

# El arbitraje de consumo como un mecanismo eficiente para la resolución de conflictos<sup>1</sup>

Consumer arbitration as an efficient mechanism for conflict resolution

JOSÉ ANTONIO ELÍAZ RODRÍGUEZ<sup>2</sup>

## RESUMEN

El arbitraje de consumo se presenta como un mecanismo eficiente para la resolución de conflictos entre consumidores y empresas. Este proceso alternativo a la vía judicial ofrece ventajas como la celeridad, la especialización de los árbitros en la materia, la flexibilidad procedimental y la confidencialidad. Al optar por el arbitraje de consumo, las partes pueden evitar largos litigios y obtener una solución más rápida y adaptada a sus necesidades,

1 Fecha de recepción: 30 de julio de 2024. Fecha de aceptación: 20 de noviembre de 2024. Received: July 30, 2024. Accepted: November 20, 2024. Artículo de reflexión. DOI: <https://doi.org/10.18601/16923960.v24n1.06>

2 Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) y forma parte de la Lista Oficial de Conciliadores y Árbitros del Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA), así como del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Caracas. Miembro del *Chartered Institute for Arbitrators* (Ciab), cuenta con una especialización en Derecho Procesal de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) y realizó estudios de Maestría en Derecho Internacional Privado y Comparado en la Universidad Central de Venezuela. Es profesor de pregrado y postgrado en la Universidad Católica Andrés Bello y en la Universidad Metropolitana. Miembro del Comité de Arbitraje de VENANCHAM desde 2003, Miembro Fundador de la Asociación Venezolana de Arbitraje (AVA), de la cual fue Vicepresidente de Asuntos Académicos. Actualmente es Presidente de la Junta Directiva del Capítulo Venezolano del Club Español e Iberoamericano de Arbitraje (CEIA) y Vocal en su Junta Directiva. Desde hace 27 años, está dedicado a la práctica del Derecho, hoy como Socio del escritorio jurídico Hexa Legal, posee una amplia experiencia en Derecho Civil, Mercantil, Procesal y Derecho Internacional Privado así como también en el uso y aplicación de Medios Alternos de Resolución de Conflictos como la negociación, la mediación y el arbitraje. Contacto: [jeliaz@hexa-legal.com](mailto:jeliaz@hexa-legal.com). Orcid Id: <https://orcid.org/0009-0007-7621-6587>

contribuyendo así a una justicia más ágil y efectiva en el ámbito de las relaciones de consumo.

Palabras clave: Arbitraje de consumo, resolución de conflictos, consumidores, empresas celeridad, flexibilidad procedimental

## ABSTRACT

Consumer arbitration emerges as an efficient mechanism for resolving conflicts between consumers and businesses. This alternative process to the judicial route offers advantages such as speed, arbitrators' specialization in the field, procedural flexibility, and confidentiality. By choosing consumer arbitration, parties can avoid lengthy litigation and obtain a quicker solution tailored to their needs, thereby contributing to a more expedient and effective justice system in the realm of consumer relations.

Keywords: Consumer arbitration, conflict resolution, consumers, companies, speed, procedural flexibility

## 1. INTRODUCCIÓN

El intercambio comercial desempeña un papel efectivo en la difusión de bienes y servicios, dentro de la noción de comercio se incluyen las labores de distribución e intermediación que conectan a los fabricantes con los consumidores o usuarios.

En términos legales, el comercio se define, según lo dispuesto por Pineda León, como el conjunto de transacciones realizadas con el propósito de obtener ganancias mediante la especulación en la transformación, transporte o intercambio de productos<sup>3</sup>. De acuerdo con la idea de que el Derecho Mercantil se basa en el comercio, este campo se caracteriza por atributos que infunden dinamismo y modernidad a todas las actividades comerciales reguladas por leyes mercantiles. Por lo tanto, en la evolución del Derecho Mercantil, su origen puede ser identificado como una separación entre el Derecho romano-canónico tradicional y las necesidades económicas, que en la actualidad se describen como capitalistas y que surgieron desde los municipios italianos del siglo XIII en contraposición al sistema económico entonces predominante.

3 Pedro Pineda León, Principios de Derecho Mercantil (Mérida: ULA, 1972), p. 9.

Desde sus inicios, el Derecho Comercial se ha caracterizado por su independencia, ya que no estaba vinculado al Derecho Estatal, sino que se basaba únicamente en el conocimiento y las prácticas de los involucrados, las cuales más tarde se consolidaron en las costumbres medievales; esta autonomía se reflejaba en su pertenencia a una jurisdicción consular específica, en contraste con la jurisdicción general del magistrado municipal, una figura propia del Derecho romano.

Inicialmente, la cuestión principal que surgió fue la movilización del crédito. En sus inicios, el crédito se destinaba principalmente a los consumidores para cubrir sus necesidades temporales, pero evolucionó hacia un crédito dirigido a los empresarios. Este cambio se convirtió en un requisito fundamental para el desarrollo del comercio y, aún más importante, para la implementación de innovaciones técnicas significativas y el surgimiento de la incipiente industrialización que, en el siglo XIX, se convirtió en una de las características fundamentales de la sociedad moderna.

Observamos cómo la letra de cambio, un elemento fundamental en el ámbito del Derecho Mercantil, evolucionó a lo largo del tiempo. Inicialmente, en la era municipal italiana, era simplemente un documento de prueba y un medio de pago, pero con el paso del tiempo se convirtió en un instrumento de crédito. Esta transformación fue progresiva e incluyó la introducción del endoso en el siglo XVII, influenciado por el Código Napoleónico, del cual provienen las características y requisitos actuales de la letra de cambio.

Al analizar el desarrollo histórico del Derecho Comercial y su especialización, la cual ha persistido a través de las cambiantes demandas sociales y económicas de distintas épocas, sobresalen características clave en los contratos comerciales, como la flexibilidad en las formas y pruebas y la prioridad otorgada a la buena fe. En la actualidad, varios estudiosos afirman que el ámbito comercial está más vinculado al marco jurídico que nunca, considerándolo un área que requiere una regulación específica. Esta regulación busca proteger intereses individuales, fomentar la competencia en el mercado y servir como herramienta de política económica para promover el desarrollo de los países y de diversos modelos de producción y organización social.

Las observaciones del autor González<sup>4</sup> acerca de la interacción entre el Derecho Mercantil y el comercio son pertinentes: el Derecho Mercantil necesita progresar en conjunto con el comercio y, de manera coherente, en Venezuela, debe ajustar el ritmo de su legislación a la realidad comercial. En épocas pasadas, la economía estaba limitada, por así decirlo, a las fronteras de cada territorio; sin embargo, en la actualidad, cuando las relaciones amistosas entre pueblos prácticamente borran las fronteras, cuando los avances en

4 Manuel González, *Historia del Derecho*, 3ª ed. (Caracas: Librería La Lógica, C. A., 1990), p. 486.

comunicación y transporte reducen las distancias, y cuando el mundo parece encaminarse hacia una fusión en una única estructura económica, política y social, se hacen necesarias leyes con alcance internacional. Estas leyes, al desechar el aislamiento y la cerrazón, abogan por la unidad y universalidad de los principios en juego.

En este entorno empresarial, la noción de autonomía de decisión de las partes se encuentra estrechamente ligada al principio de libertad en los acuerdos contractuales. A pesar de que hay circunstancias que han limitado dicho principio en el ámbito comercial, en este estudio nos enfocaremos en la situación de una de las partes involucradas en la transacción comercial, es decir, los consumidores y usuarios, y en la naturaleza y extensión de sus derechos, así como en la creciente intervención del Estado como garante de equilibrios en los contratos. Coincidimos con ANNICCHIARICO<sup>5</sup> en su planteamiento de que *"el dogma de la autonomía de decisión ha ido cediendo terreno desde principios del siglo pasado frente al intervencionismo propugnado por el Estado social y de Derecho"*.

Partimos del reconocimiento de que el consumidor actual se halla en una posición de debilidad en sus interacciones dentro del ámbito del consumo<sup>6</sup>. Se observa un desequilibrio palpable entre el consumidor y el proveedor, independientemente de su poder adquisitivo y de la honestidad de los proveedores, aspecto que damos por sentado. Es en este punto donde se hace necesario contrarrestar esa disparidad, usualmente lograda a través de la

5 José Annicchiarico, "La obligación de seguridad y los contratos de consumo," *Boletín de la Academia de Ciencias Políticas y Sociales*, no. 148 (Caracas, 2010): 129–162.

6 Alejandro Tuero, fiscal de la fiscalía provincial de Pontevedra, se pronunció al respecto de este particular, señalando que el derecho de consumo se fundamenta en la situación de vulnerabilidad de los consumidores frente a grandes empresas. Estas compañías son quienes deciden qué productos o servicios ofrecen y bajo qué condiciones, fijando y modificando unilateralmente las cláusulas contractuales. El consumidor, por su parte, tiene poca capacidad de negociación, ya que solo puede aceptar o rechazar la oferta en su totalidad. Además, suele actuar en un campo en el que no posee conocimientos especializados, a diferencia de la empresa, que domina su ámbito y comprende con exactitud las implicaciones de cada cláusula. Por ejemplo, un banco que ofrece una hipoteca con un índice variable o fijo lo hace tras evaluar detalladamente los componentes del índice, la evolución de los indicadores económicos y las expectativas a futuro. En contraste, es poco probable que el consumidor entienda a fondo las diferencias entre indicadores como el EURIBOR y el IRPH o sus implicaciones en el tiempo. Cuando surgen problemas después de contratar, los consumidores suelen carecer de la información, recursos económicos, tiempo o paciencia para enfrentarse solos a una gran empresa, ya sea en la vía judicial o extrajudicialmente. Véase su pronunciamiento en: Alejandro Tuero, "El fundamento del derecho de consumo radica en la situación de debilidad de los usuarios frente a las grandes compañías," *Fiscalía General del Estado*, consultado el 19 de noviembre de 2024, <https://www.fiscal.es/-/alejandro-tuero-fiscal-de-la-fiscal%C3%ADa-provincial-de-pontevedra-el-fundamento-del-derecho-de-consumo-radica-en-la-situaci%C3%B3n-de-debilidad-de-los-usuarios-frente-a-las-grandes-compa%C3%B1as->.

intervención estatal y las medidas que las autoridades competentes pueden aplicar en sus respectivas esferas de influencia, como, por ejemplo, mediante la implementación de mecanismos de arbitraje en el ámbito del consumo, entre otras posibles iniciativas.

El intercambio de bienes y servicios ha existido desde tiempos inmemoriales junto con los conflictos que surgen de estas transacciones. Con el desarrollo y aumento en número de estas relaciones comerciales, se han creado diversos contextos que evidencian una situación que requiere que los esfuerzos se concentren en garantizar que los consumidores puedan acceder verdaderamente a la justicia en relación con los conflictos derivados de sus interacciones de consumo. Es crucial establecer un camino efectivo hacia la justicia en asuntos de consumo.

Con la introducción de diversos métodos alternativos para resolver disputas, como el arbitraje de consumo -que es el enfoque hoy en día-, la mediación, la conciliación y la negociación, en contraposición al sistema judicial convencional, se está produciendo un cambio significativo, al menos en ciertos contextos y en relación con ciertos aspectos, en la manera en que tradicionalmente se administra la justicia. En estos métodos, las partes involucradas, ya sean consumidores o proveedores, tienen el control de su conflicto y pueden optar por designar a un tercero para que actúe como juez y lo resuelva con efecto de cosa juzgada. El arbitraje representa una descentralización de la administración de justicia, siendo equiparable al sistema judicial público en términos de resultados, ya que tanto la sentencia como el laudo tienen la misma fuerza legal, siendo este último ejecutable y teniendo efecto de cosa juzgada.

El arbitraje de consumo presenta dos beneficios importantes que merecen ser destacados: por un lado, proporciona al consumidor un canal para plantear sus reclamaciones, y por otro lado, para el empresario implica no solo una reducción significativa de los costos asociados con la resolución de conflictos a través de los tribunales estatales, sino también la disminución de un costo indirecto, a menudo difícil de cuantificar, que implica "un conflicto sin resolver y un consumidor insatisfecho". Este aspecto del arbitraje de consumo está relacionado con la creación de nuevos marcos regulatorios e instituciones intermedias entre el Estado y los ciudadanos, con el objetivo de hacer efectiva la justicia en casos de menor escala. En ciertos escenarios, los sistemas judiciales convencionales resultaban demasiado onerosos para asuntos de menor envergadura, lo que llevaba a que los consumidores optaran por no iniciar acciones legales. Por lo tanto, el arbitraje de consumo no busca reemplazar a la justicia, sino complementarla; aliviar la carga de los tribunales que enfrentan una gran cantidad de trabajo.

Para promover la resolución de disputas en este contexto, las autoridades deben ofrecer educación sobre el consumo, reforzar las políticas de defensa de la competencia contra cualquier forma de distorsión del mercado,

supervisar los monopolios naturales y legales, garantizar la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y fomentar la formación de asociaciones de consumidores y usuarios. Estas organizaciones desempeñarán un papel crucial en el arbitraje de consumo, ya que, junto con las entidades empresariales, serán responsables de proporcionar árbitros para el proceso.

Como es conocido, esto implica un cambio cultural, dado que implica delegar la autoridad de juzgar a individuos particulares. Se trata de un método de resolución de conflictos en el que árbitros, gracias a un acuerdo voluntario de las partes, obtienen la autoridad y la capacidad para resolver la disputa presentada por las partes. En última instancia, se puede afirmar que la implementación de este sistema ha sido capaz de resolver, de forma cotidiana, casos que anteriormente quedaban sin resolver, ya sea porque no llegaban a los tribunales (debido a su escasa importancia económica) o, si se iniciaba un proceso judicial, su resolución tomaba mucho tiempo; actualmente, estos asuntos encuentran una pronta satisfacción para las partes en conflicto. Además, este enfoque de resolución de disputas debería resultar atractivo para el sector empresarial.

Las empresas que opten por someterse a la jurisdicción arbitral de consumo deberían ser premiadas con un reconocimiento oficial, como un sello distintivo, que fortalezca su imagen y reputación. La decisión de participar en este arbitraje debería ser interpretada como un indicio de confianza por parte de la empresa en la calidad de sus productos y servicios asociados, así como en la baja probabilidad que el proveedor asigna a la ocurrencia de conflictos con sus clientes. El consumidor debería percibir un valor añadido en la actitud de la empresa que acepta una vía rápida y extrajudicial para resolver disputas. Es esencial que este enfoque sea visto como un servicio adicional para el cliente, al proporcionar una solución pronta y equitativa en caso de surgir alguna controversia.

## 2. DEFINICIÓN Y CONCEPTO BÁSICO. DIFERENCIAS ENTRE ARBITRAJE DE CONSUMO Y OTRAS FORMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El arbitraje se caracteriza como un método de resolución de disputas heterocompositivo y privado, en el cual las partes voluntariamente someten una controversia específica a la decisión de terceros igualmente privados, aceptando previamente su veredicto. En este proceso, las partes delegan en este tercero la autoridad para resolver definitivamente la disputa. Tal como lo describe Caivano, el arbitraje comparte con el sistema judicial la naturaleza adversarial y resolutive. El tercero imparcial no asiste a las partes en la búsqueda de un acuerdo, sino que impone una decisión a través de un laudo, equiparable en efecto a una sentencia judicial. El arbitraje presenta numerosas ventajas en comparación con el litigio judicial: al ser de origen privado,

las partes pueden adaptar el proceso a las circunstancias específicas del caso y elegir al árbitro; además, es más informal, confidencial, flexible, rápido y puede resultar en menores costos<sup>7</sup>.

Como menciona Lohmann Luca de Tena, las partes recurren al proceso arbitral únicamente para resolver conflictos de naturaleza jurídica privada sobre los cuales tienen la capacidad legal de decisión y disposición<sup>8</sup>. En el contexto del arbitraje de consumo, se emplea para resolver disputas individuales que surgen dentro de relaciones de consumo. Los consumidores recurren a este mecanismo cuando sienten que sus derechos o intereses legítimos han sido vulnerados durante una transacción de consumo. El arbitraje de consumo protege un interés completamente disponible para el consumidor, lo que le permite renunciar a la protección administrativa o judicial a favor de la jurisdicción arbitral.

El objetivo del arbitraje de consumo es rectificar las asignaciones ineficientes de recursos generadas por las asimetrías entre consumidores y proveedores. Es importante destacar que, en la legislación comparada, se observa que muchos países de América Latina han basado sus sistemas de arbitraje de consumo en la extensa experiencia española en este ámbito, respaldada por Portugal y Argentina, cada uno con sus propias particularidades.

Según Guillén Caramés, la experiencia española se refleja de la siguiente manera:

En España, el concepto de arbitraje de consumo en su sentido más estricto, junto con las distintas formas de resolución extrajudicial de conflictos en las que participan los consumidores, reflejadas en la legislación específica (como telecomunicaciones, energía, gas, etc.), está estrechamente vinculado con la participación de las entidades gubernamentales. Estas entidades, al reconocer que el consumidor suele ser la parte más vulnerable en las relaciones contractuales, han moldeado en gran medida el arbitraje de consumo como un servicio público que se ofrece a los consumidores para que puedan proteger sus derechos en igualdad de condiciones con la contraparte, ya sea un comerciante o empresario. Por consiguiente, el establecimiento del sistema de arbitraje de consumo en España se atribuye a la creación por parte de las autoridades del marco organizativo necesario para brindar este servicio, lo cual se concretó a través del Real Decreto 636/1993<sup>9</sup>.

Según este autor, el arbitraje de consumo se considera una expresión de la función arbitral de la Administración, ya que implica que "confiere a

7 Roque Caivano, *Negociación, conciliación y arbitraje: mecanismos alternativos para la resolución de conflictos* (Lima: APENAC, 1998)

8 Cfr. Juan Guillermo Lohmann Luca de Tena, *El arbitraje* (Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 1993).

9 Cfr. Javier Guillén Caramés, *El arbitraje y el derecho de los consumidores y usuarios* (Lima: Palestra Editores, 2007): 372.

entidades administrativas la calidad de entidades arbitrales, permitiéndoles intervenir en la solución de disputas entre entidades de derecho privado".<sup>10</sup>

### 3. MARCO LEGAL DEL ARBITRAJE DE CONSUMO: ANÁLISIS DESDE EL DERECHO COMPARADO

El arbitraje de consumo ha experimentado un significativo avance en el ámbito del derecho comparado e internacional, evidenciado en Europa a través de una variedad de regulaciones legales tanto nacionales como comunitarias que comparten, como un hilo conductor común, la formalización del sistema de arbitraje de consumo. En el contexto europeo, los mecanismos alternativos para resolver conflictos de consumo, junto con la protección especial hacia la parte más vulnerable que estos conllevan, han sido fomentados en años recientes desde el ámbito del derecho comunitario. Ejemplos claros de esto son la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 21 de mayo de 2013<sup>11</sup>, referente a la resolución alternativa de disputas en asuntos de consumo, y el Reglamento N° 524/2013<sup>12</sup>, emitido en la misma fecha, sobre resolución en línea de conflictos de consumo.

Previamente, las directivas comunitarias ya venían trabajando en esta opción extrajudicial para la resolución de disputas de consumo, aunque inicialmente enfocadas en ciertos sectores específicos de actividad, fomentando la adopción de varios métodos alternativos o complementarios como la mediación, la conciliación y, por supuesto, el arbitraje de consumo.

En América Latina, la formalización del arbitraje de consumo es un fenómeno ampliamente extendido, manifestado en regulaciones legales de larga data como en Argentina (a través del Decreto N° 276/98, del 11 de marzo de 1998, que regula el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo<sup>13</sup>) y en normativas más recientes e innovadoras, como la peruana de 2011 (mediante el Decreto Supremo N° 046-2011, del 23 de mayo de 2011<sup>14</sup>), que establece un moderno Sistema de Arbitraje de Consumo.

En este contexto, examinaremos dos sistemas de arbitraje de consumo que, con ciertas diferencias, representan los principales modelos adoptados en Europa continental tras la emisión de la Directiva 11/2013: uno que es

10 Ibid.

11 DOUE, núm. 165, de 18 de junio de 2013, 63–79, consultado el 19 de noviembre de 2024, páginas 63 a 79 <https://www.boe.es/doue/2013/165/L00063-00079.pdf>.

12 Ibid.

13 Decreto 276/1998, 19 de marzo de 1998, consultado el 19 de noviembre de 2024, <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-276-1998-49692>.

14 Resolución Ministerial 046-2011-EF, 7 de enero de 2011, consultado el 19 de noviembre de 2024, [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/248689/224091\\_file20181218-16260-r0e0x.pdf?v=1545173099](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/248689/224091_file20181218-16260-r0e0x.pdf?v=1545173099).

completamente público en su funcionamiento (aunque no de propiedad pública) y otro de carácter privado pero con la participación de la administración pública en su operación y supervisión. Para ello, nos enfocaremos en las legislaciones sobre arbitraje de consumo de España y Portugal, surgidas a raíz de la transposición de la mencionada Directiva, que precisamente reflejan los dos enfoques mencionados, así como en las normativas de Argentina, pionera en este ámbito, y de Perú, que destaca por ser la más reciente en el cono sur de América.

## A. ESPAÑA

En España, el arbitraje de consumo se establece según lo estipulado en el artículo 3148 de la Ley N° 26/1984<sup>15</sup>, de 19 de julio, conocida como la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, si bien fue normativamente regulado por primera vez a través del Real Decreto 636/1993<sup>16</sup>, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, que trata sobre el Sistema Arbitral de Consumo. Inicialmente, el arbitraje de consumo se basaba únicamente en esa disposición legal, lo que lo dejaba en cierta medida en una situación incipiente, evolucionando a través de varios proyectos piloto que proporcionaron la experiencia fundamental que condujo a su regulación en 1993. Durante aproximadamente una década, se establecieron más de 26 juntas arbitrales y se obtuvieron más de 80,000 adhesiones de empresas a este sistema, demostrando el éxito de estos proyectos piloto y la favorable acogida por parte de proveedores y consumidores.

Más de una década después, la Ley 44/2006, del 29 de diciembre<sup>17</sup>, que se centra en el fortalecimiento de la protección de los consumidores y usuarios, introdujo una nueva legislación sobre el arbitraje de consumo, esta vez incorporando el arbitraje electrónico. Al año siguiente, se promulgó el Real Decreto Legislativo (RDL) N° 1/2007, del 16 de noviembre<sup>18</sup>, que aprobó el texto de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios junto con otras leyes complementarias. En el artículo 57 N° 1 del nuevo texto, se describe el Sistema Arbitral del Consumo como un mecanismo extrajudicial para resolver disputas entre consumidores, usuarios y empresarios. Este sistema opera de manera vinculante y ejecutiva para ambas partes, permitiendo la resolución de reclamaciones sin formalidades especiales, excepto en casos de envenenamiento, lesiones, muerte o sospechas razonables de delitos.

15 «BOE» núm. 176, de 24 de julio de 1984, páginas 21686 a 21691 (6 págs.)

16 «BOE» núm. 121, de 21 de mayo de 1993, páginas 15400 a 15404 (5 págs.)

17 «BOE» núm. 312, de 30 de diciembre de 2006, páginas 46601 a 46611 (11 págs.)

18 «BOE» núm. 287, de 30/11/2007.

Debido al reconocido agotamiento de la regulación de 1993, la Ley 44/2006, que se enfoca en Mejorar la Protección de los Consumidores y Usuarios, en su disposición final (apartado 1), ordenó la creación de una nueva regulación en un plazo de un año, esta vez incorporando el arbitraje virtual. Como resultado, en 2008 se promulgó el Real Decreto 231/2008<sup>19</sup>, del 15 de febrero, que actualmente regula el Sistema Arbitral del Consumo en España. Este sistema se basa en cinco estamentos diferentes pero complementarios entre sí, cada uno con roles claramente definidos: (a) las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), concebidas como la primera instancia de acceso al sistema; (b) las Juntas Arbitrales de Consumo; (c) la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo; (d) el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo; y (e) los órganos arbitrales, de naturaleza privada pero sujetos al control de la administración pública.

La transposición de la Directiva 2011/83/UE<sup>20</sup> en España se concretó a través de la Ley 7/2017<sup>21</sup>, de 2 de noviembre, con el propósito de asegurar a los consumidores residentes en el país el acceso efectivo a mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumo de alta calidad, en línea con los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia, celeridad y equidad, tal como lo establece la directiva. La ley se enfocó principalmente en regular el marco legal de las entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo en España, tanto públicas como privadas. Además, introdujo un proceso de acreditación ante la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, que las autoriza para abordar dos tipos de disputas: aquellas relacionadas con obligaciones contractuales surgidas de contratos de compraventa o prestación de servicios, y los conflictos vinculados al cumplimiento por parte de las empresas adheridas a compromisos establecidos en códigos de conducta sobre prácticas comerciales o publicitarias, mencionados en la Ley 3/1991, de Competencia Desleal<sup>22</sup>.

Finalmente, es importante notar que el sistema español al que nos referimos no se asemeja a un arbitraje administrativo y mucho menos a uno de carácter obligatorio. Específicamente, se trata de un modelo institucionalizado o *administrativizado* en el cual el Estado desempeña funciones de implementación, promoción, coordinación y supervisión del sistema en su totalidad, sin costo alguno para el consumidor. Aunque el arbitraje de consumo es administrado por una entidad pública, no se trata de un arbitraje

19 «BOE» núm. 48, de 25 de febrero de 2008, páginas 11072 a 11086 (15 págs.)

20 «DOUE» núm. 304, de 22 de noviembre de 2011, páginas 64 a 88 (25 págs.)

21 Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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. «BOE» núm. 268, de 04/11/2017.

22 «BOE» núm. 10, de 11/01/1991.

público en sí, ya que el servicio proporcionado por los tribunales arbitrales en las etapas iniciales del proceso de arbitraje de consumo tiene como objetivo garantizar únicamente la correcta constitución del arbitraje y el inicio del procedimiento arbitral, a cargo de un órgano arbitral de naturaleza privada.

Dado que no se trata de un arbitraje administrativo, cualquier impugnación de los laudos arbitrales no se llevará a cabo en un tribunal contencioso-administrativo, sino ante los tribunales ordinarios de justicia o tribunales arbitrales de segunda instancia, si fuera necesario. Lo mismo ocurre con la ejecución de los laudos, ya que no se trata de cumplir con un acto administrativo, sino de ejecutar una sentencia que tiene autoridad de cosa juzgada.

## B. PORTUGAL

La Ley N° 144/2015 en Portugal, que incorpora la Directiva 2013/11/UE<sup>23</sup> al sistema legal portugués, indica en su artículo 3. i. que todas las organizaciones de resolución alternativa de litigios (RAL) en el país deben solicitar su inclusión en el registro de entidades RAL, administrado por la Dirección General del Consumidor, como requisito esencial para operar. En este marco, el arbitraje se convierte en obligatorio para los servicios públicos esenciales. Respecto a los centros de arbitraje, la falta de registro en la lista de entidades RAL les impedirá ejercer sus funciones (art. 24.2). Además, estos centros deben formar parte de la nueva Red de Arbitraje de Consumo, creada por la misma ley, supervisada por la Dirección General del Consumidor en sustitución de la Red Nacional anterior de Centros de Arbitrajes Institucionalizados, con el propósito de coordinar, utilizar sistemas uniformes y armonizar los procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje en disputas de consumo llevadas a cabo por los centros de arbitraje (art. 4 de la Ley n° 144/2015).

Tanto Portugal como España carecen de una ley específica sobre arbitraje de consumo, siendo regulado de manera general en Portugal por la Ley N° 63/2011, de 14 de diciembre, *Lei da Arbitragem Voluntária*<sup>24</sup>. Los centros de arbitraje de consumo, por su parte, están regidos por el Decreto-Ley N° 425/86, de 27 de diciembre.

Por último, la Ley portuguesa N° 63/2019<sup>25</sup>, de 16 de agosto, instituye un sistema de arbitraje de consumo completamente voluntario para el consumidor y obligatorio para el proveedor en disputas de hasta 5000 €, denominados Centros de Arbitraje de Consumo, aprobados y financiados por el gobierno. Este enfoque se refleja también en la Ley Modelo para la

23 Diário da República, 175, 8 de septiembre de 2015

24 Diário da República n.º 238/2011, Série I de 2011-12-14, páginas 5276–5289

25 Diário da República n.º 156/2019, Série I de 2019-08-16, páginas 6–7

Protección de los Derechos del Consumidor de Consumers International, Oficina para América Latina y el Caribe (art. 25.4).

### C. ARGENTINA

Tras la reforma constitucional de 1994 en Argentina, el derecho del consumidor se encuentra establecido en el artículo 42 de la Constitución Nacional<sup>26</sup>, el cual garantiza la protección del consumidor y reconoce que la tutela ofrecida a los consumidores y usuarios es esencial para el desarrollo económico y social del país.

Antes de dicha reforma, Argentina ya disponía de legislación sobre arbitraje de consumo en la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, promulgada el 13 de octubre de 1993, aunque no se implementó en la práctica hasta 1998, cuando se emitió el Decreto Presidencial N° 276 para establecer el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo. Según este decreto, la responsabilidad de dicho sistema recae en la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, siendo esta entidad la encargada de regular el procedimiento aplicable al arbitraje de consumo a través de la Resolución N° 212/98.

Dentro de los principios esenciales que establece esta normativa se destacan:

- a) Voluntariedad: El acceso a este sistema es opcional para las partes. Los proveedores de bienes y servicios pueden realizar ofertas públicas de adhesión al sistema, comprometiéndose a aceptar la jurisdicción arbitral para posibles reclamos de consumidores relacionados con transacciones entre las partes.
- b) Gratuidad: El sistema es sin costo para ambas partes, no solo para el consumidor.
- c) Desformalización: No se requiere representación legal durante el procedimiento.

26 **Art. 42.-** Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

- d) Oralidad: Todas las actuaciones ante los tribunales arbitrales de consumo son verbales, salvo las excepciones contempladas en la regulación.
- e) Ejecutividad: El laudo emitido por el tribunal arbitral tiene fuerza de cosa juzgada y equivale a una sentencia judicial.
- f) Celeridad: El proceso arbitral no puede exceder los cuatro meses, aunque puede ser prorrogado por acuerdo de las partes.
- g) Neutralidad: Los tribunales arbitrales se componen de forma tripartita (un árbitro institucional, un árbitro designado por las asociaciones de consumidores y un árbitro designado por las cámaras empresariales), garantizando imparcialidad y trato equitativo a ambas partes.

Finalmente, es importante mencionar que este sistema opera a nivel nacional, con sede en la ciudad de Buenos Aires. Participan en él más de 60 asociaciones de consumidores y cámaras empresariales, lo que le confiere una dinámica particular y una relación directa con las necesidades y demandas de ambos sectores del consumo.

#### D. PERÚ

Conforme al Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, de fecha 25 de mayo de 2019, que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo referido en los artículos 137 a 144 de la Ley N° 29571, conocida como el Código de Protección y Defensa del Consumidor en Perú, el sistema peruano se estructura alrededor de dos entidades principales. En primer lugar, se encuentra la Junta Arbitral de Consumo, un órgano administrativo y no judicial integrado dentro de una entidad pública, cuya misión es organizar y fomentar el Sistema de Arbitraje de Consumo entre los actores del mercado y los consumidores locales. Esta junta actúa como la base institucional de los Tribunales Arbitrales asociados a ella para llevar a cabo los procedimientos arbitrales.

Además, el sistema incluye el Tribunal Arbitral, responsable de resolver los conflictos de consumo que surjan entre consumidores y proveedores, y que opera bajo la autoridad de una Junta Arbitral de Consumo. Los árbitros que integran el Tribunal Arbitral, que pueden ser uno o tres, son seleccionados del Registro Único de Árbitros administrado por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

También participan en el Sistema de Arbitraje de Consumo los Proveedores Adheridos<sup>27</sup>, que están registrados en un listado público gestionado

27 De conformidad con lo estipulado en el Decreto, las empresas o entidades interesadas en resolver sus conflictos con los consumidores mediante el arbitraje de consumo

por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Este registro contiene la información de los proveedores que han solicitado unirse al Sistema de Arbitraje de Consumo, junto con datos relevantes sobre su adhesión. Además, están involucradas las organizaciones empresariales, definidas como entidades como asociaciones empresariales, gremios empresariales y otras estructuras en las que dos o más compañías del mismo sector participan, con o sin ánimo de lucro, y cuyo propósito incluye la defensa de sus intereses ante diversos organismos públicos o privados. También forman parte las asociaciones de consumidores y usuarios, entidades que se constituyen de acuerdo con las leyes establecidas en el Código Civil para proteger, defender, informar y representar a los consumidores, en línea con lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### 4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES INVOLUCRADAS EN EL ARBITRAJE

En lo que respecta a los principios, derechos y obligaciones que deben incluirse en toda regulación sobre resolución alternativa de conflictos (RAL) en el ámbito del consumo, incluido el arbitraje, consideramos hacer referencia a la Directiva 11/2013/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>28</sup>, que abarca los siguientes seis principios<sup>29</sup>:

El principio de voluntariedad, aunque no se identifica explícitamente como un principio en la directiva, en su artículo 1 se especifica que los procedimientos de RAL de consumo no deben considerarse como un reemplazo de los procesos judiciales, lo que también refleja lo establecido en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Se establece, por lo tanto, que "Esta Directiva se entenderá sin perjuicio de la obligatoriedad de participar en este tipo de procedimientos prescrita en la legislación nacional, siempre que esta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial". Este principio también se menciona en el

pueden unirse al Sistema de Arbitraje de Consumo, enviando una solicitud a la Dirección. Al adherirse, se comprometen públicamente a someterse al arbitraje de consumo y a cumplir las normas establecidas para este sistema en el Código, el Reglamento, sus normas complementarias, o aquellas que las sustituyan. La adhesión al sistema tiene una duración mínima de un (1) año. Si la solicitud no establece un límite de tiempo, la adhesión se considerará indefinida. La resolución que aprueba la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo especifica la fecha de inicio de la vigencia y, cuando corresponda, la fecha de finalización.

28 DOUE núm. 165, de 18 de junio de 2013, páginas 63 a 79 (17 págs.)

29 Es importante destacar que estos principios están dirigidos hacia la formulación de un modelo o sistema específico de arbitraje de consumo, lo cual implica que su aplicación en cada situación no afecta la observancia de los demás principios que deben regir el proceso arbitral en sí mismo.

considerando 45 de la directiva. De esta manera, los procedimientos de RAL deben ser voluntarios para las partes, a menos que una norma imponga la aceptación obligatoria para el empresario o proveedor.

De acuerdo con el principio de transparencia (artículo 7), las leyes deben fijar ciertos requisitos mínimos de información que las entidades acreditadas que ofrecen servicios de resolución alternativa de conflictos deben proporcionar a través de sus páginas web, en un formato que perdure en el tiempo o por cualquier otro medio que consideren apropiado. Estos requisitos incluyen, principalmente, detalles sobre la entidad misma (especialmente su acreditación por la autoridad pública), información sobre las personas físicas responsables de resolver los conflictos y sus calificaciones, los tipos de disputas de las que se ocupan, los posibles costos asociados, el nivel de obligatoriedad de la decisión (dependiendo del mecanismo utilizado) y su ejecución.

El principio de eficacia (artículo 8) implica que los procedimientos deben ser capaces de satisfacer de manera rápida, adecuada y económica las demandas de las partes involucradas.

Para lograrlo, las entidades acreditadas deben ofrecer mecanismos tanto en línea como presenciales, accesibles para ambas partes sin requerir asistencia legal, independientemente de su ubicación. Estos procedimientos deben ser gratuitos o tener un costo simbólico para los consumidores y garantizar que se resuelvan en un plazo máximo de 90 días, a menos que se trate de asuntos especialmente complejos. En relación con esto, el artículo 5.1 de la directiva establece que los Estados miembros deben facilitar el acceso de los consumidores a métodos alternativos de resolución de conflictos y asegurar que los litigios en los que esté involucrado un comerciante puedan ser sometidos a una entidad acreditada.

El principio de equidad (artículo 9) implica que las partes deben tener la oportunidad de expresar sus opiniones, recibir los argumentos, pruebas y documentos presentados por la otra parte, presentar alegatos al respecto, ser notificadas por escrito o de manera duradera sobre el resultado del procedimiento con explicaciones detalladas, tener la opción de retirarse en cualquier momento en procedimientos de resolución de conflictos, aceptar o rechazar soluciones propuestas, y ser informadas sobre las implicaciones legales de aceptar o rechazar una solución propuesta.

El principio de libertad (artículo 10) garantiza que los consumidores tengan la libertad de elegir el arbitraje como medio de resolución de conflictos de consumo, con pleno conocimiento de las implicaciones de esa decisión. Este principio destaca el papel protector de la normativa de derechos del consumidor y establece que los acuerdos de someter una disputa a una entidad de resolución alternativa no serán vinculantes para el consumidor si se establecen antes de que surja el conflicto.

El principio de legalidad (artículo 11) asegura que en los procedimientos de resolución alternativa donde se impone una solución al consumidor, esta no puede privar al consumidor de la protección legal que le otorgan las disposiciones que no pueden ser excluidas por acuerdo. También aborda conflictos de leyes en disputas transfronterizas, que están fuera del alcance de este estudio.

## 5. SITUACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN VENEZUELA: ¿POSIBILIDAD DE APERTURA AL ARBITRAJE DE CONSUMO EN VENEZUELA?

Después de la adopción de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en 1999<sup>30</sup> y los consiguientes cambios político-económicos en el país, se han promulgado leyes que desarrollan los principios constitucionales que consagran cuatro derechos fundamentales para los consumidores y usuarios. Estos derechos incluyen la posibilidad de acceder a bienes y servicios de calidad, recibir información precisa y no engañosa sobre los productos y servicios que consumen, tener libertad de elección y recibir un trato justo y digno.

En línea con los preceptos constitucionales en materia económica, el Estado interviene para corregir los desequilibrios presentes en las relaciones comerciales, particularmente aquellas que involucran a consumidores y usuarios. Estos artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela sientan las bases del Derecho de Consumo, que fusiona aspectos del Derecho privado y público en el diseño y ejecución de políticas públicas relacionadas con los mercados de consumo y la protección de los intereses de los consumidores.

Estos derechos de los consumidores y usuarios son parte integral del sistema socioeconómico establecido en el artículo 299 de la Constitución<sup>31</sup>, el cual se fundamenta en principios de justicia social, democratización, eficiencia, competencia libre, protección ambiental, productividad y solidaridad,

30 Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999

31 **Artículo 299.** El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democracia, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El Estado, conjuntamente con la iniciativa privada, promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para lograr una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática, participativa y de consulta abierta.

con el objetivo de garantizar el desarrollo humano integral y una vida digna y gratificante para la comunidad en general

La teoría nacional indica que la Constitución reconoce la libertad de los individuos para iniciar y llevar a cabo la actividad económica de su elección, explotándola conforme a su propia autonomía, adquiriendo y gestionando la propiedad de los medios de producción social, y beneficiándose de la oferta de bienes y servicios en un entorno competitivo efectivo. Esto implica que los consumidores y usuarios tienen el derecho de elegir entre las distintas ofertas disponibles. Este sistema integra una serie de derechos económicos que incluyen la libertad económica o de empresa (según el artículo 112 de la Constitución<sup>32</sup>), el derecho a la propiedad privada (según el artículo 115<sup>33</sup> del mismo documento), la capacidad de elegir bienes y servicios de calidad (lo cual requiere acceso a información sobre los productos), y el derecho a un trato justo y digno (según el artículo 117<sup>34</sup> de la Constitución).

Del examen y estudio efectuados en relación con la manera en que se aborda legislativamente los derechos de los consumidores y usuarios en nuestra nación, resulta notable cómo, en la más reciente normativa legal, se destaca la inclusión de referencias a los derechos individuales consagrados en acuerdos y tratados internacionales sobre el Derecho del Consumidor. Sin embargo, estos derechos no son detallados en profundidad, ya que el enfoque principal se centra exclusivamente en la cuestión de establecer lo que se denomina "precios justos", los cuales se determinan a través de la evaluación de los costos y la fijación de un límite máximo de ganancias.

32 **Artículo 112.** Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

33 **Artículo 115.** Se garantiza el derecho de propiedad. Toda persona tiene derecho al uso, goce, disfrute y disposición de sus bienes. La propiedad estará sometida a las contribuciones, restricciones y obligaciones que establezca la ley con fines de utilidad pública o de interés general. Sólo por causa de utilidad pública o interés social, mediante sentencia firme y pago oportuno de justa indemnización, podrá ser declarada la expropiación de cualquier clase de bienes.

34 **Artículo 117.** Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos

Por lo tanto, la legislación actual se enfoca casi exclusivamente en la regulación de los precios de bienes y servicios, lo que conduce a que las responsabilidades de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos se centren principalmente en este propósito: la fijación de precios justos. Este enfoque implica la implementación de un proceso inicial para establecer precios, seguido por un mecanismo de supervisión y control para garantizar el cumplimiento de dichos precios, y finalmente un procedimiento punitivo en casos de infracción. Además, se detalla un conjunto de infracciones que se concentran principalmente en cuestiones de fijación de precios y se imponen sanciones por actividades ilícitas en el ámbito económico, como el acaparamiento, la especulación e incluso el boicot, prácticas que se derivan de la normativa sobre competencia comercial.

El actual Decreto-Ley (llamado "Ley Orgánica de Precios Justos", promulgada en el año 2014<sup>35</sup>), al centrarse en la regulación de los "precios justos", descuida la consideración de otros elementos esenciales en las interacciones de consumo, como aquellos relacionados con la normalización de los términos de los contratos, tanto en formatos convencionales como en el ámbito digital, especialmente a través de Internet; las operaciones a crédito; y otros aspectos que pueden ser mencionados pero que carecen de una definición clara, dejando incierto su alcance y contenido.

De igual manera, se descuida de manera similar los procedimientos destinados a proteger de forma efectiva los derechos de los consumidores y usuarios que estaban contemplados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario del año 2004, específicamente en los artículos del 155 al 162. Estos artículos establecían un proceso administrativo denominado "conciliación y arbitraje", el cual comenzaba con un informe de inspección originado a raíz de una queja presentada por la parte afectada en sus derechos o por iniciativa de un funcionario competente. Posteriormente, las partes involucradas en la disputa eran convocadas a comparecer ante dicho funcionario, quien llevaba a cabo labores de mediación con el fin de lograr un acuerdo amistoso. En caso de no alcanzar una conciliación, el director de la sala de conciliación y arbitraje, como era designado el superior según la ley derogada, actuaba como árbitro único en la resolución del conflicto.

Por otro lado, el Decreto-Ley emitido en 2015<sup>36</sup> parece no abordar el tema del derecho a la educación de manera explícita, limitándose a mencionarlo como parte de los derechos individuales (sección 7, punto 6). Este decreto deja de lado por completo el derecho a formar asociaciones u organizaciones de participación popular para proteger los derechos e intereses en el ámbito del consumo. Estas dos áreas estaban detalladamente tratadas en

35 Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.156, 19 de noviembre de 2014.

36 Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.202, 8 de noviembre de 2015

el Decreto-Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, tanto en su versión original de 2008 como en la reforma de 2010. En dichos textos legales, se incluía un apartado titulado "De la educación y la participación popular", donde el primer capítulo se centraba en la instrucción en temas relacionados con el acceso a bienes y servicios para satisfacer necesidades y ejercer derechos, comenzando desde la educación básica. Se establecía también la obligación de difundir normativas técnicas obligatorias sobre productos específicos a través de campañas educativas diseñadas con ese propósito, especialmente aquellas relacionadas con la salud y la seguridad de las personas. En el segundo capítulo se reconocía el derecho a la organización para la defensa de derechos e intereses económicos y sociales, con el objetivo de promover la felicidad social dentro del marco de un Estado democrático, social, de Derecho y justicia.

Por lo tanto, los derechos de los consumidores y usuarios van más allá de la noción de "precios justos". Como señala Lasarte en su obra *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*<sup>37</sup>, se refieren más bien a la aspiración de una "calidad de vida", un concepto algo ambiguo pero que implica equilibrar la libertad empresarial y el derecho a la competencia con los derechos de los consumidores y usuarios, con el propósito de fomentar un mercado de bienes y servicios que salvaguarde sus intereses. Al definir el término "calidad de vida", se consideran aspectos que la mayoría de las personas asociarían con el bienestar, como tener un empleo satisfactorio, acceso a la educación en todos los niveles, atención médica tanto individual como colectiva, la capacidad de asegurar una vivienda digna y segura, entre otros. Todos estos elementos deben ser tenidos en cuenta al establecer regulaciones para proteger a los consumidores y usuarios, dado que todos están reconocidos como derechos humanos, no solamente la cuestión de los "precios justos".

Aunque no hay actualmente una normativa específica que regule el arbitraje de consumo, es importante tener presente que el arbitraje es una práctica ancestral utilizada para la resolución de conflictos. En Venezuela, hay registros históricos que remontan a octubre de 1832, donde un tribunal arbitral conformado por cuatro destacados miembros del gremio jurídico de Caracas emitió un fallo, mediante un voto salvado, para dirimir una disputa entre las hermanas del Libertador relacionada con la validez y el valor de una donación de 30.000 pesos hecha por Simón Bolívar a su hermana Juana.

En el artículo 258<sup>38</sup> de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela se establece que la ley regulará la justicia de paz en las

37 Carlos Lasarte, *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Editorial Dykinson, 2007.

38 El artículo 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela señala lo siguiente: La ley organizará la justicia de paz en las comunidades. Los jueces o juezas de paz serán elegidos o elegidas por votación universal, directa y secreta, conforme a

comunidades. Los jueces de paz serán seleccionados mediante votación universal, directa y secreta, de acuerdo con lo que establezca la ley. Además, la legislación fomentará el uso del arbitraje, la conciliación, la mediación y cualquier otro método alternativo para la resolución de conflictos.

La práctica del arbitraje en el país se remonta a 1916: Esta forma de resolver disputas estaba contemplada en los artículos 502 al 522 del Código de Procedimiento Civil de 1916 como un proceso especial. Sin embargo, esta disposición no tuvo una aplicación generalizada, ya que la cláusula de arbitraje incluida en un contrato no forzaba a las partes a recurrir al arbitraje si, en el momento del conflicto, no lograban ponerse de acuerdo para establecer el compromiso arbitral, el cual debía detallar los términos de la controversia y ser documentado de manera auténtica.

La Ley de Arbitraje Comercial establece la distinción entre arbitraje institucional e independiente. Se considera arbitraje institucional aquel que se lleva a cabo a través de los centros de arbitraje mencionados en dicha ley o aquellos establecidos por otras normativas. Por otro lado, se define como arbitraje independiente aquel que las partes regulan sin la intervención de centros de arbitraje. Según el artículo 3 de esta legislación específica, las disputas susceptibles de ser resueltas por transacción entre partes capaces de llegar a acuerdos pueden ser sometidas a arbitraje. Sin embargo, quedan excluidas las controversias que: a) contravengan el orden público o estén relacionadas con delitos o faltas, excepto en lo referente a la cuantía de la responsabilidad civil antes de que sea establecida por una sentencia definitivamente firme; b) estén directamente relacionadas con las atribuciones o funciones de imperio del Estado o entidades públicas; c) involucren el estado civil o capacidad legal de las personas; d) afecten a bienes o derechos de personas incapaces sin autorización judicial previa; y e) hayan sido objeto de una sentencia definitivamente firme, salvo las implicaciones patrimoniales derivadas de su ejecución que solo afecten a las partes del proceso y no hayan sido definidas por una sentencia definitivamente firme.

La Sala Político Administrativa, en una sentencia relacionada con este asunto, ha determinado que en disputas que puedan resolverse mediante transacción entre partes capaces de transigir, quedan excluidas aquellas controversias directamente relacionadas con las atribuciones o funciones de imperio del Estado o de entidades públicas. De igual manera, en la sentencia N° 1.541/08 (publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.055 del 10 de noviembre de 2008), se aclaró que la inclusión del arbitraje en el sistema judicial ha eliminado la aparente contradicción que existía desde el punto de vista doctrinal y jurisprudencial entre el

la ley. La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos.

arbitraje, el orden público, las normas imperativas y el principio protector establecido en legislaciones especiales en áreas sensibles como el trabajo, alquileres, consumo, transacciones inmobiliarias, entre otras. Como se puede observar, hay una amplia gama de situaciones en las que el arbitraje puede ser utilizado por acuerdo de las partes, ya que son pocas las cuestiones que no son negociables, y los casos de excepción son bastante raros y específicos.

Sin dejar de lado la controversia sobre la presencia o legitimidad de cláusulas de arbitraje en contratos de adhesión (que podrían estar incluidas como disposiciones en los reversos de las facturas, órdenes de compra o notas de entrega), es factible considerar la posibilidad de emplear el arbitraje como un medio de resolver las diversas controversias derivadas de la relación entre productor y consumidor, en distancia del proceso judicial, incluso en ausencia de un contrato principal que rijan la relación comercial.

## 6. CONCLUSIONES

El arbitraje de consumo se destaca como un mecanismo eficiente para la resolución de conflictos entre consumidores y empresas. Al ser una alternativa a los tribunales tradicionales, ofrece beneficios significativos como la rapidez en la resolución de disputas, la expertise especializada de los árbitros en materia de consumo, la flexibilidad en los procedimientos y la confidencialidad de las deliberaciones. Estas características hacen que el arbitraje de consumo sea una opción atractiva para las partes involucradas, ya que les permite evitar largos litigios y obtener respuestas adaptadas a sus necesidades específicas.

En la actualidad, la importancia del arbitraje de consumo radica en su capacidad para agilizar la resolución de conflictos en un entorno cada vez más dinámico y complejo<sup>39</sup>. La especialización de los árbitros en cuestiones de consumo garantiza decisiones informadas y equitativas, al tiempo que la flexibilidad de los procedimientos permite adaptar el proceso a las particularidades de cada caso. En un panorama donde la sobrecarga de los tribunales es una realidad común, el arbitraje de consumo emerge como una herramienta valiosa para aliviar esta presión y ofrecer respuestas más rápidas

39 De conformidad con lo estipulado por la Junta de Andalucía, el arbitraje de consumo es un procedimiento voluntario en el que tanto empresas como consumidores pueden optar libremente por participar. Las decisiones emitidas por los órganos arbitrales, conocidas como laudos, son vinculantes y de obligado cumplimiento para ambas partes. Este método es más rápido que la vía judicial, eficaz al obtener una resolución sin necesidad de tribunales, y gratuito, ya que la Administración cubre los costos, excepto en casos donde se requieran peritajes específicos. Además, si una de las partes no cumple con el laudo de forma voluntaria, la otra puede solicitar su ejecución forzosa ante el Juzgado de Primera Instancia. Véase en: <https://www.consumoresponde.es/sistema-arbitral-consumo-que-es-como-se-organiza>

a las disputas entre consumidores y empresas. Su papel fundamental en la promoción de una justicia ágil y efectiva en el ámbito de las relaciones de consumo lo posiciona como un pilar para la protección de los derechos de los consumidores y el fomento de la confianza en el mercado.

En la actualidad, el arbitraje de consumo adquiere una relevancia creciente debido a la necesidad de resolver conflictos de manera eficiente y rápida en un entorno cada vez más dinámico y complejo. La especialización de los árbitros en temas de consumo garantiza decisiones informadas y equitativas, mientras que la flexibilidad procedimental permite adaptar el proceso a las particularidades de cada caso.

Además, en un contexto donde la congestión de los tribunales es un problema común, el arbitraje de consumo se presenta como una alternativa valiosa para descongestionar el sistema judicial y brindar una respuesta más pronta a las disputas entre consumidores y empresas. Su papel en la promoción de una justicia ágil y efectiva en el ámbito de las relaciones de consumo lo posiciona como una herramienta fundamental para garantizar la protección de los derechos de los consumidores y fomentar la confianza en el mercado.

## BIBLIOGRAFÍA

Annicchiarico, José. 2010. *La obligación de seguridad y los contratos de consumo*. Caracas: ACIENPOL.

Caivano, Roque. 1998. *Negociación, conciliación y arbitraje: mecanismos alternativos para la resolución de conflictos*. Lima: APENAC.

Chacón, Nayibe. 2017. *Reseña histórica de la protección al consumidor y usuario en Venezuela: Mucho más que «precios justos»*. Caracas: Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia.

Cortés, Pablo. 2018. *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market*. Cambridge: Cambridge University Press.

González, Manuel. 1990. *Historia del Derecho*. Caracas: Librería la Lógica.

Guillén Caramés, Javier. 2007. *El arbitraje y el derecho de los consumidores y usuarios*. Lima: Palestra Editores.

Jequier Lehuedé, Eduardo. 2021. *Arbitraje de consumo: bases dogmáticas de un modelo para el acceso a la justicia del consumidor en Chile desde la mirada del derecho internacional y comparado*. Santiago de Chile: Universidad Autónoma de Chile.

Lasarte, Carlos. 2007. *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Editorial Dykinson.

Lohmann Luca de Tena, Juan Guillermo. 1993. *El arbitraje*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Molina Caballero, María Jesús. 2018. «Libertad y celeridad: estándares de calidad en los sistemas alternativos de resolución de conflictos en el ámbito del consumo.» En *La Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo*, de María Jesús Ariza Colmenarejo y María José Fernández-Figarez, 115-140. Madrid: Thomson Reuters-Aranzadi.

Morales Acosta, Alonso. 2020. *Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor*. Lima: Universidad de Lima.

Paredes Pérez, Ignacio. 2016. «Análisis crítico del anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo.» En *Soluciones alternativas a los conflictos de consumo*, de Jorge Tomillo Urbina, 280. Comares: Albarore-Granda.

Pillardo, Esther. 2018. «Incidencia de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento español la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo de 2013, sobre métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo.» En *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, de María José Ariza Colmenares y María José Fernández-Figarez, 20. Madrid: Thomson Reuters-Aranzadi.

Pineda León, Pedro. 1972. *Principios de Derecho Mercantil*. Mérida: Universidad de los Andes.

