

La simulació d'un arbitratge de consum com a eina d'aprenentatge transversal

Dra. Lúdia Arnau Raventós

Professora Agregada de Dret civil. Departament de Dret Privat.

Projecte: 2021 PID-UB/005¹

Paraules clau: simulació, arbitratge de consum, transversalitat

I. EL CONTEXT

L'estratègia es va articular, formalment, a mode de seminari adreçat als estudiants de l'assignatura optativa del Grau de Dret "Dret privat europeu i patrimonial dels consumidors" (Grup Matí, 2n semestre, curs 21/22) El seguiment d'aquest seminari (que es va perllongar durant 6 sessions [desenvolupades el 25 de març i els dies 1,8,22 i 29 d'abril, i el 6 de maig de 2022], de 2 hores i escaig de durada cadascuna) es va vincular a una de les activitats avaluable de l'assignatura. Lliurat un únic relat o cas pràctic a tots els estudiants, se'ls demanava que optessin entre: o bé elaborar un dictamen en el que calia identificar les qüestions jurídiques que plantejava el supòsit i la regulació aplicable per a resoldre-les, i assajar-ne una possible solució o resposta; o bé encarar aquells mateix cas participant activament en el seminari "La simulació d'un arbitratge de consum com a eina d'aprenentatge transversal". Si esqueia, l'aprofitament d'aquesta darrera activitat comportaria, a més, l'obtenció del certificat emès per la Càtedra Jean Monnet de Dret Privat Europeu; la vinculació entre la dita Càtedra i el seminari s'explica per raó de la matèria, atès que bona part del aspectes materials implicats a la controvèrsia exigien considerar el Dret intern aprovat a fi de transposar distintes directives europees en matèria de contractació amb consumidors. El títol del projecte era prou revelador del propòsit o finalitat que l'inspirava: es tractava, en fi, de simular un arbitratge de consum a fi d'afavorir, d'una forma encaixada i coordinada, l'aprenentatge transversal i conjunt tant dels aspectes substantius com dels procedimentals implicats al cas. Considerant aquest objectiu, calia que la proposta s'adrecés a estudiants que haguessin superat les assignatures obligatòries "Dret d'obligacions i contractes" i "Dret processal civil"; aquest bagatge previ garantia, almenys teòricament, que la dinàmica del curs funcionés amb relativa agilitat i que l'atenció i l'interès poguessin projectar-se cap a continguts especialitzats (contractació amb consumidors i arbitratge de consum). Aquest perfil encaixava amb el dels estudiants que acostumen a matricular-se a l'optativa indicada; d'aquí que en fossin els destinataris. L'assoliment efectiu d'aquell objectiu, però, aconsellava també limitar el nombre de participants al seminari, que es va fixar en 12. Justament, van ser 12 els estudiants inscrits.

II. PLANTEJAMENT

La docència impartida en cursos precedents, i no només a propòsit de l'assignatura "Dret Privat europeu i patrimonial dels consumidors", havia permès detectar en els estudiants dels darrers cursos del Grau en Dret mancances que, entre altres, passaven per una insuficient percepció de la interconnexió entre assignatures, per una molt feble projecció pràctica dels continguts teòrics apresos, per un molt escàs assaig o entrenament de l'argumentació en forma oral i per una encara molt relaxada manera d'entendre què vol dir i què implica *el treball en grup*. En especial, engrescava la idea

¹ La direcció del projecte correspon a la Dra. Arnau Raventós i en són membres: la Prof. Dra. Esther Arroyo Amayuelas, el Prof. Lluís Caballol Angelats i el doctorand Enrique Peruga Pérez.

d'esmenar, d'alguna manera, la inèrcia que acostuma a fomentar la parcel·lació dels estudis en assignatures (que sovintaja que es percebin talment com a compartiments estancs, desvinculats). D'aquí que el principal objectiu de l'estratègia era el foment de la transversalitat en l'aprenentatge; transversalitat entesa des d'un doble vessant: per una banda, des de l'òptica de la convergència de normes de Dret Privat (en matèria, especialment, de contractació amb consumidors) i de normes de Dret Públic (en concret, les reguladores de l'arbitratge de consum) en el marc del comunament anomenat *Dret de consum*; per altra banda, internament o des d'una perspectiva pròpia del Dret privat de consum. Així, a l'hora d'identificar la pretensió a interposar (o de defensar-se de la interposada), cal valorar el conjunt de circumstàncies, dades i elements disponibles, defugint de la manca de connexió que, a voltes però només aparentment, podria semblar que hi ha entre tots ells pel sol fet que, a l'aula, el docent els hagi explicat sense explicitar-ne suficientment els vincles o per la sola circumstància d'aparèixer, al manual, en lliçons diferents. Igualment, i en el mateix context, tampoc es pot desconèixer la regulació processal o el com caldrà encarrilar la dita pretensió. Aquesta doble transversalitat, a més, es tractava de fomentar-la des d'una òptica destacadament pràctica i, això, perquè: primer, l'activitat partia d'un relat (fíctici però basat en fets reals) relatiu a la contractació, per part d'un consumidor, de diferents productes i serveis; segon, perquè tota la feina d'anàlisi, estudi i debat de les qüestions plantejades caldria projectar-la i reconduir-la cap a les distintes actuacions (pràctiques) que enclou l'arbitratge de consum.

III. DESENVOLUPAMENT

S'ha dit que el seminari es va desenvolupar en sis sessions. Els continguts de cadascuna es van organitzar com es detalla tot seguit:

-1^a Sessió: Es va distribuir entre els participants el cas pràctic i se'n va fer una lectura pausada i tranquil·la. Al cas, s'hi descrivia l'experiència d'una consumidora que, en diferents dates, havia contractat *on line* diferents béns i serveis a un mateix empresari. Arran de les peripècies viscudes, la consumidora explica que ha interposat una sol·licitud d'arbitratge formulant pretensions de distinta naturalesa (així, anul·lació d'un contracte, resolució d'altres, desistiment d'una compravenda...). Els estudiants, lliurement, es van distribuir en 3 grups, en funció del rol que volien assumir: consumidor (4 participants), empresa (4 participants) i àrbitre (3 participants). En aquesta primera sessió, també es fa impartir una classe teòrica relativa a dues directives (concret, les Directives [UE] 2019/770 i 2019/771, de 20 de maig, relatives, respectivament, a determinats aspectes del contractes de subministrament de continguts i serveis digitals i a determinats aspectes del contracte de compravenda). Ambdues directives havien estat recentment incorporades tant al Dret estatal com al Dret català: la regulació resultant, a un i a l'altre ordenament, just havia entrat en vigor l'1 de gener de 2022 i calia, per part dels grups, que determinessin quina regulació interna era l'aplicable al cas i, a partir d'aquí, treballar en la defensa de les pretensions interposades (pels qui assumien el rol de consumidors), formular arguments en contra de la seva estimació (per part dels que integraven la posició de reclamada) o, en fi, resoldre raonablement la controvèrsia (pels qui actuaven com a Òrgan arbitral). L'exposició es va centrar, essencialment, en els antecedents europeus en la matèria i en els principals canvis que pretenien implementar ambdues directives. En cap cas es va anticipar el contingut de la regulació interna. En aquest sentit, cal fer notar que tot i tractar-se de dues directives de protecció plena (vegeu art. 4 d'una i altra), es reconeix al legislador intern cert marge de maniobrabilitat en determinades qüestions i que aquest marge és total a propòsit dels aspectes no regulats o situats al marge de l'àmbit d'aplicació dels

textos. La conseqüència més immediata d'això és que podien no coincidir, de forma plena, ni la regulació europea i la interna, ni l'estatal i la catalana. A l'exposició només es va facilitar la identificació del dret intern eventualment aplicable; era tasca dels diferents grups *barallar-s'hi*, interpretant-lo raonablement de la forma més adient als seus interessos. Tot i així, en aquesta primera sessió, es va indicar als estudiants que, en les següents, es dedicaria un espai de temps per atendre, grup per grup, les distintes consultes de caire teòric que es volguessin formular a propòsit d'aquella regulació; aquesta eventual formulació, és clar, passava abans per haver treballat abans amb els textos i a tots els nivells (precedents, jurisprudència, doctrina recent...).

-2^a Sessió: A la proposta del projecte hi constava l'assistència presencial dels participants al seminari a una vista arbitral a la seu de l'Agència Catalana de Consum. D'ençà el confinament decretat amb motiu de la pandèmia, però, s'ha implementat la realització *on line* de les audiències arbitral, mantenint-se aquesta manera de fer fins a l'actualitat. Aquesta circumstància va desaconsellar organitzar aquelles visites, que es van substituir per la possibilitat, a la segona sessió del seminari, d'examinar, comentar i estudiar diferents expedients arbitral. La tria dels que es van facilitar i debatre va ser curiosa: eren expedients (degudament anonimitzats) que plantejaven controvèrsies, senzilles, parcialment semblants a les del cas objecte del seminari però que permetien posar l'èmfasi, també, en altres qüestions procedimentals rellevants (així, per exemple, el format i la manera de redactar la sol·licitud d'arbitratge, la congruència en les argumentacions escrites d'una i altra part, les evidències o proves que reclamant i reclamada havien o haurien d'haver aportat, el format i la manera de redactar el laude i, en concret, la seva necessària claredat i congruència....).

-3^a Sessió: De la mateixa manera que, a la primera sessió, s'havia perfilat, des d'una perspectiva teòrica i general, la regulació europea que conformava el rerefons de la regulació aplicable al cas, la tercera es va dedicar a dissenyar aquesta mateixa marc teòric però a propòsit de l'arbitratge de consum. Se'n va fer una aproximació als estudiants, identificant les fonts de regulació, l'organització administrativa, els principis informadors, les especialitats procedimentals..., tot incidint, especialment i destacadament, en la *posada en escena* de l'acte de l'audiència o vista arbitral, en el decurs del qual cal esmerçar al màxim les aptituds comunicatives: saber què es vol dir i dir-ho amb claredat, ordre expositiu i estratègia argumentativa.

-4^a Sessió: La sessió es va dedicar íntegrament al plantejament de dubtes. Després d'una primera part reservada a la formulació, per qualsevol estudiant, de qüestions teòriques generals (és a dir, fent abstracció del cas concret) relacionades amb les regulacions europea i internes implicades al cas, els diferents grups van treballar independentment els uns dels altres amb assistència, quan ho demanaven, dels responsables docents. En aquest particular, i des de la perspectiva docent, es vol destacar que el supòsit de fet era ric en detalls i matisos de manera que, d'entrada, se'n podien extreure arguments que tant afavorien les pretensions interposades per la reclamant com avalaven la seva desestimació, total o parcial. Aquest equilibri pretenia situar els grups *consumidor* i *empresa* en un mateix o molt semblant nivell de dificultat, i esperar als àrbitres a cercar aquell element clau que els permetés resoldre a favor d'un o de l'altre.

-5^a Sessió: Per bé que el que es pretenia era simular un arbitratge de consum, les limitacions temporals de l'activitat (en concret, la durada del seminari i de les pròpies sessions), els continguts teòrics implicats (que, tot i que a l'avantsala, també es volien facilitar als assistents, encara que fos de forma teòrica i genèrica) i l'exigència

acadèmica de qualificar a tots els estudiants, expliquen que, estrictament, el que es va *simular*, i de forma molt ajustada a tots aquests condicionaments, fou l'acte de l'audiència o vista arbitral. Al seminari, aquesta fase no es va fer en unitat d'acte sinó que es va executar en dos moments. El primer es correspon amb aquesta cinquena sessió. Tots els membres del grup *consumidor* i els del grup *empresa* van intervenir defensant allò que interessava a la seva posició (ja fos a propòsit de la determinació de la llei aplicable al cas, de qüestions de legitimació, d'una o varies pretensions en concret...). La distribució del que pertocava dir a cadascú es va deixar a criteri dels integrants de cada grup. Al llarg de les exposicions, els àrbitres, amatents, podien formular preguntes o demanar aclariments, i així ho van fer.

-6^a Sessió: Es correspon amb el segona part de l'acte de l'audiència. Aquesta darrera sessió es va desenvolupar a l'aula de simulacions de la Facultat de Dret amb assistència de la presidenta de la Junta Arbitral de Catalunya, la Dra. Mariló Gramunt. Els grups van designar un representant, que va ser l'encarregat de fer una breu síntesi dels fets i arguments que recolzaven les respectives posicions; a fi d'evitar que aquesta intervenció esdevingués un resum d'allò manifestat per cada part a la sessió prèvia, es va recomanar als participants que aprofitessin aquest nou torn de la paraula per a rebatre, si esqueia, els arguments amb què la part contrària els havia sorprès a la cinquena sessió. Després de l'exposició, primer, de la part reclamant i, després, de la part reclamada, l'Òrgan arbitral va llegir el laude; van participar les tres estudiants que havien assumit aquest rol. A continuació l'expert convidat va valorar les intervencions de les parts i, molt especialment, la manera com els àrbitres havien encarat, formalment i materialment, la resolució de la controvèrsia. Finalitzada la sessió, els grups *consumidor* i *empresa* van lliurar als responsables docents del seminari la versió escrita de les seves al·legacions i els àrbitres van facilitar també el laude dictat.

A efectes de valorar l'aprofitament de l'estratègia, es van dur a terme dues actuacions. Per una banda, els estudiants van emplenar uns qüestionaris amb rúbriques relatives tant a seminari com a la tasca desenvolupada pels companys amb els que havien compartit rol. Les respostes: primer, reblen una satisfacció unànime quant a la correlació entre els expectatives que els havia generat el seminari, el seu desenvolupament (organització i continguts de les sessions) i els resultats assolits (en termes d'experiència i de coneixements obtinguts), i coincideixen a observar que tot plegat *se'ls havia fet curt* (cal fer notar que tots els estudiants van assistir a totes les sessions); segon, denoten que el treball en grup no va reeixir sempre de manera òptima. En algun dels grups, l'estratègia conjunta i coordinada va acabar equiparant-se a una distribució formal, entre els que n'eren membres, de les diferents problemàtiques a resoldre, amb un treball posterior de simple refosa. La manca de fil conductor comú, compartit i interioritzat, es va fer vistent, tant als torns de paraula com a la versió final escrita del treball i, com s'ha dit, a la valoració que es van donar uns als altres. Pel contrari, la idea de treball fet *efectivament* en grup, coordinat i solidari, va propiciar la tasca feta pels estudiants que van actuar com a Òrgan arbitral (que obtingueren una qualificació de 10). No només el laude lliurat sinó, també, la manera de llegir-lo, d'expressar-se, d'entomar les diferents qüestions, de resoldre-les de manera congruent, amb una visió general de la controvèrsia i, alhora, amb molta atenció a les particularitats de cadascuna de les pretensions interposades..., avalaven una manera de treballar (en grup) que només és factible des de la implicació personal i sincera de tots els seus integrants; altrament, els resultats són poc més que postissos.

Per altra banda, la segona actuació adreçada a valorar l'aprofitament de l'activitat pel que fa al contingut substantiu, va ser la inclusió, a la prova de síntesi de l'assignatura,

d'una pregunta (consistent a resoldre un cas pràctic) íntimament relacionada amb la controvèrsia treballada i debatuda al seminari. Cal recordar que els estudiants que no hi van participar igualment van emetre un dictamen sobre el mateix supòsit de fet, per bé que sense treballar-lo des de la perspectiva que imposa assumir un rol concret (consumidor, empresa o àrbitre), sinó encarant-lo des d'una òptica general. Els resultats avalen que els participants al seminari van superar, tots, la pregunta, per bé que no tots amb millor puntuació que l'assolida per alguns dels estudiants que no havien participat al seminari. Si de cas, la dada a considerar seria que, d'entre els que van només van emetre un dictamen, alguns no van reeixir en la resolució d'aquest cas pràctic.

IV. CONCLUSIONS

El desenvolupament de l'activitat permet concloure el següent:

-El format seminari, amb una assistència de 12-15 estudiants com a màxim, va afavorir un treball còmode i agraït, i va permetre la interacció constant entre l'equip docent i l'alumnat.

-L'estratègia va propiciar (atès que és el que es demanava) que es treballés, pels diferents grups, de manera coordinada i conjunta; l'assoliment d'un treball en grup *efectiu* va ser desigual. L'exteriorització del resultat assolit (en concret, la intervenció del grup integrat pels qui feien la funció d'àrbitre) va permetre que tots els participants visualitzessin *què es pot arribar a aconseguir si realment tothom va a l'una*. La idea era mostrar, no que el treball en grup és la millor i més òptima manera d'encarar i assolir la feina encomanada, sinó que, quan la metodologia que s'imposa (pels motius que siguin) és aquella, cal que els seus membres s'auto-imposin una coordinació efectiva i eficient, una determinada distribució funcional de tasques, una permanent posada en comú dels resultats provisionals que es van obtenint i una revisió compartida i dialogada del treball final. En qualsevol cas, no es creu que l'activitat hagi estat suficient, per si sola, per alterar inèrcies i predisposicions individuals reticents al treball efectivament grupal.

En la mateixa línia, es creu que el projecte també va contribuir a que els estudiants còpessin la importància de la bona comunicació oral en un context en el que, no només calia parlar en públic, sinó que era imprescindible argumentar (a vegades, improvisadament) amb ordre, coherència i sintonia amb una estratègia compartida.

-Al marge del desenvolupament que els diferents grups van fer de les distintes qüestions implicades a la controvèrsia, el resultat de la prova de síntesi avalen l'assoliment d'un nivell raonable de coneixements quant al dret substantiu (i, en particular, a propòsit de qüestions vinculades amb la més recent regulació europea en matèria de contractació amb consumidors). No es va practicar cap avaluació relativa als aspectes procedimentals associats a l'arbitratge de consum; probablement caldria implementar alguna prova en futures edicions (potser incorporant al programa de l'assignatura optativa un epígraf [inexistent en el curs 2021/2022] relatiu a aquest mecanisme alternatiu de resolució de conflictes). Tot i així, l'arbitratge de consum va estar pràcticament present a la majoria de les sessions del seminari i, en particular, a la darrera, i és aquesta presència el que, a parer de l'equip docent, va propiciar que els participants captessin, realment, la importància de valorar la pretensió considerant, també, el mecanisme a través del que encarrilar, amb probabilitats d'èxit, el seu exercici.