

CUADERNOS DE CONSUMO Nº 23

CURSO MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

**Nuevos retos del arbitraje
de consumo**

Dirección General de Consumo

Zaragoza, 3, 4 y 5 de Noviembre de 2004



**GOBIERNO
DE ARAGON**

Departamento de Salud y Consumo

Edición: Abril 2005

Tirada: 1.000 ejemplares

Edita: Gobierno de Aragón
Dirección General de Consumo

Internet: portal.aragon.es
www.aragon.es/consumo

Impresión: Linea 2015, S.L.

D.L.: Z-1699-2005

ISSN.:1696-1382

OBJETO Y LÍMITES DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

Manuel Jesús Marín López

Profesor Titular de Derecho Civil, Universidad de Castilla-La Mancha
Miembro del Centro de Estudios de Consumo

I. Objeto del arbitraje de consumo.

El objeto del arbitraje de consumo viene descrito en el art. 2.1 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, que regula el sistema arbitral de consumo (en adelante, RDAC), que es en buena medida reproducción del art. 31.1 de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, LCU). Según aquel precepto, “el sistema arbitral de consumo tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial”. De este modo, el objeto del arbitraje de consumo consiste en el conocimiento de los conflictos relativos a los derechos legalmente reconocidos a los consumidores. El sistema arbitral de consumo conoce, así, de lo que se ha llamado actos de consumo, que son los que relacionan a un empresario y a un consumidor y a través de los cuales este último adquiere un bien o un servicio para su consumo o uso final, sin integrarlo en un proceso productivo, en tanto que el empresario participa en la relación con todos sus caracteres de profesionalidad.

Así, el ámbito objetivo del sistema arbitral de consumo nos remite a la calidad subjetiva de las partes en conflicto, aspecto éste que se analiza en el epígrafe siguiente. En todo caso, si se quieren objetivar las materias sobre las que puede conocer el arbitraje del consumo, se puede decir que su objeto viene constituido por el Derecho del consumo.

II. Delimitación subjetiva.

A. Conflicto entre consumidores y empresarios.

El arbitraje de consumo está dispuesto, de conformidad con el art. 1.1 RDAC, para atender las quejas de los consumidores o usuarios. Tenemos, de esta forma, que las par-