

EL POCO CONOCIDO ARBITRAJE DE CONSUMO

JUAN MANUEL SUÁREZ ROBLDANO
Magistrado

Palabras clave: arbitraje, arbitraje de consumo, adhesión.

ENUNCIADO

Una cadena de empresas dedicada al negocio de tintorería y limpieza de ropa venía desarrollando normalmente su actividad comercial y de prestación de servicios a los clientes desde hacía más de 20 años. Diversos clientes han resultado perjudicados por la actividad, habiendo llegado a adoptar criterios conjuntos en orden a las instrucciones de limpieza de las prendas de los clientes que, por el ahorro de medios, pueden ocasionar daños en las mismas.

Se considera que, dado que la cadena de tintorerías referida está adherida al sistema arbitral de consumo, cabe la posibilidad de plantear un rápido y cómodo arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo que sea competente, pudiendo optarse por el ejercicio de acción colectiva o por las individuales de cada consumidor que haya resultado perjudicado por los servicios prestados por cada uno de los centros.

Se plantean diversas hipótesis en el citado dictamen interesado que han de ser solventadas con la propia respuesta motivada que se dé a las cuestiones propuestas, debiendo considerarse la posibilidad de atender a la valoración de las circunstancias concurrentes partiendo de la consideración general del reciente sistema arbitral de consumo, de los problemas de la adhesión al mismo y de la posibilidad de acciones colectivas que permitan una solución general comprendiendo a todos los consumidores afectados en un solo y único arbitraje de consumo.

CUESTIONES PLANTEADAS:

1. ¿En qué consiste el sistema arbitral de consumo en la actualidad y qué ventajas presenta frente a la jurisdicción civil?

2. ¿Cuál es la característica y requisitos exigidos para la existencia de empresas y profesionales adheridos al sistema arbitral de consumo y al uso del distintivo de calidad derivado de dicha adhesión?
3. ¿Puede plantearse en el caso debatido una acción colectiva a través del arbitraje de consumo, o debe acudir a la jurisdicción en tal caso y formularse reclamaciones arbitrales solo por cada uno de los consumidores de forma individual?

SOLUCIÓN

1. Sabido es que la Constitución Española, en su artículo 51, establece que «los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos».

Uno de los aspectos más importantes derivados de la obligada protección al consumidor que establece el citado precepto constitucional es, justamente, el denominado arbitraje de consumo que, con anterioridad, estuvo previsto ya en el artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 19 de julio de 1984. Dicha previsión legislativa fue objeto del desarrollo reglamentario correspondiente merced al Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se procedió a la regulación del sistema arbitral de consumo.

Dicha regulación ha venido por fin a ser sustituida por las previsiones generales contenidas en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), siendo desarrollo definitivo de ella el amplio y detallado contenido del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

Se ha pasado de una regulación reglamentaria contenida en los escasos y escuetos 17 artículos de la norma reglamentaria del año 1993 a la más amplia y detallada regulación contenida en los 64 preceptos de la novísima regulación.

El sistema arbitral de consumo contenido en el derogado Real Decreto 636/1993 se limitaba a regular la denominación, composición, carácter, forma de designación y ámbito territorial de los órganos arbitrales y demás especialidades del procedimiento y del régimen jurídico del sistema arbitral previsto en la Ley 26/1984, contemplado expresamente en la anterior Ley de Arbitraje de 5 de diciembre de 1988.

La publicación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, que deroga al anterior, resalta en su preámbulo que el hito marcado por la publicación del texto refundido de la LGDCU mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, era obligado el desarrollo de lo previsto en ellos sobre el arbitraje de consumo, además de adecuarse la regulación de este sistema arbitral a la Ley de Arbitraje actualmente vigente del 23 de diciembre de 2003.

Ciertamente, bajo la vigencia y el funcionamiento del sistema anterior, lo cierto es que se produjeron numerosas disfunciones y diferencias de criterios interpretativos en las diferentes Juntas Arbitrales existentes en todo el territorio español. Se menguaba con ello el derecho a la seguridad jurídica proclamado en el artículo 9.º 3 de la Constitución Española. Con el nuevo instrumento arbitral se pretende remediar, y así se declara de forma expresa, dicha disfunción constatada antes y que, probablemente, también atentaría contra el derecho fundamental a la igualdad de trato de todos los españoles por las leyes y normas aplicables referido en su artículo 14.

Para lograr evitar las referidas infracciones, verdaderas lacras de un sistema arbitral de consumo que se precie, se adoptan soluciones tendentes a conseguir la homogeneización del mismo y de las decisiones procedimentales y de todo tipo en la aplicación general de la institución. Siendo un sistema de carácter voluntario de solución de controversias, ya que precisa la adhesión al mismo en la forma que se instrumenta y que luego se analizará con mayor detalle, su buen funcionamiento acreditado con el tiempo, a no dudar, contribuirá de manera decisiva a su éxito y a la confianza en el mismo de los empresarios y de los consumidores llamados a acudir al mismo, probablemente, cada vez con mayor asiduidad, con la consiguiente descarga de los órganos jurisdiccionales del poder judicial.

No era pacífica en las decisiones de las Juntas Arbitrales, e incluso de las Audiencias al conocer de las reclamaciones de nulidad entabladas frente a los Laudos de consumo, la cuestión del ámbito material correspondiente a este arbitraje, su objeto y las posibilidades de conocimiento por las Juntas, planteándose frecuentes controversias sobre dicho particular.

En ese sentido, resulta necesario proceder a un análisis, aun somero y de primera impresión y a falta de decisiones que vayan recayendo sobre la materia susceptible de arbitraje de consumo, sobre las materias u objeto arbitrable sobre las que pueden recaer dichas resoluciones arbitrales de las Juntas llamadas a resolver las controversias que se les planteen.

En primer lugar, conviene resaltar que el artículo 1.º del Real Decreto regulador se refiere, al definir el arbitraje de consumo, a «los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor», lo que significa que, en principio y en cuanto no se oponga a lo que se dirá a continuación, todos aquellos derechos que surjan de las relaciones entre partes pueden ser arbitrados en consumo cuando se trate de derechos que surjan de disposiciones legales no derogables por su voluntad y tengan lugar entre consumidores o usuarios y los empresarios o profesionales dedicados a las distintas actividades, preferentemente con un ámbito marcado por la normativa civil y mercantil atinente a los derechos de los consumidores.

A renglón seguido, y de forma similar a lo establecido en el artículo 2.º de la Ley de Arbitraje de 2003, se excluyen de este especial arbitraje aquellas materias que no sean de libre disposición por las partes de conformidad con lo dispuesto en cada caso por el ordenamiento jurídico. Ello no significa, obviamente, que la existencia de normas imperativas –muy numerosas, por otra parte, en lo relativo a los derechos de los consumidores y usuarios– excluya su arbitrabilidad por las Juntas de Consumo, sino que estas, al decidir las controversias, deberán ajustarse a dicha imperatividad de forma obligatoria, lo que, probablemente, suscitará las mismas discusiones y debates que se han

planteado ya en los arbitrajes que no son de consumo y que afectan a particulares que suscribieron convenios de arbitraje en sus relaciones jurídicas creadoras de derechos subjetivos sujetos a dicha decisión arbitral ordinaria. Llamamos la atención aquí, especialmente, a los arbitrajes referidos a los arrendamientos urbanos de viviendas en los que, no obstante, será difícil que se aplique el sistema ahora renovado al no tratarse de conflictos entre empresarios o profesionales y consumidores o usuarios, aunque no se pueden descartar del todo.

De forma expresa, se excluyen en el artículo 2.º 2 de la norma reglamentaria los conflictos que *versen sobre intoxicación, lesión, muerte, o aquellos en los que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivados de ellos*. Quiere así el legislador, de forma clara y radical, ubicar éste tipo de conflictos en los órganos jurisdiccionales del poder judicial o, en su caso y cuando la materia sea disponible, ante los arbitrales sujetos al régimen general de la Ley de 2003. En su consecuencia obligada, cuando, a consecuencia de cualquier actividad de un empresario o profesional se haya producido un resultado lesivo, una intoxicación cualquiera que sea su causa, la muerte de personas o la comisión para producir el resultado dañoso de un delito, la supresión del arbitraje específico de consumo opera *ope legis* y no se puede acudir al mismo, siendo impugnabile dicha resolución de las Juntas de Consumo en la vía de la demanda de anulación por contravención con el orden público, sin perjuicio de la posibilidad de acudir al arbitraje ordinario si se trata de materias disponibles como, por ejemplo, sucederá en cuestiones civiles relativas a una indemnización por lesiones, intoxicación o fallecimiento de personas, pudiendo reservar la acción civil derivada del delito para su solución arbitral de conformidad con lo establecido en el artículo 112 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Se viene a aclarar en la disposición comentada la regulación aplicable a la actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo y a los órganos a los que se encomienda la resolución del conflicto. A tal efecto, disponiéndose expresamente en su artículo 3.º que la actividad de las Juntas Arbitrales es de carácter administrativo aplicándose supletoriamente la Ley 30/1992 en cuanto al procedimiento administrativo y la Ley 11/2007 en lo relativo al arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, el sistema se articula a través de las Juntas Arbitrales de Consumo, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales (art. 4.º).

Las Juntas Arbitrales de Consumo constituyen el eje central del sistema de arbitraje de consumo puesto que se encargan de la gestión del mismo y son el soporte técnico, administrativo y de secretaría tanto a los árbitros como a las partes que intervienen en dichos arbitrajes para buscar la solución a los conflictos correspondientes, existiendo una Junta Arbitral Nacional y las territoriales constituidas mediante convenio de colaboración con el Instituto Nacional de Consumo.

Como funciones encomendadas a las mismas, aparte de las de carácter administrativo y de gestión ya mentadas y que son imprescindibles para el funcionamiento de la institución, se encargarán del fomento del arbitraje de consumo y de incentivar la adhesión de las empresas y profesionales, decidir sobre las adhesiones y mantener los datos de los adheridos, dar publicidad adecuada a las empresas y profesionales adheridos, elaborar y actualizar la lista de árbitros, asegurar la mediación previa, conservar los archivos de los arbitrajes, la llevanza de los libros y registros precisos para los

arbitrajes, impulsar y gestionar los arbitrajes, proveer de medios a los árbitros, coleccionar los laudos emitidos, establecer formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación y de ofertas públicas de adhesión, y gestionar, custodiar o depositar los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales cuando así lo acuerden los árbitros o el presidente de la Junta Arbitral a solicitud de las partes con anterioridad a la designación del órgano arbitral.

Estarán compuestas las Juntas Arbitrales por un presidente y el secretario, escogidos entre el personal de servicio en las Administraciones Públicas, así como por el personal de apoyo adscrito a cada una de ellas, siendo designados los primeros por la Administración Pública de la que depende cada Junta.

Admite la nueva regulación, de forma expresa, la figura de la reconvencción en materia de consumo, de tal manera que la empresa o profesional llevados al arbitraje puede formularla, acabándose así con una de las controversias existentes con anterioridad sobre dicho extremo.

Lo cierto es que, sin perjuicio del posterior y detallado análisis del procedimiento arbitral instaurado por la nueva regulación, se indica, en el artículo 43 de la misma que, hasta la misma terminación del trámite de audiencia, las partes pueden ampliar la solicitud de arbitraje y la contestación al mismo, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante.

Dicha reconvencción, o pretensión arbitral del empresario o profesional demandado, será admitida salvo que se trate de materia no susceptible de arbitraje de consumo, y si no estuviera relacionada o no fuera conexa con la reclamación formulada, dándose un plazo de 15 días al reclamante para alegaciones al respecto y propuesta de prueba, retrasándose la audiencia si fuera necesario.

La decisión de inadmisión de la reconvencción formulada, en todo caso, se recogerá en el Laudo final que decida el arbitraje, aunque se motive en el momento de su presentación y se decida al respecto en dicho momento anterior.

Por otro lado, el posible planteamiento de la reconvencción no modifica la competencia del órgano arbitral designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo.

Se puede señalar, sobre la introducción de una pretensión conexa, acumulable o relacionada con la formulada por el reclamante consumidor o usuario frente a empresas o profesionales que, con buen criterio procesal, se admite dicha pretensión acumulada por el reclamado o demandado, pues son muchos los casos en los que existirá una posible incidencia en la pretensión de consumo ejercitada, salvándose así una posible y posterior reclamación judicial en la que, realmente, se estaría planteando lo que no pudo formularse en el procedimiento arbitral de consumo por medio de la reconvencción.

Además, excluidas las cuestiones que no puedan ser materia de arbitraje de consumo y las que no tengan relación con la reclamación, no se ve inconveniente alguno a tratar, con evidente economía de esfuerzos procesales y económicos, de las cuestiones conexas que introduzca el empresario o profesional demandado de consumo. Obviamente, se ha de estimar que la conexidad o relación con el objeto de la reclamación deberá ser ponderada en razón de los criterios procesales civiles contenidos

en la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) 1/2000 al tratarse de cuestiones próximas a lo que es objeto de dicho enjuiciamiento por los órganos jurisdiccionales. Habrá, pues, que acudir a los criterios contenidos al respecto en los artículos 406 y 72 de dicha Ley Procesal Civil en orden a la necesaria concurrencia del nexo causal o de la conexidad exigida para que sea admisible en el Arbitraje de Consumo.

Las cuestiones sujetas a arbitraje deberán ser objeto de antecedente o previa mediación ya que el artículo 38 del real decreto así lo establece. Deberá, pues, el órgano arbitral colegiado o individual proceder a intentar una mediación obligatoria, si no concurren causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje, con la finalidad de que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto.

En ese sentido, quedando al ámbito competencial de las comunidades autónomas la articulación concreta de la mediación, la función mediadora obligatoria y previa de los órganos arbitrales cesará cuando conste con claridad la oposición expresa y tajante de cualquiera de las partes a la misma o cuando conste que ha sido intentada sin efecto, por lo que, a no mediar dicha negativa expresa, se encarga al órgano arbitral que la intente en todo caso.

El mediador estará sujeto a todas las reglas de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidas a los árbitros, levantándose acta de su resultado por el secretario de la Junta Arbitral de Consumo, acta en la que constará también el inicio y la terminación de dicha mediación.

Por último, de conformidad con lo dispuesto al efecto en el artículo 49.1, párrafo segundo, del Real Decreto, el intento de mediación suspenderá el plazo establecido para dictar el laudo por un lapso no superior a un mes más desde el acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral.

Se venía echando de menos la existencia de un instrumento permanente de difusión y conocimiento de las decisiones de las Juntas Arbitrales de Consumo a través de sus órganos arbitrales respectivos, de tal manera que, por medio de las pertinentes publicaciones, se llegara al conocimiento completo de los criterios y decisiones adoptadas en el ámbito de cada una de las Juntas Arbitrales, dándose así, mediante dicha publicidad, certeza y seguridad jurídica a tales resoluciones o laudos arbitrales.

La nueva reglamentación, intentando paliar dicha laguna inexplicable, viene a establecer que se deberá proceder a la publicidad de las resoluciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y del resto de las informaciones relevantes sobre el sistema arbitral de consumo.

Concretamente, además del Registro de Laudos gestionado por cada una de las Juntas Arbitrales de Consumo cuyo contenido será público aun respetando la privacidad o confidencialidad de las partes [art. 6.º, letra l), real decreto], el artículo 15, letra i), dispone que es una de las funciones del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo «La edición y divulgación de los informes técnicos, dictámenes y recomendaciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y de los laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo».

En su consecuencia, merced al mandato precedente, será el Consejo por medio del Instituto Nacional del Consumo, el encargado de editar y divulgar con la pertinente publicidad las publicacio-

nes que contengan todos los datos relativos a los laudos arbitrales de consumo dictados en toda España, así como los informes técnicos, dictámenes y recomendaciones de la propia Comisión que, como se dijo antes y recordamos ahora, se emitirán por la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo frente a laudos contradictorios de los órganos arbitrales de las diferentes Juntas Arbitrales de Consumo, que se publicarán también en la página web del Instituto Nacional de Consumo.

Ha de estimarse, por último, que también deberán incluirse en dicha publicación del Consejo las resoluciones de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo referidas a los recursos que planteen las partes sobre la admisión o inadmisión a trámite de una solicitud de arbitraje, en atención a lo establecido en los artículos 11.1 y 36 del real decreto tan repetido; y las decisiones sobre las ofertas públicas de adhesión referidas en el artículo 27. No hay razón alguna para excluir de la publicidad establecida estas importantes decisiones acabadas de mencionar, junto a las anteriores.

Se establece, asimismo, que existirán criterios claros y no dudosos de competencia territorial atributiva a cada una de las Juntas Arbitrales de Consumo. A tal efecto, se dispone (art. 8.º) que la competencia corresponderá, en primer lugar, a la Junta a la que ambas partes se hayan sometido de común acuerdo. En su defecto, será competente la Junta correspondiente al domicilio del consumidor y, si hubiere varias, la de inferior ámbito territorial. Por último, si existiera limitación territorial en la oferta pública de adhesión será competente la Junta a la que se haya adherido la empresa o el profesional, pudiendo optar el consumidor si fueran varias por la que quiera libremente.

Debe completarse la norma indicada con la contenida, a su vez, en el artículo 27, referido a la competencia territorial para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión. En este caso será competente la Junta a la que corresponda el ámbito territorial en la que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad, siéndolo la de superior ámbito territorial si en ese ámbito existieran varias Juntas Arbitrales.

Se ha de indicar que para determinar el concepto domiciliario del consumidor habrá que estar a la disciplina general que nos da el régimen general del domicilio de las personas físicas y jurídicas, estimándose que el concepto de lugar de desarrollo de la actividad principal de los empresarios y profesionales es propio de derecho comunitario europeo contenido en disposiciones de tal naturaleza y, después, en el propio derecho español.

Se viene a crear, más bien posibilitar, el arbitraje de consumo por un órgano arbitral de naturaleza unipersonal. Este arbitraje individual, por ser uno solo el árbitro que debe resolver la controversia de consumo, se aplicará cuando así lo acuerden las partes en conflicto y a las cuestiones en debate de escasa cuantía o complejidad, concretamente en los supuestos referidos a una cuantía inferior a los 300 euros y cuando así lo decida el presidente de la Junta Arbitral correspondiente (art. 19), aunque en estos dos casos se aplicará el arbitraje colegiado si las partes se oponen al arbitraje individual al que optó dicho presidente.

Con la finalidad de facilitar el acceso de los consumidores y usuarios al arbitraje de consumo, se insta un procedimiento arbitral caracterizado por la ausencia de formalidades, aunque se detallan

los requisitos de la solicitud de arbitraje, el momento del inicio del procedimiento arbitral, el uso de las comunicaciones telemáticas durante el procedimiento, y la garantía de los principios de audiencia, contradicción, igualdad de partes y gratuidad. Asimismo se establecen los plazos para dictar el laudo, procurando evitar la demora desde el inicio del procedimiento arbitral en materia de consumo.

Conviene comenzar este apartado por una doble referencia a los árbitros de consumo y al convenio arbitral.

Respecto de los árbitros de consumo, se propondrán de entre las personas al servicio de la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro estatal de dichas asociaciones o que reúnan los requisitos establecidos al efecto por la legislación autonómica respectiva, y las organizaciones empresariales o profesionales legalmente constituidas. La propuesta se hará al presidente respectivo de la Junta Arbitral de Consumo, que les dará la correspondiente acreditación con la que pasarán a integrar la lista de árbitros de la Junta respectiva, que es pública. Existirá una lista general y una de árbitros especializados actualizada permanentemente por el secretario de la Junta referida. Para conseguir dicha acreditación, para la que es imprescindible ser Licenciado en Derecho, se atenderá a requisitos de honorabilidad y cualificación establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, siendo árbitro acreditado en todo caso el presidente de la Junta Arbitral.

Los órganos arbitrales pueden ser colegiados o unipersonales. Habiendo sido ya examinados los unipersonales, todo órgano arbitral estará asistido por su secretario, estando integrados los colegiales por tres árbitros acreditados elegidos, cada uno, de los propuestos por la Administración, las asociaciones de consumidores y las de empresarios y profesionales, siendo presidente el primero de ellos como regla general.

La designación corresponderá para cada caso al presidente de la Junta Arbitral, haciéndose respetando el turno establecido, y nombrando árbitros suplentes sin que corra su turno. Siendo esencial la debida imparcialidad de los árbitros designados, preocupándose los artículos 22 y 23 tanto de la posible recusación de los mismos como de la retirada de la acreditación de los árbitros. En orden a su posible recusación, que deberá ser resuelta por un Laudo parcial en aplicación supletoria de la Ley de Arbitraje, además de prohibirse la intervención de los que ya hayan intervenido como mediadores en el mismo asunto o en otro estrechamente relacionado con el mismo, resulta significativo que la facultad que tienen las partes de plantear la recusación en el plazo de 10 días desde la notificación de la designación o desde que conozcan cualquier circunstancia que de lugar a *dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia* no está sujeta a causas tasadas sino solo a la existencia de tales dudas. Si no renuncia el árbitro recusado, será el presidente de la Junta Arbitral el que decida al respecto, que si es el propio árbitro recusado aceptará la recusación planteada. Aceptada la recusación, entrará el suplente a sustituirlo que puede acordar repetir actuaciones ya celebradas antes en un plazo de dos meses prorrogados, y de rechazarse puede plantearse de nuevo al impugnar el laudo definitivo emitido. La retirada de la acreditación como árbitro de consumo será acordada por el presidente de la Junta Arbitral cuando deje de reunir los requisitos que dieron lugar a su acreditación así como en el caso de incumplimiento o dejación de sus funciones, en estos dos casos con un previo informe de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, pudiéndose iniciar dicha actua-

ción de oficio o a instancia de parte interesada, siendo la Administración que lo designó la que puede retirar al propio presidente de la Junta Arbitral. La falta o imposibilidad de ejercicio de la función arbitral referida en el artículo 19 de la Ley de Arbitraje seguirá el mismo procedimiento.

La disposición contenida en el artículo 24 del real decreto tiene especial importancia respecto de la propia existencia del convenio arbitral de consumo. Este existirá mediante cláusula incorporada a un contrato, como acuerdo independiente y separado de las partes (siempre por escrito), en intercambio de cartas, telegramas, telex, fax u otros medios de comunicación electrónica que dejen constancia del acuerdo, y cuando se presente la solicitud de arbitraje si se atempera a la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo en cuanto a su ámbito propio, o consta que la solicitud se ha presentado estando utilizando la empresa o el profesional el distintivo público de adhesión aunque ya no tenga derecho a ello. En cualquier otro caso, la solicitud de arbitraje de consumo será objeto de traslado al reclamado para que en el plazo de 15 días manifieste si acepta el arbitraje y la mediación previa así como para que conteste a la solicitud y proponga pruebas, estimándose que, de no contestar en dicho plazo, se debe archivar la solicitud. En el sentido apuntado quedan especificadas así las condiciones establecidas respecto de lo previsto en el artículo 9.º de la Ley de Arbitraje para que pueda hablarse de convenio arbitral, remitiéndonos a lo antes expuesto sobre el régimen y requisitos de la oferta pública de adhesión, a su denuncia, al distintivo de adhesión y a su retirada.

Ya en sede de procedimiento arbitral, sí que llama poderosamente la atención el hecho de que, al contrario de lo establecido en la legislación general supletoria de arbitraje, el arbitraje de consumo se decidirá ordinariamente en equidad salvedad hecha de que las partes opten expresamente por el de derecho, debiendo considerarse las normas jurídicas aplicables y las estipulaciones del contrato como apoyo de la decisión en equidad, que deberá motivarse. Si se trata de arbitraje internacional de consumo habrá que estar a los convenios internacionales o en la legislación comunitaria aplicable.

Las solicitudes de arbitraje de los consumidores se pueden presentar por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que deje constancia de su autenticidad, con los requisitos del artículo 34 y por duplicado, junto con la documentación que la acompañe y pruebas interesadas. Si adolece de defectos, el secretario de la Junta Arbitral requerirá de subsanación al reclamante por plazo de 15 días con advertencia de desistimiento en caso de no cumplir el solicitante. Al igual que ocurre en otros casos en el proceso civil instaurado por la LEC 1/2000, se establece que deberán procurarse modelos normalizados de solicitud y de contestación, así como de aceptación del arbitraje de consumo cuando no haya adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo, que serán facilitados por las Juntas Arbitrales de Consumo. Como causas de inadmisión de la solicitud deben reseñarse las siguientes: 1.ª Tratarse de materia ajena al arbitraje de consumo de conformidad con lo dispuesto al efecto por el artículo 2.º del Real Decreto aplicable, 2.ª Ser una solicitud carente de fundamento, y 3.ª Ser una solicitud en la que no se aprecie afectación de los derechos e intereses de los consumidores o usuarios. La decisión de admisión o de inadmisión adoptada por el Presidente de la Junta Arbitral puede ser impugnada ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, estimándose rechazada si no se resuelve en el plazo de tres meses por silencio negativo y cuando se trate de los supuestos del artículo 2.º. Si ya se hubiera notificado al árbitro o árbitros su designación, será el órgano arbitral el que decida sobre la admisión, incluida la propia oposición a la admisión formulada.

Sobre la competencia territorial de la Junta Arbitral será su propio Presidente el que la decida, trasladándola en su caso a la competente, y decidiendo a continuación sobre la admisión o inadmisión de la solicitud formulada. Caso de ser admitida, se dará inicio al procedimiento arbitral invitando a las partes a la mediación procedente del artículo 38 ya examinada y se concederá el plazo de 15 días para contestar y proponer prueba, previa designación del o de los árbitros integrantes del colegio arbitral.

Dos notas deben apuntarse en orden a la posible acumulación de arbitrajes y al arbitraje especializado y sectorial simplificado. Respecto de lo primero, es el Presidente de la Junta Arbitral el que puede decidir la acumulación de las solicitudes presentadas contra un mismo empresario o profesional cuando concurra idéntica causa de pedir y sean decididas por un solo órgano arbitral (art. 39.3). Se trata de norma específica y propia del arbitraje de consumo, que no tiene equivalente en la Ley de 2003, debiendo acudir al criterio complementario contenido en el artículo 73 de la Ley 30/1992 aunque, como la posibilidad de acumulación parece contraerse a la sola concurrencia de la identidad objetiva o de causa de pedir, sin exigencia de otras identidades subjetivas de reclamante o reclamado, su ámbito parece ser más amplio que el contenido en la supletoria legislación de procedimiento administrativo, debiendo incidirse en la posibilidad de acumulación también más propiciada que en la legislación procesal civil general contenida en la LEC 1/2000, aunque lo cierto es que la simple conexidad o relación determinará la procedencia de la acumulación de arbitrajes con identidad objetiva esencial. En cuanto al arbitraje sectorial y especializado abreviado, el artículo 40 dispone la aplicación de la convocatoria a la audiencia tras la solicitud admitida y designación del órgano arbitral en aquellos arbitrajes que por su naturaleza requieran la inmediatez de su tramitación.

Son principios propios que se predicán del arbitraje de consumo los de audiencia, contradicción, igualdad entre partes y gratuidad, obligando a todos los intervinientes la confidencialidad de las actuaciones arbitrales. De todas las alegaciones y documentos que se aporten por las partes se dará traslado a la otra, incluyendo los dictámenes periciales y los instrumentos restantes de prueba, garantizando así la tutela efectiva sin indefensión del artículo 24 de la Constitución Española.

Tratada ya antes la posibilidad de reconvencción así como su alcance estimado en este arbitraje, se preocupa el Real Decreto de describir la audiencia exigida, en su doble modalidad de oral o escrita, levantándose acta. Antes, el órgano arbitral deberá haber resuelto sobre las pruebas propuestas por las partes, pudiendo ejercer una actividad inicial de oficio al respecto ya que se le faculta para acordar la práctica de aquellas de carácter complementario que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia.

Si la parte reclamada no contesta o cualquiera de las partes no comparece no impide la decisión por medio del laudo correspondiente, no implicando allanamiento o admisión de los hechos alegados de contrario la falta de actividad, el silencio o la citada falta de comparecencia.

Las decisiones del procedimiento, que no sean su mero impulso u ordenación, y el propio Laudo definitivo se acordarán por mayoría del colegio arbitral y, de no existir, por su Presidente, al igual que ocurre en el arbitraje de la Ley de 2003.

El laudo definitivo se rige en su forma y contenido por la Ley de Arbitraje, reiterándose la exigencia de su motivación de conformidad con las exigencias del artículo 120.3 de la Constitución Española. Como forma previa anormal de terminación del procedimiento arbitral de consumo, se prevé expresamente el acuerdo de las partes que se recogerá, sea total o parcial, en el laudo definitivo salvo que no se pueda transigir sobre el objeto del arbitraje por tratarse de normas de orden público o imperativas las que se opongan a ello. También se dará por terminado el procedimiento por laudo motivado, de forma anormal o extraordinaria, si el reclamante no concreta la pretensión o no aporta los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto planteado, cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, y cuando el órgano arbitral estime que es imposible la prosecución de las actuaciones arbitrales, haciendo constar en todo caso si queda expedita o no la vía judicial.

El laudo de consumo, por lo demás, debe dictarse en todo caso en el plazo máximo de seis meses desde el inicio del procedimiento de arbitraje, pudiendo prorrogarse por otros dos meses salvo acuerdo en contrario de las partes. Dicho plazo límite quedará suspendido por el plazo de un mes para la mediación desde el acuerdo de inicio del procedimiento, así como en los casos del artículo 22 del real decreto, o sea en los términos allí establecidos para el caso de recusación de árbitros de consumo y mientras se decide sobre la misma así como por el tiempo de la posible repetición de actuaciones que no puede exceder de otros dos meses. Dictado el laudo, debe procederse a su notificación en los términos de los que se trata en el siguiente apartado.

Se establece una flexibilización en cuanto a los requisitos de la notificación del Laudo y de las actuaciones arbitrales del procedimiento, prevaleciendo el acuerdo de las partes.

A tal efecto, dispone el artículo 50 del Real Decreto que la notificación del Laudo así como de las actuaciones arbitrales, salvo acuerdo especial de las partes conforme a la práctica de la Junta Arbitral de Consumo, se realizará de acuerdo a lo establecido para el procedimiento administrativo en la Ley 30/1992.

De esa manera, haciendo prevalecer la conveniencia acreditada conformidad de las partes con la práctica que de las notificaciones venga teniendo la Junta Arbitral correspondiente, se acentúa el antiformalismo y se evitan los problemas ya apuntados jurisprudencialmente respecto a lo establecido en el artículo 5.º de la Ley de Arbitraje. La tutela judicial efectiva sin indefensión encuentra una de los fundamentos del derecho a un juicio justo cuando se cumplen escrupulosamente las garantías de las notificaciones, citaciones y comunicaciones a las partes, se trate de proceso judicial o de procedimiento arbitral.

Se ha de estimar que el acuerdo de las partes con la práctica que al respecto tenga la Secretaría de la Junta Arbitral, como el consistente en notificar en ella misma a las partes citadas al efecto u otro sistema habitual que ofrezca garantías suficientes, así como las reglas al efecto contenidas en el artículo 59 de la Ley 30/1992, ha de respetar la jurisprudencia constitucional sobre el riguroso cumplimiento de las reglas de comunicaciones a las partes para evitar su indefensión en cualquier caso, obligación que atañe a la Junta Arbitral y a la Audiencia al conocer de la posible impugnación del

laudo que se rige en su integridad por la Ley de Arbitraje de 2003 ante la supletoriedad general prevista al efecto en el artículo 3.º 1 del Real Decreto regulador del Arbitraje de Consumo.

Como primera de las dos novedades de procedimiento incorporadas a la regulación reglamentaria del Arbitraje de Consumo (la otra es el Arbitraje Colectivo de Consumo), se introduce el Arbitraje Electrónico de Consumo, previéndose expresamente la denominada publicación edictal electrónica cuando haya imposibilidad de practicar la notificación en el lugar designado por las partes.

Su ámbito viene determinado por su íntegra tramitación procedimental, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos o telemáticos, debiendo habilitarse al efecto una aplicación informática por el Ministerio de Sanidad y Consumo, a la que se incorporarán las Juntas Arbitrales de Consumo mediante convenios de constitución o de forma voluntaria.

La firma electrónica se configura como el medio de comunicación idóneo para este tipo de procedimiento arbitral de consumo, pero no como el único posible electrónica o informáticamente (art. 53), debiendo las partes indicar una sede electrónica para la práctica de las notificaciones que se entenderán producidas en forma edictal, en todo caso, a los 10 días de la puesta a disposición de la actuación arbitral a la que no haya accedido el notificado mediante su inserción en las sedes electrónicas de las respectivas Juntas Arbitrales de Consumo adscritas a este sistema en la forma antes indicada. En cuanto al distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, hay que estar a los requisitos gráficos del Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, modificado por la disposición final tercera del Real Decreto de Arbitraje de Consumo objeto de comentario.

La última especialidad estriba en considerar como lugar o sede del arbitraje electrónico de consumo el de la sede de la Junta Arbitral competente que conozca del mismo o su delegación, salvo que en el Laudo conste uno diferente.

Una última consideración añadida respecto del arbitraje en equidad, que será la forma ordinaria o habitual del arbitraje de consumo. Ya se ha dicho antes que el nuevo real decreto dispone que la decisión del procedimiento arbitral de consumo se hará en equidad, como regla general, de tal manera que, incluso aunque la adhesión mediante oferta pública se haya hecho al arbitraje de derecho, se debe contar con la aquiescencia del consumidor expresa anterior o posterior ya que, en otro caso, se tratará como si de una empresa no adherida se tratara y será precisa la aceptación del arbitraje por dicha empresa para poder decidir en procedimiento de arbitraje de consumo.

Así pues, se establece la regla general de la equidad para resolver los arbitrajes de consumo, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje de derecho. Se trata de una regla en clara contraposición al régimen general contenido en la Ley de Arbitraje de 2003. No puede olvidarse el concepto jurisprudencial de equidad que, a su vez, deriva de lo establecido al respecto en el artículo 3.º 2 del Código Civil.

Pero, a diferencia del arbitraje de la Ley de 2003, que en su artículo 34 ordena a los árbitros de equidad que tengan en cuenta al decidir, las estipulaciones del contrato y los usos aplicables, en el de consumo se indica que el órgano arbitral de consumo deberá decidir el conflicto ateniéndose a dichas estipulaciones contractuales y las normas jurídicas aplicables, que les servirán de apoyo en dicha decisión en equidad, lo que parece indicar una tendencia a sujetarse al derecho existente que no haya sido modificado por la voluntad de las partes y a aplicar la equidad de forma complementaria o no exclusiva.

2. La integración en el sistema de arbitraje de consumo encuentra uno de sus ejes centrales en la adhesión al mismo por parte de las empresas y profesionales respectivos, siendo el uso del distintivo derivado de la adhesión un elemento adicional de calidad que se añade por aquellos a sus clientes y consumidores; también se viene a regular la posible retirada del uso de dicho distintivo de calidad añadida.

Además del propio convenio arbitral, existirá convenio por la presentación de la mera solicitud cuando coincida con el ámbito de la oferta pública de adhesión al sistema de consumo o si se realizó en el tiempo en el que la empresa o profesional vino utilizando el distintivo público de adhesión al sistema.

Son las empresas y profesionales los que pueden formular por escrito, por vía telemática o en otro soporte que permita su constancia, una oferta unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo que tendrá carácter público. Dicha oferta deberá expresar si se opta por el arbitraje de equidad o el de derecho, su plazo de validez y si se acepta la mediación previa, estimándose que se acepta la mediación y que es en equidad de no expresarse todos los referidos extremos. La oferta pública realizada será única y se entenderá realizada a todo el sistema arbitral de consumo.

Se permite la denominada oferta pública de adhesión limitada, no siéndolo las de duración temporal no inferior a un año ni las que se limiten al ámbito territorial determinado por aquel en el que la empresa o profesional desarrollen principalmente su actividad, ni tampoco las que exijan una previa reclamación a los mismos que sea gratuita, haya sido objeto de publicidad sobre su existencia, y se indique en la información precontractual o contractual. Sí lo serán, por el contrario, las restantes.

La Junta Arbitral competente, con arreglo al artículo 27, decidirá si acepta o no la oferta pública de adhesión, siendo vinculante la negativa contenida en el informe en tal sentido emitido por la Comisión cuando se trate de ofertas limitadas. La decisión se adoptará por el respectivo Presidente y, si la acepta, concederá el distintivo previsto en el Anexo II del real decreto, especificando si es limitada, que puede ser utilizado por las empresas y profesionales en sus comunicaciones comerciales.

La oferta pública de adhesión puede ser objeto de denuncia ante la Junta Arbitral que la concedió por las empresas o profesionales que la hicieron en su día, perdiendo desde ese momento el derecho al uso del distintivo, sin que afecte a los convenios arbitrales formalizados antes y sin que el uso continuado después de la denuncia impida la válida formalización de los convenios arbitrales posteriores.

Además de por causa de dicha denuncia, se pierde el derecho a la utilización del distintivo por finalizar el plazo de la oferta, por su utilización fraudulenta o engañosa, por incumplimiento reitera-

do de los laudos, por reiteradas infracciones graves o muy graves en materia de protección al consumidor o usuario que hayan sido sancionadas por la Administración, y por la realización de prácticas constatadas que lesionen gravemente los derechos e intereses de los consumidores.

Dicha pérdida se produce, previa audiencia de la empresa o profesional afectado, por decisión adoptada por el Presidente de la Junta Arbitral que concedió el distintivo de adhesión en su día, acordando, al propio tiempo, la baja en el registro correspondiente.

Se ha de indicar, por último, que existirá un Registro de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo gestionado por el Instituto Nacional de Consumo, que recibirá las ofertas de adhesión que notifiquen las Juntas que las acepten, siendo su publicidad extensa y su acceso por vía electrónica, inclusive.

3. Con anterioridad al nuevo Sistema Arbitral de Consumo, se señaló jurisprudencialmente la imposibilidad de acudir a éste sistema para el ejercicio de acciones colectivas por consumidores y por asociaciones de consumidores y de usuarios, indicándose que ello no era posible ya que se decía que parece que el legislador en el artículo 11 de la LEC 1/2000 ha regulado con generosidad la legitimación para el ejercicio judicial de las acciones a favor de los intereses de los consumidores y usuarios, dejando siempre a salvo, es decir, afirmando en cualquier caso, la legitimación del consumidor individualmente perjudicado según se desprende del párrafo primero del artículo que se comenta. Así atribuye legitimación además a las asociaciones de consumidores y usuarios para la defensa de los intereses de sus asociados y de la asociación y de los generales de los consumidores y usuarios. En el párrafo segundo, se contempla el supuesto de que los perjudicados por el hecho dañoso sean un grupo determinado de consumidores, en cuyo caso se afirma la legitimación para el ejercicio de las acciones correspondientes en su defensa a las asociaciones, a entidades legalmente constituidas que tengan ese objeto social así como a los propios grupos de personas afectadas. Y finalmente, en el párrafo tercero de dicho artículo se contempla el supuesto de que un hecho dañoso afecte a un colectivo indeterminado de personas, llamando entonces al objeto del proceso «intereses difusos», limitando entonces su ejercicio a las asociaciones de consumidores y usuarios que, conforme a la ley, sean representativas.

De los anteriores supuestos al presente caso le serían de aplicación tanto el párrafo primero del citado artículo como el tercero dado que lo que se pretende por el consumidor no es solo el resarcimiento por el daño sufrido por la invocada falta de claridad en el contenido informativo del billete de transporte, consistente en haber tenido que abonar más dinero por el nuevo billete que tuvo que adquirir por haberse subido en un tren de otra clase distinta (tren regional) al transporte contratado con el billete que era solo para cercanías. Por el consumidor se pretendió ante la Junta Arbitral que se obligara a RENFE a introducir una información específica en todos sus billetes de cercanías consistente en que se indicara que solo servían para este tipo de trenes con exclusión de cualquier otro aunque tuviera parada en la misma población. Debe entenderse con ello que por el particular se pretende el ejercicio de una acción colectiva, en el sentido de afectar a un número indeterminado o difícil de determinar de personas, es decir, todas aquellas que usen o vayan a usar del transporte de cercanías de RENFE, con lo que está ejercitando la acción en defensa de unos «intereses difusos»,

para la que la LEC solo atribuye legitimación a las asociaciones de consumidores y usuarios que, conforme a la ley, sean representativas.

No obstante lo hasta el momento razonado y aun en la hipótesis de que el particular tuviera legitimación para ejercitar esta acción colectiva, es lo cierto que también concurre en este caso la causa de nulidad invocada por el recurrente del artículo 45.4 de la Ley de Arbitraje, puesto que la materia objeto del laudo excede el objeto posible de arbitraje de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2.º 2 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en relación con el artículo 2.º 1 de la Ley de Arbitraje, que expresamente establecen que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo (ni en general de arbitraje cualquiera que sea su clase), entre otras, las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición. Y precisamente una acción colectiva no puede someterse a decisión de los árbitros puesto que ello solo es posible sobre, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.º de la Ley de Arbitraje respecto de cuestiones litigiosas surgidas o que puedan surgir, en materia de su libre disposición conforme a derecho, y resulta evidente que no pueden disponer de derechos colectivos o como los denomina el legislador de los «intereses difusos» que pertenecen o afectan a un número indeterminado de personas».

Por ello, es importante destacar, como la segunda gran novedad en materia de procedimientos de arbitraje, la que está constituida por el denominado arbitraje de consumo colectivo que, rigiéndose por las disposiciones generales del procedimiento arbitral de consumo, se aplicará a la resolución en un único procedimiento arbitral de consumo de los conflictos que, con el mismo supuesto de hecho o presupuesto fáctico, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de estos.

La regulación especial de la que ahora se trata acaba así con la polémica sobre si era susceptible o no el Arbitraje de Consumo de ser iniciado por persona legitimada distinta a cada uno de los consumidores o usuarios afectados por la actividad de empresas y de profesionales en el ámbito propio del consumo. Se otorga así legitimación para formular la solicitud de arbitraje de consumo, además de a los consumidores particulares, a las asociaciones de consumidores de consumidores representativas en el ámbito territorial en el que se afecten los intereses colectivos de los consumidores o en el ámbito inferior. En el ámbito procesal civil deben distinguirse unas reglas generales sobre las acciones colectivas, unas reglas sobre las condiciones generales de la contratación y las de la acción de cesación correspondiente a los consumidores y usuarios. Deben aquí considerarse dichas disposiciones.

Dado el relevante interés público de la defensa de los intereses propios que se dilucidan en el arbitraje de consumo colectivo, establece el artículo 58 del Real Decreto que las actuaciones, además de merced a la iniciativa de las asociaciones antes mencionadas, se iniciarán por acuerdo en tal sentido adoptado de oficio por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, requiriendo, a continuación, a las empresas y profesionales si aceptan someter la cuestión a arbitraje, en un único procedimiento y para que propongan un acuerdo conciliatorio. Si no aceptan la adhesión al referido único procedimiento se procede al archivo del mismo, comunicándolo así a todas las Juntas Arbitrales y a quien instó el procedimiento, quedando abierta la vía judicial referida con amplitud en las notas a pie de página anteriores.

Por el contrario, aceptado el arbitraje colectivo en un único procedimiento, se notifica tal circunstancia a todas las Juntas Arbitrales y se procede a efectuar un llamamiento mediante un anuncio publicado en diario oficial del ámbito territorial a los consumidores afectados para que hagan valer sus derechos, pudiendo acordar el Presidente de la Junta otra publicidad adicional. Dicho llamamiento se hará por un plazo de dos meses, designándose el órgano arbitral que debe decidir el conflicto y permite la presentación de solicitudes de arbitraje por los consumidores llamados incluso después de dicho plazo y antes de la audiencia.

La aceptación del arbitraje colectivo produce el efecto de suspender la tramitación de las solicitudes individuales de los consumidores que tengan su causa en los mismos hechos, salvo que ya se hayan iniciado las actuaciones del órgano arbitral, trasladándose para su acumulación a este arbitraje colectivo de consumo y pudiéndose plantear la inhibición ante el órgano arbitral que siga conociendo indebidamente de las solicitudes individuales acumulables.

El laudo colectivo de consumo no tiene más especialidad, respecto del ordinario de consumo, que la consistente en iniciarse el cómputo general para dictar el mismo una vez que hayan pasado los dos meses del llamamiento a los consumidores afectados desde la publicación oficial efectuada al efecto, comenzando entonces los seis meses y la posible prórroga de otros dos más.

SENTENCIAS, AUTOS Y DISPOSICIONES CONSULTADAS:

- Constitución Española, arts. 9.º 3, 14 y 120.3.
- Ley de Enjuiciamiento Criminal de 1882, art. 112.
- Ley 36/1988, (de Arbitraje), arts. 2.º 1 y 45.4.
- Ley 1/2000 (LEC), arts. 11, 72 y 406.
- Ley 60/2003 (de Arbitraje), arts. 5.º y 34.
- RDLeg. 1/2007 (Defensa de Consumidores y Usuarios), arts. 57 y 58.
- RD 636/1993 (Sistema Arbitral de Consumo), art. 2.º 2.
- RD 231/2008 (Sistema Arbitral de Consumo), arts. 1.º, 2.º, 3.º, 4.º, 6.º 1), 11.1, 15 i), 19, 22, 23, 24, 27, 36, 38, 39.3, 40, 49.1, 50, 53 y 58.
- STSJ de Murcia, Sala de lo Civil y Penal, de 31 de diciembre de 2003.
- SSAP de Madrid (Secc. 21.ª) de 13 de julio y 24 de noviembre de 1993, de Ciudad Real de 1 de febrero de 1994, de Orense de 25 de marzo de 1999, de Zaragoza (Secc. 4.ª) de 10 de mayo de 1999, de Santa Cruz de Tenerife (Secc. 1.ª) de 26 de junio de 1999, de León (Secc. 2.ª) de 31 de diciembre de 1999, de Guipúzcoa (Secc. 3.ª) de 12 de junio de 2000, de Cantabria (Secc. 3.ª) de 31 de julio de 2001, de Madrid (Secc. 13.ª) de 4 de junio de 2002, de Madrid (Secc. 25.ª) de 1 de julio de 2003, de Barcelona (Secc. 14.ª) de 17 de octubre y de 3 de noviembre de 2003, y de Madrid (Secc. 21.ª) de 11 de septiembre de 2007.