

MARCOS FRANCISCO, D.: *El arbitraje de consumo en el nuevo Reglamento: ¿adecuación y eficiencia?*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2025, 190 pp.



*El arbitraje de consumo en el nuevo Reglamento: ¿adecuación y eficiencia?*, de la profesora de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir, Diana Marcos Francisco, nos ofrece una mirada detallada acerca del arbitraje de consumo en el nuevo Reglamento, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio. Mas allá de una mera descripción normativa, la autora invita a una reflexión crítica sobre el tema.

Es una obra llamada a ser un referente, firmada por una profesora doctora con una destacada trayectoria en el ámbito de la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo. No sólo se contextualiza y explica el marco legal vigente del arbitraje de consumo, con los problemas que plantea y sus posibles soluciones, sino que también analiza propuestas de normativa europea y los retos que plantean,

posicionándose como una herramienta esencial para todo operador jurídico en el ámbito del Sistema Arbitral de Consumo.

Es una monografía muy oportuna por el momento en que se publica, al ser coetánea a la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, que pretende fomentar los “medios adecuados de solución de controversias” en vía no jurisdiccional (de ahí la introducción de los MASC como requisito de procedibilidad en la jurisdicción civil). También es oportuna por el objeto sobre el que versa, el estudio del nuevo Reglamento regulador del Sistema Arbitral de Consumo (aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio), que por su carácter novedoso y reciente no cuenta con estudios y requiere de un profundo análisis como el que aborda la obra.

En cuanto a la estructura y contenido de la monografía, se trata de un trabajo meticulosamente organizado y estructurado, en el cual la autora ha explicado y examinado las cuestiones fundamentales del arbitraje de consumo y las novedades más importantes introducidas por el nuevo Reglamento. Y ello lo hace teniendo en cuenta numerosa jurisprudencia y doctrina, incluyendo las más recientes.

El trabajo comentado se estructura en dos capítulos, en los cuales es una constante conectar diferente legislación con el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio. Así, se maneja y aplica tanto legislación española arbitral, procesal y administrativa como de la Unión Europea. Ello no es de extrañar si tenemos en cuenta:

1) Que la normativa española se aplica supletoriamente (véase la disposición final segunda del Real Decreto 713/2024). En concreto, la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, y las Leyes 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

2) Y que existe normativa de la Unión Europea que debe observarse por la española en materia de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, como es la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, que se encuentra en revisión en la Unión Europea. Así, como indica la autora, existe una propuesta de Directiva para modificar la Directiva 2013/11/UE: Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica dicha Directiva 2013/11/UE, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828 (COM (2023) 649 final).

De forma complementaria ha venido existiendo el Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. Y aunque, como también indicó la autora, había una propuesta de Reglamento que pretendía derogar el Reglamento (UE) N° 524/2013 (Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de octubre de 2023, por el que se deroga el Reglamento (UE) n.º 524/2013 y se modifican los Reglamentos (UE) 2017/2394 y (UE) 2018/1724 en lo que respecta a la desaparición de la plataforma europea de resolución de litigios en línea (COM(2023) 647 final), tras la publicación de esta obra reseñada ya se ha aprobado el Reglamento (UE) 2024/3228 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2024, por el que se deroga el Reglamento (UE) n° 524/2013 y se modifican los Reglamentos (UE) 2017/2394 y (UE) 2018/1724 en lo que respecta a la supresión de la plataforma europea de resolución de litigios en línea.

El primer capítulo trata las “cuestiones básicas del arbitraje de consumo”, que no han cambiado significativamente con la nueva regulación. Se trata de su origen normativo, concepto, sujetos legitimados, objeto, convenio arbitral y procedimiento. No obstante, la autora, cuidadosa del detalle, trata estas cuestiones, no sólo considerando la normativa vigente, sino también la jurisprudencia.

El análisis jurisprudencial adquiere protagonismo al analizar los sujetos legitimados, distinguiendo entre consumidores y empresas. Y ello por existir posturas discrepantes en la jurisprudencia ante la ausencia de una regulación clara en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio y en el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Al respecto de este tema es novedoso que mientras los consumidores deben residir o estar domiciliados en un país de la Unión Europea, no sucede lo mismo con las empresas, dado que también se legitima a las que estén establecidas fuera de la Unión Europea, siguiendo la línea de la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica dicha Directiva 2013/11/UE, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828 (COM (2023) 649 final).

Respecto al objeto del arbitraje, se discute la delimitación positiva y negativa. Con respecto a la delimitación positiva, se trata la polémica cuestión de si cabe exigir responsabilidad civil extracontractual vía arbitraje de consumo, que sigue sin solucionarse en el nuevo Reglamento. La autora expone argumentos en defensa de ambas posturas, si bien decantándose por su posible resolución mediante arbitraje de consumo con argumentos sólidos, que incluyen la postura mantenida por la

citada Propuesta de Directiva por la que se modifica dicha Directiva 2013/11/UE. Y ello porque según ésta, “las modificaciones propuestas tienen por objeto garantizar que las entidades de resolución alternativa puedan conocer de todos los litigios en materia de consumo, en particular los que surjan en los mercados digitales, incluso respecto de obligaciones extracontractuales, y de los relacionados con derechos extracontractuales de origen normativo”.

Por otro lado, la autora argumenta que la aplicación de normas imperativas, incluso de orden público, no excluye la posibilidad de someter controversias a arbitraje de consumo, como ha entendido la mayoría de la jurisprudencia menor, si bien resulta necesaria su observancia.

Con respecto a la delimitación negativa, además de aclarar dudas que pueden plantearse, propone su modificación, en la línea de la Propuesta de Directiva por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE.

Del tratamiento del convenio arbitral es especialmente relevante el estudio de sus vías de formalización y eficacia, por las particularidades que presentan en el Sistema Arbitral de Consumo. No hay que olvidar que los efectos positivo y negativo de todo convenio arbitral presentan matices en el ámbito del consumo, dado que la cláusula arbitral pactada antes de surgir el conflicto no vincula al consumidor y porque el efecto negativo sólo se podrá hacer valer por la empresa so pena de causarle indefensión por la unidireccionalidad del arbitraje de consumo. Dicho estudio va acompañado de propuestas *de lege ferenda* para garantizar mayor seguridad jurídica.

Y al analizar el procedimiento arbitral de consumo se tratan las actuaciones prearbitrales y las arbitrales, distinguiendo los trámites que se llevan a cabo ante la Junta Arbitral de Consumo y el órgano arbitral, respectivamente. Y ello advirtiendo de la falta de claridad en la distribución de funciones entre el presidente y secretario de la Junta Arbitral y comentando la posibilidad de que los propios árbitros actúen como secretarios del órgano arbitral, asumiendo también entonces sus funciones.

El segundo capítulo aborda las “principales novedades introducidas por el nuevo Reglamento”: toda una serie de cambios que afectan a las solicitudes de arbitraje de consumo, la supresión de Ofertas Públicas de Adhesión limitadas, el fomento del árbitro único, los nuevos criterios de competencia territorial a las Juntas Arbitrales de Consumo y el fomento del uso de nuevas tecnologías.

Se analizan los requisitos mínimos de las solicitudes de arbitraje, tanto los que vienen a coincidir sustancialmente con los que exigía el derogado Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo, como

los requisitos que han sido introducidos *ex novo*. También se trata otro requisito que, aunque aparentemente ha sido suprimido, realmente no lo ha sido, señalando cómo podría implementarse en la práctica; así como otro requisito que *de lege ferenda* debería haberse exigido.

También se examinan las causas de inadmisión de solicitudes, tanto las que ya preveía el Real Decreto 231/2008 y que ha mantenido el nuevo Reglamento como las añadidas, en consonancia con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE (el nuevo Reglamento ha previsto todas sus causas, recogidas en el art. 18.l de tal Ley).

Y no menos importante es el tratamiento que la autora efectúa de la posible modificación de las solicitudes de arbitraje. Así, partiendo de la deficiente regulación que al respecto contenía el Real Decreto 231/2008, estudia la nueva regulación, “mejorada, pero mejorable”, indicando cómo debería interpretarse y aplicarse en la práctica la nueva normativa, así como propuestas *de lege ferenda*.

Por otra parte, se trata la supresión de las Ofertas Públicas de Adhesión limitadas, efectuando un análisis del porqué, amparándose en legislación y jurisprudencia, y contestando a la pregunta de si es razón suficiente para la eliminación. Seguidamente, se tratan las únicas limitaciones o condiciones permitidas en las Ofertas Públicas y las dudas que suscita el nuevo Reglamento al respecto.

Dentro de este mismo capítulo también se aborda el estudio de las medidas de fomento del árbitro único. En concreto, pasa a ser la regla general la designación de árbitro único atendiendo a la cuantía de los litigios que se someten a arbitraje de consumo; también, como regla general es un árbitro único el que debe elevar el acuerdo alcanzado por las partes a laudo; y, a diferencia de lo que contemplaba el anterior Real Decreto 231/2008, ya no basta la mera oposición de las partes a la designación de un árbitro único.

Muy interesante resulta también el estudio de los nuevos criterios de atribución de la competencia territorial a las Juntas Arbitrales de Consumo. La autora parte de los oscuros criterios de atribución de competencia en el anterior Real Decreto 231/2008 y, tras analizar los nuevos, concluye que, aunque se han clarificado y mejorado, la nueva redacción es muy mejorable, planteando nuevas dudas interpretativas que la autora intenta resolver.

Por último, dentro de este capítulo segundo, se critica la falta de una mínima regulación del arbitraje de consumo electrónico en el nuevo Reglamento. Aunque podría entenderse innecesaria dicha mínima regulación, dada la supletoriedad de las Leyes 39 y 40/2015 (para lo no previsto por el Real Decreto 713/2024 tanto

sobre el procedimiento arbitral de consumo y las actuaciones arbitrales como sobre la actividad de las Juntas Arbitrales), no hay que perder de vista que también resulta de aplicación supletoria la Ley Arbitral 60/2003 para el procedimiento arbitral de consumo y las actuaciones arbitrales, lo que puede conducir a distintas interpretaciones o soluciones acerca de si existen o no garantías mínimas de obligado cumplimiento y límites a la autonomía de la voluntad en el uso de medios electrónicos.

Finalmente, la obra acaba con unas breves consideraciones finales respondiendo a la cuestión de si son adecuados y eficientes los cambios introducidos por el nuevo Reglamento y sobre la conveniencia de introducir un arbitraje de consumo obligatorio, si bien dejando claros los escollos que habría que superar para que ello fuera viable jurídicamente. Estas importantes aportaciones vienen acompañadas de una amplia bibliografía y jurisprudencia.

En conclusión, la obra de la profesora Marcos se antoja una referencia indispensable para comprender la nueva regulación del arbitraje de consumo. Su detallado análisis desde una visión crítica ofrece una guía clara y completa sobre la reciente normativa nacional e, inclusive, considera los cambios que deberían realizarse de esta nueva normativa teniendo en cuenta la normativa propuesta por la Unión Europea (la citada Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica dicha Directiva 2013/11/UE, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828 (COM (2023) 649 final), si finalmente se aprueba como norma vinculante.

Se convierte así en una obra esencial para cualquier jurista, académico o profesional del derecho que desee entender y aplicar el nuevo Reglamento regulador del Sistema Arbitral de Consumo.

M<sup>a</sup> Victoria Sánchez Pos  
Profesora Titular de Derecho Procesal  
Universidad de Navarra