la tercera característica más destacable es la resolución de los litigios en equidad, salvo manifestación en contrario de las partes para que opten por la resolución conforme a Derecho. Ello agiliza el procedimiento, ya que exime a los árbitros de fundamentar citando la legislación aplicable, lo que no implica en absoluto su desconoci-

miento. No obstante, el art. 31.6 del RSAC establece que las normas jurídicas aplicables y las estipulaciones contractuales servirán de apoyo a la decisión en equidad, que en todo caso deberá ser motivada. Asimismo, la Ley 60/2003, de 13 de diciembre, de Arbitraje, establece como causa de anulación del laudo la contravención del orden público, del cual forman parte las normas imperativas. Debe tenerse en cuenta que, en el ámbito de la protección de los consumidores, la gran mayoría de las normas poseen dicho carácter.

Con la aprobación de la Directiva RAL (actualmente en fase de revisión³), la Unión Europea tenía como objetivo impulsar los sistemas alternativos de resolución de litigios de consumo. Para lograrlo, promovió la creación de una red europea de entidades de resolución de litigios de consumo de calidad, sobre la base de un planteamiento de armonización mínima. No se impone un modelo específico de procedimiento RAL ni se regula la cuestión de si la participación en el procedimiento es voluntaria u obligatoria, o si el resultado del procedimiento es vinculante o no. Son los Estados miembros quienes deciden fijar requisitos de calidad más exigentes que los establecidos por la Directiva.

Por su parte, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva RAL, sin establecer criterios de especial exigencia. Recoge las líneas marcadas por la Directiva con la finalidad de impulsar los sistemas RAL. Incorpora, tal y como exige la Directiva, la obligación de los comerciantes de informar sobre los sistemas RAL y el deber de manifestar si están dispuestos a participar en ellos o no. Se considera infracción grave el incumplimiento de esta obligación (en Cataluña aún no se ha especificado la naturaleza de la infracción).

El Reglamento europeo que estableció un procedimiento europeo de escasa cuantía (Reglamento (CE) núm. 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007) constituye otro texto normativo a tener en consideración. Dicho Reglamento (art. 1) establece un procedimiento europeo para la tramitación de demandas de escasa cuantía (inicialmente, cuantía inferior a 2.000 euros, posteriormente incrementada hasta los 5.000 euros, en virtud de la modificación introducida por el Reglamento (UE) 2015/2421 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2015, excluidos los intereses, las costas y los gastos, art. 2), con la finalidad de simplificar y agilizar la resolución de este tipo de litigios en asuntos transfronterizos y reducir sus costes, de manera que los litigantes puedan recurrir a este procedimiento como alternativa a los previstos por la legislación de los Estados miembros. El trasfondo de este Reglamento es facilitar la tramitación de demandas transfronterizas en materia de consumo o de índole mercantil, tal y como señala su preámbulo.

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52023PC0649>

En consonancia con el citado Reglamento, se modificó la Ley de Enjuiciamiento Civil (Ley 4/2011, de 24 de marzo), con el objetivo de establecer las medidas necesarias para facilitar la aplicación del Reglamento y, entre otros aspectos, incrementar hasta 2.000 euros la cuantía de los procedimientos que se tramitan mediante juicio verbal, sin necesidad de abogado ni procurador (arts. 23.2 y 31.2, párrafo primero), suprimir la posibilidad de interponer recurso de apelación contra las sentencias de primera instancia en aquellos litigios cuya cuantía sea inferior a 3.000 euros (art. 455.1) y que se tramiten por el procedimiento de juicio verbal por razón de la cuantía (art. 250.2 LEC). La finalidad de la exclusión del recurso de apelación en estos casos fue limitar el uso, en ocasiones abusivo y frecuentemente innecesario, de las instancias judiciales (Preámbulo de la Ley 37/2011, de 10 de octubre, de medidas de agilización procesal).

Recientemente, y con el propósito de descongestionar los órganos judiciales, la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas para la eficacia del sistema público de justicia (LOMESPJ), ha modificado nuevamente la LEC, estableciendo, con carácter general, la necesidad de promover una solución acordada antes de presentar una demanda civil (art. 399.3 LEC). Esta previsión se aplica tanto a las reclamaciones de consumidores y usuarios como a las de empresarios. La norma articula este requisito como una condición de procedibilidad, de manera que se prevé la inadmisión de la demanda si no se ha realizado el intento previo de alcanzar un acuerdo. Además, la normativa permite utilizar diversas modalidades de resolución alternativa de conflictos, tales como la negociación directa (con o sin asistencia letrada), la mediación, la conciliación, la opinión neutral de una persona experta independiente, la oferta vinculante confidencial o cualquier otra actividad negociadora reconocida por las leyes. Estas opciones son denominadas por la Ley Orgánica de medidas para la eficiencia del sistema público de justicia (art. 14) como MASC (Medios Adecuados de Solución de Controversias). La negativa injustificada a intentar alcanzar una solución acordada podrá ser tenida en cuenta para apreciar la concurrencia de un eventual abuso del sistema público de justicia, y puede tener relevancia, al efectuar la tasación de la condena en costas, para moderar su importe o incluso exonerar del pago (art. 245 LEC).

3. EL MODELO PORTUGUÉS

El sistema arbitral de consumo portugués ha experimentado una evolución significativa desde su creación. Además de presentar una estructura distinta a la del sistema español, lo que interesa destacar en este momento es la transformación sustancial operada en relación con el acceso al procedimiento. En efecto, si bien inicialmente el sistema funcionaba de manera similar al español, en el año 2011 (Ley [PORT]

6/2011, de 10 de marzo) se modificó el art. 15 de la Ley 23/98, de 26 de julio, de Servicios Públicos (LSP), en el sentido de que los litigios surgidos en el ámbito de los servicios públicos esenciales debían someterse obligatoriamente al arbitraje de consumo si el usuario optaba por esta vía de resolución de la controversia. Se establece, por tanto, un sistema potestativo para el consumidor, pero obligatorio para las empresas. Por servicios esenciales debe entenderse aquellos enumerados en el art. 1.2 de la LSP: suministro de agua, energía eléctrica, gas, servicios de comunicaciones electrónicas, servicios postales, servicios de recogida y tratamiento de aguas residuales, servicios de gestión de residuos sólidos urbanos y servicios de transporte de pasajeros.

Posteriormente, la Ley [PORT] 63/2019, de 16 de agosto, modificó la Ley 24/96, de 31 de julio (Ley de Defensa del Consumidor), en el sentido de establecer el arbitraje de consumo potestativo para los consumidores, pero obligatorio para las empresas, cuando la cuantía del litigio no supere la competencia de los tribunales de primera instancia, esto es, 5.000 euros (art. 14). El legislador entiende que se trata de conflictos de reducido valor económico, siguiendo la línea del Reglamento (CE) núm. 861/2007. En todo caso, la cuantía máxima para un arbitraje de consumo es de 30.000 euros (art. 44.1 de la Ley [PORT] 62/2013, de 26 de agosto, Ley de Organización del Sistema Judicial).

La diferencia entre el arbitraje establecido en la LSP y el previsto en la LDC radica en que, en el primero, la competencia de los órganos arbitrales viene determinada por la materia (sin límite de cuantía), mientras que en el segundo se determina por la cuantía (independientemente de la materia, siempre que se fundamente en una relación de consumo)⁴.

La ley que regula el procedimiento arbitral es la que regula el arbitraje voluntario (Ley [PORT] 63/2011, de 14 de diciembre), de manera que no existe una norma *ad hoc* para el arbitraje de consumo. El laudo arbitral se fundamenta en Derecho, salvo que las partes hayan pactado que se dicte en equidad. El laudo no es susceptible de recurso, salvo que las partes lo hayan pactado en el convenio arbitral, siempre que ello sea conforme a la legislación procesal (cuantía superior a 5.000 euros, supuesto en el que el arbitraje deja de ser obligatorio) y el laudo no haya sido adoptado en equidad (art. 39.4). En todo caso, siempre subsiste la posibilidad de interponer una acción de anulación del laudo por defectos formales (art. 46).

⁴ A. M. FERREIRA DA SILVA, «A prevalência da arbitragem potestativa nos litígios de consumo», *Revista Electrónica de Direito*, febrero 2023, p. 311. Véase también <https://deco.pt/justica/centros-arbitragem-consumidores/>

4. LA EFICACIA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El arbitraje de consumo se ha revelado como un sistema eficaz para la resolución de litigios en materia de consumo. El documento de balance de actividades de la Agencia Catalana del Consumo (2023) evidencia que, en el año 2023, la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña emitió un total de 1.073 laudos⁵. El resto de Juntas Arbitrales de Consumo de Cataluña emitieron, aproximadamente⁶, 450 laudos durante el mismo ejercicio, por lo que puede establecerse que el total de laudos dictados en Cataluña en 2023⁷ se sitúa en torno a 1.525, en relación con una población de 8 millones de personas. En Portugal, por su parte, se dictaron 14.746 laudos durante 2023, en relación con una población de 10,53 millones de personas. Se observa que la diferencia es considerable, muy probablemente debido a la divergencia entre la voluntariedad y la obligatoriedad del laudo para las empresas en los sectores afectados.

5. NUESTRA PROPUESTA DE LEGE FERENDA

A continuación analizaremos los obstáculos a la propuesta de un sistema de arbitraje de consumo obligatorio que resultan de la doctrina del Tribunal constitucional y expondremos nuestra argumentación para superarlos. A su vez, detallaremos las concretas modificaciones que deberían llevarse a cabo sobre el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (RDL 1/2007), el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo y la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

5.1. La interpretación que el Tribunal Constitucional realiza del concepto de tutela judicial efectiva (art. 24 de la Constitución Española)

El principal obstáculo para que el arbitraje de consumo sea obligatorio en España radica en la interpretación que el Tribunal Constitucional ha realizado del art. 24 CE, que consagra el derecho a la tutela judicial efectiva entre los derechos fundamentales. En este sentido,

⁵ <https://consum.gencat.cat/ca/lagencia/estadistiques/balanc-dactivitats-i-memories/>

⁶ Solo se dispone de los datos de la de Barcelona (136) [<https://juntarbitral.bcn.cat/es/sistema-arbitral-de-consumo/columna/resoluciones-arbitrales-en-cifras>] y Sabadell (67) [<https://web.sabadell.cat/junta-arbitral-de-consum>]. De los de Lleida se ha realizado una simulación porcentual porque publica conjuntamente los datos de mediación y de arbitraje (50) [<https://comercmercatsconsum.paeria.cat/consum/memories/memoria-consum-2023/view>].

⁷ https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej/pt-pt/Paginas/Processos_centros_arbitragem.aspx

la referencia es la STC 174/1995, de 23 de noviembre, que declaró inconstitucional el art. 38.2 de la Ley 16/1987, de Ordenación del Transporte Terrestre, que prescribía el arbitraje de las Juntas Arbitrales de Transporte para todas las controversias de importe inferior a 500.000 pesetas, salvo pacto en contrario de las partes. Según el TC, dicha disposición vulneraba el art. 24 CE y el derecho a la tutela judicial efectiva, ya que este solo puede ser dispensado por jueces y tribunales, y cualquier renuncia debe ser voluntaria e individual, no sujeta a pacto, sino fruto de una decisión unilateral.

La actual redacción del art. 38.2 de la Ley de Ordenación del Transporte Terrestre, además de incrementar la cuantía a 15.000 euros, establece la presunción del acuerdo de las partes al sometimiento al arbitraje de las Juntas Arbitrales de Transporte si ninguna de ellas hubiera manifestado su voluntad en contra antes del momento de iniciación o en el que debiera haberse iniciado la realización del transporte o actividad contratada. En este caso, también se pronunció el TC sobre la constitucionalidad del artículo y consideró que no existía motivo para su declaración de inconstitucionalidad (STC 75/1996, de 30 de abril).

No obstante, la jurisprudencia del propio TC —especialmente en materia de arbitraje laboral— recogida y actualizada en la STC 1/2018, de 11 de enero, que se pronunció sobre la inconstitucionalidad del art. 76.e) de la Ley del Contrato de Seguro (ocho votos a favor, tres votos particulares y una adhesión a un voto particular), permite considerar la posibilidad de establecer un arbitraje obligatorio en el ámbito de los litigios de consumo. Conviene destacar, de manera resumida, las conclusiones a las que llega el TC, especialmente atendiendo a la argumentación que las sustenta. Según el TC, la posible vulneración del art. 24 CE vendría dada no tanto por la posibilidad unilateral inicial del asegurado de someter la disputa a arbitraje, sino por impedir su posterior acceso a la jurisdicción. En este sentido, el punto de partida del TC es que el art. 76.e) LCS supone una limitación real al derecho a la tutela judicial efectiva de la entidad aseguradora al imponerle someterse a un procedimiento arbitral sin su consentimiento, motivo por el cual el Tribunal analiza si dicha limitación es constitucionalmente admisible.

Frente a la afirmación de que el precepto cuestionado no puede considerarse un obstáculo arbitrario o caprichoso para el ejercicio del derecho a la tutela judicial efectiva, sino que, por el contrario, persigue la finalidad de fomentar el arbitraje como medio idóneo para la solución de conflictos, otorgando una especial protección al asegurado —como parte débil de la relación contractual—, el TC entiende que estas finalidades constitucionalmente legítimas no justifican la restricción al derecho a la tutela judicial efectiva de la aseguradora que supone el arbitraje obligatorio.

El primer voto particular es el formulado por el Magistrado Fernando Valdés Dal-Ré, quien sostiene que la sentencia debería haber sido desestimatoria. El magistrado recuerda, tal como puntualiza la sentencia, que el arbitraje obligatorio no vulnera *per se* el derecho a la tutela judicial efectiva, pues este mecanismo sería contrario a la Constitución únicamente en la medida en que se limiten las oportunidades de los órganos jurisdiccionales para revisar la decisión arbitral. *A sensu contrario*, un arbitraje obligatorio sería compatible con la Constitución si existen mecanismos procesales que permitan un control judicial sobre el fondo del laudo. Por esta razón, el magistrado entiende que al art. 76.e) LCS «no se le puede tachar de lesionar de manera directa ninguno de los preceptos constitucionales». El reproche principal que este voto dirige a la mayoría se concreta en que no se relaciona el precepto controvertido con la legislación arbitral y con las normas procesales concretas que impiden la revisión sobre el fondo del asunto, pues solo así podría calificarse de inconstitucional el art. 76.e) LCS. Finalmente, se realiza una comparación y se pone de manifiesto la (aparente) contradicción existente entre la sentencia comentada y las SSTC 119/2014 y 8/2015, que declararon la constitucionalidad del arbitraje laboral obligatorio, ya que ambas persiguen la protección de la parte débil del contrato.

El segundo voto particular es el formulado por el Magistrado Juan Antonio Xiol Ríos. El magistrado entiende (como concluyó la sentencia) que la falta de consentimiento de ambas partes plasmada en el convenio arbitral limita el derecho a la tutela judicial efectiva de la entidad aseguradora, pero, a diferencia de la mayoría, considera que dicha limitación se encuentra justificada en la protección de los consumidores como parte débil del contrato y bien jurídico protegido constitucionalmente (art. 51 CE). De este modo, llega a la conclusión de que el derecho de someter unilateralmente la controversia a arbitraje constituye un medio idóneo para la protección de los consumidores y usuarios, al tratarse de un mecanismo rápido, sencillo y económico. Finalmente, se pone de manifiesto la contradicción que supone afirmar, tal como se hace en la sentencia, que el precepto no sería inconstitucional si se permitiera la revisión sobre el fondo del laudo, ya que ello, además de privar de cualquier eficacia práctica al arbitraje, haría inconstitucional todo el procedimiento arbitral previsto legalmente.

El último voto particular es el formulado por el Magistrado Antonio Narváez Rodríguez (al que también se adhiere el Magistrado Ricardo Enríquez Sancho). Respecto al fondo del asunto, acepta que, al no existir una sumisión voluntaria al arbitraje, se produce una «clara» vulneración del derecho a la tutela judicial efectiva. No obstante, el magistrado entiende que esta limitación del derecho fundamental de la aseguradora estaría justificada con base en el art. 51 CE, al encontrarnos ante un contrato de adhesión en el que existe un inicial desequilibrio en las

posiciones contractuales de las partes. Por tanto, el art. 76.e) LCS, y la consecuente limitación al derecho de la aseguradora, constituye una medida que persigue una finalidad constitucionalmente legítima, adecuada y proporcionada, por lo que considera que la cuestión debía desestimarse y el precepto declararse conforme a la Constitución.

El Tribunal concluye que, en abstracto, el arbitraje solo es constitucionalmente admisible cuando: i) es fruto del concurso de voluntades de ambas partes del litigio o ii) cuando, siendo obligatorio, el ordenamiento jurídico contempla algún tipo de control judicial sobre el fondo del asunto.

La pregunta es, pues: ¿existe alguna razón que constitucionalmente justifique la limitación del derecho a la tutela judicial efectiva de la aseguradora? Tanto el magistrado Xiol Ríos como los magistrados Narváez Rodríguez y Enríquez Sancho afirman, en sus votos particulares, que la protección del consumidor como parte débil del contrato y como bien jurídico constitucionalmente protegido (art. 51 CE) justificaría la limitación al derecho a la tutela judicial efectiva de la aseguradora que comporta el art. 76.e) LCS y compartimos plenamente sus puntos de vista.

5.2. La propuesta de arbitraje de consumo potestativo/obligatorio

A continuación detallamos los aspectos esenciales de nuestra propuesta de modificación del sistema arbitral de consumo con el fin de lograr la efectividad de los derechos de los consumidores:

a) El acceso al arbitraje de consumo

Se mantiene su carácter unidireccional, es decir, únicamente las personas consumidoras pueden iniciar el procedimiento mediante la presentación de la correspondiente solicitud, tal como establece actualmente el art. 31 RSAC. El arbitraje sería potestativo para las personas consumidoras, pero obligatorio para las empresas o profesionales.

b) El objeto del arbitraje

La controversia que origina el litigio debe basarse en una relación de consumo, en los términos que establece el art. 2 RSAC. Ahora bien, es necesario delimitar qué relaciones de consumo pueden ser, en concreto, objeto de decisión por parte de los órganos arbitrales. La delimitación puede establecerse por materia, por cuantía o de manera mixta. Dado que esta propuesta representa un primer impulso del arbitraje de

consumo obligatorio, consideramos prudente optar por una delimitación de carácter mixto, es decir, por razón de la materia y de la cuantía.

En cuanto a la materia, nuestra opción es que, inicialmente, se concrete en lo que puede considerarse como servicios básicos. Sirva como ejemplo la definición que ofrece el art. 251-2 letra c) del Código de Consumo de Cataluña (Ley 22/2010, de 20 de julio), según la cual se trata de servicios de carácter esencial y necesarios para la vida cotidiana o que tienen un uso generalizado entre las personas consumidoras. A los efectos del arbitraje de consumo, lo serían los suministros (energía, comunicaciones electrónicas y agua), los transportes y los servicios financieros y de seguros.

Respecto a la cuantía, disponemos de tres opciones para determinarla:

— Fijar esta cuantía en 5.000 euros, tal como hace la legislación portuguesa, dado que es la que establece el art. 2.1 del Reglamento (CE) 861/2007, por el que se crea un proceso europeo de escasa cuantía. El Reglamento 861/2007 fijó inicialmente el límite en 2.000 euros, pero esta cuantía fue modificada por el Reglamento (UE) 2015/2421 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2015, porque, según su Considerando 2: «El informe de la Comisión de 19 de noviembre de 2013 sobre la aplicación del Reglamento (CE) n° 861/2007 indica que, en general, se considera que el proceso europeo de escasa cuantía ha facilitado los litigios transfronterizos relativos a demandas de escasa cuantía en la Unión. Sin embargo, el informe también señala la existencia de obstáculos para la realización del pleno potencial del proceso europeo de escasa cuantía en beneficio de los consumidores y de las empresas, en especial de las pequeñas y medianas empresas (PYME). El informe observa, entre otras cosas, que el bajo límite máximo fijado en el Reglamento (CE) n° 861/2007 en relación con la cuantía de las demandas impide a muchos demandantes potenciales en litigios transfronterizos hacer uso de un proceso simplificado. Además, señala que algunos elementos del proceso podrían simplificarse más con el fin de reducir los costes y la duración de los litigios. El informe de la Comisión concluye que esos obstáculos podrían eliminarse de forma más eficaz mediante una modificación del Reglamento (CE) n° 861/2007».

— Determinar que la cuantía máxima sea de 3.000 euros, la misma que establece el art. 455.1 LEC para excluir la posibilidad de recurrir en apelación las sentencias dictadas en los juicios verbales por razón de la cuantía. En la legislación portuguesa, esta cuantía está fijada también en 5.000 euros (art. 44 de la Ley 62/2013, de 26 de agosto, de organización del sistema judicial), coincidiendo así con la de los procesos europeos de escasa cuantía.

— Finalmente, optar por hacer coincidir la cuantía con la que los arts. 23.2.1° y 31.2.1° LEC establecen para excluir el carácter preceptivo de procurador y abogado en los juicios verbales, esto es, 2.000

euros. De hecho, esta cuantía se fijó con la modificación de la LEC operada por la Ley 4/2011, de 24 de marzo, que tenía como objeto facilitar la aplicación en España de los procesos europeos monitorio y de escasa cuantía, ya que anteriormente era de 900 euros. Sin embargo, pese a la modificación al alza de la cuantía del proceso de escasa cuantía, el legislador español no realizó ninguna modificación adicional.

Desde nuestro punto de vista, la cuantía que consideramos más ponderada es la de 2.000 euros. Ya hemos visto que para el legislador europeo la cuantía de 5.000 euros resulta excesivamente baja. En nuestra opinión, parece sensato hacer coincidir la propuesta con la cuantía que excluye el carácter preceptivo de procurador y abogado en los juicios verbales, y también seguir un criterio de prudencia y impulsar el sistema con una cuantía que pueda considerarse demasiado elevada, como 5.000 euros. Por este motivo, nuestra opción es la señalada: 2.000 euros.

*c) La decisión de los órganos arbitrales:
¿en equidad o en derecho?*

Podría parecer que establecer un arbitraje con carácter obligatorio debería llevar a hacer preferente la decisión en derecho, pero no tiene por qué ser así. A nuestro parecer, podríamos partir de la concepción actual del arbitraje de consumo, que se basa en la adopción de la decisión arbitral sobre la base de la equidad, respetando siempre la voluntad de las partes, de manera que si cualquiera de ellas solicita que la decisión se tome en derecho, la otra deberá manifestar su consentimiento en este sentido, y si no lo otorga no existirá el convenio arbitral, tal como prevé actualmente el art. 31.4 RSAC. De este modo, si es la empresa quien propone la decisión en derecho, el consumidor deberá aceptarlo para poder continuar con el procedimiento arbitral. En caso contrario, el procedimiento no podría proseguir.

Ahora bien, entendemos que muy probablemente otorgaría mayor confianza a las empresas establecer que la decisión deba adoptarse en derecho, salvo que de común acuerdo opten por la resolución en equidad, por lo que esta será nuestra opción.

En todo caso, se mantiene la posibilidad de formular ofertas públicas de adhesión, tal como las regula el art. 24 RSAC, para los casos excluidos, por ahora, del arbitraje obligatorio.

5.3. ¿Cómo salvar la interpretación del derecho a la tutela judicial efectiva que hace el Tribunal Constitucional?

Ante la reducida probabilidad de que el TC cambie de criterio, la única posibilidad para salvar el obstáculo que representa la interpre-

tación que hace del art. 24 CE es otorgar a las partes la posibilidad de que un órgano judicial revise el laudo, no solo desde el punto de vista formal, sino también en cuanto al fondo de la decisión del órgano arbitral. Somos conscientes de que la propuesta que se formula modifica, en cierta medida, la naturaleza del arbitraje en los litigios de consumo y la combina con la posibilidad de acceder a la vía judicial para garantizar el derecho a la tutela judicial efectiva, tal como lo concibe el TC⁸.

La propuesta que presentamos requiere la modificación de tres normas: el art. 58 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU), los arts. 1.3 y 31.4 RSAC y los arts. 41 y 43 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (LA). Nos detendremos en la propuesta de reforma de la LA, que es la que pretende dar cobertura al respeto por el derecho a la tutela judicial efectiva.

El art. 41.1 LA relaciona los motivos que pueden fundamentar la acción de anulación del laudo arbitral. A esta relación habría que añadir un nuevo motivo de anulación específico para los arbitrajes de consumo resueltos en derecho, consistente en facultar a los Tribunales Superiores de Justicia para anular el laudo si el órgano arbitral no ha aplicado o no ha aplicado correctamente las normas aplicables a la resolución del litigio. La sentencia que resuelva sobre la acción de anulación tendrá la estructura y contenido que establece el art. 487 LEC para la que resuelve el recurso de casación, lo que motivará la adición de un nuevo apartado 4 y un cambio de numeración del actual apartado 4, que pasará a ser el número 5 de la LA.

⁸ Concepción que, desde nuestro punto de vista, no coincide exactamente con la interpretación que hace el Tribunal Europeo de Derechos Humanos sobre el art. 6 de la Convención Europea de Derechos Humanos. Véase la *Guía del artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos* (https://ks.echr.coe.int/guide_art_6_civil_spa), en relación con lo que debe considerarse como «Tribunal independiente e imparcial, establecido por ley» y en cuanto al alcance del concepto de jurisdicción (p. 20 y ss., párrafos 69 a 77). En este sentido, destacamos ahora los párrafos 69: «Una autoridad que no figura entre las jurisdicciones de un Estado puede, no obstante y a los fines del artículo 6, párrafo 1, analizarse en un «tribunal» en el sentido material del término (Sramek c. Austria, párrafo 36)»; 70: «Un «tribunal» se caracteriza en el sentido material por su función jurisdiccional: ha de resolver toda cuestión que sea de su competencia sobre la base de normas jurídicas, con plena jurisdicción y tras un procedimiento organizado (Sramek c. Austria párrafo 36; Chipre c. Turquía [GS], párrafo 233)»; 73 «Por «tribunal»», el artículo 6, párrafo 1, no entiende necesariamente una jurisdicción clásica, integrada en las estructuras judiciales habituales del país. El tribunal puede haberse establecido para conocer cuestiones relacionadas con un ámbito concreto que se presta a su debate de forma adecuada fuera del sistema judicial habitual. Para garantizar el respeto del artículo 6, párrafo 1, lo importante son las garantías establecidas, tanto las materiales como las procesales (Rolf Gustafson c. Suecia, párrafo 45)» y 76 «Es inherente al propio concepto de «tribunal» la facultad para emitir un fallo obligatorio que no pueda ser modificado por una autoridad no judicial en detrimento de una parte (Van de Hurk c. Países Bajos, párrafo 45). De hecho, uno de los elementos fundamentales del Estado de derecho es el principio de la seguridad de las relaciones jurídicas, que pretende, entre otros, que la solución que dan los tribunales de forma definitiva a los litigios no pueda cuestionarse (Brumărescu c. Rumanía [GS], párrafo 61)».

Si las partes han optado porque el laudo se dicte en equidad, no podrán impugnar el laudo sobre la base de este nuevo motivo, tal como ya ocurre en la actualidad.

La propuesta tiene en cuenta que, en general, la Sala Civil y Penal de los diferentes TSJ no presenta los problemas de saturación del servicio público de justicia que hemos mostrado anteriormente. Y, por otra parte, entendemos que no es previsible un incremento importante en el planteamiento de acciones de anulación, dado que también debe considerarse la eventual imposición de las costas conforme a lo dispuesto en el art. 394.1 LEC: «1. En los procesos declarativos, las costas de la primera instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho. Para apreciar, a efectos de condena en costas, que el caso era jurídicamente dudoso se tendrá en cuenta la jurisprudencia recaída en casos similares”».

Esta es la información relativa a la estimación de la media de tiempo empleado —en meses— por la Sala Civil y Penal de los diferentes TSJ en los asuntos resueltos en el año 2023.

RECURSOS Y PROCESOS PENALES	2023
Andalucía	6,0
Aragón	0,9
Asturias	0,9
Illes Balears	2,1
Canarias	1,5
Cantabria	1,5
Castilla y León	2,3
Castilla-La Mancha	2,1
Cataluña	2,3
Comunitat Valenciana	1,3
Extremadura	0,6
Galicia	2,1
Madrid	1,5
Murcia	1,5
Navarra	1,9
País Vasco	0,6
La Rioja	0,8
España	2,4

RECURSOS Y PROCESOS CIVILES	2023
Andalucía	8,6
Aragón	3,2
Asturias	-
Illes Balears	6,3
Canarias	0,9
Cantabria	4,2
Castilla y León	0,8
Castilla-La Mancha	3,3
Cataluña	5,3
Comunitat Valenciana	0,7
Extremadura	3,0
Galicia	7,3
Madrid	-
Murcia	-
Navarra	5,7
País Vasco	1,2
La Rioja	-
España	4,9

Fuente: Consejo General del Poder Judicial <https://www.poderjudicial.es>

6. LA FINANCIACIÓN DEL SISTEMA

En cuanto a la financiación del sistema, sugerimos estudiar la posibilidad de establecer una tasa o un precio público, según proceda a criterio de los expertos en la materia, sobre la base de las siguientes normas: Ley [EST] 8/1989, de 13 de abril, de tasas y precios públicos; Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales; y Texto Refundido de la Ley de tasas y precios públicos de la Generalitat de Cataluña, aprobado por el Decreto Legislativo 3/2008, de 25 de junio.

Puede servir como modelo la tasa que se establece en el art. 7.4 bis 2.4 de la Orden EMT/120/2023, de 15 de mayo, por la que se da publicidad a la relación de las tasas vigentes en el Departamento de Empresa y Trabajo, según el cual «La cuota de la tasa por la prestación de servicios y la realización de actividades administrativas de inspección de consumo a las empresas prestadoras de servicios básicos es de 58,75 euros por cada reclamación que haya dado lugar a la inspección».

No obstante, esta propuesta no exime de participar en la financiación del sistema al Ministerio competente en materia de consumo ni a la Generalitat y a las entidades locales de contribuir con los presupuestos correspondientes, como se hace hasta ahora.

7. A MODO DE CONCLUSIÓN: LA PROPUESTA DE REDACCIÓN DE LA MODIFICACIÓN LEGISLATIVA

De conformidad con lo que hemos expuesto anteriormente, procedemos a proponer la redacción que consideramos que deberían tener las normas a modificar mediante el siguiente cuadro comparativo en el que se señala en tinta roja la modificación propuesta.

Artículos a modificar	Redacción actual	Propuesta de redacción
Art. 58 del Texto Re-fundido de la Ley Ge-neral para la defensa de los consumidores y usuarios (RDL 1/2007)	La sumisión de las partes al Sistema Arbitral del Consumo será voluntaria y deberá constar expresamente, por escrito, por medios electrónicos o en cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo. Quedarán sin efecto los convenios arbitrales y las ofertas públicas de adhesión al arbitraje de consumo formalizados por quienes sean declarados en concurso de acreedores. A tal fin, el auto de declaración de concurso será notificado al órgano a través del cual se hubiere formalizado el convenio y a la Junta Arbitral Nacional, quedando desde ese momento el deudor concursado excluido a todos los efectos del Sis-te-ma Arbitral de Consumo.	La sumisión de las partes al Sistema Arbitral de Consumo será voluntaria, <i>excepto en los supuestos que establece el apartado siguiente</i>, y deberá constar expresamente, por escrito, por medios electrónicos o en cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo. <i>No obstante lo dispuesto en el apartado anterior; cuando la controversia verse sobre la prestación de servicios de carácter esencial, necesarios para la vida diaria o de uso generalizado entre los consumidores, como los suministros de electricidad, gas, agua y comunicaciones e lec-trónicas, transportes y servicios financieros y de seguros, la sumisión al Sistema Arbitral de Consumo será potestativa para los consumidores pero obligatoria para las empresas, siempre que la cuantía sea inferior a 2.000 euros.</i> 3. Quedarán sin efecto los convenios arbitrales y las ofertas públicas de adhesión al arbitraje de consumo formalizados por quienes sean declarados en concurso de acreedores. A tal fin, el auto de declaración de concurso será notificado al órgano a través del cual se hubiere forma-lizado el convenio y a la Junta Arbitral Nacional, quedando desde ese momento el deudor concursado excluido a todos los efectos del Sistema Arbitral de Consumo.
Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo Art. 1.3	3. La sumisión al arbitraje de consumo tiene naturaleza voluntaria para las partes que mantienen la controversia.	3. La sumisión al arbitraje de consumo tiene naturaleza voluntaria para las partes que mantienen la controversia, <i>excepto cuando la controversia verse sobre la prestación de servicios de carácter esencial, necesarios para la vida diaria o de uso generalizado entre los consumidores, como los suministros de electricidad, gas, agua y comunicaciones electrónicas, transportes y servicios financieros y de seguros, en cuyo caso la sumisión al Sistema Arbitral de Consumo será potestativa para los consumidores pero obligatoria para las empresas, siempre que la cuantía sea inferior a 2.000 euros.</i>

Artículos a modificar	Redacción actual	Propuesta de redacción
Art. 31.4	4. El arbitraje de consumo se decidirá en equidad salvo que las partes, de común acuerdo, opten expresamente por la decisión en derecho. Si el empresario en su oferta de adhesión hubiera optado por que el litigio sea resuelto exclusivamente en derecho y el consumidor hubiera optado en su solicitud de forma expresa por que el litigio sea resuelto en equidad, se comunicará este hecho y se solicitará al reclamante su aceptación de la decisión en derecho, tratándose la solicitud como si no existiera adhesión previa en caso de falta de acuerdo.	4. El arbitraje de consumo se decidirá en equidad salvo que las partes, de común acuerdo, opten expresamente por la decisión en derecho. Si el empresario en su oferta de adhesión hubiera optado por que el litigio sea resuelto exclusivamente en derecho y el consumidor hubiera optado en su solicitud de forma expresa por que el litigio sea resuelto en equidad, se comunicará este hecho y se solicitará al reclamante su aceptación de la decisión en derecho, tratándose la solicitud como si no existiera adhesión previa en caso de falta de acuerdo. <i>No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando el arbitraje de consumo tenga carácter obligatorio para las empresas, según lo establecido en el artículo 1.3, el arbitraje se decidirá en derecho, salvo que las partes, de común acuerdo, opten expresamente por la decisión en equidad.</i>

Artículos a modificar	Redacción actual	Propuesta de redacción
Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje Art. 41	1. El laudo sólo podrá ser anulado cuando la parte que solicita la anulación alegue y pruebe: Que el convenio arbitral no existe o no es válido. Que no ha sido debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos. Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión. Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley. Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Que el laudo es contrario al orden público. Los motivos contenidos en los párrafos b), e) y f) del apartado anterior podrán ser apreciados por el tribunal que conozca de la acción de anulación de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal en relación con los intereses cuya defensa le está legalmente atribuida. En los casos previstos en los párrafos c) y e) del apartado 1, la anulación afectará sólo a los pronunciamientos del laudo sobre cuestiones no sometidas a decisión de los árbitros o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás. La acción de anulación del laudo habrá de ejercitarse dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado complemento de la resolución sobre esta solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla.	1. El laudo sólo podrá ser anulado cuando la parte que solicita la anulación alegue y pruebe: Que el convenio arbitral no existe o no es válido. Que no ha sido debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos. Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión. Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley. Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Que el laudo es contrario al orden público. <i>Tratándose de un laudo dictado en un procedimiento arbitral de consumo de carácter obligatorio, que el laudo es contrario a las normas que resulten aplicables o que estas se han aplicado incorrectamente.</i> Los motivos contenidos en los párrafos b), e) y f) del apartado anterior podrán ser apreciados por el tribunal que conozca de la acción de anulación de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal en relación con los intereses cuya defensa le está legalmente atribuida. En los casos previstos en los párrafos c) y e) del apartado 1, la anulación afectará sólo a los pronunciamientos del laudo sobre cuestiones no sometidas a decisión de los árbitros o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás. <i>En el caso previsto en el párrafo g) del apartado 1, la sentencia tendrá la estructura y contenido establecido en el artículo 487 de la Ley de Enjuiciamiento Civil para la sentencia dictada en el recurso de casación.</i> La acción de anulación del laudo habrá de ejercitarse dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado complemento de la resolución sobre esta solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla.

