

Centro de Arbitraje de Conflicto de Consumo en la ciudad de Lisboa

ISABEL MENDES CABEÇADA
Centros do Arbitragem (Portugal)

I. DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO PILOTO DE ARBITRAJE

1. **Proyecto piloto**

La experiencia portuguesa de arbitraje de conflictos de consumo se inscribe entre las acciones emprendidas por la Comisión de las Comunidades Europeas, con vista a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de los consumidores.

El modelo escogido por Lisboa, Oporto y Coimbra tiene como base jurídica la Ley de arbitraje voluntario (Ley 31/86, de 20 de agosto) que establece de una forma simplificada los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos y permite la realización de arbitraje institucionalizados (por medio de centros de arbitraje específicamente creados para el efecto de acuerdo con el Decreto-ley 425/86, de 26 de diciembre), instituyendo un acceso más fácil a la justicia para los conflictos que no estén sujetos exclusivamente al tribunal de justicia, confiriendo a las decisiones arbitrales la misma fuerza ejecutiva que los tribunales de primera instancia.

Teniendo en cuenta la ejecución de este modo de acceso a la justicia, consagrado en la Constitución de la República portuguesa y en la Ley-Marco de Defensa del Consumidor (Ley 29/81, de 29 de agosto), el Ayuntamiento de Lisboa, la Asociación Portuguesa para la Defensa de los Consumidores (DECO), el Instituto de Defensa del Consumidor y la Unión de Asociaciones de Comerciantes del Distrito de Lisboa firmaron en octubre de 1988 un protocolo de acuerdo con vista a la creación, a título experimental, de un Centro de Arbitraje de Conflictos de Consumo que fue inaugurado el 20 de noviembre de 1989 y cuyo objetivo es resolver

gratuitamente los pequeños conflictos de consumo por la vía de la información, mediación, conciliación y arbitraje.

Esta experiencia ha sido posible gracias a la iniciativa y convergencia de voluntades entre las entidades mencionadas e incentivada por la participación del Ministerio de Justicia (a partir de la celebración de un nuevo protocolo de acuerdo el 15 de marzo de 1991), habiendo sido co-financiada por el Servicio de Política de los Consumidores de la Comisión de las Comunidades Europeas, por el Ministerio de Justicia, por el Ayuntamiento de Lisboa y por el Instituto Nacional de Defensa del Consumidor.

2. Asociación Centro de Arbitraje

Con objeto de garantizar la estabilidad del servicio prestado y la autonomía de su gestión financiera, el 22 de enero de 1993, el Centro de Arbitraje se transformó en una estructura autónoma mediante la creación de una asociación privada sin fines lucrativos de la que son socios fundadores el Ayuntamiento de Lisboa, la Asociación Portuguesa para la Defensa del Consumidor (DECO) y la Unión de las Asociaciones de Comerciantes del Distrito de Lisboa. También el 22 de enero de 1993 la recién constituida asociación celebró con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Ayuntamiento de Lisboa, un protocolo de Cooperación Técnica y Financiera como forma de garantizar la consolidación y mantenimiento de las actividades que se vienen llevando a cabo, permitiendo además el desarrollo de otras acciones fundamentalmente en el campo de la formación e información.

3. Procedimiento y metodología

Los resultados obtenidos por la actividad del Centro de Arbitraje en sus funciones informativa, conciliadora y arbitral se deben a un procedimiento innovador que permite tratar materias a las que raramente tienen acceso los tribunales tradicionales —más por su naturaleza que por su valor—, siendo una contribución enriquecedora para la jurisprudencia en general en lo que se refiere a los pequeños conflictos.

3.1. Modelo

El modelo adoptado por el Centro de Lisboa se caracteriza en primer lugar por la coexistencia e interacción en un mismo espacio de un Servicio de Apoyo Jurídico y de un Tribunal Arbitral.

El Tribunal es permanente y está constituido por un único árbitro designado por el Consejo Superior de la Magistratura que es simultáneamente juez de Derecho.

Al Servicio Jurídico compete apoyar al Tribunal Arbitral e:

- Informar a los consumidores y a los profesionales sobre cualquier problema relacionado con temas de consumo.

Compete también:

- Recibir directamente las reclamaciones de consumo.
- Proceder a la tramitación de las mismas, e
- Instruir los procesos con vistas a las fases conciliadoras y de arbitraje.

3.2. El procedimiento simplificado

3.2.1. Competencias

Son requisitos necesarios para la admisión de un conflicto por el Centro:

- Que el mismo provenga de transacciones de bienes de servicios entre consumidores y profesionales (art. 2, Ley 29/81, de 22 de agosto).
- Que el valor de la causa no sobrepase los 500.000 escudos (380.000 ptas.), y
- Que el conflicto haya sido originado en la adquisición de bienes o servicios efectuados en la ciudad de Lisboa.

3.2.2. Mediación y conciliación

Si el conflicto presentado no se resuelve con la intervención de Servicio Jurídico a través de la mediación (entre el prestador de bienes y servicios y el consumidor/reclamante) las dos partes son convocadas a acudir al Centro para una tentativa de conciliación y si es necesario al eventual juicio arbitral.

Pero la empresa reclamada en el momento de la convocatoria para el juicio recibe una copia de la reclamación y es informada de que puede contestar por escrito o verbalmente (delante del juez árbitro) y que al igual que el reclamante puede presentar testimonios.

Efectuado el intento de conciliación se podrá, en el transcurso de la misma, lograr un acuerdo que después de que conste en acta irá al juez árbitro para homologación.

3.2.3. Arbitraje

Convenio de arbitraje (adhesión)

Después de la tentativa de conciliación y en el caso de que no se haya obtenido acuerdo, pueden las partes, mediante un convenio de arbitraje, someter el conflicto, objeto de la reclamación, a la apreciación del juez-árbitro.

El convenio de arbitraje se resume en una aceptación por parte del reclamante y del empresario de someterse a la decisión del Tribunal de Arbitraje.

Esta aceptación, cuando es formulada por parte del empresario, se llama *adhesión*, pudiendo tener por objeto el conflicto puntual (adhesión puntual) o referirse a cualquier conflicto que pudiera surgir (adhesión plena).

Juicio arbitral

El proceso es remitido al juez-árbitro ya instruido con los documentos necesarios (núm. 4, art. 10 del Reglamento del Tribunal Arbitral):

- Breve indicación del tema objeto de conflicto.
- Hechos alegados por las partes.
- Pruebas aportadas.
- Fundamentos de la pretensión.
- Convenio de arbitraje.

Hay que decir que las distintas piezas del proceso son presentadas a través de formularios existentes en el Centro, que facilitan la tramitación de la reclamación y de la contestación, bien como de la adhesión, evitando así algunas exigencias formales impuestas por proceso civil.

3.2.4. *Representación*

Las partes pueden designar a quien les represente en el Tribunal Arbitral. Ahora bien, no es obligatoria la presentación de un abogado y el consumidor/reclamante puede estar representado por una asociación de defensa del consumidor (situación que viene ocurriendo con DECO).

3.2.5. *Pruebas del peritaje*

El juez-árbitro no se encuentra limitado a la materia articulada por las partes, existiendo la posibilidad de hacer una apreciación libre de los hechos y de las pruebas presentadas y, si lo creyera necesario, suspender la audiencia del juicio para que pueda ser efectuada una recogida de elementos o cualquier otra diligencia para un mejor esclarecimiento de los hechos, que permitan una decisión más adecuada.

Prueba. Puede ser llevada ante el Tribunal cualquier prueba admitida en el proceso civil.

Peritaje. Los peritajes pueden ser efectuados por técnicos especializados designados por el juez-árbitro con el acuerdo de las partes.

3.2.6. Decisión arbitral

El juez-árbitro juzga según el derecho constituido, mas puede, en el caso de que las partes lo autoricen, juzgar según la equidad, por lo que se puede decir que en el resultado de este Tribunal predomina el principio de la verdad material, más que el de la verdad formal.

Sin perder de vista que el derecho instituido es un hecho que, dada la proximidad del juez-árbitro a las partes y la especificidad de los casos analizados por el Tribunal arbitral, los condicionantes socio-culturales que envuelven las relaciones de consumo y la inexistencia de formalismos procesales que obstaculicen la apreciación de la causa, le es permitido al juez-árbitro promover de forma eficaz la composición de los litigios.

Y si otro mérito no tuvieren las decisiones del Tribunal arbitral bastará, como viene aconteciendo, que determine una adecuación de los comportamientos de las partes en el conflicto y la consecuente formación de los consumidores y de los prestadores de los bienes y servicios.

3.2.7. Ejecución

En el caso de no cumplirse la sentencia del Tribunal arbitral y dado que la misma es un título ejecutivo, con carácter vinculante y tiene los efectos de la cosa juzgada, puede ser presentada al Tribunal judicial, para su ejecución inmediata.

De referir que, después de la publicación del Decreto-ley núm. 103/1991, de 8 de marzo, las partes no pagan costas al Tribunal judicial para obtener el cumplimiento de las sentencias no cumplidas voluntariamente.

II. RESULTADOS

Datos estadísticos (31 de marzo de 1997).

El Centro ha completado siete años de actividad el 20 de noviembre de 1996 y analizando los datos estadísticos se verifica que en este período se han visto beneficiados con el servicio prestado un número relevante de destinatarios:

- | | |
|--|--------------------------|
| • Informaciones | 15.458 |
| • Reclamaciones | 4.107 |
| • Procesos resueltos (mediación, conciliación y arbitraje) | 3.759 (sentencias 1.550) |
| • Adhesiones de profesionales (plenas o puntuales) | 1.080 |

Por el número de consultas y reclamaciones que diariamente se producen en el Servicio Jurídico y por el número de adhesiones de profesionales al sistema, se

puede afirmar que el Centro cuenta con la confianza de los consumidores y de los empresarios.

III. VIRTUALIDAD DEL SISTEMA

Se considera que los resultados obtenidos se deben esencialmente a los siguientes factores:

1.º *Eficacia del proceso.* Tanto el que las resoluciones sean elevadas por la vía conciliatoria o la vía arbitral, poseen el mismo valor que las sentencias del Tribunal de Primera Instancia, esto según los títulos ejecutivos respectivamente en los términos del artículo 300 del CPC y el artículo 26 de la Ley de Arbitraje Voluntario.

«1. (...).

2. La decisión arbitral tiene la misma fuerza ejecutiva que la sentencia de un Tribunal de Primera Instancia»

y

2.º *Existencia de un grupo jurídico* que además de informar a los consumidores y profesionales permite un tratamiento efectivo de los casos tramitados al Tribunal Arbitral e instrucción de los procesos con un acompañamiento imparcial de los mismos y presentación de los esclarecimientos necesarios tanto al consumidor como al empresario.

3.º *El Tribunal, presidido por un único árbitro, que es el magistrado judicial.*

4.º *Garantía de imparcialidad del procedimiento* en relación a las partes, ya sea a través de la intervención del grupo jurídico o a través de la acción del Tribunal.

5.º *La utilización de un procedimiento simplificado* que evite la utilización de casi todas las formalidades utilizadas por los Tribunales comunes, permite la resolución de conflictos tanto por la vía consensual, como por la vía arbitral.

6.º *Rigurosa observancia del principio contradictorio*, siendo la parte reclamada informada previamente sobre el objeto de la reclamación, y pudiendo contestar por escrito u oralmente así como presentar todos los medios de prueba admitidos en Derecho civil.

7.º Posibilidad de que sean preferidas en la sede del Tribunal arbitral, *decisiones de derecho y de equidad.*

8.º *Celeridad en el proceso*, dado que entre la admisión de la reclamación en el Centro y la resolución efectiva del conflicto transcurre un plazo medio de treinta días.

9.º *Procedimiento sin costes* para ninguna de las partes; al igual que en la ejecución en el Tribunal Judicial gracias a la coparticipación financiera de la Comisión Europea, de los Ministerios de Justicia, Comercio y Medio Ambiente y

el Ayuntamiento de Lisboa, así y a la exención establecer por Decreto-ley en fase de ejecución.

10.º *Convergencia* en el proyecto de entidades públicas y privadas representativas de los consumidores y profesionales, velando por los intereses de unos y de otros como es el caso de la Justicia y del Ayuntamiento.

11.º *Índice de adhesión de los comerciantes y los prestadores de servicios* justificado por:

- El arbitraje ser promovido por un magistrado judicial y «os Julgamentos serem efectuados segundo o direito constituido (como no Tribunal Judicial) a menos que as partes permitam a equidade».
- Convergencia en este proyecto, como ya se dijo de entidades representativas de los comerciantes y de los consumidores, o bien, como el caso del Ayuntamiento que representa a unos y a otros.
- La actividad del Centro se desenvuelve en un espacio autónomo dado por las entidades que lo integran.
- Posibilidad de poder anunciar públicamente su adhesión al sistema arbitral.

IV. CONFLICTOS TRANSFRONTERIZOS

1. Han surgido en el Centro de Lisboa algunas cuestiones inherentes a conflictos originados por adquisiciones efectuadas por turistas en establecimientos con sede en la ciudad de Lisboa. Siendo estos casos elevados directamente al Centro por los interesados (presencialmente y por escrito) o a través de su representante y también a través de departamentos relacionados con el turismo, en Portugal o en el país donde reside el consumidor.

La representación de estos consumidores/reclamantes se lleva a cabo por la intervención gratuita de un abogado de DECO.

Véase un caso a título de ejemplo:

El señor X durante sus vacaciones de Lisboa compra un objeto.

De regreso a Madrid, el señor X comprueba que el objeto presentaba un defecto, por lo que reclama a la Junta Arbitral en Madrid, que remite la reclamación por fax al Centro de Arbitraje de la Ciudad de Lisboa.

Puestos en contacto con el profesional, se solicitó del señor X el envío del objeto y de una declaración que permitiese su representación en el Tribunal Arbitral.

Se hace así posible resolver de forma eficaz los conflictos transfronterizos con origen en adquisiciones efectuadas en la ciudad de Lisboa, dado que según las reglas de la competencia del Tribunal Arbitral no es relevante el lugar de residencia del consumidor, sino la localización del establecimiento comercial, siendo efectiva así la ejecución de la sentencia.

2. Convenio de colaboración Lisboa-Madrid

El 11 de marzo de 1992 fue firmado un Protocolo de Acuerdo entre los municipios de Lisboa y Madrid con vistas a permitir la resolución por vía arbitral de conflictos de consumo originados en una u otra ciudad.

Este intercambio de acciones se ha facilitado al ser igual el régimen de competencias de sus respectivos arbitrajes, dado que en ambos sistemas no es relevante para efectos de competencia la residencia de los consumidores, sino el lugar de adquisición de los bienes.

En los términos de este convenio las reclamaciones pueden ser presentadas lo mismo en el Centro de Arbitraje de Lisboa que en la Junta Arbitral de Madrid, siendo remitidas a la jurisdicción competente después de instruido el proceso.

V. COMENTARIO FINAL

En relación con este tema cabe decir que el 16 de noviembre de 1993 ha sido aprobado por la Comisión Europea el Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único.

Este libro pretende ser una tentativa de valoración de los procedimientos judiciales y no judiciales aplicables a los litigios de consumo en los Estados miembros de la Comunidad.

(Es de resaltar cuando se analiza este documento que las experiencias portuguesa y española están muy bien situadas en relación con las demás.)

Pero el libro presenta además las dificultades que el ciudadano particular podrá encontrar en caso de conflicto transfronterizo.

Es un hecho que en un mercado amplio, la libre circulación y la movilidad de los ciudadanos/consumidores coexisten con el mantenimiento de las fronteras jurídicas y judiciales, lo que pone muy difícil el acceso de los consumidores a la justicia y las tentativas de simplificación de los procedimientos, intentadas a nivel nacional, no pueden (se dice en el libro) ir más allá de las fronteras jurídicas y judiciales.

Permitir a los consumidores un acceso más fácil al derecho y a la justicia, es una obligación de cada Estado y una prioridad reiterada, en la última década, a través de los programas comunitarios sobre Protección de los Consumidores, en los que se solicita a los Estados miembros que simplifiquen el sistema de acceso a la justicia para la resolución de los conflictos individuales de consumo, principalmente a través de:

- IProcesos judiciales y extra-judiciales simplificados (conciliación y arbitraje).
- ICentros de Consulta Jurídica.
- IProcesos con costes reducidos.

La experiencia de Lisboa en la utilización de un procedimiento simplificado con base en la Ley de Arbitraje Voluntario, tiene en consideración todas estas sugerencias, logrando obtener resultados que permiten constatar la necesidad de su consolidación, ya que puede proporcionar de una forma efectiva, tanto a los consumidores como a los empresarios además de una solución rápida y eficaz a los pequeños conflictos de consumo por la vía de la conciliación y del arbitraje, también información y consulta jurídica.

No obstante, considerando los condicionantes socio-culturales y los distintos sistemas judiciales de cada Estado miembro, se hace difícil la creación de una Directiva comunitaria que determine un modelo concreto de procedimiento simplificado de acceso al derecho y a la justicia para los conflictos de consumo, pero creemos en la posibilidad de que después del análisis del Libro Verde sobre el mismo tema, sean creadas medidas susceptibles de proporcionar en cada país los medios que garanticen la existencia de procedimientos no judiciales simplificados de acceso a la justicia en la Unión Europea a nivel nacional y transfronterizo.