

## Índice

Prólogo 17

### PRIMERA PARTE

#### ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL ÁMBITO EUROPEO

#### EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA: UN CASO DE ÉXITO

INTRODUCCIÓN 23

I. EL ORIGEN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO EN ESPAÑA 26

II. DESARROLLO DE LA PRIMERA NORMATIVA 30

1. Competencia territorial y funcional 30

2. Funciones básicas de las Juntas Arbitrales 31

3. Convenio arbitral y la oferta pública de adhesión 32

4. Normas arbitrales con particularidades 32

III. CONFIGURACIÓN ACTUAL DEL ARBITRAJE DE CONSUMO ESPAÑOL 33

1. Características generales 35

2. Organización del Sistema Arbitral de Consumo 35

2.1. Funciones de las Juntas 36

2.2. Composición de las Juntas Arbitrales de Consumo 37

2.3. Ámbito competencial 38

2.4. Órganos directores de las Juntas Arbitrales de Consumo: Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo 38

3. Estatuto del árbitro 39

4. El convenio arbitral 40

5. El procedimiento arbitral 42

5.1. Tramitación de la reclamación del consumidor 42

5.2. Tramitación de la solicitud de arbitraje 44

5.3. Tramitación del procedimiento arbitral 45

5.4. La audiencia 45

IV. CAMBIOS TRAS LA ENTRADA EN VIGOR DE LA NUEVA NORMATIVA EUROPEA 47

V. RETOS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO ESPAÑOL 50

BIBLIOGRAFÍA 52

#### ARBITRAJE EN EL SECTOR DE CONSUMO BANCARIO: LA EXPERIENCIA ESPAÑOLA DEL “ARBITRAJE DE LAS PREFERENTES”

INTRODUCCIÓN 53

I. LAS ADRS Y LA BANCA: LA NECESIDAD DE UN CAMBIO DE PARADIGMA 56

II. LA EXPERIENCIA ESPAÑOLA: EL “ARBITRAJE DE LAS PREFERENTES”	61
1. Participaciones preferentes	62
1.1. Definición	62
1.2. Principales características	63
2. La razón de la crisis: el error vicio	64
3. El arbitraje de las participaciones preferentes	68
3.1. Naturaleza del arbitraje	68
3.2. Procedimiento arbitral	71
3.2.1. Comisión Parlamentaria de Seguimiento	72
3.2.2. Participación de los “expertos independientes”	74
3.2.3. Procedimiento: principales líneas de actuación	76
4. ¿Un verdadero arbitraje? Aspectos a debate	80
III. REFLEXIÓN FINAL	82
BIBLIOGRAFÍA	84
ARBITRAJE DE CONSUMO INTERNACIONAL: CONTEXTO EUROPEO Y REGULACIÓN EN ESPAÑA	
INTRODUCCIÓN	87
I. UNIÓN EUROPEA, PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TUTELA DE SUS DERECHOS	88
1. Hacia un nuevo marco normativo para los consumidores en la unión europea	89
2. La importancia de la tutela de los derechos de los consumidores en la unión europea	91
2.1. Primeras iniciativas europeas	91
2.2. Impacto del comercio electrónico y nueva acción normativa	94
3. La apuesta europea por los mecanismos de resolución alternativa y en línea de los litigios de consumo	96
3.1. La nueva regulación de los mecanismos de Resolución Alternativa de Litigios de consumo	96
3.1.1. Elementos principales	97
3.1.2. Objetivos	100
3.2. La Plataforma europea de Resolución de Litigios en Línea en materia de consumo	102
II. EL ARBITRAJE DE CONSUMO INTERNACIONAL EN ESPAÑA EN EL NUEVO MARCO NORMATIVO EUROPEO	105
1. Cuestiones generales	105
2. Ordenación del arbitraje de consumo internacional en españa en el nuevo marco	

europeo	108	
2.1.	Opción monista e internacionalidad del arbitraje	108
2.2.	La arbitrabilidad las disputas de consumo	110
2.3.	Sometimiento al arbitraje y regulación del convenio arbitral	111
2.4.	Procedimiento arbitral de consumo transfronterizo	115
2.4.1.	Sede e idioma del arbitraje	117
2.4.2.	Cooperación y coordinación entre autoridades	121
2.5.	Ley rectora del fondo de la controversia	122
2.6.	Emisión del laudo y su circulación internacional	124
2.6.1.	Emisión del laudo	125
2.6.2.	Circulación internacional del laudo	126
III.	A MODO DE CONCLUSIÓN	130
	BIBLIOGRAFÍA CITADA	131
EL ARBITRAJE ONLINE DE CONSUMO EN LA UE Y EN EL REINO UNIDO		
	INTRODUCCIÓN	137
I.	LA NORMATIVA EUROPEA	141
1.	La Directiva ADR y el Reglamento ODR	141
2.	Análisis de la Plataforma Europea ODR	145
II.	EL ARBITRAJE ONLINE DE CONSUMO	149
1.	La Necesidad de Adaptación de la Normativa de Arbitraje al Ámbito Online	149
2.	Peculiaridades del Arbitraje de Consumo	151
III.	LA EXPERIENCIA NACIONAL DEL REINO UNIDO	153
1.	El Arbitraje de Online de Consumo	154
2.	El Proceso de Adjudicación	156
3.	El Ombudsman de Consumo	159
IV.	EL RIESGO DEL FORUM SHOPPING	162
	CONCLUSIÓN	166
	BIBLIOGRAFÍA	168
SEGUNDA PARTE		
ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL ÁMBITO AMERICANO: EL CASO DE EE.UU., ARGENTINA, BRASIL Y CHILE		
EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN LOS ESTADOS UNIDOS		
	INTRODUCCION	173
I.	LOS ORIGENES, EVOLUCION Y PRACTICAS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO	175
II.	LA NORMATIVA FEDERAL: EL ACTO FEDERAL DE ARBITRAJE (FAA)	177
1.	Arbitrabilidad y Comercio Interestatal	178

2.	Arbitrabilidad y Autonomía contractual	179
3.	Validez: jurisdicción y fundamentos	180
3.1.	La Jurisdicción: ¿la corte o el árbitro?	181
3.2.	Los fundamentos: ¿el derecho de los contratos?	182
4.	Prevalencia: la norma federal v. La norma estatal	183
5.	Revisión: control judicial del arbitraje	184
III. EL ARBITRAJE DE CONSUMO: EL PANORAMA EN LOS ESTADOS UNIDOS		185
1.	El Acuerdo Previo o clausula compromisoria	185
1.1.	Opiniones en contra	188
1.2.	Opiniones a favor	190
2.	Arbitraje de clase o colectivo	192
3.	Los costos del arbitraje	194
3.1.	Asociación Americana Arbitraje: Costos	196
3.2.	JAMS: Costos	197
4.	Las garantías del debido proceso en el arbitraje de consumo	198
4.1.	Origen	199
4.2.	Contenido	200
4.3.	Críticas	202
5.	California: una perspectiva estatal	203
BIBLIOGRAFÍA CITADA		205
EL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE EN EL DERECHO DEL CONSUMO ARGENTINO		
INTRODUCCIÓN		209
I. SOCIEDAD Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR		211
1.	El dato pre normativo: La sociedad de consumo	211
2.	El derecho del consumo desde la Constitución de la Nación Argentina	216
II. LA NORMATIVA ARGENTINA		219
1.	El arbitraje en la originaria ley de defensa del consumidor	219
2.	El arbitraje en la ley de defensa del consumidor del año 2008	220
3.	El decreto 276/1998. La creación del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	221
4.	La Resolución 65/2018 de la Secretaria de Comercio	226
5.	El arbitraje en el Código Civil y Comercial Argentino	229
5.1.	La exclusión de las controversias vinculadas a los derechos de usuarios y consumidores como materia sometida a arbitraje. La compatibilización entre el Código Civil y Comercial y la Ley de Defensa del Consumidor	231
III. LA MATERIA ARBITRAL: LAS CONTROVERSIAS DE CONSUMO		235
IV. LA EXPERIENCIA PRÁCTICA DEL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE		

CONSUMO	238
V. HACIA UN SISTEMA DE ODR EN LAS RELACIONES DE CONSUMO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA	240
CONCLUSIONES	243
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	245
ARBITRAJE EN LÍNEA EN CONFLICTOS DE CONSUMO. UN ESTUDIO DE DERECHO COMPARADO LUSO-BRASILEIRO	
INTRODUCCIÓN	247
I. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LÍNEA – SCL	248
II. LA EXPERIENCIA PORTUGUESA EN LOS CENTROS DE ARBITRAJE DE CONSUMO	255
III. LA DIRECTIVA 2013/11/UE (DIRECTIVA RAC)	256
IV. ARBITRAJE EN LÍNEA EN CONFLICTOS DE CONSUMO–LA PLATAFORMA DE RESOLUCIÓN DE LITIGIO EN LÍNEA	262
V. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL ARBITRAJE EN LÍNEA EN CONFLICTOS DE CONSUMO	267
VI. APLICACIÓN DEL ARBITRAJE EN LÍNEA EN BRASIL POR DECRETO PRESIDENCIAL	273
VII. IMPLEMENTACIÓN DE ARBITRAJE EN LÍNEA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CONSUMIDORES Y PROCESOS	274
VIII. REFLEXIONES FINALES	276
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	277
EL ARBITRAJE EN EL CONTEXTO DEL SELLO SERNAC	
INTRODUCCIÓN	283
I. EL SISTEMA DE ARBITRAJE PROYECTADO EN LA LEY	284
1. El contexto del arbitraje en materia de consumo	284
2. El arbitraje dentro del sistema del Sello Sernac	286
2.1. Materias arbitrables	289
2.2. Cuantías arbitrables	295
2.3. Requisitos para ser designados árbitros	296
2.4. Costo del arbitraje	298
II. PRINCIPALES REFLEXIONES CONCLUSIVAS SOBRE EL ARBITRAJE INSTAURADO EN EL SELLO SERNAC	299
1. Dependencia del arbitraje al establecimiento del Sello Sernac	299
2. El fraccionamiento de la mediación y el arbitraje como instancias separadas	302
3. Otros tópicos problemáticos	308

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	310
ARBITRAJE Y SERNAC FINANCIERO: ANALISIS Y UNA PROPUESTA DE MEJORA	
I. OBSTÁCULOS DEL CONSUMIDOR EN EL ACCESO A LA JUSTICIA	315
a) Obstáculos de naturaleza fáctica	316
b) Obstáculos de carácter cultural	316
II. EL SERNAC FINANCIERO Y EL SELLO SERNAC	318
1. Origen del denominado Sernac Financiero	318
2. El sello Sernac	320
2.1. Definición	320
2.2. Competencia y ámbito de aplicación	321
2.3. Requisitos para acceder al Sello	321
2.4. Procedimiento para su obtención	322
2.5. Integridad Contractual de los Contratos Tipo	323
2.6. Adecuación de Contratos Tipo	323
2.7. Uso y renuncia del Sello Sernac	323
2.8. Pérdida y Revocación del Sello Sernac	324
2.9. Efectos de la revocación o pérdida	328
3. Ventajas en su obtención	328
III. MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PREVISTOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERNAC FINANCIERO	329
1. Generalidades	329
2. Requisitos para acceder al sistema	333
3. Requisitos para ser árbitro financiero o mediador y revocación del nombramiento	335
3.1. Requisitos	335
3.2. Revocación de la calidad de árbitro o mediador	336
4. Competencia e inhabilidades del árbitro financiero y del mediador	336
4.1. Ámbito de competencias	336
4.2. Exclusión de competencia	337
4.3. Inhabilidades que afectan al árbitro y al mediador	338
5. Designación del árbitro financiero o mediador	338
6. Procedimiento de mediación	338
7. Procedimiento seguido ante el árbitro financiero	339
7.1. Facultades del árbitro	339
7.2. Procedimiento	340
7.3. Sentencia y régimen de recursos	340
7.4. Condena en costas	341

7.5. Notificación y cumplimiento del laudo arbitral	341
7.6. Incumplimiento de la propuesta o sentencia	341
8. Obligación de los servicios de atención de clientes	342
IV. PRESENTE Y FUTURO DEL SELLO SERNAC	343
V. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA	344
BIBLIOGRAFÍA CITADA	345
ANÁLISIS CRÍTICO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO NO FINANCIERO EN CHILE (Y LAS EXTRAVAGANCIAS DE UN SISTEMA INOPERANTE)	
INTRODUCCION	347
I. LA POBRE E INOPERANTE REGULACION CHILENA SOBRE ARBITRAJE DE CONSUMO Y SUS CONSECUENCIAS	350
1. La regla del art. 16 LPDC se aplica solo a los contratos de adhesión	351
2. La regla del art. 16 LPDC le impone al consumidor una carga probatoria desproporcionada	354
3. La regla del art. 16 no cautela debidamente el derecho de tutela judicial efectiva del consumidor, en su vertiente de acceso al juez natural	356
II. EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y SUS DIFERENCIAS CON EL ARBITRAJE SOBRE ASUNTOS CIVILES Y COMERCIALES. OTRA DEUDA PENDIENTE DEL SISTEMA CHILENO	358
1. Arbitraje de consumo y autonomía de la libertad	359
2. Algunos tópicos sobre la arbitrabilidad material del conflicto de consumo	364
2.1. Irrenunciabilidad de derechos del consumidor e imperatividad de las normas que los regulan	364
2.2. Arbitraje prohibido y “causas de Policía Local”, art. 230 COT	367
III. MANIFESTACIONES ADICIONALES DEL ESTADO DE ABANDONO LEGISLATIVO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO EN CHILE	370
1. En cuanto a la institucionalidad del arbitraje de consumo	371
2. En cuanto a la regulación de los principios aplicables al arbitraje de consumo	375
A MODO DE CONCLUSIÓN	376
BIBLIOGRAFÍA CITADA	377
CONSIDERACIONES SOBRE LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA (ODR)	
INTRODUCCIÓN	379
I. EL CRECIMIENTO EN ACTIVIDADES Y SERVICIOS EN LÍNEA	380
II. LA APARICIÓN DEL MOVIMIENTO DE ACCESO EFECTIVO A LA JUSTICIA	382
III. HACIA UNA DEFINICIÓN PARA ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)	384

IV. LAS GENERACIONES DE MECANISMOS ODR	387
V. ALCANCES A LA CONCEPTUALIZACIÓN DE ODR	388
VI. ODR Y LA SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONTROVERSIAS, ADR	389
VII. PANORAMA DE LAS VENTAJAS Y DESAFÍOS DE LA ODR	392
1. Las ventajas de los ODR	392
2. Los desafíos de la ODR	396
VIII. UN CASO DE ODR EN ACCIÓN: EL SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS POR NOMBRES DE DOMINIO .CL	399
CONCLUSIONES	401
BIBLIOGRAFÍA CITADA	402