

## 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: Jorge Edgardo Quintero Quirós

Cédula: 8-428-802.

Cargo: Administrador.

No. Plan. 00001 Po. Posic.00001.

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

Número de Cheque: ACH Monto: B/. 5,045.80

País: España, Europa.

Misión Oficial: Curso de Capacitación sobre El Sistema Arbitral de Consumo

#### **INFORMACIÓN SUSTANTIVA:**

##### **A. OBJETIVO DE LA PARTICIPACIÓN**

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.

La capacitación recibida tiene como objetivo implementar en ACODECO el Sistema de Arbitraje de Consumo, ya que el mismo está contemplado en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que 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.”

Esta Administración tiene como meta reglamentar e implementar el arbitraje de consumo, toda vez que el mismo ha estado pendiente de su reglamentación desde el año 2007, con la entrada en vigencia de la Ley 45.

El curso fue impartido de la siguiente manera:

**Lunes 10 febrero de 2020**

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

## **Introducción al arbitraje de consumo.**

- Origen, evolución y beneficios del arbitraje de consumo.

A través de la historia se han buscado mecanismos para solucionar los conflictos, planteándose alternativas que eviten la utilización de la fuerza o acudir a los tribunales de justicia. En aras de ello, la sociedad se ha tornado más democrática y participativa, logrando intervenir activamente en la toma de decisiones, por lo que la implementación de métodos que permitan la resolución de conflictos ha ido ganando auge mediante la utilización de los mecanismos de arbitraje y mediación al momento de resolver los conflictos.

Ahora bien, la Institución del arbitraje, contemplada en el Derecho Romano y que no es reciente, de igual manera se encuentra inmersa en nuestro Derecho histórico, por lo que se constituye en un mecanismo cambiante de acuerdo al entorno social; y, 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, los intereses de los diferentes países y de las sociedades en cada momento de la historia, como se expresa a continuación.

Edad Media: se busca la solución de sus conflictos a través del arbitraje en sus gremios y corporaciones debido a la seguridad y celeridad que proporciona en la resolución de las diferencias frente a la demora de la justicia real o de la monarquía.

En España: En 1812 (art. 282 a 284) Constitución de Cádiz y el Código de Comercio de 1829 y su Ley procesal de 1830 hacen referencia al mismo como «*arbitraje forzoso*». En 1855 (art. 770 a 836) Ley de Enjuiciamiento Civil en los artículos sobre el juicio de amigables componedores, se mantiene este criterio en la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1881 y el Código Civil de 1889. En 1953, Ley de Arbitraje, se aplica como una manera flexible para la resolución de los conflictos de intereses entre las partes, en la que prevalece la cultura del compromiso, que da como resultado el arbitraje especial alternativo y complementario de la tutela jurisdiccional, que protege a los grupos sociales más débiles

- Naturaleza y características del sistema

En las relaciones de consumo se enfrentan entre sí empresarios o comerciantes, que suministran bienes o servicios, con usuarios y consumidores, que reciben dichos bienes o servicios, siendo una de sus principales características la escasa presentación de reclamaciones y la falta de equilibrio económico entre las partes.

Se hace imperante promover la institución de arbitraje, con el objeto de lograr las soluciones extrajudiciales de los conflictos, toda vez que en España el comercio en su mayor parte está conformada por pequeñas y medianas empresas que no le es conveniente perder tiempo ni recursos presentándose a los tribunales, que ya se encuentran colapsados.

Es por ello que en España se habilitaron sistemas alternativos y complementarios para solucionar conflictos de forma más rápida, económica, segura y eficaz.

Entre las características del sistema están:

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

### **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, toda vez que facilita el acceso al consumidor, sin entrar a considerar su nivel de renta o características personales y garantizará la imparcialidad de los árbitros que decidan 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 y cuando versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a Derecho.
- Real Decreto como el Real Decreto Legislativo 1/2007, excluye expresamente del ámbito de actuación del arbitraje de consumo aquellos conflictos que traten sobre intoxicación, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios que se derive 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 aquellas controversias que puedan surgir en una relación jurídica de consumo.
- Tomando en cuenta lo indicado podrá celebrarse el arbitraje de consumo siempre y cuando el conflicto a dilucidar en el procedimiento arbitral no se enmarque en los supuestos expresamente excluidos, y que haya surgido entre un consumidor y un empresario, que tengan una relación contractual previa y/o haya aceptación de ambas partes para someter el conflicto a arbitraje de consumo, o exista un convenio de adhesión en el que la empresa acepta resolver esta clase de controversias mediante este método alternativo de resolución de conflictos, destacando 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.

Participan en la visita, 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 establece 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.
  - En caso que exista una limitación territorial, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si fueran varias, será competente aquella por la que opte el consumidor.
  - La división señalada implica que en la práctica gran parte de los casos terminan 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 de manera voluntaria mediante el convenio de adhesión.
  - Tomando como punto de partida que una de las características principales del arbitraje de consumo consiste en la voluntad de las partes en someterse al mismo, en caso que la empresa se haya adherido a una Junta Arbitral específica, el consumidor debe presentar la solicitud de arbitraje en la misma Junta Arbitral, ya que de lo contrario podría suponer que el arbitraje no se realizará.

### **Composición**

- Presidente y el secretario (cargos ejercidos por el 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, y su nombramiento debe ser publicado en el diario oficial que corresponda.
- En aquellos casos que 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 señala 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 compuesto 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 caso que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

### **Árbitros**

- Los árbitros deben actuar con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad, en tal sentido no pueden actuar como árbitros quienes hubieran intervenido como mediadores en el mismo asunto o en cualquier otro que tenga estrecha relación 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 decida 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 se amerita 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 tal 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 quiera que el Convenio Arbitral 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, el mismo se constituye en el pilar en el que se sustenta el sistema, fundamentándose en la libertad y autonomía de la voluntad de partes, que se materializará en el propio convenio.
- **LIBERTAD Y AUTONOMÍA DE LAS PARTES, MÁS FACILIDAD DEL 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.
- LA 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 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 posterior 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 sea 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: 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

- Principio de disposición y autonomía de las partes que opera en la figura del Convenio Arbitral.
- La Ley de 1988 era bastante clara y específica 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.
- 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. Por lo que 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.
- LA 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 llegar a surgir respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual. Por tanto:
  - Existencia de una cláusula o acuerdo.
  - Que exprese la voluntad de las partes de someter a arbitraje las controversias.
  - 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 gran relevancia en la actualidad, siendo utilizada en España por las grandes empresas de telecomunicaciones, energéticas y de la banca, que son las que más reclamaciones concentran.
- El sector financiero en nuestro país nunca dio el paso de entrar en el sistema, ya que cuentan con un procedimiento de reclamaciones propio, de carácter no vinculante y en consecuencia poco útil para los consumidores, no obstante, existe alguna oferta limitada que se verá 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, de igual manera, el plazo de validez de la oferta y si se acepta la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales. En caso de no hacer constar lo anterior, 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 serán consideradas 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 presentación previa 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 causales 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.

Entre las evaluaciones y comparaciones que analizamos con el sistema español y el sistema panameño de implementarse el arbitraje.

- El arbitraje imprime celeridad para resolver los conflictos y brindar solución a aquella porción de la población que requiere una respuesta rápida a sus reclamaciones, sin tener que acudir a los sistemas tradicionales de justicia.
- Se requiere dotar a la Institución del presupuesto necesario para implementar este mecanismo, ya que como hemos visto en España no es suficiente, por lo que debemos enfatizar en la importancia de mantener los fondos para que este mecanismo de solución de conflicto funcione.
- Es importante estandarizar la situación de los árbitros, con conocimiento de la Ley 45, o estudios en derecho y ser idóneos en la materia.
- Educar a los consumidores en lo que al Sistema de Arbitraje respecta y en qué consiste el mismo.
- Existen sectores importantes que no se incorporan al sistema de arbitraje como aerolíneas, bancos, entre otros.

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

Corto plazo  Mediano plazo  Largo plazo

Presentado por: Jorge Edgardo Quintero Quirós 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 288 de la Ley No. 110 del 12 de noviembre de 2019 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2020".