

REPÚBLICA DE PANAMÁ

INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior

Nombre del Funcionario: Alimzul Kils Segundo Hayle

Cedula: 8-491-416.

Cargo: Jefa de Asesoría Legal.

No. Plan. 01 Po. Posic.007.

Fecha de la Misión: Desde: 08 de febrero de 2020 Hasta: 17 de febrero de 2020.

Número de Cheque: ACH Monto: B/. 4,245.80

País: España, Europa.

Misión Oficial: Curso de Capacitación sobre Sistema Arbitral de Consumo

INFORMACIÓN SUSTANTIVA:

A. OBJETIVO DE LA PARTICIPACIÓN

En esta oportunidad, participamos como parte de la delegación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, a la Fundación Facua para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible en Sevilla, España

El objetivo de nuestra capacitación es desarrollar en la institución el Sistema de Arbitraje de Consumo, toda vez que nuestro marco legal, la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, en su artículo 114 instituye el Arbitraje de Consumo.

“**Artículo 114:** Arbitraje de Consumo: Se instituye el arbitraje de consumo como método alternativo de solución de controversias surgidas entre consumidores y proveedores de bienes o servicios, al tenor de lo establecido en la ley y observando los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes.”

El arbitraje de consumo ha estado pendiente de su reglamentación desde entonces, es uno de los objetivos de esta administración reglamentarlo y poner en marcha el sistema de arbitraje.

Conforme a la programación del curso se dividió de la siguiente manera:

Lunes 10 febrero de 2020

Presentado por: Paco Sanchez. Presidente de FACUA y de la Fundación FACUA

Introducción al arbitraje de consumo.

- Origen, evolución y beneficios del arbitraje de consumo

Los conflictos son inherentes a la naturaleza humana y por ello, a lo largo de la historia y, en todo el mundo, se han buscado fórmulas para solucionarlos, evitando los enfrentamientos violentos a través de la fuerza o la vía de los tribunales de justicia.

En las últimas décadas, la sociedad cada vez más democrática y participativa, reclama un mayor protagonismo en la toma de decisiones que les afectan, por lo que en la búsqueda de métodos de resolución de conflictos han ido ganando fuerza las fórmulas del arbitraje y la mediación a la hora de resolver los conflictos

La Institución del arbitraje, no es reciente, sino por el contrario, es de una gran tradición y antigüedad, que se encuentra recogida en el Derecho Romano, como en nuestro Derecho histórico, constituyendo una figura cambiante, resultado del variado entorno social y del juego de intereses de los grupos sociales en cada periodo de la historia y en cada país.

En la Edad Media, la naciente burguesía comercial busca la solución de sus conflictos por vías de arbitraje en sus gremios y corporaciones por la seguridad y rapidez que encuentra en la resolución de sus discrepancias frente a la lentitud de la justicia real o de la monarquía.

En España 1812 (art. 282 a 284) Constitución de Cádiz y el Código de Comercio de 1829 y su Ley procesal de 1830 aluden al mismo como «*arbitraje forzoso*».

En España 1855 (art. 770 a 836) Ley de Enjuiciamiento Civil en los artículos sobre el juicio de amigables componedores, manteniéndose este mismo criterio en la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1881 y el Código Civil de 1889.

En España 1953, Ley de Arbitraje. Asume función correctora de la propia acción judicial, alejándose del conflicto institucionalizado, de una manera más flexible para la resolución de los conflictos de intereses entre las partes, prevaleciendo la cultura del compromiso, que ha llevado a la implantación de arbitrajes especiales alternativos y complementarios de la tutela jurisdiccional, que permita descargar a la Admón. de Justicia de funciones, protegiendo a colectivos sociales más débiles

- Naturaleza y características del sistema

Las relaciones de consumo, enfrentan entre sí a empresarios o comerciantes, suministradores de bienes o servicios, con los usuarios y consumidores, siendo además sus características esenciales, la habitual escasez de las reclamaciones y el desequilibrio económico entre los litigantes.

Es necesaria la promoción de la institución de arbitraje, con el fin de apostar por las soluciones extrajudiciales de los conflictos, siendo conscientes de que el tejido empresarial español, teniendo en cuenta que está formado en su mayor parte por pequeños y medianas

empresas, que no le compensa perder tiempo ni dinero acudiendo a los tribunales, ya de por sí bastante colapsados.

En España se habilitaron sistemas alternativos y complementarios al pleito, más rápidos, económicos e igualmente seguros y eficaces para resolver los conflictos

Entre las características del sistema están:

- Voluntariedad
- Gratuidad
- Carácter vinculante y ejecutivo
- Rapidez y simplicidad
- Equilibrio entre las partes

Normativa Aplicable al Arbitraje de Consumo

Ley 26/1984 de 19 de julio Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios - cuyo Texto Refundido fue aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que ha sido modificado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo- que en su artículo 31, facultaba al Gobierno para establecer *«un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios»*.

El Sistema Arbitral de Consumo se pone en marcha el 20 de mayo de 1986. Esta iniciativa piloto establece un procedimiento eficaz para la tutela de los derechos de los consumidores, creando un sistema para resolver las controversias entre comerciantes y consumidores con *«carácter vinculante y ejecutivo»*.

Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje. Diseñó un modelo que reconocía explícitamente la existencia del arbitraje de consumo y ordena el desarrollo definitivo del mismo. Considera al arbitraje como sustitutivo de la vía judicial, previo convenio, a la decisión de uno o varios árbitros las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir, en materias de su libre disposición conforme a Derecho.

Es una vía alternativa a la judicial, más rápida, expeditiva y sin merma de las garantías que deben reconocerse a las partes, para resolver determinadas controversias, incluidas en actos de consumo.

Normativa general:

- Constitución Española
- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía
- Ley de Enjuiciamiento Civil
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

Normativa especial:

- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.
- Reglamento (UE) número 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 (litigios en línea en materia de consumo. Plataforma europea de resolución de litigios en línea).
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incorporación ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

Sujetos, objeto y ámbito de aplicación.

- Consumidor, empresario y administración

Consumidor

- RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, su art. 3: "A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial".
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre: consumidor es toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite el acceso a sistemas alternativos de resolución de conflictos únicamente a las personas físicas.

Empresario

- RD 1/2007: "a efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión".
- Ley 7/2017 señala que empresario es toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, por sí misma o a través de otra persona a su cargo o en su nombre,

con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión.

- Directiva 2011/83/UE y en la Directiva 2013/11/UE, existe como única diferencia el empleo del término “comerciante” en lugar del término “empresario”.
- Art. 1 del Código de Comercio español menciona que “son comerciantes para los efectos de este Código: 1.º Los que, teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, se dedican a él habitualmente. 2.º Las compañías mercantiles o industriales que se constituyeren con arreglo a este Código”.

Administración

- RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, esclarece que el sistema arbitral de consumo en España depende de las Administraciones públicas.
- Art. 5 del Real Decreto citado contempla que “las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros”.
- La intervención de la Administración Pública en los procedimientos de arbitraje de consumo es una garantía para el consumidor, porque facilita el acceso al consumidor, con independencia de su nivel de renta o características personales y porque garantizará la imparcialidad de los árbitros que tengan que decidir sobre el caso concreto.

Materias objeto de arbitraje

- Objeto de arbitraje de consumo: los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor, siempre que sean materias de libre disposición de las partes conforme a Derecho.
- Real Decreto como el Real Decreto Legislativo 1/2007, excluyen de forma expresa del ámbito de actuación del arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.
- Real Decreto 231/2008 afirma en su artículo 24 que el convenio arbitral deberá expresar la voluntad de las partes de resolver a través del sistema arbitral de consumo las controversias que puedan surgir en una relación jurídica de consumo.
- Teniendo en consideración lo indicado podrá celebrarse el arbitraje de consumo siempre y cuando el conflicto a dirimir en el procedimiento arbitral no se encuentre dentro de los supuestos expresamente excluidos, haya surgido entre un consumidor y un empresario, derive de una relación contractual previa entre ambos y, o bien haya aceptación de ambas partes a someter el conflicto a arbitraje de consumo, o bien exista un convenio de adhesión en el que la empresa acepta resolver esta clase de controversias a través de este método alternativo de resolución de conflictos, aclarando en este sentido parte de la jurisprudencia que *“el ámbito objetivo del convenio arbitral queda delimitado por aquellas materias sobre las que los árbitros*

podrán y habrán de resolver, de tal modo que las que queden fuera de aquél estarán vedadas a su conocimiento” (Fundamento Jurídico segundo de la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia número 64/2015, de 3 de diciembre).

Presentado por: Miguel Ángel Serrano. Directivo de FACUA.

Martes 11 de febrero de 2020

- Visita a una Junta Arbitral

Acompañado Jordi Castilla. Directivo de FACUA y Olga Ruiz, Secretaria General de FACUA

Miércoles 12 febrero de 2020

Organización del sistema arbitral de consumo

- Juntas Arbitrales de Consumo: funciones, composición y competencias
 - El Real Decreto 231/2008 recoge que son Juntas Arbitrales de Consumo: La Junta Arbitral Nacional y las Juntas Arbitrales territoriales que a su vez podrán subdividirse en delegaciones territoriales o sectoriales, pudiendo ser dichas delegaciones de ámbito autonómico, provincial, de mancomunidad de municipios y de ámbito municipal.
 - Real Decreto 231/2008: Otorga preferencia a la Junta Arbitral acordada por las partes.
 - Si existe una limitación territorial, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si estas fueran varias, aquélla por la que opte el consumidor.
 - La división señalada implica que en la práctica gran parte de los casos terminen siendo tratados por la junta arbitral que corresponda por razón del territorio o por aquella junta arbitral a la que la empresa se hubiera sometido voluntariamente a través del convenio de adhesión.
 - Parece lógico pensar que, si partimos de la base de que una de las características básicas del arbitraje de consumo es el sometimiento voluntario de las partes al mismo, si la empresa se ha adherido a una junta arbitral concreta, el consumidor presente la solicitud de arbitraje en dicha junta arbitral, pues lo contrario podría suponer que el arbitraje no se celebre.

Composición

- Su presidente y el secretario (debiendo recaer tales cargos en personal de las Administraciones públicas) y por el personal de apoyo que se encuentre adscrito a dicho órgano.
- El presidente y el secretario serán designados por la Administración pública de la que dependa la Junta Arbitral en cuestión, siendo publicado su nombramiento en el diario oficial que corresponda.
- Cuando se creen delegaciones territoriales o sectoriales de la Junta Arbitral de Consumo, se podrán designar presidentes y secretarios de la delegación territorial o sectorial.

Funciones

- Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas/profesionales/consumidores y sus respectivas asociaciones.
- Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al sistema.
- Comunicar al registro público, los datos actualizados de las empresas o profesionales.
- Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al sistema arbitral de consumo.
- Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.
- Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales.
- Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales.
- Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales a través de las aplicaciones informáticas.
- Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales.
- Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.
- Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos.
- Gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.
- Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al sistema arbitral de consumo.
- En general, cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo.

- Órganos Arbitrales: propuestas de árbitros y acreditación. Órganos arbitrales unipersonales y colegiados. Designación de árbitros y competencias. Abstención y recusación. Retirada de la Acreditación.

Órganos arbitrales

- Unipersonales o colegiados: asistidos por el Secretario arbitral (el secretario de la Junta Arbitral de Consumo o el designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo), que garantizará que se cumplan todas las decisiones que adopten los órganos arbitrales en el ejercicio de sus funciones.
- Dejará constancia de la realización de actos procedimentales por el órgano arbitral y de la producción de hechos con trascendencia procedimental mediante las oportunas diligencias.
- Asegurará el funcionamiento del registro de recepción de documentos que se incorporen a las actuaciones arbitrales, expidiendo las certificaciones que en esta materia sean solicitadas por las partes.
- Expedirá certificaciones de las actuaciones arbitrales no reservadas a las partes, con expresión de su destinatario y el fin para el cual se solicitan.
- Documentará y formará los expedientes del procedimiento arbitral.
- Facilitará a las partes interesadas, la información que soliciten sobre el estado de las actuaciones arbitrales no declaradas reservadas.
- Ordenará e impulsará el procedimiento.
- Levantará actas de las audiencias.
- Realizará las notificaciones de las actuaciones arbitrales.

Designaciones órganos unipersonales

- Los que se encuentran compuestos por un sólo árbitro, el Real Decreto 231/2008 sostiene que corresponderá cuando las partes así lo hayan acordado, o cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 euros y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje. El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten que por razones de especialidad la designación recaiga en otro árbitro acreditado. Si las partes se niegan a la designación de un árbitro único, se procederá a designar un colegio arbitral.

Órgano arbitral colegiado

- En el resto de los supuestos se optará por la constitución de un órgano arbitral colegiado, que se encontrará integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por la Administración pública, por las asociaciones de

consumidores y usuarios y por las organizaciones empresariales o profesionales. Estos tres árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia del órgano arbitral colegiado el árbitro propuesto por la Administración, salvo que las partes de común acuerdo soliciten la designación de un presidente distinto cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

Árbitros

- Como no podría ser de otro modo, los árbitros deben actuar con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad, no pudiendo actuar como árbitros quienes hubieran intervenido como mediadores en el mismo asunto en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquel.
- Tras el nombramiento de los árbitros, las partes podrán recusarlos en el plazo de diez días desde la fecha en que les sea notificada su designación para decidir sobre el conflicto o desde el conocimiento de cualquier circunstancia que dé lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia.

Recusación de árbitros

- Planteada la recusación, el árbitro recusado deberá decidir si renuncia a su cargo en un plazo de 48 horas. En caso de que opte por no renunciar al cargo en este plazo de tiempo, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo resolverá sobre la recusación, previa audiencia del árbitro y, en su caso, del resto de los árbitros del colegio arbitral. Aceptada la recusación, se procederá al llamamiento de árbitro suplente, quien decidirá si continúa el procedimiento iniciado, dándose por enterado de las actuaciones practicadas, o si ha lugar a repetir actuaciones ya practicadas.
- En el supuesto de que el árbitro deje de cumplir los requisitos necesarios para desarrollar sus funciones o incumpla o haga dejación de estas, le será retirada la acreditación por el presidente de la Junta Arbitral, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo. El procedimiento de retirada de la acreditación podrá iniciarse de oficio o por denuncia de parte interesada, siendo oídos en todo caso el árbitro y, en su caso, la entidad que lo propuso.

Presentado por: Miguel Ángel Serrano. Directivo de FACUA.

- **Convenio Arbitral**

- En este sentido se entiende que hay tres opciones a la hora de entender la naturaleza del procedimiento de arbitraje.

- La visión jurisdiccional-procesal refiere de forma directa a la tutela ejecutiva.
- El aspecto civil contractual traslada la importancia del contrato de sumisión a este procedimiento de resolución de conflictos.
- La teoría mixta o ecléctica entiende el arbitraje como una institución de naturaleza contractual de origen y jurisdiccional en sus efectos.
- DERECHO CIVIL NATURALEZA CONTRACTUAL, **CONVENIO ARBITRAL**,
DESIGNACIÓN ÁRBITROS,
PROCEDIMIENTO (ANTIFORMALISTA)
- PROCESAL JURISDICCIONAL EFICACIA COSA JUZGADA,
EJECUTORIEDAD LAUDO.

Potenciando el arbitraje

- Como indicaba anteriormente, el convenio arbitral será el **pilar en el que se sustenta el sistema**, ya que establece la potestad de los árbitros de llevar a cabo la resolución de controversias sobre materias de libre disposición para las partes conforme a Derecho, encontrando precisamente su fundamento en la libertad y autonomía de la voluntad de los particulares, que se materializará en el propio convenio.
- LIBERTAD Y AUTONOMÍA DE LAS PARTES, MÁS FACILIDAD DE EL LEGISLADOR MAYOR POTENCIACIÓN.

Definición en nuestro ordenamiento jurídico

- ZPO alemana se define como “un contrato o un pacto contractual sobre la base del cual las partes someten a arbitraje todas o determinadas disputas surgidas o que puedan surgir entre ambas en conexión con una relación jurídica, ya sea contractual o de otra naturaleza”.
- Nuestro Ordenamiento jurídico:
 - Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que dará un aspecto genérico.
 - Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
 - Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Forma y contenido del convenio arbitral

ART 9 LEY 60/2003 (Se limita a definir el contenido)

- Deberá expresar la **voluntad de las partes** de someter a arbitraje todas o algunas de las controversias que hayan surgido respecto de una relación jurídica, contractual o no contractual.
- DOCTRINA Dos o más personas deciden someter a arbitraje las controversias surgidas o que puedan surgir en torno a una relación jurídica.
- JURISPRUDENCIA ESTABLECE A LA VOLUNTAD DE LAS PARTES LA ÚNICA FUENTE DEL ARBITRAJE
- Art 10 L 60/2003 convenio arbitral impide conocer a los tribunales.

- El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de **cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente**, deberá expresar la voluntad de las partes de someter a arbitraje todas o algunas de las controversias que hayan surgido o puedan surgir respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual.
- Si el convenio arbitral está contenido en un **contrato de adhesión**, la validez de dicho convenio y su interpretación se regirán por lo dispuesto en las normas aplicables a ese tipo de contrato.
- El convenio arbitral deberá **constar por escrito**, en un documento firmado por las partes o en un intercambio de cartas, telegramas, télex, fax u otros medios de telecomunicación que dejen constancia del acuerdo. Se considerará cumplido este requisito cuando el convenio arbitral conste y sea accesible para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo.
- Se considerará incorporado al acuerdo entre las partes el convenio arbitral que conste en un documento al que éstas se hayan remitido en cualquiera de las formas establecidas en el apartado anterior.
- Se considerará que hay convenio arbitral cuando en un **intercambio de escritos** de demanda y contestación su existencia sea afirmada por una parte y no negada por la otra.
- Cuando el arbitraje fuere **internacional**, el convenio arbitral será válido y la controversia será susceptible de arbitraje si cumplen los requisitos establecidos por las normas jurídicas elegidas por las partes para regir el convenio arbitral, o por las normas jurídicas aplicables al fondo de la controversia, o por el derecho español.

Efectos del convenio arbitral

DOBLE FUNCIÓN EN CUESTIÓN A EFECTOS

- Función constitutiva o positiva: desde una doble perspectiva obliga, de un lado, a las partes a cumplir lo estipulado, y de otra, al árbitro (o colegio arbitral) a dictar el laudo desde que aceptaron el arbitraje.
- Función excluyente o negativa: impide a los tribunales conocer de las controversias declarativas sometidas a arbitraje.
- Artículo 63.1 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil “Mediante declinatoria, el demandado y los que puedan ser parte legítima en el juicio promovido podrán denunciar la falta de jurisdicción del tribunal ante el que se ha interpuesto la demanda, por corresponder el conocimiento de ésta a tribunales extranjeros, a órganos de otro orden jurisdiccional o a árbitros”.
- En caso de que la parte contraria pretenda desconocerlo acudiendo a los tribunales estatales corresponde al demandado poner de manifiesto la falta de jurisdicción del tribunal por haberse sometido a arbitraje la controversia (art. 39 LEC).

Renuncia

- No podemos obviar el principio de disposición y autonomía de las partes que opera en la figura del Convenio Arbitral.
- La Ley de 1988 era bastante clara respecto a la renuncia: “Las partes podrán renunciar por convenio al arbitraje pactado, quedando expedita la vía judicial.
- Ley de 2003 desaparece la referencia a la posible renuncia al arbitraje, generando la duda por tanto de si esta opción puede ser excluida.
- Si las partes siguen gozando de plena autonomía -dentro de los límites en que la materia puede ser sometida a arbitraje- de llevar a cabo un convenio arbitral. Del mismo modo, podrán dejar sin efecto dicho convenio.
- EN PRINCIPIO DEBERÍA EXISTIR AUTONOMÍA DE LAS PARTES, POR LO QUE CABRÍA UN ACUERDO DE RENUNCIA.
- PARTE DEMANDADA ES LA QUE DEBE OponerLO ANTE LA JUNTA ARBITRAL
- EN EL MOMENTO DE LA CONTESTACIÓN, EN CONSUMO HAY QUE TENER EN CUENTA ELIMINACIÓN ADHESIÓN O MODIFICACIÓN OFERTA.
- RENUNCIA TÁCITA (NO PROPOSICIÓN DE DECLINATORIA EN TRIBUNALES).

Inexistencia e invalidez del convenio

- El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente, deberá expresar la voluntad de las partes de someter a arbitraje todas o algunas de las controversias que hayan surgido o puedan surgir respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual.
- Por tanto:
 1. Existencia de una cláusula o acuerdo.
 2. Que exprese la voluntad de las partes de someter a arbitraje las controversias.
 3. Respecto de una determinada relación jurídica contractual o no contractual.
- Oferta Pública de Adhesión (posibles limitaciones y denuncia de la oferta pública)
- Competencia territorial. Distintivo de Adhesión. Retirada del Distintivo. Registro público de empresa adherida. Fomento de la Adhesión
- Comisión de las Juntas Arbitrales
- Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo

Convenio derivado de una oferta pública de adhesión

- Esta fórmula ha tomado importancia en la actualidad, siendo utilizada en España por las grandes empresas de telecomunicaciones y energéticas que son, junto a la banca, las que más reclamaciones concentran.

- El sector financiero en nuestro país nunca dio el paso de entrar en el sistema, ya que tienen un procedimiento de reclamaciones propio, si bien de carácter no vinculante y por lo tanto poco útil para los consumidores, de todos modos, existe alguna oferta limitada que vamos a ver más adelante.
- Si existe oferta pública de adhesión, valdrá únicamente con la presentación de la solicitud por parte del usuario, siempre que coincida con el ámbito de la oferta.
- La oferta pública de adhesión puede ser limitada por la empresa lo que compensa la posible desconfianza de la empresa hacia el sistema, siendo por tanto una forma de equilibrar la imprevisibilidad del laudo, minimizando por tanto su riesgo (no olvidemos el efecto de cosa juzgada y por tanto la imposibilidad de impugnar por el fondo del asunto).

Oferta pública de adhesión

- Las empresas o profesionales podrán formular por escrito, por vía electrónica o en cualquier otro soporte que permita tener constancia de la presentación y de su autenticidad, una oferta unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo que tendrá carácter público.
- En la oferta pública de adhesión se expresará si se opta por que el arbitraje se resuelva en derecho o en equidad, así como, en su caso, el plazo de validez de la oferta y si se acepta la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales. En el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad, por tiempo indefinido y con aceptación de la mediación previa.
- La oferta pública de adhesión será única y se entenderá realizada a todo el Sistema Arbitral.
- No se considerarán ofertas públicas de adhesión limitada, aquéllas que tengan carácter temporal, siempre que la adhesión se realice por un período no inferior a un año, o aquéllas que limiten la adhesión a las Juntas Arbitrales de Consumo correspondientes al territorio en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad.
- Tampoco se considerará oferta pública de adhesión limitada aquélla que condicione el conocimiento del conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo a la previa presentación de la reclamación ante los mecanismos de solución de conflictos habilitados por la empresa o profesional, siempre que el recurso a tales mecanismos sea gratuito y se preste información sobre su existencia y modo de acceder a ellos en la información precontractual y en el contrato.
- La oferta pública de adhesión, ya sea total o limitada, así como su denuncia habrá de efectuarse por el representante legal de la empresa o profesional con poder de disposición, previo acuerdo, en su caso, del órgano de gobierno correspondiente.

Comisión de las juntas arbitrales

- La Exposición de Motivos les atribuye el carácter de instituciones fundamentales, establecidas “en orden al funcionamiento integrado del sistema”, y para “garantizar la seguridad jurídica de las partes”. Son considerados como “mecanismos que favorecen la previsibilidad del sistema”.
- Estamos ante un órgano con competencia para el establecimiento de criterios homogéneos en el Sistema Arbitral de Consumo.
- Para ello cuenta con la emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que faciliten la labor de los órganos arbitrales y eviten pronunciamientos

contradictorios; asimismo, dispone de la potestad de emitir informes preceptivos en la admisión de las ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo. Este informe es además vinculante cuando su pronunciamiento sea contrario a la admisibilidad de la oferta.

Presentado por Jordi Castillo. Directivo de FACUA.

Jueves 13 de febrero de 2020

Procedimiento Arbitral

- Normas aplicables a la solución del litigio
- Procedimiento de solicitud y causas de admisión y recursos
- Inicio del procedimiento, mediación y designación de árbitros
- Principios del procedimiento y desarrollo del mismo: pretensiones de las partes y reconvencción. Audiencias. Pruebas. Comparecencia de las partes y actividad de las mismas. Medidas cautelares y otras actuaciones
- Terminación del procedimiento y laudo

Arbitraje de consumo electrónico

- Concepto
- Determinación de la Junta Arbitraje competente
- Notificaciones y lugar del arbitraje. Laudo

Arbitraje de consumo colectivo

- Concepto
- Junta Arbitral competente
- Desarrollo del arbitraje colectivo. Llamamiento a los afectados
- Laudo

Presentado por Jesús Benítez. Directivo FACUA

Viernes 14 de febrero de 2020

- Visita a una Junta Arbitral

Acompañado Jordi Castilla. Directivo de FACUA

- **Experiencias y evaluación de su funcionamiento. Recomendaciones.**

Participaron todos los expositores.

Finalmente, entre las evaluación y comparaciones que analizamos con el sistema español y el sistema panameño de implementarse el arbitraje.

- El arbitraje incorpora y da respuesta a una porción de la población que se quedaría descubierta y desprotegida de tener que ir a los sistemas tradicionales judiciales. Toda vez que en ocasiones hay montos muy bajo que no entran en el sistema judicial y que en arbitraje se pueden atender.
- Tema presupuestario, no es suficiente, en España que tienen mucho tiempo implementado, nos imaginamos que en Panamá es un tema de si pretendemos desarrollarlo, debemos hacer énfasis en la importancia de mantener los fondos para que el sistema funcione.
- Es importante estandarizar la situación de los árbitros, con conocimiento de la Ley 45, o estudios en derecho.
- Educación de los consumidores de lo que es el sistema de arbitraje.
- Sectores importantes que no se incorporan al sistema de arbitraje como aerolíneas, bancos etc.

El impacto en las funciones bajo su responsabilidad, será a:

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Alimzul Kils Segundo Hayle

Firma:

Fecha: 21 de febrero de 2020.

Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional):

PARA USO DE LA OFICINA DE FISCALIZADOR GENERAL EN:

Fecha de recibido: _____

¿Cumple el término? SI__ NO__

Comentario sobre el informe:

Firma del Fiscalizador:

Observación: Cuando la modalidad esté relacionada con una capacitación deberá adjuntar copia del certificado que otorga al Organismo respectivo.

Fundamento Legal: Artículo 270 de la Ley No. 67 del 13 de diciembre de 2018 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2019".