



**Universitat de les  
Illes Balears**

Facultat d'Economia i Empresa

Facultat de Dret

**Memòria del Treball de Fi de Grau**

**Mecanismes alternatius de resolució en les  
relacions de consum**  
Miquel Àngel Bauzà Ramis

**Doble titulació: Grau d'Administració d'Empreses i Grau de  
Dret**

Any acadèmic 2018-19

DNI de l'alumne: 43226252Y

Treball tutelat per: Pau Balart Castro  
Departament d'Economia i Empresa

Treball tutelat per: Irene Nadal Gómez  
Departament de Dret

S'autoritza la Universitat a incloure aquest treball en el Repositori Institucional per a la seva consulta en accés obert i difusió en línia, amb finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació

Autor		Tutor	
Sí	No	Sí	No
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Resum:** La naturalesa de les relacions de consum fa que sigui convenient oferir mitjans alternatius de resolució de conflictes més eficients que la via judicial. En aquest treball s'examinen quins factors afavoreixen l'ús d'aquests mitjans enfront a l'opció judicial i com funciona la principal institució creada a aquests efectes a l'Estat Espanyol: el Sistema Arbitral de Consum.

**Abstract:** Due to the nature of consumer relations it is convenient to provide more efficient Alternative Dispute Resolution (ADR) systems than courts. This project examines which factors favour the use of these mechanisms over the judicial approach and how the main institution created for this purpose in Spain called the Consumer Arbitration System works.

**Paraules clau:** ADR, arbitratge, mediació, consum.

## ÍNDIX DE CONTINGUTS

1. INTRODUCCIÓ .....	4
2. FACTORS QUE AFECTEN A L'ARBITRATGE I ALS ADR .....	4
2.1. <i>Small claims</i> i arbitratge electrònic.....	4
2.2. Asimetria de la informació i aversió al risc .....	5
2.3. Característiques del sistema jurisdiccional .....	6
3. APROXIMACIÓ ALS ADR I A L'ARBITRATGE DE CONSUM A L'ESTAT ESPANYOL .....	6
3.1. Introducció als ADR i principal regulació a l'Estat Espanyol.....	6
3.2. Breu aproximació al Sistema Arbitral de Consum .....	8
3.3. Antecedents de la normativa de l'arbitratge de consum .....	8
3.4. Novetats legislatives .....	9
3.5. L'ús de mecanismes ADR en matèria de consum a la Unió Europea .....	10
4. ESTRUCTURA I FUNCIONAMENT DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM .....	11
4.1. Característiques i principis.....	11
4.2. Òrgans .....	11
4.3. Procediment .....	13
5. MODEL TEÒRIC D'ARBITRATGE.....	14
6. ANÀLISI DE LES SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE A LES JUNTES ARBITRALS DE CONSUM DE LES ILLES BALEARS, CATALUNYA I LA COMUNITAT VALENCIANA.....	17
6.1. Descripció de les dades.....	17
6.2. Descripció general de cada Comunitat Autònoma .....	18
6.3. Evolució de les sol·licituds presentades. Anys 2014 a 2018 .....	20
6.4. Comparació de les sol·licituds presentades a cada Comunitat Autònoma .....	22
6.5. Distribució de casos resolts per arbitratge i resolts per mediació.....	23
6.6. Limitacions de l'anàlisi.....	25
7. CONCLUSIONS .....	25
8. BIBLIOGRAFIA.....	27
9. PÀGINES WEB I BASES DE DADES CONSULTADES.....	28

# 1. INTRODUCCIÓ

La normativa de la Unió Europea i, consegüentment la normativa espanyola procuren oferir uns sistemes d'*Alternative Dispute Resolution* (en endavant ADR) que donin una resposta eficient als conflictes que es puguin derivar de les relacions de consum.

Una de les principals característiques de les relacions de consum és que s'entén que hi ha una part dèbil en la relació que és el consumidor. Des del punt de vista pràctic, les possibles controvèrsies que es puguin generar són poc susceptibles de resoldre's en tribunals degut a la presència de costos judicials i la escassa quantia que es reclama.

Una altra particularitat de les relacions de consum és que són operacions molt freqüents i que es troben en un entorn molt canviant (noves tecnologies, relacions transfrontereres...) cosa que pot dificultar encara més que es pugui donar una resposta adient als conflictes que es puguin generar en el si d'aquestes relacions.

El legislador intenta plantejar un sistema extrajudicial que, tal com diu la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell de 21 de maig de 2013 relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum i per la qual es modifica el Reglament (CE) núm. 2006/2004 i la Directiva 2009/22/CE (en endavant Directiva 2013/11/UE) en el paràgraf 5é del seu preàmbul: "*ofereixi una solució extrajudicial, senzilla, ràpida i assequible per als litigis entre els consumidors i els comerciants*".

## 2. FACTORS QUE AFECTEN A L'ARBITRATGE I ALS ADR

### 2.1. *Small claims* i arbitratge electrònic

Tal com diu CARRIZO<sup>1</sup>, les relacions de consum són relacions de caràcter patrimonial i normalment resolucions d'escassa quantia. Aquesta escassa quantia permet definir les reclamacions de consum com a *small claims* degut al seu reduït valor econòmic. El problema que tenen les *small claims* és que degut al seu cost relatiu baix, els consumidors no acudeixin als tribunals de justícia per tal d'exercir els seus drets. Això és el que motiva la necessitat d'un mecanisme ràpid, econòmic i efectiu per resoldre aquestes controvèrsies.

Un altre aspecte a tenir en compte és l'augment de la contractació en massa i les relacions transfrontereres degut principalment a la popularització de les noves tecnologies. De fet, la directiva 2013/11/UE té l'objectiu de donar una

---

<sup>1</sup> CARRIZO, David, "Asistencia extrajudicial al consumidor", pàg. 48

adequada resposta a la popularització del comerç *online*. Aquesta tendència futura del comerç fa que sigui necessari dotar als consumidors d'un sistema de resolució de conflictes més adaptat a les noves tecnologies envers d'un sistema més pensat per relacions de consumidors més tradicionals segons BARRAL<sup>2</sup>.

Seguint amb el que explica l'autora cal destacar la importància de l'arbitratge electrònic. A més del fet que la compra *online* complica les relacions del consum pel que fa a l'abast territorial ja que facilita molt més les relacions transfrontereres, és convenient adaptar els ADR a les noves relacions via *internet*. Aquesta necessitat d'adaptació no només respon a motius de justícia i major protecció dels consumidors, sinó que també ajuda a construir una major confiança en el comerç electrònic, cosa que a la llarga es traduirà en uns millors resultats econòmics. Continua dient que, amb els mitjans tecnològics actuals és bastant factible per a qualsevol consumidor mitjà poder accedir més fàcilment a un arbitratge electrònic on es puguin fer les comunicacions per correu electrònic i dur a terme altres fases via videoconferència.

## 2.2. Asimetria de la informació i aversió al risc

L'article de REINGANUM i WILDE<sup>3</sup> parteix de l'axioma que hi ha informació asimètrica entre les parts. La part demandant és la que coneix millor quin és l'abast del dany causat. Si les parts no s'avenen en la qualificació i la quantificació del dany causat acudirán a un tercer perquè resolgui el conflicte.

Aquest article també introdueix el concepte de *Separating equilibrium* que explica que el demandat pot esbrinar més o menys l'abast del dany causat en funció de la proposició d'acord que fa la part actora. A més, com major sigui el mal causat, menys interessos tindrà la part demandada en negociar ja que tindrà més confiança en veure les seves pretensions estimades en un procés judicial.

Pel que fa als conflictes derivats de relacions de consum, RALUCA<sup>4</sup> afirma que la majoria neixen de l'incompliment contractual d'una de les parts. Això fa que si s'ha de dictar un laude en equitat, conseqüentment, una de les parts haurà de renunciar al seus drets com a part perjudicada de l'incompliment contractual.

Complementant aquestes idees, un aspecte important a considerar pel que fa a la predisposició a acudir a un procediment arbitral serà la naturalesa del laude. Es pot induir d'aquests articles, que, en un escenari d'informació incompleta on la majoria de les sentències judicials afavoririen principalment a una de les parts per un incompliment contractual de l'altra part, els laudes en equitat són més favorables per aquelles parts que tenen una major aversió al risc en tant que el resultat del laude els pot ser menys desfavorable perquè la solució buscarà en la mesura del possible satisfer a les dues parts. Ara bé, el laude basat en dret, sobretot per una part que rebutja el risc i que té una major incertesa pel que fa a la possibilitat de què les seves pretensions siguin estimades de conformitat amb la legislació aplicable, no és una alternativa massa atractiva ja que si la solució

---

<sup>2</sup> BARRAL, Inmaculada, "La mediación y el arbitraje", pàgs. 6, 7 i 8

<sup>3</sup> REINGANUM, Jennifer; WILDE, Louis, "Settlement, Litigation", pàg. 558

<sup>4</sup> RALUCA, Iuliana, "Es viable un modelo", pàg. 33

del laude es basa en el dret, és possible una de les parts es vegi totalment perjudicada pel laude.

## 2.3. Característiques del sistema jurisdiccional

De l'article de PARISI i LUPPI<sup>5</sup> es pot advertir que s'han de diferenciar els procediments civils on els jutges tenen un paper més important alhora de dirigir i permetre la pràctica de proves. Aquí podem fer la distinció entre sistemes inquisidors on els tribunals tenen més facultats per fixar el règim probatori amb sistemes on les parts tenen una major llibertat per a proposar proves. Un altre aspecte a tenir en compte és el de la distribució de les costes, on s'ha de distingir entre els sistemes en què les parts són responsables de les seves costes judicials i entre aquells en els que la part perdedora paga les costes a l'altra part. Amb aquests segon sistema es desincentiven els judicis buits, frívols i superflus.

D'aquesta lectura es pot veure que és bastant interessant examinar les característiques del sistema judicial de l'entorn on operen els mitjans alternatius de resolució de conflictes. Aspectes com la imputació de les costes judicials a les parts o el sistema de proposició de prova funcionaran com a al·licient o com a barrera a la utilització d'aquest tipus de sistemes.

## 3. APROXIMACIÓ ALS ADR I A L'ARBITRATGE DE CONSUM A L'ESTAT ESPANYOL

### 3.1. Introducció als ADR i principal regulació a l'Estat Espanyol

Els mecanismes alternatius de resolució de conflictes són una sèrie de procediments que es fan al marge de la jurisdicció i suposen una via més econòmica i ràpida que poden utilitzar les parts en disputa per arribar a una solució.

Els tres mecanismes principals existents en la jurisdicció civil són l'arbitratge, la mediació i la conciliació.

La Mediació i la Conciliació són dos mecanismes auto compositius. Aquesta característica es deu en què són les pròpies parts en disputa les que resolen el seu propi conflicte.

Pel que fa a la Mediació, el text normatiu de referència dins l'ordenament jurídic de l'Estat Espanyol és la Llei 5/2012, del 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils (en endavant Llei 5/2012). La Mediació es un sistema de gestió

---

<sup>5</sup> PARISI, Francesco; LUPPI, Barbara, "Litigation as Rent-Seeking", pàgs. 2, 6 i 7

de controvèrsies voluntari on les parts, a través d'un tercer neutral (mediador) que actua com a mitjà de comunicació, resolen entre elles les seves diferències.

Aquesta figura és totalment voluntària (article 6.1 Llei 5/2012) i les parts tenen sempre el dret a renunciar-hi per acudir a la jurisdicció ordinària (article 6.3 Llei 5/2012).

La principal funció del mediador en el procés ve definida en l'article 13.1 Llei 5/2012 i consisteix en facilitar la comunicació entre les parts així com assegurar-se de què estiguin ben informades i assessorades. Ara bé, l'apartat 2on de l'article anteriorment citat també diu que: *"El mediador desenvoluparà una conducta activa tendent a buscar l'apropament entre les parts"* cosa que permet suposar, que, si bé la tasca principal del mediador no és la d'oferir solucions, també pot presentar propostes d'acord.

L'altre mecanisme alternatiu de resolució de conflictes auto compositiu és la conciliació. Com diu SAN CRISTÓBAL<sup>6</sup>, en la conciliació les parts a partir de la seva autonomia de la voluntat, resolen un conflicte l'objecte de la qual és disponible. Cal dir que en el nostre Dret hem de diferenciar clarament entre dos tipus de conciliació en funció del moment en relació amb el procés jurisdiccional en què es duen a terme. Per una banda tenim la conciliació preprocessal que està regulada en els articles 460 a 480 de la Llei 1/2007, de 7 de gener d'Enjudiciament Civil (en endavant LEC). La conciliació preprocessal té caràcter d'acte de jurisdicció voluntària i la seva anterioritat al procés jurisdiccional busca precisament evitar l'inici d'aquest. Després tenim el que es coneix com la conciliació intraprocessal i ve regulada en els articles 415 al 428.2 LEC pel que fa al judici ordinari i a l'article 443.3 LEC pel que fa al judici verbal. Aquesta conciliació es fa en la fase d'audiència prèvia o vista del procés (en funció de si estam davant d'un judici ordinari o un judici verbal) i és promoguda pel jutge que busca, si és possible, posar fi al procediment judicial.

Finalment hem de parlar de l'arbitratge que, a diferència dels dos mecanismes explicats anteriorment, és un sistema heterocompositiu. Això és així perquè hi ha un tercer imparcial que resol el conflicte mitjançant una resolució denominada laude arbitral amb efectes de cosa jutjada.

En l'arbitratge, la responsabilitat de la resolució del conflicte recau sobre un o més tercers (àrbitres) que mitjançant un laude proposarà/n una solució pel conflicte en qüestió.

La norma més important a Espanya pel que fa a l'arbitratge és la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge (en endavant LA). Ara bé, encara que pugui funcionar com a llei de referència, l'article 1.3 reconeix el seu caràcter supletori davant d'altres lleis que tractin matèries específiques. L'article 2 diu que les matèries objecte d'arbitratge hauran de ser matèries de lliure disposició. El Conveni Arbitral té força declaratòria i obliga a les parts a complir el seu contingut sense que els tribunals puguin entrar a jutjar de nou allò resolt per arbitratge a no ser que una de les parts presenti declinatòria i aquesta sigui apreciada (article

---

<sup>6</sup> SAN CRISTÓBAL, Susana, "Sistemas alternativas de resolución", pàgs. 45 i 46

11 LA). Pel que fa a l'execució forçosa aquesta només serà possible per mitjà del tribunal civil competent (article 44 LA).

### 3.2. Breu aproximació al Sistema Arbitral de Consum

El Sistema Arbitral de Consum s'organitza a través de les Juntes Arbitrals de Consum. Primer cal destacar la Junta Nacional del Consum, entitat adscrita a l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició (antic Institut Nacional de Consum) i les Juntes Arbitrals territorials que són creades mitjançant conveni entre les diferents Administracions Públiques i la pròpia Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició (AECOSAN) que gestiona la Junta Nacional del Consum.

Actualment, s'han constituït Juntes Arbitrals de Consum a quasi totes les Comunitats Autònomes. A més, també s'han constituït organismes d'aquest estil en l'àmbit autonòmic i local. De fet, ja hi ha molts ajuntaments que disposen d'Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC). Les OMIC solen tenir un important paper en relació a la mediació prèvia a l'arbitratge. Aquests organismes publiquen cada any una memòria on tracten temes com el nombre de procediments que han dirimit, quins sectors han recorregut més a aquest tipus de mecanismes, etc. Les Juntes Arbitrals de Consum també donen informació de quines empreses si han inscrit.

### 3.3. Antecedents de la normativa de l'arbitratge de consum

Seguint l'estructura del preàmbul del Reial Decret 231/2008 de 15 de febrer pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum (en endavant RD 231/2008); en el nostre país, el fonament de la existència d'un Sistema Arbitral de Consum sorgeix de la Constitució Espanyola de 1978 (en endavant CE). En concret, la regulació d'un Sistema Arbitral de Consum és el desenvolupament directe de l'article 51 CE.

La primera llei amb la que es va introduir la institució del Sistema Arbitral de Consum fou la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per la Defensa dels Consumidors i Usuaris (a partir d'ara LGDCU). Aquesta llei, ara derogada, preveia la instauració d'un sistema arbitral per als consumidors i usuaris.

Aquest sistema arbitral ja tenia un perfil bastant similar a l'actual, com a mínim en allò referent als seus principis rectors. Com dictava l'article 31 LGDCU, el sistema arbitral s'aplicava per a qüestions dispositives quedant expressament excloses aquelles queixes o reclamacions en les que hi hagués indicis de que els fets poden constituir un delictes penal. S'establia així una opció alternativa a la tutela administrativa i jurisdiccional. Seguia sent un procediment voluntari, eficaç i executiu.

Amb el Reial Decret 636/1993, de 3 de maig, per el qual es regulava el sistema arbitral de consum estructurava aquest sistema mitjançant la creació, d'una



banda, d'una Junta Nacional de Consum estatal adscrita a l'Institut Nacional de Consum que tractava aquells assumptes presentats per associacions de consumidors que tenien un abast que superava al territori d'una comunitat autònoma, mentre que de l'altra, s'obria la porta a la institució de Junes Arbitrals de Consum d'altres àmbits (municipal, provincial i autonòmic) que mitjançant acord amb l'Institut Nacional de Consum resolguessin sol·licituds d'arbitratge dedins el seu territori.

La regulació actual del Sistema Arbitral es troba en el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel el qual s'aprova el text refós de la Llei General per la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis Complementàries (a partir d'ara RDL 1/2007). Aquest reial decret, en la seva disposició derogatòria única deroga expressament la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per la Defensa dels Consumidors i Usuaris. El Sistema Arbitral de Consum regulat en els articles 57 i 58 del RDL 1/2007 va ser desenvolupat via reial decret, concretament amb el RD 231/2008.

Tal com diu BLANCO<sup>7</sup>, la renovació de la legislació en matèria de consum rau en la Unió Europea. Fou la Unió Europea la que, a finals dels anys 90 i a principis de la dècada dels 2000, es preocupà seriosament de garantir el dret a l'accés a la justícia dels consumidors. Els informes de la UE entenen que, en general, els procediments mitjançant els quals els consumidors podien reclamar la tutela els seus drets (sobretot en litigis on la quantia era reduïda) eren molt deficientes i que era convenient un esforç comunitari en millorar aquests procediments a més de oferir possibilitats alternatives.

### 3.4. Novetats legislatives

A grans trets, la idea que rau darrera la funció dels mecanismes alternatius de resolució de conflictes és la de donar una alternativa més ràpida als processos jurisdiccionals. En altres paraules, els mecanismes alternatius de resolució de conflictes van dirigits a subjectes que preponderen la celeritat del procediment davant dels fons de l'assumpte.

La Directiva 2013/11/UE intenta per una banda oferir una opció de resolució de conflictes extrajudicial més completa i efectiva per al consumidor europeu a més d'adaptar-lo al nou entorn (sobretot tenint en ment *l'e-commerce*) com explica CARRIZO<sup>8</sup>.

Segueix dient que aquesta Directiva reconeix també una sèrie de principis pel que fa a la resolució alternativa de conflictes que són: la qualitat tècnica de l'operador de conflictes, la independència i imparcialitat, transparència, eficàcia, rapidesa, accessibilitat a l'ADR, equitat, llibertat d'elecció, legalitat, protecció de dades, intercanvi segur de la informació i informació àmplia, de fàcil accés i comprensió per al consumidor.

Finalment apunta que aquesta Directiva s'adapta prou bé a la naturalesa d'aquest tipus de font normativa. Com és de coneixement general, la directiva és

---

<sup>7</sup> BLANCO, Marta, "La alternativa de la mediación", pàg. 135

<sup>8</sup> CARRIZO, David, "Asistencia extrajudicial al consumidor", pàgs. 49, 53, 56 i 57

una disposició de caràcter més ampli que està pendent del que es coneix com una transposició per part del legisladors de cada Estat Membre de la UE. Pel que fa al seu contingut, es podria parlar d'aquesta Directiva com una norma de mínims ja que no entra a regular com s'han de configurar les institucions de resolució alternativa de conflictes sinó que es limita a establir uns mínims de qualitat pel que fa aquestes institucions perquè puguin complir eficientment la seva finalitat. Concretant una mica més, el que se cerca és que aquestes institucions donin una resposta efectiva, ràpida, senzilla i assequible als consumidors i que funcionin correctament com l'alternativa fàcil als procediments judicials.

Aquesta directiva va ser transposada a l'Estat espanyol mitjançant la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la que s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum (en endavant Llei 7/2017).

### 3.5. L'ús de mecanismes ADR en matèria de consum a la Unió Europea

Pel que fa a l'ús i la popularitat dels mecanismes alternatius de resolució de conflictes en matèria de consum, l'informe de la Comissió Europea *Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection 2016*<sup>9</sup> ofereix les següents dades.

Segons aquest informe només una mica més de la meitat de les empreses consultades (el 55,2% concretament) diuen estar assabentades de la existència d'institucions d'ADR. El 31,8% participa en aquests mecanismes. El 15% coneixen els ADR però diuen que aquests procediments no existeixen en el seu sector. Finalment, només un 8,4% diuen expressament que no els volen emprar.

D'aquestes dades podem arribar a tres conclusions:

- El coneixement dels ADR encara no és àmpliament majoritari.
- Més de la meitat d'empreses que coneixen els ADR hi participen.
- Només menys del 10% de les empreses que els coneixen tenen clar que no els volen emprar.

A grans trets es podria dir que les empreses valoren positivament els ADR i la principal feina que queda per fer es donar a conèixer els ADR.

L'informe també extreu un conjunt de característiques comunes en els comerciants que són més favorables tant de ser conscients dels ADR com de participar en institucions d'ADR i són les empreses en els sectors de finances i assegurances i les empreses del sector de *real estate*. En general són més propenses als mecanismes alternatius de resolució de conflictes les empreses

---

<sup>9</sup> Informe disponible al enllaç següent: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bb3b76d2-9e78-11e7-b92d-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-66353785>

que ofereixen serveis o productes no peribles i també les empreses que fan ventes a distància o *online*.

## 4. ESTRUCTURA I FUNCIONAMENT DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

### 4.1. Característiques i principis

Per a perfilar com funcionen aquests procediments alternatius per a la resolució de conflictes pot servir de guia la Llei 7/2017. Aquesta llei, en el seu article 8, fixa els principis rectors dels procediments gestionats per les entitats de resolució alternativa. Aquests principis són: independència, imparcialitat, transparència, eficàcia i equitat. A més, en els casos on els la decisió del procediment és vinculant, s'afegeix un requisit d'informació suficient a les parts. Això és el que indica l'article 15.3 de la Llei 7/2017:

La submissió del consumidor i de l'empresari al procediment davant una entitat de resolució alternativa de litigis de consum la decisió de la qual sigui vinculant requereix, a més de l'existència d'un acord posterior al sorgiment del litigi, que en el moment de prestar el consentiment les parts siguin informades del caràcter vinculant de la decisió i si aquesta els impedeix acudir a la via judicial, i ha de constar per escrit, o per un altre mitjà equivalent, la seva acceptació expressa....

L'AECOSAN en la seva web també perfila quines són les característiques<sup>10</sup>. En concret, defineix que pot resoldre conflictes sobre tots els sectors econòmics. Té caràcter voluntari i s'inicia per part del consumidor contra una empresa que pot estar adherida o no al sistema. Els resultats dels procediments de les Juntes Arbitrals de Consum tindran força executiva i vinculant per a les parts, a més de tenir efectes de cosa jutjada. El procés serà gratuït. Les decisions es prendran basant-se en criteris d'equitat però, no obstant això, les parts podran acordar que la decisió estigui fundada en dret.

### 4.2. Òrgans

Tal com dicta l'AECOSAN quan parla de la seva estructura<sup>11</sup>:

En el Sistema Arbitral de Consum, intervenen dos tipus de òrgans, un encarregat de l'administració de l'arbitratge que són les Juntes Arbitrals, i altres que són els Òrgans Arbitrals que són qui coneixen de la controvèrsia concreta i emeten el laude.

---

<sup>10</sup> <http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/detalle/caracteristicas.htm>

<sup>11</sup> <http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/detalle/organos.htm>

#### 4.2.1. Les Juntes Arbitrals de Consum

Les Juntes Arbitrals, tal com informa l'AECOSAN són la primera articulació del Sistema Arbitral de Consum.

Aquestes institucions es poden constituir per a diferents àmbits territorials. L'estructura territorial és la següent:

- Junta Arbitral Nacional.
- Juntes Arbitrals Autonòmiques.
- Juntes Arbitrals Provincials.
- Juntes Arbitrals de Mancomunitat.
- Juntes Arbitrals Municipals.

Les funcions que tenen assignades les Juntes Arbitrals de Consum estan descrites en l'article 6 del RD 231/2008. Entre aquestes funcions es poden esmentar, entre altres:

- Foment de l'arbitratge de consum.
- Resolució sobre ofertes públiques d'adhesió i la concessió o retirada del distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.
- Donar publicitat de les empreses o professionals al Sistema Arbitral de Consum mitjançant ofertes públiques d'adhesió.
- Elaboració del llistat d'àrbitres acreditats del Sistema Arbitral de Consum.
- Assegurament del recurs de mediació prèvia.
- Gestió, custòdia i dipòsit davant la institució que s'acordi dels béns i objectes afectes a expedients arbitrals.
- Impulsar i gestionar els procediments arbitrals de consum.

#### 4.2.2. Els òrgans arbitrals

Els òrgans arbitrals són, com ja s'ha comentat, la segona institució que actua dins el Sistema Arbitral de Consum i són els organismes que coneixen de les sol·licituds admeses per les Juntes Arbitrals de Consum.

Aquestes organitzacions estan regulades en el Capítol II, Secció 4rta del RD 231/2008. En concret, la seva regulació està compresa entre els articles 16 i 23.

Aquests àrbitres seran proposats per l'Administració, les associacions de consumidors i usuaris i les organitzacions empresarials.

Els òrgans arbitrals podran ser unipersonals o col·legiats. En principi les parts tenen lliure elecció pel que fa al tipus d'òrgan que volen que resolgui la seva disputa però en cas de que no es faci aquesta elecció el president de la Junta Arbitral de Consum designarà un àrbitre únic quan la quantia del procediment no excedeixi els 300€ o l'assumpte sigui de fàcil resolució.

Entre les funcions de l'òrgan arbitral es troben: vetllar pel compliment de les decisions adoptades pels propis òrgans arbitrals, deixar constància dels actes duts a terme, assegurar el funcionament del registre de recepció de documents

que s'incorporin a les actuacions arbitrals, expedir les certificacions sol·licitades per les parts, documentar els expedients i les resolucions arbitrals, aixecar acta, notificar les actuacions arbitrals...

## 4.3. Procediment

### 4.3.1. L'arbitratge en el si del Sistema Arbitral de Consum

La mateixa pàgina de la AECOSAN dona les instruccions sobre com es pot reclamar<sup>12</sup>. Per això cal enviar una sol·licitud ja sigui per via electrònica o per direcció postal a la Junta Nacional del Consum.

Aquesta sol·licitud haurà de contenir: les dades identificatives del reclamant i del reclamat, una breu descripció dels fets i les pretensions, una còpia del conveni arbitral si escau, la conformitat de la resolució en dret si el reclamat té una oferta pública d'adhesió a l'arbitratge en dret i el lloc, la data i la firma.

Pel que fa a la tramitació del procediment, s'inicia mitjançant la sol·licitud d'arbitratge que es pot presentar directament davant la Junta Nacional de Consum o a través d'Associacions de Consum.

Després d'un examen de la seva idoneïtat i de la competència del Sistema Arbitral de Consum, es passarà a notificar a l'empresari. Si l'empresari s'ha adherit al Sistema, el president de la Junta Arbitral donarà inici al procediment mentre que si no ho està l'emplaçarà a que respongui en un termini de 15 dies. Si l'empresari no contesta o rebutja la invitació, la sol·licitud quedarà arxivada ja que aquest procediment té caràcter voluntari per als empresaris no adherits.

Cal també mencionar que el procediment d'arbitratge de consum fixat per l'AECOSAN preveu la utilització d'un altre mecanisme alternatiu de resolució de conflictes previ a l'arbitratge, en concret, la mediació. Aquesta mediació també té caràcter voluntari però, llevat que les parts s'hi oposin o ja s'hagi intentat arribar de la mateixa manera, es promourà que les parts arribin a un acord sense la necessitat d'haver de recórrer a un àrbitre.

### 4.3.2. La negociació i la mediació com a passos previs

D'acord amb l'article 5.4 Directiva 2013/11/UE els Estats Membres, en la transposició d'aquesta directiva podran establir com a requisit procedimental previ a l'arbitratge, l'intent del consumidor de contactar amb el comerciant i resoldre el problema amb d'aquest.

La Llei 7/2017 preveu en l'article 18 que el consumidor haurà de presentar una comunicació a l'empresari abans de fer la reclamació arbitral. Una vegada feta la comunicació, l'empresari tindrà fins a un mes de termini per contestar. Si al cap d'aquest mes no s'ha pronunciat, llavors serà quan es podrà admetre a tràmit

---

<sup>12</sup> [http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/detalle/como\\_reclamar.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/detalle/como_reclamar.htm)

la reclamació arbitral. Amb aquest article, s'obliga al consumidor a intentar una negociació prèvia amb l'empresari que li permeti solucionar el conflicte. Si aquest intent de comunicació i negociació amb l'empresari és infructuós, llavors és quan es pot acudir al Sistema Arbitral de Consum.

Una vegada instada la sol·licitud d'arbitratge al Sistema Arbitral de Consum, en l'article 38 RD 231/2008 es preveu la mediació com a una fase prèvia de l'arbitratge de consum llevat que les parts hi renunciïn de manera expressa. Com ja s'ha comentat, la mediació és un sistema auto compostiu més similar a la negociació, es busca que les parts arribin a un acord entre elles per mitjà d'un mediador que acosti les postures.

Ara bé, el problema que té la mediació de consum és que a nivell estatal no té cap tipus de regulació unificada. Això fa que, si bé en la pràctica no hi ha problema en què les parts concorrin en un procés de mediació aquesta mediació de consum no té quasi cap referència legal positivitzada com diu ESTEBAN<sup>13</sup>. De fet, un dels pocs exemples en regulació específica de la mediació de consum és el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum de Catalunya com diu VILALTA<sup>14</sup>.

Seguint amb VILALTA, la regulació de la mediació prèvia de consum és insuficient i presenta incoherències. També assenyala que és molt important regular adequadament les taxes que es poden cobrar per els serveis de mediació ja que no han de tenir un caràcter dissuasiu per al consumidor. Finalment, conclou que del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, s'entén que la mediació no és en cap cas exclouent a altres sistemes de resolució de conflictes.

El problema que plantegen aquests requisits previs de comunicació a l'empresari i mediació prèvia és que, si es perllonguen en el temps, poden diluir un poc una de les finalitats que té el sistema arbitral de consum; ser un mitjà ràpid i breu per resoldre els conflictes de consum. A més si les taxes a pagar pels diferents procediments són massa altes, poden fer que el Sistema Arbitral no sigui un mecanisme tan barat en relació a l'opció jurisdiccional.

## 5. MODEL TEÒRIC D'ARBITRATGE

Una vegada feta una descripció de l'arbitratge de consum i del Sistema Arbitral de Consum, es passa a examinar mitjançant un model teòric de contractes incomplets com afecta en les relacions de consum l'opció de poder acudir a un sistema extrajudicial per resoldre les possibles disputes i quins factors fan que sigui preferible aquesta opció front a la via judicial.

---

<sup>13</sup> ESTEBAN, Fernando, "La vertebración del régimen español", pàg. 20

<sup>14</sup> VILALTA, Aura, "Las reclamaciones de consumo", pàgs. 8 i 25

En aquest model se suposa que un consumidor fa una inversió en un actiu específic ( $I$ ) que podria ser, per exemple, l'adquisició i instal·lació d'una antena parabòlica. Aquesta inversió permet a l'empresa prestar-li el servei a un cost més baix ( $c$ ) que el cost habitual ( $C$ ). Les parts hauran d'acordar un preu especial ( $T$ ) pel contracte. L'opció alternativa del consumidor és acudir al mercat a adquirir el servei que valora en  $V$  al preu de mercat ( $P$ ). L'opció alternativa de l'empresa és oferir el servei a  $P$  per  $C$ .

En el cas que s'origini un conflicte, el consumidor té dues opcions:

- Acudir a un sistema arbitral amb un grau de precisió  $p \in (0,1)$  que expressa la probabilitat de no recuperar la inversió feta pel consumidor en cas de tenir-ne dret. Aquest sistema també observa una variable  $\beta \in (0,1)$  que expressa el grau en què el sistema arbitral afavoreix al consumidor. Per aquest cas se suposarà que  $\beta$  és  $\frac{1}{2}$  ja que en el Sistema Arbitral de Consum els laudes solen dictar-se en equitat cercant la solució més justa i igualitària per a les dues parts.
- Acudir a la via judicial on el consumidor no té incertesa respecte a poder recuperar la inversió si en té dret a canvi de pagar unes despeses judicials ( $J$ ).

En un escenari de contractes complets  $p$  serà igual a 0 i s'hauran de complir les següents premisses:

- Empresa:  $T - c > P - C$
- Consumidor:  $V - T - I > V - P$

Per seguir amb aquest model s'haurà d'assumir que el cost de la inversió serà inferior al benefici derivat de la reducció de costos que suposa fer-la ( $I < C - c$ ) ja que sinó dur a terme la inversió no tindrà sentit econòmic.

En un escenari de contractes incomplets  $p$  serà igual a 1 i les opcions seran les següents:

- Empresa:  $T - c > P - C$
- Consumidor:  $V - T - I > V - P - I$

Si ara introduïm un model d'arbitratge on hi ha una  $p \in (0,1)$  de no recuperar la inversió ens trobem en l'escenari que segueix:

- Empresa:  $T - c > P - C$
- Consumidor:  $V - T - I > V - P - pI$

D'aquí es pot obtenir que el preu mínim que estarà disposat a acceptar l'empresa serà:

$$T > P - C + c$$

D'altra banda, el preu màxim que estarà disposat a pagar el consumidor serà:

$$T < P - I(1 - p)$$

Així doncs, el preu es trobarà en el ventall de:

$$T \in [P - C + c; P - I(1 - p)]$$

Llavors, el preu que les parts acordaran serà:

$$T(\beta) = \beta[P - C + c] + (1 - \beta)[P - I(1 - p)]$$

En aquest punt s'introdueix el supòsit abans comentat de què  $\beta = \frac{1}{2}$  ja que en el Sistema Arbitral de Consum els laudes se solen dictar en equitat, les parts pactaran un preu:

$$T\left(\beta = \frac{1}{2}\right) = P - \frac{1}{2}(C - c) - \frac{1}{2}I(1 - p)$$

El benefici que obtindrà el consumidor d'aquesta relació serà:

$$\pi_{cons}^{arb} = V - T_{\beta=\frac{1}{2}} - I = V - P + \frac{1}{2}(C - c) - \frac{I}{2} - \frac{1}{2}pI$$

Amb la fórmula del benefici que suposa la via arbitral amb  $\beta = \frac{1}{2}$  pel consumidor s'arriben a dues conclusions:

- Si  $p = 0$  i llavors el sistema d'arbitratge funciona de manera totalment precisa, cada part es reparteix de manera igualitària els guanys  $(C - c)$  i costos de la inversió  $(I)$ . En l'exemple concret, consumidor i empresa alhora d'acordar el preu es repartirien el cost de l'adquisició i instal·lació de l'antena parabòlica i la reducció de cost que aquesta suposa alhora de prestar el servei.
- Si  $p = 1$  perquè el sistema d'arbitratge no és gens precís, cada part es reparteix el guany de la inversió  $(C - c)$  però només el consumidor en suporta el cost  $(I)$ . En aquest cas, en el preu no es contemplaria allò que paga el consumidor per la antena parabòlica però si que consumidor i empresa es repartirien la reducció del cost en el servei.

Finalment, s'examina quan el benefici esperat pel consumidor és més alt si opta per la via arbitral o si opta per la via judicial.

En el cas del sistema judicial s'entén que és un sistema totalment precís ( $p = 0$ ) però que no és gratuït i s'han de pagar uns costos  $J$ . Així doncs, el benefici del consumidor en aquest sistema serien:

$$\pi_{cons}^{jud} = V - P + \frac{1}{2}(C - c) - \frac{I}{2} - J$$

Per veure quan el consumidor preferirà la via arbitral davant la via judicial caldrà que el benefici que esperi obtenir per la via arbitral sigui superior al que obtindria recorrent al sistema jurisdiccional:  $\pi_{cons}^{arb} > \pi_{cons}^{jud}$ . Així, la inequació que quedaria seria la següent:

$$J > \frac{1}{2} pI$$



A partir d'aquest model s'arriben a tres conclusions principals respecte de les tres variables que componen la inequació pel que fa a la idoneïtat del sistema arbitral respecte del sistema judicial:

- Com més elevats siguin els costos judicials ( $J$ ), més atractiva serà la opció de l'arbitratge.
- Com menor la quantitat monetària en disputa ( $I$ ), més adequada serà la via arbitral.
- Com menor sigui  $p$  i, per tant, major sigui la precisió del sistema arbitral, més incentius hi haurà en acudir-hi.

Per acabar de relacionar el model amb el cas de l'antena parabòlica posat d'exemple; com més altes siguin les despeses derivades de la via judicial, menor sigui el preu de l'antena i com més precís sigui el sistema arbitral, més procliu serà el consumidor de cercar la resolució del conflicte per aquesta via.

## **6. ANÀLISI DE LES SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE A LES JUNTES ARBITRALS DE CONSUM DE LES ILLES BALEARS, CATALUNYA I LA COMUNITAT VALENCIANA**

Finalment, també és farà un anàlisi descriptiu del funcionament de tres Juntes Arbitrals de Consum. Les dades provenen de les memòries publicades per les Juntes Arbitrals de Consum de les Illes Balears, Catalunya i la C. Valenciana.

Les taules i els gràfics introduïts en els apartats següents són d'elaboració pròpia a partir de les dades de les memòries i de l'Institut Nacional d'Estadística (en endavant INE).

### **6.1. Descripció de les dades**

Les Juntes Arbitrals de Consum d'aquestes Comunitats publiquen cada any una memòria on descriuen l'activitat del darrer any.

En les memòries es dona el nombre de consultes fetes cada any, el nombre de reclamacions, els nombre de casos resolts via arbitratge i els casos resolts per mediació prèvia. També s'informa dels sectors en els que hi ha hagut un major nombre de reclamacions i quin ha estat el nombre d'adhesions al Sistema Arbitral de Consum.

A més, les memòries també indiquen quin ha estat el nombre de sol·licituds d'arbitratge presentades en cada territori (a les Illes Balears es fa la distinció per illes mentre que a la Comunitat Valenciana i a Catalunya es fa la divisió principalment per províncies).

## 6.2. Descripció general de cada Comunitat Autònoma

### 6.2.1. Illes Balears

A les Illes Balears, només hi ha una Junta Arbitral de Consum i és la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears. Ja en l'àmbit municipal, les dues Oficines Municipals d'Informació al Consumidor són les de Palma i Ciutadella que treballen amb l'IB Consum.

La normativa autonòmica de les Illes Balears parteix de la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears. Un aspecte a destacar d'aquesta llei és que insta a les administracions públiques a fomentar l'adhesió a l'arbitratge de consum (veure article 51) però no preveu mesures concretes per al cas.

**Taula 1.** Dades corresponents a les Illes Balears

<b>ILLES BALEARS</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Sol·licituds presentades	1434	1200	1075	1123	1705
Sol·licituds resoltes	1751	1296	1078	1000	1162
Per mediació prèvia	867	585	466	343	444
Per laude arbitral	884	771	612	657	718

**Font:** Conselleria de Salut -Direcció General de Consum.Govern de les Illes Balears  
[http://www.caib.es/sites/consumidor/ca/consultes\\_consum/](http://www.caib.es/sites/consumidor/ca/consultes_consum/)

PIB Illes Balears (en milers d'€)	26.300.686	27.617.743	29.134.126	30.435.900	31.490.768
Població Illes Balears-habitants-	1.115.841	1.124.972	1.135.527	1.150.935	1.166.923

**Font:** Instituto Nacional de Estadística

### 6.2.2. Catalunya

A nivell organitzatiu, a Catalunya tenim la Junta Arbitral de Consum de Catalunya gestionada per l'Agència Catalana de Consum a nivell autonòmic. A nivells territorials més petits tenim: la Junta Arbitral de Consum de Lleida, la Junta Arbitral de Consum de l'Hospitalet, la Junta Arbitral de Consum de Vilafranca del Penedès, la Junta Arbitral de Consum de Badalona...

La regulació de l'arbitratge de consum a Catalunya es troba en la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya. A més, cal remarcar que a Catalunya la mediació de consum té una regulació específica que podem trobar en el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Cal remarcar d'entre aquests preceptes referits a l'arbitratge de consum el 133-4 del Codi de Consum que parla de les relacions entre empreses i sector públic i l'arbitratge de consum.

Com s'ha comentat amb anterioritat en el treball el sotmetiment a l'arbitratge depèn d'un acord previ (aquesta necessitat d'acord es deriva del caràcter voluntari del procediment arbitral). El Sistema Arbitral de Consum respecta aquest principi i no obliga a les empreses de l'àmbit privat a formar part d'aquest procediment. Dit d'una altra manera cap empresa estarà obligada a sotmetre's a un procediment arbitral per bé que li reclami un consumidor. Tot i això, aquest acord de sotmetiment a l'arbitratge no només pot tenir la naturalesa d'acord entre dues parts (empresa i consumidor) per un cas concret sinó que també pot ser un conveni arbitral. Aquí és on la participació en el procediment arbitral es fa obligatòria, quan l'empresa s'ha adherit al Sistema Arbitral de Consum. En aquest cas l'empresa haurà de comparèixer de forma preceptiva en qualsevol procediment arbitral adequat instat per un consumidor i al qual hagi citat la respectiva Junta Arbitral de Consum.

Amb aquest article es busca fomentar la inscripció d'empreses privades al Sistema Arbitral de Consum (ja sigui per via de meritació pels concursos públics o per l'obtenció de subvencions). A més, també obliga a les empreses públiques que operen en l'àmbit privat (organitzacions públiques que tenen activitats *iure gestionis*) a adherir-se de forma obligatòria a l'arbitratge de consum. Aquesta regulació és molt més concreta que la regulació equivalent a les Illes Balears, on simplement existeix aquest precepte com una clàusula més abstracta que insta a les administracions públiques a fomentar l'arbitratge de consum.

**Taula 2.** Dades corresponents a Catalunya

<b>CATALUNYA</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Sol·licituds presentades	36956	16093	14640	13009	16012
Sol·licituds resoltes	37027	10990	8017	7251	7068
Per mediació prèvia	7055	7756	6362	5212	5406
Per laude arbitral	29972	3234	1655	2039	1662

**Font:** Agència Catalana del Consum.Generalitat de Catalunya

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

PIB Catalunya (en milers d'€)	196.675.753	205.349.947	213.930.547	223.987.828	231.277.107
Població Catalunya -habitants-	7.416.237	7.396.991	7.408.290	7.441.140	7.488.717

**Font:** Instituto Nacional de Estadística

### 6.2.3. Comunitat Valenciana

A la Comunitat Valenciana hi ha quatre juntes arbitral de consum. Una, la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana que és de àmbit autonòmic i les altres tres que són d'àmbit provincial. Aquestes tres juntes són: la Junta Arbitral de Consum d'Alacant, la Junta Arbitral de Benidorm i la Junta Arbitral de Castelló.

Pel que fa a les Oficines Municipals d'Atenció al Consumidor, el llistat és molt més considerable. A la província d'Alacant hi ha unes 25 OMIC, a la província de Castelló n'hi ha 13 i a la província de Valencia n'hi ha 39.

La legislació autonòmica de la Comunitat Valenciana en matèria de consum està formada principalment per la Llei 1/2011, de 22 de març, pel que s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana. Aquesta llei es complementa amb altres normes com ara el Decret 76/2012, de 18 de maig, que regula el Consell de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana.

Es pot destacar que es planteja la mediació com a fase prèvia voluntària a l'arbitratge de consum i que preveu una sèrie de mesures concretes orientades a fomentar l'adhesió per part d'empreses al Sistema Arbitral de Consum (mèrit o requisit per l'adjudicació pública o per rebre subvencions). Aquest article és quasi calcat a l'article 133-4 del Codi de Consum de Catalunya.

**Taula 3.** Dades corresponents a la Comunitat Valenciana

<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Sol·licituds presentades	4479	3167	3123	2756	3430
Sol·licituds resoltes	2546	2058	2252	1840	2080
Per mediació prèvia	902	683	649	466	521
Per laude arbitral	1644	1375	1603	1374	1559

**Font:** Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. Generalitat Valenciana

<http://www.indi.gva.es/va/web/consumo/balances-y-memorias>

PIB C. Valenciana (en milers d'€)	97.309.713	100.851.347	104.187.830	108.632.581	112.127.515
Població C. Valenciana -habitants-	4.956.427	4.939.674	4.932.347	4.935.084	4.946.233

**Font:** Instituto Nacional de Estadística

### 6.3. Evolució de les sol·licituds presentades. Anys 2014 a 2018

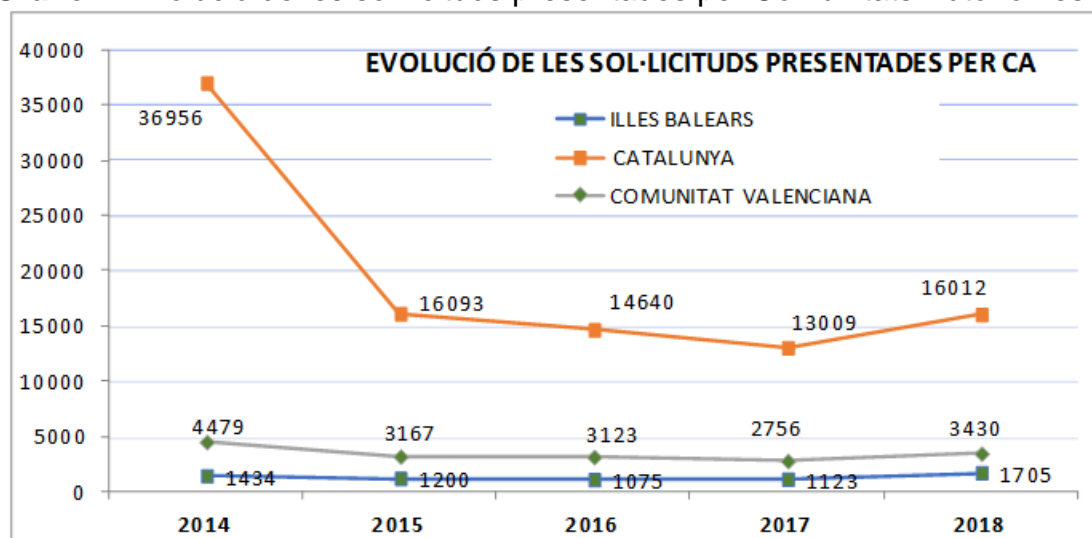
En aquest punt s'examina la l'evolució del nombre de sol·licituds que s'han presentat en el si de les Juntes Arbitrals de Consum de les comunitats autònomes de les Illes Balears, Catalunya i la Comunitat Valenciana.

**Taula 4.** Evolució de les sol·licituds presentades per Comunitats Autònomes

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>ILLES BALEARS</b>	1434	1200	1075	1123	1705
<b>CATALUNYA</b>	36956	16093	14640	13009	16012
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>	4479	3167	3123	2756	3430

En la gràfica següent apareix representada l'evolució de les sol·licituds presentades en cada una de les comunitats autònomes objecte d'estudi.

**Gràfic 1.** Evolució de les sol·licituds presentades per Comunitats Autònomes



En relació a la evolució de les sol·licituds presentades a les **Illes Balears** és destacable la reducció de sol·licituds que hi va haver entre els anys 2014 i 2015 on es varen passar de presentar 1434 sol·licituds a 1200 suposant una reducció del 16,32% respecte de l'any anterior. L'altre variació destacable és l'increment que hi va haver entre els anys 2017 i 2018 on es varen presentar 1123 i 1705 sol·licituds respectivament. Aquest increment del 51,83% es deu, segons allò que diu la memòria de l'any 2018 de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, principalment a la fusió de dues empreses de telefonia i internet (Vodafone i ONO) i a l'adhesió al Sistema Arbitral de noves empreses del sector energètic.

En el cas de **Catalunya** és especialment destacable la reducció del nombre de sol·licituds entre els anys 2014 i 2015. Entre aquests dos anys van passar de presentar-se 36956 reclamacions a menys de la meitat (16093) l'any següent. Aquesta evolució és encara més exagerada si s'observen els dos anys anteriors. Hi va haver un augment de sol·licituds l'any 2013 respecte de l'any 2012 del 142,01% (varen passar de 18304 sol·licituds a 44298). Aquests canvis es deuen al problema de les preferents i Catalunya Caixa<sup>15</sup>. Quan va esclatar l'assumpte de les preferents, el ministeri d'Economia va impulsar la via de l'arbitratge per tal d'afavorir una solució ràpida i evitar la saturació dels òrgans judicials. Conseqüentment, el nombre de sol·licituds d'arbitratge es va disparar. Concretament, entre l'1 de juliol del 2012 i el 31 de desembre de 2014 es varen presentar 46773 reclamacions relacionades amb Catalunya Caixa i es varen signar 39950 laudes per un import de 294581077€.

Finalment, a la **Comunitat Valenciana** el nombre de sol·licituds presentades segueix una tendència decreixent, destacant les reduccions de casos entre els anys 2014 (4479 sol·licituds presentades) i 2015 (3162 sol·licituds presentades) del 29,4% i entre els anys 2016 (3123 sol·licituds presentades) i 2017 (2756

<sup>15</sup> [https://elpais.com/ccaa/2016/03/14/catalunya/1457961246\\_764477.html](https://elpais.com/ccaa/2016/03/14/catalunya/1457961246_764477.html)

sol·licituds presentades) suposant una reducció de l'11,75%. Ara bé, entre l'any 2017 i 2018 s'ha produït un augment del 24,46% (de 2756 sol·licituds presentades a 3430).

## 6.4. Comparació de les sol·licituds presentades a cada Comunitat Autònoma

Per tal de fer una comparació més ajustada del nombre de sol·licituds presentades a cada Comunitat Autònoma i veure si s'observa cap prevalença entre elles s'ha optat per ajustar les dades a un valor de referència.

La idea és corregir un poc la diferència que hi ha entre les tres poblacions sotmeses a estudi tant pel que fa a la seva economia com pel que fa a la seva població. En aquest cas s'han emprat el Producte Interior Brut i la població.

Se suposa que el nombre de sol·licituds augmenta com major és el PIB i la població.

S'ha pres com a referència el PIB i la població de Catalunya per ser la Comunitat Autònoma més gran. El que s'ha fet concretament ha estat dividir el PIB i la població de Catalunya per el PIB i la població de les altres comunitats autònomes respectivament. El quocient que s'ha obtingut s'ha multiplicat pel nombre de sol·licituds presentades a cada Comunitat Autònoma en l'any 2018. Les dades del PIB i la població també es refereixen a l'any 2018.

**Taula 5.** Proporcions del PIB respecte del PIB de Catalunya

Comunitat autònoma	PIB (en milers €)	Proporció respecte el PIB
ILLES BALEARS	31490768	7,34
CATALUNYA	231277107	1
COMUNITAT VALENCIANA	112127515	2,06

**Taula 6.** Proporcions de la població respecte a la població de Catalunya

Comunitat autònoma	Població (en n d'habitants)	Proporció respecte a la població
ILLES BALEARS	1166923	6,42
CATALUNYA	7488717	1
COM. VALENCIANA	4946233	1,51

**Taula 7.** Nombre de sol·licituds ajustades al PIB i a la població

Comunitat autònoma	Nombre de sol·licituds presentades	Nombre de sol·licituds presentades	Nombre de sol·licituds presentades

		<b>ajustades al PIB</b>	<b>ajustades a la població</b>
ILLES BALEARS	1705	12515	10946
CATALUNYA	16012	16012	16012
COM. VALENCIANA	3430	7066	5179

El que es pot observar amb aquesta darrera taula és que, una vegada fet l'ajust del nombre de sol·licituds presentades amb el Producte Interior Brut (PIB) i la població, a Catalunya hi ha una prevalença considerable pel que fa a l'ús del Sistema Arbitral de Consum.

## 6.5. Distribució de casos resolts per arbitratge i resolts per mediació

Com a aproximació al percentatge de casos resolts per acord de mediació i per laude arbitral s'incorporen unes taules amb aquests percentatges calculats amb les dades de les tres darreres memòries de cada Junta Arbitral de Consum.

**Taula 8.** Percentatges de casos resolts per mediació i per laude arbitral a les Illes Balears

<b>ILLES BALEARS</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Per mediació prèvia	49,51	45,14	43,23	34,30	38,21
Per laude arbitral	50,49	59,49	56,77	65,70	61,79

**Taula 9.** Percentatges de casos resolts per mediació i per laude arbitral a Catalunya

<b>CATALUNYA</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Per mediació prèvia	19,05	70,57	79,36	71,88	76,49
Per laude arbitral	80,95	29,43	20,64	28,12	23,51

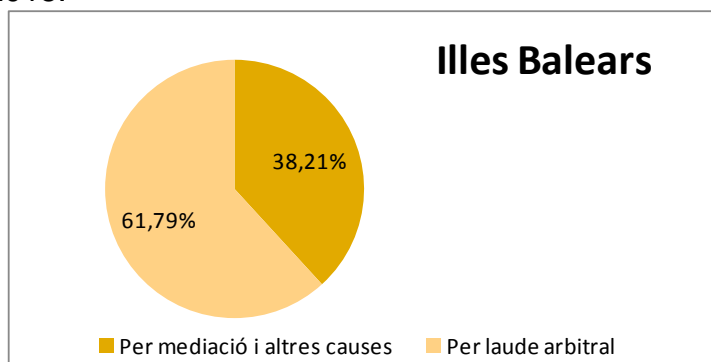
**Taula 10.** Percentatges de casos resolts per mediació i per laude arbitral a la Comunitat Valenciana

<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Per mediació prèvia	35,43	32,79	28,82	25,33	25,05
Per laude arbitral	64,57	66,81	71,18	74,67	74,95

D'aquestes taules es pot observar que, la majoria dels casos resolts en el si de les Juntes Arbitrals de Consum es resolen via laude arbitral mentre que a la Agència Catalana de Consum, on més del 70% dels casos es resolen en la mediació prèvia.

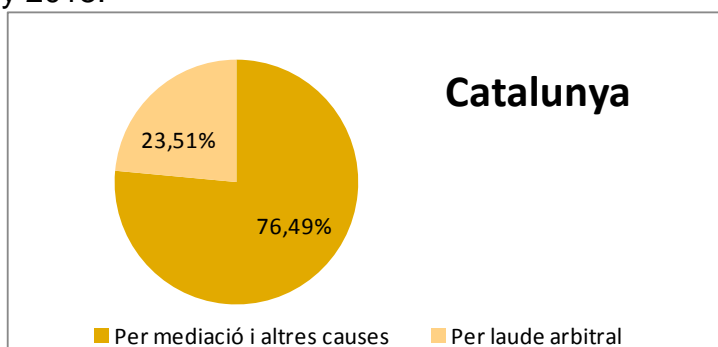
En els següents gràfics es poden observar el percentatge de casos resolts per mediació prèvia i els resolts per arbitratge en cada Comunitat en la darrera memòria.

**Gràfic 2.** Percentatge de casos resolts per mediació i per laude arbitral a les Illes Balears. Any 2018.



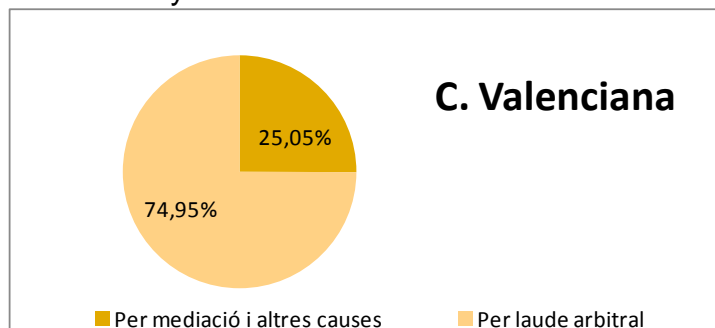
En el darrer any, el 62% de les sol·licituds resoltes per la Junta Arbitral de Consum varen ser resoltes per laude arbitral.

**Gràfic 3.** Percentatge de casos resolts per mediació i per laude arbitral a Catalunya. Any 2018.



D'altra banda, a l'Agència Catalana de Consum, només una quarta part dels casos varen ser resolts per laude arbitral, finalitzant els restants per un acord de mediació.

**Gràfic 4.** Percentatge de casos resolts per mediació i per laude arbitral a la Comunitat Valenciana. Any 2018.



Finalment, a la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana tres quartes parts de les sol·licituds resoltes es resolen per laude arbitral.



## 6.6. Limitacions de l'anàlisi

L'anàlisi estadístic d'aquest treball s'ha vist limitat per les dades disponibles en les memòries.

Hagués estat interessant veure, per exemple, quins són els percentatges de casos resolts en cada sector però cap memòria específica amb detall quin ha estat el nombre de sol·licituds presentades, quants laudes arbitrals i quants acords de mediació en funció dels diferents sectors en els que es poden classificar les relacions de consum.

Una altra informació que hagués sigut interessant és el nombre de laudes signats en dret i d'altres signats en equitat. Amb aquestes dades s'hagués pogut valorar la tendència de les parts a preferir una solució on es preponderés una solució igualment satisfactòria per a les parts com el laude en equitat o una solució fundada en la justícia legal (laudes fundats en dret).

Finalment, seria valuosa la informació dels casos que s'han resolt per via de l'arbitratge electrònic però aquesta dada no es facilita en cap de les memòries. Això podria permetre observar l'efecte de la introducció de millores i adaptacions encaminades a fomentar i a millorar la resolució de conflictes de manera telemàtica com fa la Directiva 2013/11/UE.

## 7. CONCLUSIONS

El Sistema Arbitral de Consum encara no sembla estar del tot assentat. Es poden observar divergències en quant al funcionament de les diferents Juntes Arbitrals que fan difícil definir clarament com funciona aquesta institució i si realment dona la resposta desitjada als consumidors i compleix amb la seva finalitat.

Primer de tot cal destacar que la fase prèvia de mediació gairebé no té regulació de referència a nivell estatal per la qual cosa es poden generar divergències importants en quant a la seva naturalesa i funcionament.

Després cal apuntar que aquest sistema té l'inconvenient de què, si bé intenta donar una solució neutral i igualitària per les parts amb un laude en equitat, això pot afavorir que les parts que vegin més complicat que les seves pretensions siguin estimades en via judicial abusin d'aquest sistema per treure profit. En aquest cas, una empresa que està adherida al Sistema Arbitral de Consum no podria negar-se a concórrer en el procediment arbitral encara que preferís la via judicial.

Passant ja al model de contractes incomplets i l'anàlisi de dades fet en el treball es poden apreciar un conjunt d'aspectes.

Primer de tot, cal destacar que és cert que un sistema d'arbitratge és més atractiu a la via judicial quan les despeses judicials són importants i la quantitat en disputa

no és elevada. Així doncs, d'entrada, aquests mecanismes ADR semblen adaptar-se bé als *small claims*. Ara bé, també s'ha vist amb el model plantejat en el treball que la precisió d'aquest sistema arbitral és important perquè els consumidors hi estiguin interessants, per la qual cosa, és important que aquest sistema funcioni eficaçment i correctament.

En relació a l'anàlisi estadístic, sí que pareix important la implicació de les institucions públiques en el foment de l'ús d'aquests mecanismes. Com es pot veure Catalunya, que és una de les comunitats pioneres en quant a la regulació de mecanismes alternatius de resolució de conflictes, és la que té un sistema de reclamacions de consum més popular. A més Catalunya preveu una sèrie de mesures concretes per tal de fomentar que les empreses s'adhereixin al Sistema Arbitral de Consum (meritació en concursos públics, accés a subvencions...).

Ara bé, si aquesta feina de part de les institucions sembla important, allò que sembla afectar més al nombre de sol·licituds presentades és que les empreses fomentin la resolució dels conflictes amb els seus clients per aquesta via (veure cas de Catalunya Caixa a Catalunya entre els anys 2014 i 2015 i la fusió de Vodafone i ONO entre els anys 2017 i 2018 a les Illes Balears).

Per acabar, com a darrera reflexió es planteja el dubte de què és el que exactament promou el Sistema Arbitral de Consum o en altres paraules quin sistema alternatiu de resolució de conflictes prepondera ja que la mediació i l'arbitratge tenen naturaleses bastant diferents.

Per una banda l'arbitratge ofereix una solució imposada per un tercer. Tot i això, com s'ha comentat, llevat que les parts pactin el contrari, l'arbitratge de consum serà un arbitratge en equitat.

D'altra banda es pot parlar en la pràctica de dues modalitats de resolució de conflictes auto compositives en el si del Sistema Arbitral de Consum. A més de la mediació prèvia, també existeix el requisit previ de la comunicació del consumidor amb l'empresari i només si aquest no contesta en el termini d'un mes es podrà fer la sol·licitud. Aquesta primera fase de comunicació busca que les parts mitjançant la negociació arreglin la seva disputa. La principal diferència de la mediació i la negociació és que en la negociació no hi intervé cap tercer que intenti acostar postures però tenen en comú que són les parts les que arriben a un acord.

Tenint en compte aquests tres mecanismes diferents, el nexa comú que s'observa és que se cerca una solució que satisfaci a les dues parts (ja sigui perquè són les mateixes parts les que arriben a l'acord o perquè es dicta un laude en equitat que cerca una solució igualitària). En altres paraules, s'avantposen les solucions més fundades en una justícia igualitària per les parts que no pas en la justícia derivada del dret i la legislació vigent.

De fet, observant les dades de les diferents Juntes Arbitrals de Consum, en l'Agència Catalana de Consum que és la més popular i utilitzada (i que a més té una regulació específica per la mediació de consum) la gran majoria dels casos es resolen per mediació abans que per arbitratge.

Resumint aquesta informació, es pot arribar a la conclusió de què aquest sistema potser hauria de emfatitzar en les solucions on són les parts les que arriben a un acord i deixar la solució de l'arbitratge com a darrer recurs per quan les parts no puguin arribar a un acord per a elles mateixes. Per això seria necessària una millor regulació i promoció de la mediació de consum. A més, la solució de la controvèrsia entre les parts mitjançant acord és en principi més satisfactòria per a les parts ja que són aquestes les que contribueixen a la formació de l'acord enlloc de que sigui un tercer el que imposi la solució. Finalment, la solució del conflicte per acord entre les parts segurament s'ajustarà més a la finalitat dels ADR ja que el conflicte és resoldrà en un període de temps més breu i d'una manera més senzilla.

## 8. BIBLIOGRAFIA

BARRAL VIÑALS, Immaculada, "La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR". *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política* (2010) núm.11, pàgs.1-12 UOC [Data de consulta:08/04/2019]  
<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n11-barral/n11-barral-esp>  
ISSN 1699-8154

BLANCO CARRASCO, Marta, "La alternativa de la mediación en conflictos de consumo: presente y futuro". *Anuario jurídico y económico escurialense*, (2009) núm.42, pàgs. 129-152 [Data de consulta: 16/2/2019]  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2916233>  
ISSN 1133-3677

CARRIZO AGUADO, "Asistencia extrajudicial al consumidor transfronterizo europeo = Extrajudicial assistance of the European cross-border consumer". *Cuadernos de Derecho Transnacional* (2018), Vol. 10, núm.1, pàgs. 45-69  
- [www.uc3m.es/cdt](http://www.uc3m.es/cdt) [Data de consulta:27/02/2019]  
<https://doi.org/10.20318/cdt.2018.4116>  
ISSN 1989-4570

ESTEBAN DE LA ROSA, Fernando, "La vertebración del régimen español de la mediación de consumo en el marco del Derecho europeo". *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. (2017) núm.25, pàgs. 17-31. UOC [Data de consulta:07/04/2019]  
<http://hdl.handle.net/10481/52262>  
ISSN 1699-8154

PARISI, Francesco; LUPPI, Barbara, "Litigation as Rent-Seeking". *U of St. Thomas Legal Studies Research Paper* (1986) No. 13-07; *Minnesota Legal Studies Research Paper* No. 13-15, pàgs. 1-21 [Data de consulta:15/04/2019]  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2224179](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2224179)

RALUCA STROIE, Iuliana, "¿Es viable un modelo de mediación de consumo autónomo desde el punto de vida de las materias que puedan ser objeto de

mediación?” *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, (2015), núm. 14, pàgs. 28-35 [Data de consulta:17/11/2018]

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5253213>

ISSN 2254-2582

REINGANUM, Jennifer; WILDE, Louis, “Settlement, Litigation, and the Allocation of Litigation Costs”. *The RAND Journal of Economics*, (1986) 17(4), pàgs.557-566 [Data de consulta:12/02/2019]

[https://www.researchgate.net/publication/24048563\\_Settlement\\_Litigation\\_and\\_the\\_Allocation\\_of\\_Litigation\\_Costs](https://www.researchgate.net/publication/24048563_Settlement_Litigation_and_the_Allocation_of_Litigation_Costs)

SAN CRISTÓBAL REALES, Susana, “Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil”. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense* (2013) XLVI, pàgs. 39-62 [Data de consulta:9/11/2018]

<http://www.rcumariacristina.net:8080/ojs/index.php/AJEE/article/view/145/126>

ISSN 1133-3677

VILALTA NICUESA, Aura Esther, “Las reclamaciones de consumo en Cataluña y el sistema de mediación institucional (Análisis del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, a la luz de la normativa comunitaria y estatal)”, *Indret: Revista para el Análisis del Derecho* (2014), Nº. 4, pàgs. 1-27 [Data de consulta:29/03/2019]

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4870515>

ISSN 1698-739X

## 9. PÀGINES WEB I BASES DE DADES CONSULTADES

Agència Catalana de Consum. Generalitat de Catalunya. Disponible en:

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

Agencia española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición. Disponible

en: [http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan\\_inicio.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm)

Conselleria d’Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. Generalitat Valenciana. Disponible en:

<http://www.indi.gva.es/va/web/consumo/balances-y-memorias>

Conselleria de Salut – Direcció General de Consum. Govern de les Illes Balears. Disponible en:

[http://www.caib.es/sites/consumidor/ca/consultes\\_consum/](http://www.caib.es/sites/consumidor/ca/consultes_consum/)

INEbase. Disponible en:

<https://www.ine.es/dyngs/INEbase/listaoperaciones.htm>

Publications Office of the EU: <https://publications.europa.eu/en/home>