

CRal

Blog sobre Consum responsable i
Resolució alternativa de litigis

L'autodefensa i l'assistència de lletrat en l'arbitratge de consum arran de la STSJM 21/2024 23 d'abril de 2024.

Publicació 5/2024

Paraules clau: arbitratge de consum, autodefensa, assistència de lletrat, justícia gratuïta, igualtat d'armes.

Lluís Caballol Angelats
Professor titular d'Universitat
Secció de Dret Processal
Facultat de Dret. Universitat de
Barcelona

Introducció.

L'arbitratge de consum es caracteritza per ser un procediment accessible on les parts poden actuar per elles mateixes, sense la necessitat d'assistència de professionals del dret. Això té com a objectiu facilitar la presentació de reclamacions, eliminant els costos associats a l'assessorament legal i al propi procés arbitral. Tot i això, aquesta configuració pot generar certes tensions i inconvenients.

Un dels principals **avantatges** és que es promou la participació directa del consumidor, cosa que permet que formuli les seves reclamacions sense haver de dependre de costos addicionals associats als honoraris d'advocats o experts legals. Aquesta accessibilitat és especialment rellevant en qüestions de consum, on les disputes sovint impliquen quantitats econòmiques relativament petites, que podrien dissuadir la gent de buscar assistència legal si això impliqués més despeses.

Tanmateix, aquest model també planteja **inconvenients**. No tots els consumidors tenen el mateix nivell de coneixements o habilitats per gestionar el procés arbitral amb èxit. Molts consumidors poden presentar reclamacions moguts per la seva percepció d'injustícia, però sense saber exactament com formular adequadament els seus arguments des del punt de vista legal. Això pot implicar una manca de fonamentació adequada de les reclamacions i una comprensió limitada dels procediments arbitral, com la presentació de proves o la manera de defensar el seu cas.

A més, hi ha el risc de **desigualtat d'armes** quan una de les parts (sovint l'empresa o el proveïdor de serveis) opta per comptar amb assessorament professional, mentre que l'altra part (el consumidor) actua per si mateixa.

La STSJM 21/2024 de 23 d'abril dedica una extensió important del seu text a analitzar i pronunciar-se sobre aquesta qüestió. I ho fa d'una manera que dona peu fixar-se i reflexionar sobre la manera com ho fa i a preguntar-se si podem estar d'acord.

I.- Les dades.

En aquest cas, la Sra. Verònica va iniciar un procés d'arbitratge de consum contra una companyia de telecomunicacions, sense assistència lletrada, per una disputa relacionada amb despeses de **roaming** que ella considerava injustificades, ja que afirmava no haver utilitzat el servei mentre estava a l'estranger. La companyia de telecomunicacions, en canvi, va respondre a la reclamació assistida per un advocat.

Tot i que la resolució no ho especifica, es dedueix que el laude arbitral va ser desfavorable per a la Sra. Verònica, ja que posteriorment va interposar una demanda d'anul·lació del laude arbitral, aquesta vegada amb assistència lletrada. L'únic fonament d'aquesta demanda va ser la suposada vulneració de l'**ordre públic**, argumentant que s'havia vulnerat el seu dret a una defensa en condicions d'igualtat. Concretament, sostenia que l'òrgan arbitral no li havia ofert la possibilitat de comptar amb un advocat d'ofici, malgrat que la part contrària sí que en disposava.

El tribunal, però, va desestimar aquest argument. Va fonamentar la seva decisió en dos punts clau:

1. **Absència de sol·licitud d'assistència lletrada:** En cap moment durant el procés arbitral la Sra. Verònica va sol·licitar l'assistència d'un advocat. La demanda d'anul·lació només es va presentar amb assistència lletrada després de conèixer el contingut del laude, la qual cosa no implica vulneració dels seus drets durant el procés arbitral inicial.
2. **Limitació de les actuacions del procediment:** Segons el tribunal, les actuacions del procediment es van limitar a la presentació d'escrits d'al·legacions per ambdues parts, sense cap altre acte que requerís necessàriament la presència d'un advocat. Per tant, no hi havia justificació per a considerar que la falta d'assistència lletrada hagués afectat de manera decisiva la igualtat d'armes o hagués generat indefensió.

Tot i que la sentència analitza posteriorment altres aspectes del cas, és rellevant destacar que l'argument central de la demanda d'anul·lació, basat en la manca d'assistència lletrada, no va ser suficient per a obtenir l'anul·lació del laude arbitral en aquest punt. El tribunal va considerar que la defensa de la Sra. Verònica no es va veure afectada de manera determinant per la manca d'advocat durant el procés arbitral inicial.

II.- l'anàlisi.

De manera molt sintètica, s'ha d'indicar, amb caràcter previ, que la garantia de la igualtat d'armes té caràcter formal, en el sentit que és una garantia abstracta que se satisfà atorgant a cada part les mateixes possibilitats, sense tenir en compte l'encert o el desencert amb què s'utilitzen.

D'altra banda, el dret a l'assistència de lletrat és una garantia que no minva pel fet que, en la modalitat de procediment, la seva intervenció no sigui preceptiva. Per tant, en cap

modalitat del procediment es pot limitar el seu exercici, directament o indirectament, sota l'argument que la intervenció d'aquests professionals no és preceptiva.

En aquest sentit, tot i que la resolució no ho menciona, l'article 10.2 de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, sota la rúbrica "defensa i assessorament de les parts", disposa que: "les parts tindran accés al procediment en qualsevol de les seves fases i poden comparèixer per elles mateixes, representades o assistides per un tercer, i sol·licitar, si ho desitgen, assessorament independent."

Si analitzem a **contrari sensu** les raons decisives de la desestimació del motiu de nul·litat, podem plantejar dues qüestions: la primera té a veure amb determinar si el motiu de nul·litat s'hagués estimat si la consumidora hagués demanat assistència lletrada a l'arbitratge de consum. La segona qüestió és si s'hauria estimat el motiu d'anul·lació al·legat si, després de les al·legacions, s'haguessin fet més actuacions en l'arbitratge.

a) Pel que fa a la primera qüestió:

La sentència pren com a referència la doctrina jurisprudencial generada amb motiu de les modalitats de procediment on no és preceptiva l'assistència de lletrat i la trasllada a l'arbitratge de consum. El fonament d'aquesta analogia rau en el fet que, com la mateixa sentència indica, l'arbitratge és un equivalent jurisdiccional, cosa que fa que no siguin admissibles situacions d'indefensió en aquest context. Ara bé, l'equivalència o semblança entre ambdues institucions no implica una identitat total del règim jurídic.

Concretament, s'hauria de tenir present que, en les modalitats de tutela on no és preceptiva l'assistència de lletrat, la igualtat d'armes queda satisfeta si les dues parts s'autodefensen, si ambdues es valen d'assistència lletrada, o si, davant el fet que una part actua assistida per lletrat, l'altra tria lliurement continuar actuant per ella mateixa.

La situació límit es dona quan l'elecció d'autodefensar-se ve forçada per la manca de recursos per litigar. Per a aquests casos, la llei autoritza el tribunal judicial a equilibrar la situació fent que es nomeni un advocat d'ofici, sense haver d'abonar-li els honoraris, encara que la modalitat processal no requereixi assistència lletrada (Art. 6.3a LAJG).

Tanmateix, en l'arbitratge de consum, la situació és completament diferent: en primer lloc, les parts en un arbitratge no tenen dret a l'assistència jurídica gratuïta. Per tant, a diferència del procediment judicial, ni els àrbitres ni, si escau, la institució arbitral tenen competència per iniciar el tràmit per aconseguir el reconeixement del dret a l'assistència jurídica gratuïta de manera semblant als tribunals de justícia (Art. 12.2 LAJG). A més, ni qui arbitra ni la institució arbitral tenen la facultat de sol·licitar motivadament la designació d'un assessor per restablir la igualtat d'armes que preveu l'art. 6.3 LAJG.

Si en un arbitratge es presentés una petició perquè li fos nomenada defensa lletrada d'ofici, l'àrbitre hauria d'informar la part que no li correspon atendre aquesta petició. També hauria d'informar-la de les opcions que té per obtenir l'assistència demanada: sol·licitar la designació pel torn d'ofici al col·legi d'advocacia corresponent o contractar un advocat directament. En ambdues opcions, la part hauria d'abonar els honoraris al

professional, ja que l'arbitratge, inclòs el de consum, queda fora de la cobertura del sistema d'assistència jurídica gratuïta vigent.

En el cas que la part, en lloc d'adreçar-se a l'àrbitre, sol·licités directament la designació pel torn d'ofici i ho comunicés a l'arbitratge pendent, l'àrbitre hauria de valorar si escau suspendre el procediment fins que la designació es fes efectiva. En cap cas l'àrbitre podria ignorar la petició argumentant que l'assistència lletrada no és preceptiva. Si ho fes, podria generar una situació d'indefensió que comprometria la validesa del laude.

En definitiva, si la consumidora hagués demanat la designació d'assistència lletrada, tal com es podria deduir de la **ratio decidendi** de la resolució, no s'hauria pogut atendre aquesta petició. Així doncs, sembla que aquest argument tampoc hauria estat suficient per estimar el motiu d'anul·lació plantejat.

L'article 10.2 de la Llei 7/2017, que preveu la possibilitat de sol·licitar assessorament independent en l'arbitratge de consum, no faria canviar aquesta conclusió, ja que les facultats que la llei atorga al jutge estan vinculades al dret a l'assistència jurídica gratuïta, i, com hem vist, aquesta normativa no s'aplica en l'arbitratge de consum.

Per tant, es pot considerar que l'argument emprat no és adequat al context de l'arbitratge. La resolució hauria d'haver posat èmfasi en el fet que els àrbitres no tenen competència per proveir aquesta petició, més enllà de la seva obligació d'informar.

En darrer terme, cal assenyalar que, si el tribunal considerés que la falta de designació de lletrat podria vulnerar la igualtat d'armes, tampoc no hauria pogut estimar el motiu d'impugnació sense abans plantejar la corresponent qüestió d'inconstitucionalitat, ja que, en cas contrari, estaria desconsiderant normes amb rang de llei vigents (Art. 5.2 LOPJ).

b) Pel que fa a l'argument final de la sentència:

L'argument de la sentència, segons el qual no s'hauria fet cap actuació després de les al·legacions en què fos necessària la defensa lletrada, és criticable, ja que no concorda amb la normativa de l'arbitratge de consum. La normativa disposa que, un cop el reclamant ha contestat la sol·licitud d'arbitratge, s'ha de celebrar una audiència (Art. 44 del Reial decret 231/2008). Per tant, la raó esgrimida per la resolució no s'ajusta a la llei, i en aquest cas concret, s'hauria hagut de fer alguna actuació posterior a les al·legacions.

A més, en l'arbitratge de consum no es contempla la preclusió de les al·legacions i de l'aportació de documents amb la rigidesa que es preveu en el procés judicial. Això significa que qualsevol actuació posterior podria haver estat apta per redreçar una defensa mal enfocada (Art. 43.1 del Reial decret 231/2008). De manera que la intervenció d'un assessor lletrat podria haver estat decisiva en qualsevol moment de l'arbitratge posterior a les al·legacions.

Malgrat això, la falta de noves actuacions no canvia el fet que, en l'arbitratge, no hi ha mecanismes per proveir assistència lletrada a una part sense recursos.

III.- La possibilitat d'autodefensar-se està en l'ADN de l'arbitratge de consum.

No vull acabar aquest breu comentari sense apuntar que l'arbitratge de consum és una modalitat d'arbitratge especialitzat, on l'opció que les parts s'autodefensin, especialment els consumidors, conforma el que podríem dir el seu ADN..

Les normes que s'apliquen per resoldre els conflictes de consum tenen caràcter tuitiu per al consumidor. A més, la jurisprudència europea les ha catalogat com a normes d'ordre públic. Per tant, s'han de tenir presents fins i tot quan l'arbitratge es resol en equitat. En aquest context, si la part és capaç d'identificar què demana i perquè ho demana, encara que no faci servir nocions tècniques, l'arbitratge té eines per tutelar de manera efectiva els drets bàsics del consumidor i les garanties processals de totes les parts.

En el cas concret, quan la consumidora argumenta que no ha de pagar el roaming perquè no ha fet servir el telèfon durant la seva estada a l'estranger, està identificant el nucli de la discrepància. Això fa que la discussió a l'arbitratge s'hagués hagut de centrar en determinar si, en relació amb aquesta qüestió, s'han respectat els drets bàsics del consumidor.

La traducció de les raons de la part en nocions rellevants per al dret de consum la pot, i l'ha de, fer qui arbitra, vigilant de respectar la garantia d'audiència i contradicció de les altres parts (Art. 41.1 Reial decret 231/2008).

A més, l'empresari i els seus assessors, com a coneixedors del sector, saben quins són els drets bàsics dels consumidors que han d'assegurar-se d'atendre i garantir. Coneixen que no poden organitzar la seva defensa limitant-se a considerar les estrictes dades que al·lega el consumidor, i que han d'aportar evidències de tot allò que justifiqui que han atès els seus drets bàsics relacionats amb el que es demana.

Per tant, el risc que en un arbitratge de consum es produeixi una situació d'indefensió pel fet que una de les parts comparegui assistida per lletrat i l'altra s'autodefensi es minimitza per les particularitats d'aquesta modalitat d'arbitratge.

Conclusió

L'arbitratge de consum és un procediment on les parts tenen la possibilitat de triar entre autodefensar-se o actuar assistides per un lletrat, i es distingeix per la seva accessibilitat i agilitat. A diferència dels tribunals judicials, els àrbitres de consum no tenen la capacitat d'equilibrar les parts com ho faria un jutge, per exemple, mitjançant el nomenament d'un advocat d'ofici. Això pot plantejar desafiaments quan una part, generalment el consumidor, no compta amb assessorament legal, mentre que l'altra part, com una empresa, sí que està assistida per professionals.

Tot i que els àrbitres no tenen les mateixes atribucions que els jutges en aquests casos, hi ha eines dins de l'arbitratge de consum que permeten mitigar aquesta desigualtat. Una de les claus és la facilitat d'expressió i comunicació dels drets del consumidor. Els

àrbitres de consum poden actuar per ajudar a garantir que les reclamacions del consumidor, encara que no estiguin tècnicament formulades, siguin interpretades de manera adequada i traduïdes en raons pertinents dins del marc legal de consum. Això es pot fer sense perdre de vista el respecte a les garanties de contradicció i audiència de l'altra part, assegurant així un tractament just i equitatiu del cas.

En aquest sentit, el rol proactiu dels àrbitres pot ser decisiu per garantir l'efectivitat dels drets dels consumidors, especialment quan aquests no compten amb assistència lletrada. Els àrbitres poden fer preguntes aclaridores, ajudar a definir millor els arguments i, en general, guiar el procés de manera que no es produeixi una situació d'indefensió.

En resum, abans de concloure que existeix una situació de desigualtat o indefensió en l'arbitratge de consum, és important que els àrbitres explorin les eines a la seva disposició per garantir que els drets del consumidor siguin efectius i degudament respectats dins del procés. Això s'ha de fer sempre assegurant que ambdues parts tinguin l'oportunitat de presentar i defensar els seus arguments dins d'un marc equitatiu.

L'accés als continguts d'aquest comentari /article/etc. queda condicionat a l'acceptació de les condicions d'ús establertes per la següent llicència: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>

