

**E**l Sistema Arbitral de Consumo se ha desarrollado de forma acelerada en los últimos tiempos. Es suficientemente ilustrativo mencionar que el número de solicitudes de arbitraje aumentó en 1997 hasta 12.473 casos, un 24% más que el año anterior, o que en ese tiempo se incrementó en 22% el número de adhesiones de empresas, que llegaron hasta las 8.517.

Estas cifras se pueden elevar aún más si es que se aprueba una propuesta de ley del Congreso de los Diputados que insta al Gobierno a que en un plazo de un año se promueva y consiga la adhesión del arbitraje de consumo de las empresas estatales, empresas en las que participe el Estado o aquellas de titularidad privada que hayan asumido la prestación de un servicio público.

La sociedad de nuestro tiempo se ha venido caracterizando por ser una sociedad de consumo, que ha dado lugar al relativo debilitamiento de la posición de los consumidores. A partir de esta circunstancia, nacen los movimientos de protección de los consumidores, para concretar los cauces y procedimientos que permitan solicitar la restitución de los derechos vulnerados.

Hasta no hace mucho tiempo, como reclamación sólo existía la vía judicial, pero el 19 de Julio de 1984 se abre una vía alternativa de resolución de conflictos, siguiendo las instrucciones existentes en el mandato constitucional. Antes de ello, los numerosos obstáculos del sistema intimidaban a la mayoría de los consumi-

res. En esta perspectiva, va creciendo la preocupación por facilitar a los consumidores el acceso a la justicia mediante la creación de procedimientos alternativos que resolvieran los conflictos. Ya va cobrando entidad la figura del arbitraje, en varios ámbitos, como seguro, transportes terrestres y como herramienta particularmente eficaz en el área de consumo.

### **SISTEMA EXTRAJUDICIAL**

El Arbitraje de Consumo, como ya muchos empresarios y consumidores conocen y han podido comprobar, es un sistema extrajudicial que permite resolver de un modo sencillo, rápido y económico, todas aquellas discrepancias que habitualmente surgen entre consumidores y empresarios, siempre y cuando no exista lesión, intoxicación, muerte o indicios racionales de delito.

Las empresas reconocen que el distintivo oficial que ostenta quien está adherido al Sistema supone una etiqueta de calidad, ya que su exhibición mejora su imagen de seriedad y credibilidad.

Para el consumidor el sistema es garantía de sus compras y para el empresario re-

presenta independencia y objetividad con sus clientes. Esto redundará, sin dudas, en que el empresario ofrezca una mayor confianza en la calidad de los servicios o productos ante el consumidor, que le discriminará positivamente y mejorará así su competitividad.

Para el consumidor, el distintivo supone una garantía, ya que le brinda un servicio eficaz en caso de que sur-

## EL ARBITRAJE DE CONSUMO O LA CULTURA DEL DIALOGO

**AGUSTINA LAGUNA TRUJILLO**

PRESIDENTA DE LA FEDERACION DE USUARIOS-  
CONSUMIDORES INDEPENDIENTES (FUCI)



quiera algún conflicto, ya que permite a las dos partes resolver las controversias sin gastos y sin necesidad de recurrir a Tribunales de Justicia.

La Federación de Usuarios-Consumidores Independientes lleva mucho tiempo difundiendo las ventajas de este sistema y trabajando activamente en la resolución de conflictos, como representante de los consumidores en diferentes Colegios Arbitrales, siempre con la objetividad como norma y velando por el reconocimiento de los derechos y obligaciones de todos los implicados en el consumo.

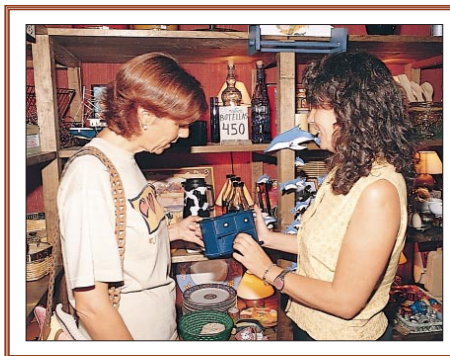
Pero en FUCI pensamos que, aunque la respuesta es muy favorable, aún queda mucho camino por recorrer, ya que están pendientes todavía por incorporarse al sistema numerosos sectores del mundo empresarial.

### **CARACTERISTICAS DEL SISTEMA**

Se desarrolla sin formalidades especiales, porque en su filosofía se halla huir de la burocracia, enemiga de la solución rápida de las diferencias. El Arbitraje se tramita en un breve período de tiempo, como máximo cuatro meses desde que se constituye el colegio arbitral. El tiempo de resolución del conflicto es muy inferior al de los tribunales de Justicia.

El año pasado, por ejemplo, más del 50% de las reclamaciones se solventaron en menos de un mes y un 37% entre uno y dos meses. Nos encontramos, por tanto, ante una respuesta eficaz a los procedimientos judiciales tradicionales, que por su lentitud y excesivo formalismo, no están adaptados a las necesidades actuales de los consumidores.

El arbitraje es eficaz, porque ello deriva del cumplimiento por las partes de la gran mayoría de los laudos dictados. El Arbitraje es voluntario para ambas partes, que resultan vinculadas al suscribir el convenio arbitral, y a la vez los laudos son ejecutivos, sin que existan segundas instancias en el procedimiento, que sí existen en la justicia ordinaria, y a menudo son utilizadas para retrasar los fallos por medio de argucias.



Conviene también resaltar que se trata de un procedimiento que se caracteriza por la discreción, ya que es privado, en donde las partes afectadas pueden resolver el litigio sin publicidad, y ningún paso del procedimiento puede hacerse público sin acuerdo de las partes. El proceso judicial tradicional, en cambio, se desarrolla de forma pública. Esta singularidad permite la reanudación de los vínculos entre las partes con mayor facilidad, sin el agravante de los expresado a lo largo de un proceso judicial, que crea resentimientos. El sistema es económico, pues es gratuito desde su inicio hasta la resolución final para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.

No debe olvidarse que en materia de consumo, por sus especiales características, como son el desequilibrio entre el poder negociador de las partes, los contratos de baja cuantía y destino de lo consumido al ámbito familiar, se acentúa aún más la desproporción entre los elevados costes procesales necesarios para (intentar) resolver el conflicto y el reducido valor económico de lo que está en juego. Entonces, muchas de estas disputas no llegarían a acceder a los tribunales ordinarios, aunque ello, desde luego, no implicaría que el conflicto estuviera resuelto.

Los órganos de representación en el Colegio Arbitral están integrados por miembros de los sectores empresariales interesados, así como de las organizaciones de usuarios y consumidores. Todos estos aspectos garantizan las bases para obtener un laudo equitativo, ya que se escuchan las razones de ambas partes antes de la resolución.

Pero, además, el Arbitraje en consumo posee un aspecto que no se valora lo suficiente: se pueden resolver muchos problemas de la vida cotidiana de forma negociada, sin recurrir a cada paso al litigio y a la justicia formal; y si esa dinámica de entendimiento se incorpora a nuestro quehacer diario, habremos dado un gran paso en dirección a lograr la instauración de diálogo como herramienta válida para la resolución de los conflictos. ■

