

## II.1. DERECHO CIVIL

### EXPERIENCIAS EN EL ARBITRAJE DE CONSUMO\*

Por el Dr. LUIS FELIPE RAGEL SÁNCHEZ  
*Catedrático de Derecho civil*  
*Universidad de Extremadura*

#### **Resumen**

Este trabajo de investigación tiene el objetivo de contar las experiencias personales del autor como presidente de un Colegio Arbitral de Consumo, razonando sobre las diversas vicisitudes que se presentan con más frecuencia en estos procedimientos y advirtiendo de que todo proceso arbitral debe cumplir los principios constitucionales.

#### **Abstract**

This research paper aims to describe personal experiences by the author as chairman of a Consumer Refereeing School. It analyses various circumstances generally occurring in these proceedings and admonishes as to what type of procedures should be fulfilled in terms of constitutional rights.

---

\* Este artículo se inscribe en el marco del Proyecto de Investigación n.º IPR00 BOO2, denominado *Derecho Extremeño del Consumo*, concedido por la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura y el Fondo Social Europeo, dentro del marco de los programas del Plan Regional de Investigación y Desarrollo Tecnológico de Extremadura, cuyo Investigador Principal es el Catedrático de Derecho Civil Dr. D. Luis Felipe Ragel Sánchez.

## SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN
2. ESTADÍSTICAS PERSONALES
  - 2.1. MAYORITARIA CIFRA DE RECLAMACIÓN EN TELECOMUNICACIONES
  - 2.2. DOS DE CADA TRES DECISIONES FAVORECEN AL CONSUMIDOR
  - 2.3. LAS RAZONES DE DESESTIMACIÓN DE LAS RECLAMACIONES
3. RESPETO A LOS FUNDAMENTOS DE TODA CONTROVERSIA
  - 3.1. INDETERMINACIÓN DE LOS HECHOS
  - 3.2. LA FALTA DE CONSTANCIA DE LA PRETENSIÓN CONCRETA
  - 3.3. LA NECESIDAD DE DIRIGIR LA RECLAMACIÓN CONTRA AL EMPRESARIO FRENTE AL QUE SE PRETENDA HACER EFECTIVO EL LAUDO ARBITRAL
4. LA TRASCENDENTAL IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN
5. EL CASO DE LA SEÑAL ENTREGADA EN LA COMPRA DE DOS SOFÁS
6. EL CASO DE LA OBRA REALIZADA SIN PRESUPUESTO PREVIO

## 1. INTRODUCCIÓN

El art. 51.1 de la Constitución establece: «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».

Dentro del amplio abanico de disposiciones legales y medidas que los poderes públicos han ido implantando en estos últimos veinticinco años para la protección de los consumidores y usuarios<sup>1</sup>, ocupa un lugar preeminente la posibilidad de acudir al *procedimiento arbitral de consumo*<sup>2</sup>, creado por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo<sup>3</sup>. Como indica un Informe del Consejo Económico y Social, «los derechos del consumidor sólo tienen sentido si, en última instancia, pueden hacerse efectivos en caso de reclamación»<sup>4</sup>.

El arbitraje de consumo ofrece importantes ventajas al consumidor.

Es un procedimiento que puede resultar gratuito (art. 10.1 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo), pues no son preceptivas las intervenciones de aboga-

---

<sup>1</sup> Para una perspectiva actual general sobre este tema, véase Bercovitz, R., «Retos del consumo en el nuevo milenio. Panorama actual del Derecho de consumo», *Primer Congreso Europeo de Consumo*, Vitoria-Gasteiz, 2000, págs. 21 y ss.

<sup>2</sup> Sobre el arbitraje en materia de consumo, véanse Badenas Carpio (*El sistema arbitral de reclamaciones de consumo*, Valencia, 1993, y «El sistema arbitral de consumo», *Curso sobre protección jurídica de los consumidores*, coordinado por Botana García y Ruiz Muñoz, Madrid, 1999, págs. 655 y ss.), AA.VV. (*Perspectiva jurídica del arbitraje de consumo*, Valencia, 1995), J. J. Marín López («El arbitraje de consumo: primeros pronunciamientos judiciales», *Aranzadi Civil-1995*, págs. 5 y ss.), Díaz Alabart («Apuntes sobre el arbitraje de consumo. El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo», A.C.-1996, págs. 103 y ss.), Quintana Carlo y Bonet Navarro (dir.) (*El sistema arbitral de consumo*, Pamplona, 1997), De la Cuesta («Introducción al arbitraje de consumo», R.D.P.-1997, págs. 121 y ss.), Carrasco Perera y Díaz-Regañón (*El arbitraje de consumo: la experiencia de Castilla-La Mancha*, Madrid, 1998), Lete del Río («Arbitraje de consumo», A.C.-1998.3, págs. 709 y ss.), Álvarez Alarcón (*El sistema español de arbitraje de consumo*, Jerez de la Frontera, 1999) y Abellán Tolosa («El sistema arbitral de consumo», *Derecho de consumo*, coordinado por Reyes López, Valencia, 2002, págs. 366 y ss.).

<sup>3</sup> Escribe R. Bercovitz, *Retos del consumo...*, *cit.*, pág. 23: «Decididamente, una protección adecuada de los consumidores en la resolución de conflictos debe canalizarse a través del arbitraje, la mediación y la extensión y consolidación de códigos empresariales o profesionales de conducta. La administración de la justicia tiene hoy enormes problemas en todos los países desarrollados con un estado de derecho, y difícilmente cabe esperar de ella, al menos en un futuro próximo, soluciones baratas y rápidas para los conflictos, tales como necesitan los consumidores. Por lo que al arbitraje se refiere, contamos ya con un marco básicamente adecuado: el establecido por el Real Decreto 636/1993».

<sup>4</sup> Consejo Económico y Social, *Los derechos del consumidor y la transparencia del mercado*, Madrid, 1999, pág. 134.

do y procurador<sup>5</sup>, y pueden estar representadas por personas que no tengan esa cualidad profesional<sup>6</sup>. Incluso es posible que la prueba pericial sea costeadada por la Junta Arbitral de Consumo, en caso de que los árbitros la acuerden de oficio (art. 13.2 del Real Decreto 636/1993). Esta característica permite que los consumidores puedan reclamar con más ventajas que en un proceso judicial en los casos en que los daños económicos padecidos sean de escasa cuantía<sup>7</sup>. Sabido es que, en muchas ocasiones, los enormes beneficios de las grandes empresas se producen al sumar muchísimas cantidades insignificantes, por las que los clientes no están dispuestos a pleitear.

Aunque el arbitraje debe **respetar los fundamentos de toda controversia** y, más concretamente, los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes (art. 10.1 del Real Decreto 636/1993), el arbitraje de equidad<sup>8</sup>, que es el que casi siempre se utiliza, permite a las partes contendientes y a los árbitros **apartarse de las complejas interpretaciones de los textos legales**, y esa posibilidad dota al procedimiento de una **frescura y espontaneidad** de la que carecen el procedimiento judicial o el arbitraje de derecho.

Lo que en modo alguno significa que tengan que prescindir obligatoriamente de lo que establecen los textos legales. La decisión puede estar basada en un concreto texto legal, pero no tiene que basarse necesariamente en dicho texto<sup>9</sup>. Por esa razón, acierta la sentencia del Tribunal Constitucional de 16 marzo 1988 al referirse al arbitraje de equidad: «caracterizado por la simplicidad de formas procesales y el uso del arbitrio («saber y entender») por los jueces árbitros designados por las partes, **no obligados a la motivación jurídica**, aunque sí, en todo

<sup>5</sup> En el arbitraje que no es de consumo, las partes pueden actuar por sí mismas o valerse de abogado en ejercicio (art. 21.3 de la Ley de Arbitraje). Para un análisis sucinto de la Ley de Arbitraje, véase Ragel Sánchez, «Principios y funcionamiento de la Ley de Arbitraje», *Revista Galega de Administración Pública*, n.º 26, setembro-diciembre 2000, págs. 81 y ss.

<sup>6</sup> El art. 10.2 del Real Decreto 636/1993 establece que «las partes podrán actuar por sí o debidamente representadas». Al no exigir que esa representación sólo pueda ser ejercida por abogado o procurador, cabe que lo sea por otras personas. En el mismo sentido se pronuncian Abellán Tolosa (ob. cit., pág. 424) y Lamonedá («Procedimiento en materia de arbitraje de consumo», *Ponencias de las V Jornadas sobre consumo en Extremadura*, Mérida, 2001, págs. 81 y ss.; en concreto, pág. 84). Más cauto se muestra Badenas Carpio, *El sistema arbitral de consumo*, cit., pág. 665: «Si alguna de las partes no puede acudir al arbitraje por sí misma, la práctica habitual ha establecido que puede encomendar su representación a un familiar o a alguien de confianza»; obsérvese que este autor parece restringir la representación al caso de imposibilidad de acudir al acto de audiencia, puesto que estima que «el art. 10.2 R.D. 636/1993 debe ser interpretado de acuerdo con la norma que constituye el Derecho común de todos los arbitrajes (en esta situación, el art. 21 L.A. ...)».

<sup>7</sup> Según el Informe del Consejo Económico y Social (*Los derechos del consumidor y la transparencia del mercado*, cit., pág. 147), «ello hace este sistema particularmente apropiado a los conflictos suscitados entre consumidores y proveedores, contribuyendo a la descongestión de trabajo en Juzgados y Tribunales».

<sup>8</sup> Para Colmenero Guerra (*La resolución del arbitraje en equidad*, Sevilla, 2000, pág. 46), en materia de valoración de la prueba, el árbitro de equidad no tiene las limitaciones del juez de derecho.

<sup>9</sup> Según Colmenero Guerra (*La resolución...*, cit., pág. 46), el árbitro de equidad no está vinculado por una norma preexistente.

caso, a dar a aquéllas la oportunidad adecuada de ser oídas y de presentar las pruebas que estimen necesarias».

## 2. ESTADÍSTICAS PERSONALES

Hemos tenido la satisfacción de intervenir durante un tiempo en este sistema arbitral, como Presidente del Colegio Arbitral de Consumo de la ciudad de Cáceres. Por esa razón, creemos que sería de utilidad, además de ofrecer los resultados numéricos de tales arbitrajes, formular algunas consideraciones jurídicas y de equidad de carácter general, haciendo referencia esporádica a algunos de los asuntos más interesantes que hemos tenido ocasión de enjuiciar.

En la mayoría de los arbitrajes realizados (el 77%), la entidad reclamada se había **adherido previamente** al sistema de arbitraje de consumo<sup>10</sup>. De estos supuestos, en la inmensa mayoría de los casos (el 91%) se trataba de entidades prestadoras de servicios de **telecomunicaciones** (telefonía y acceso a Internet), lo que representa, a su vez, el 70% del total de casos enjuiciados.

### 2.1. MAYORITARIA CIFRA DE RECLAMACIÓN EN TELECOMUNICACIONES

Esta cifra merece, a nuestro juicio, una reflexión. No es cierto que, en la vida real, siete de cada diez casos anómalos, entendiendo por tales los que suponen algún perjuicio para los consumidores, deriven de la prestación de servicios de telecomunicaciones<sup>11</sup>. Lo que sucede es que los consumidores están más **sensibilizados** con este tipo de servicios a la hora de defender sus derechos. Posiblemente coadyuve a esta consideración el hecho de que las entidades de telecomunicaciones están adheridas previamente al sistema de arbitraje de consumo, a diferencia de lo que sucede con muchísimas empresas dedicadas a la venta de bienes de consumo o prestación de servicios.

De todos modos, no podemos minimizar el dato importante de que el 70% de los casos sometidos a arbitraje en los que hemos intervenido se correspondan a servicios de telecomunicación<sup>12</sup>.

La contratación de estos servicios se realiza prescindiendo del formato tradicional en papel, circunstancia que se pretende ofrecer al consumidor como una

---

<sup>10</sup> Piensa R. Bercovitz (*Retos del consumo...*, cit., pág. 23) que «las Administraciones Públicas deben seguir propiciando la adhesión de los más significativos sectores empresariales al sistema de arbitraje que dicho Real Decreto establece (por ejemplo, bancos y cajas de ahorros). Se trata, como no puede ser de otra forma, de un arbitraje de equidad».

<sup>11</sup> Sobre este tema, véase Avelló López y otros, *Régimen jurídico de las telecomunicaciones, televisión e internet*, Pamplona, 2002.

<sup>12</sup> También a nivel estatal ocupan el primer lugar estas reclamaciones. Según el Informe del Consejo Económico y Social (*Los derechos del consumidor y la transparencia del mercado*, cit., pág. 156), la telefonía fue la actividad económica en que se presentaron más solicitudes de arbitraje de consumo durante 1997 (2110), lo que supuso el 17% del total. Le seguían la tintorería (1680) y la reparación de automóviles (1160).

ventaja para él. Así sucede, por ejemplo, con el eslogan «Olvídese de tanto papeleo con la Fórmula e-Factura», utilizado por Telefónica, que cuenta con el regalo de una tarjeta Global de 3 euros.

Sin embargo, no hay que engañarse. La que gana de verdad con esta fórmula es la gran empresa, que ahorra unos costes elevadísimos al prescindir del papel y, además, como premio adicional, ofrece al consumidor un medio de prueba mucho más endeble que el documento tradicional.

Cuando contrata con la gran empresa de telecomunicaciones, el consumidor lo hace desde una posición de **manifiesta inferioridad**. No puede discutir el precio del servicio ni exigir garantías adicionales a las que voluntariamente ofrezca el empresario fuerte. El consumidor que quiera contratar el servicio tiene que optar necesariamente entre las diversas modalidades ofrecidas, y ni siquiera tiene la seguridad de que la modalidad de servicios elegida y aceptada se mantenga en el futuro durante un tiempo razonable. Sucede con más frecuencia de lo que sería deseable que, a los pocos meses de contratar, el usuario recibe alguna comunicación, incluso de carácter verbal, en la que se le hace saber que se suprime el servicio contratado y se sustituye por otro, pero se silencia el precio superior de éste. La oferta del servicio funciona en muchas ocasiones como gancho para atraer y retener al cliente, al que se reconduce después hacia condiciones mucho más favorables para el empresario.

Tampoco tiene el consumidor constancia escrita de la modalidad específica que ha elegido y de las condiciones que rigen el servicio, pues la legislación vigente no exige que exista garantía escrita en el servicio telefónico<sup>13</sup>. Esa carencia dificultará en el futuro sus reclamaciones, pues tendrá que demostrar cuál fue el verdadero objeto del contrato. Sólo dispondrá de las facturas emitidas por el empresario, que nunca probarán el servicio **efectivamente contratado** sino el efectivamente **prestado**, que puede ser distinto.

Actualmente, la obligación de garantizar por escrito se contiene en el art. 11.2 de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios respecto de los bienes de naturaleza **duradera**<sup>14</sup>, pero el suministro telefónico no tiene ese carácter. El art. 6.3 de la Directiva 99/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 mayo 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías

<sup>13</sup> J. J. y M. J. Marín López (*Código sobre consumo y comercio*, Pamplona, 1998, pág. 1362) transcriben el Reglamento de servicio por el que se regulan las relaciones entre la Compañía Telefónica Nacional de España y los abonados al servicio telefónico, en cuyo n.º 1, párrafo segundo, se expresa: «En el momento de la contratación, la Compañía Telefónica entregará al abonado un ejemplar del contrato de abono». Este precepto está en desuso, pues Telefónica ha cerrado sus oficinas en la mayoría de las ciudades y realiza la contratación por teléfono, concretamente por el servicio de atención al cliente, n.º 1004.

<sup>14</sup> Sobre este tema, véanse Parra Lucán («Los derechos mínimos del titular de la garantía del art. 11 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios», A.D.C.-1988, págs. 523 y ss.), Rubio Garrido («La garantía del art. 11 L.C.U.», A.D.C.-1990, págs. 867 y ss.) y Torres Lana («La garantía en las ventas al consumidor», *Estudios de Derecho civil en homenaje al profesor Dr. José Luis Lacruz Berdejo*, vol. 1.º, Zaragoza, 1992, págs. 791 y ss.).

de los bienes de consumo, establece: «A petición del consumidor, la garantía deberá figurar por escrito o en cualquier otro soporte duradero disponible que le sea accesible». Esta Directiva debió haber sido transpuesta antes del 1 enero 2002 (art. 11.I de la Directiva)<sup>15</sup>, pero España aún no ha cumplido el mandato comunitario. No obstante, el Boletín Oficial de las Cortes Generales publicó el 31 octubre 2002 el Proyecto de Ley de transposición de esta Directiva, que se tramita actualmente en el Congreso de los Diputados.

**No existe justificación** alguna que explique que, en el siglo XXI, en pleno auge de la llamada sociedad de la información, el consumidor esté menos informado de las condiciones de los servicios y, sobre todo, posea respecto de los tiempos pasados menos documentación referente a los contratos que celebra.

Se puede tratar de explicar dichas carencias en clave económica, arguyendo que se trata de uno de los «**costes del progreso**». Pero ya sabemos que esa pobre explicación no convence a casi nadie. El progreso debe suponer la **acumulación** de medios a los que ya preexistan, no la supresión de éstos. La televisión no anula al cine, ni éste anuló en su día al teatro. La comunicación por vía electrónica, e incluso la realizada por vía telefónica (que es el medio habitual de contratación de los servicios de telecomunicaciones), no debería haber prescindido del soporte en papel. Aunque la finalidad de la sustitución no haya sido la de defraudar al consumidor, sino la de abaratar los costes, dicho ahorro económico **no debe producirse a base de mermar las garantías documentales** que debe tener todo consumidor. Por esa razón, la información concerniente a todas las condiciones generales contenidas en esta modalidad de contratación deberá entregarse al consumidor antes de la celebración del contrato, lo que debe completarse, después de celebrado el contrato, con la remisión de una justificación por escrito relativa a la contratación efectuada donde deberán constar todos los términos de la misma<sup>16</sup>.

El art. 27.4 de la Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico ordena que, «con carácter previo al inicio del procedimiento de

---

<sup>15</sup> Sobre el particular, cfr. Botana García («Régimen de garantía y conformidad de los productos y servicios», *Curso sobre protección jurídica de los consumidores*, coordinado por Botana García y Ruiz Muñoz, Madrid, 1999, págs. 489 y ss.), Lete Achirica («La Directiva sobre la venta y garantías de los bienes de consumo de 25 de mayo de 1999 y su transposición en el Derecho español», A.C.-1999.4, págs. 1365 y ss.), Avilés García («Problema de derecho interno que plantea la incorporación y aplicación de la Directiva 99/44/C.E. sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo», A.C.-2000-3, págs. 1179 y ss.), Orti Vallejo («El nuevo régimen de los defectos de la cosa vendida en la Directiva 1999/44: criterios generales para su transposición», *Aranzadi Civil-2001*, n.º 9, pág. 15 y ss., y *Los defectos de la cosa en la compraventa civil y mercantil: el nuevo régimen jurídico de las faltas de conformidad según la Directiva 1999/44/C.E.*, Granada, 2002) y De Verda Beamonte («El régimen de conformidad y garantía en los productos y servicios», *Derecho de consumo*, coordinado por Reyes López, Valencia, 2002, págs. 445 y ss.).

<sup>16</sup> Establece el art. 5.3 de la Ley sobre condiciones generales de la contratación: «En los casos de contratación telefónica o electrónica será necesario que conste en los términos que reglamentariamente se establezcan la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional. En este supuesto, **se enviará inmediatamente al consumidor justificación**

contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que, en su caso, deba ajustarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario».

Prueba evidente de lo que estamos diciendo es que, en las reclamaciones efectuadas ante la Junta Arbitral de Consumo, **la prueba documental sigue siendo básica y decisiva**<sup>17</sup>. Si no hay documento que acredite las manifestaciones del reclamante y la entidad reclamada las discute, lo más probable es que se desestime la reclamación.

No deja de ser llamativo que un 15% del total de reclamaciones deriven de deficiencias en la prestación del servicio de acceso a Internet, que se manifiesta fundamentalmente en la facturación como servicio ordinario del servicio contratado con otro operador mediante aplicación de tarifa plana. Es paradójico que se presente a la vez la red electrónica como medio habitual de comunicación en el futuro<sup>18</sup> y, al mismo tiempo, esté produciendo tan importantes perjuicios económicos a los consumidores que tratan de conectarse por la vía electrónica. ¿Cómo se va a generar confianza en unos medios que se descuidan con tanta frecuencia?

## 2.2. DOS DE CADA TRES DECISIONES FAVORECEN AL CONSUMIDOR

Otro dato importante que refleja la estadística de nuestra intervención como árbitro de consumo es el siguiente: los laudos arbitrales estiman la reclamación del consumidor en el 48% de los casos, la desestiman en el 35%, mientras que documentan un acuerdo o conciliación entre las partes en el 17%. En otras pala-

---

escrita de la contratación efectuada, donde constarán todos los términos de la misma». El Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, se encargó de desarrollar la regulación de la contratación telefónica o electrónica por condiciones generales, estableciendo en su art. 2 la obligación de remitir como mínimo en los tres días anteriores a la celebración del contrato, de modo veraz, eficaz y completo, información sobre todas y cada una de las cláusulas del contrato, incluyendo el **texto completo de las condiciones generales**. Por su parte, el art. 3.1 del citado Real Decreto ordena: «Celebrado el contrato, el predisponente deberá enviar al adherente inmediatamente y, a más tardar, en el momento de la entrega de la cosa o comienzo de la ejecución del contrato, justificación **por escrito** o, a propuesta del mismo, en cualquier otro soporte duradero adecuado al medio de comunicación empleado y en su propio idioma o en el utilizado por el predisponente para hacer la oferta, relativa a la contratación efectuada donde **deberán constar todos los términos de la misma**».

<sup>17</sup> En el caso enjuiciado por la sentencia de la A.P. de Cuenca de 7 febrero 1996, Telefónica alegaba que «no existe obligación legal que determine la preceptiva documentación por escrito de un contrato de la naturaleza del de abono al servicio telefónico», pero este argumento fue rechazado por la sentencia, que declaró: «Tal sistema resueltamente espiritualista de nuestro Código civil no significa que los contratos no hayan de acreditarse a través de cualquiera de los medios de prueba que establece nuestro Ordenamiento jurídico».

<sup>18</sup> Apuesta por generalizar la aplicación del arbitraje de consumo a esta nueva realidad R. Bercovitz, *Retos del consumo...*, cit., pág. 23: «La utilidad de semejante institución para solucionar los conflictos de consumo se incrementa extraordinariamente en la contratación a distancia, a través de Internet. Sólo el arbitraje de equidad puede superar fácilmente las dificultades de determinar la ley aplicable a las relaciones contractuales en tales casos, así como los Tribunales competentes. Pero para ello, será necesario superar nuestras fronteras una vez más y establecer, de acuerdo con la exis-



bras: en dos de cada tres casos el consumidor resulta favorecido por el arbitraje de consumo, al obtener satisfacción de sus pretensiones a través de un laudo estimatorio o de una conciliación<sup>19</sup>.

Ese dato demuestra que el consumidor suele llevar razón en la mayoría de los casos y que, como regla general, funcionan bien los filtros de los organismos por los que se canalizan estas reclamaciones. Cuando una persona se molesta en plantear una reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo es porque está convencida de que sus derechos han sido vulnerados por un empresario. Y casi siempre lleva razón<sup>20</sup>.

### 2.3. LAS RAZONES DE DESESTIMACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Hemos indicado anteriormente que el reclamante suele iniciar su reclamación cuando estima que sus derechos han sido conculcados por el empresario, pero también decíamos que uno de cada tres supuestos finaliza con un laudo arbitral que desestima la reclamación.

En los procedimientos en los que hemos intervenido, las razones por las que se desestiman las reclamaciones son las siguientes:

1.º Por incurrir en error el reclamante y **no tener derecho** a obtener lo que pide (el 30% de los casos desestimados). En algunos casos aislados, los menos, el consumidor no ha sido convenientemente asesorado por el organismo al que se ha dirigido para informarse. Así sucede, por ejemplo, cuando el consumidor cree que el empresario está obligado a aceptar la devolución de una prenda de vestir comprada en un comercio minorista. Es posible que el comerciante ofrezca voluntariamente la devolución del dinero en caso de que el cliente no quede satisfecho, o que admita la devolución del artículo vendido para canjearlo por otro; pero si no ofrece esas garantías adicionales **voluntarias**, no está obligado a admitir la devolución<sup>21</sup>. No obstante lo dicho, en la mayoría de los casos, el error no es imputable al organismo asesor de consumo, puesto que toda tienda tiene la incertidumbre acerca de su decisión final. Aunque existan dudas

---

tencia de un Mercado Interior, un sistema europeo de arbitraje de equidad, que permita, utilizando los desarrollos tecnológicos en las telecomunicaciones (empezando por Internet y el correo electrónico), resolver los conflictos en el domicilio del consumidor».

<sup>19</sup> A nivel estatal, según el Informe del Consejo Económico y Social (*Los derechos del consumidor y la transparencia del mercado*, cit., págs. 152 y 153), entre 1995 y 1997, el porcentaje de conflictos resueltos por conciliación entre las partes se sitúa en el 11,3%; en cuanto a los laudos, las solicitudes resueltas por estimación (total o parcial) de la pretensión del consumidor representaron en torno al 60%.

<sup>20</sup> El Informe del Consejo Económico y Social (*Los derechos del consumidor y la transparencia del mercado*, cit., pág. 153) pone de relieve que «el grado de cumplimiento de los laudos por las partes es muy elevado, rondando casi el 100%».

<sup>21</sup> El art. 10 de la Ley de ordenación del comercio minorista se refiere al derecho de desistimiento del comprador, que existe cuando esté **previamente reconocido** por el vendedor, es decir, cuando se anuncie públicamente que si el cliente no se encuentra satisfecho se le devuelve el dinero, e incluso cuando el cliente se informa, antes de adquirir el producto, de la existencia de ese

sobre el resultado de la reclamación, es recomendable intentarlo, sobre todo en los casos en que el daño patrimonial o moral es importante.

2.º Por **incomparecencia** del reclamante al acto de audiencia, unido a su **inactividad** a la hora de formular alegaciones por escrito, cuando los **hechos no estén concretados** (el 25% de los casos desestimados). Por desgracia, es muy frecuente que los hechos estén formulados en el escrito de solicitud de arbitraje de manera lacónica e imprecisa, como, por ejemplo, «Facturación indebida, le cargan diversas llamadas que no ha realizado». Además de que este modo de expresar los hechos puede producir indefensión a la parte reclamada, como veremos más adelante, si el reclamante no acude al acto de audiencia ni formula alegaciones escritas para concretar las llamadas que no ha realizado y que están contenidas en las facturas, no existe modo alguno de suplir esa omisión, por lo que la decisión del colegio arbitral sólo puede ser desestimatoria. Por otra parte, es muy posible que la inactividad del reclamante se deba a que su pretensión haya sido ya satisfecha por el reclamado al margen del procedimiento arbitral y ninguna de las partes se haya molestado en notificar la solución del asunto a la Junta Arbitral de Consumo, lo que, dicho sea de paso, constituye una desconsideración hacia la misma, una conducta reprochable, y un coste para la Administración perfectamente evitable<sup>22</sup>. Sería conveniente que una futura reforma del sistema de arbitraje impusiera las costas al consumidor que se desentendiende del procedimiento que él ha iniciado<sup>23</sup>.

3.º Por haber **utilizado efectivamente el consumidor los servicios** facturados, por él impugnados (el 15%). Esta circunstancia se produce en algunos casos de llamadas telefónicas a líneas eróticas, juegos de cartomancia (cartas del tarot), teléfonos móviles, etc. El titular de la línea telefónica niega categóricamente que algún miembro de su familia haya llamado a ciertos números que aparecen en la factura, pero se trata de una alegación que no prueba nada («alegar no es probar», dice un adagio procesal). En la mayoría de los casos, la misma factura ofrece pistas muy elocuentes sobre las horas y días en que se efectuaron las lla-

---

derecho. Cuando el comerciante minorista no reconoce previamente el derecho de desistimiento, la Ley de ordenación del comercio minorista lo concede únicamente en el caso de las ventas a distancia (art. 44). También reconocen el derecho de desistimiento el art. 5 de la Ley sobre protección de los consumidores en el caso de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, el art. 10 de la Ley sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias y el art. 9 de la Ley de venta a plazos de bienes muebles, respecto de los contratos regulados en las citadas Leyes.

<sup>22</sup> Estamos de acuerdo con el Informe del Consejo Económico y Social (*Los derechos del consumidor y la transparencia del mercado*, cit., pág. 159), cuando propone «que hasta una cuantía de cierta importancia en la reclamación, el arbitraje se confiara a un árbitro único designado por la junta arbitral».

<sup>23</sup> En análogo sentido, el Informe del Consejo Económico y Social (*Los derechos del consumidor y la transparencia del mercado*, cit., pág. 160) señala: «Debiera ser posible condenar en costas al litigante de mala fe. Especialmente habría que establecer algún sistema que desincentivara la reclamación sistemática y de mala fe por parte de algunos consumidores, al amparo de la gratuidad de la misma».

madras de altísimo coste, lo que demuestra que algún miembro de la familia ha aprovechado el descuido del titular de la línea para utilizarla a escondidas. Por otro lado, en este tipo de reclamaciones, Telefónica suele comprobar si existen defectos en la línea y, si el resultado de la comprobación es negativo, no resulta creíble que se haya inventado la realización de las llamadas porque ese posible fraude sería gravísimo, sería muy fácil de detectar y tendría consecuencias nefastas para la Compañía.

4.º Por **defectos de legitimación pasiva** (el 15%), es decir, por haber dirigido la reclamación contra un empresario que no es el que ha perjudicado al consumidor. Esta situación suele producirse cuando entran en juego tres personas, el consumidor, el empresario que contrata con él un servicio concreto y determinado (por ejemplo, Retevisión o Terra, para acceder a Internet mediante tarifa plana) que no funciona adecuadamente y que da pie a que el servicio lo preste un tercero (por ejemplo, Telefónica), que es el empresario que ignora esa contratación y factura el servicio que ha prestado efectivamente a un coste normal u ordinario. En tales supuestos, es **imprescindible** reclamar al empresario que contrató el servicio específico y que no lo prestó o lo hizo inadecuadamente, por ser el causante del perjuicio económico padecido por el consumidor. Cuando, en lugar de reclamar a este empresario, **se reclama únicamente al otro**, al que no originó el perjuicio, los colegios arbitrales en los que hemos intervenido estiman (aunque en alguna ocasión hemos formulado un voto particular) que la reclamación está mal formulada, lo que da lugar a un laudo desestimatorio. Si damos por buena esta decisión, tendremos que reconocer que se ha deslizado un error por parte de los organismos que asesoran a los consumidores y canalizan sus reclamaciones, pues el consumidor se dejar guiar por los expertos en esta materia. Para evitar que se produzcan tan lamentables resultados, proponemos un remedio muy sencillo, **reclamar a los dos empresarios**, a uno por dispensar deficientemente un servicio contratado y al otro por haberse beneficiado económicamente de un error ajeno, pues el consumidor nunca pensó que iba a pagar el servicio a precio ordinario. La solución que aconsejamos suele adoptarse en ciertas ocasiones, cuando las dos empresas están directamente conectadas desde el punto de vista jurídico y económico (por ejemplo, Terra y Telefónica), pero no se esgrime en el caso contrario, cuando son independientes e incluso competidoras en el mercado (por ejemplo, Retevisión y Telefónica)<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> No hemos tenido ocasión de abordar el interesante tema de si puede ser reclamada una persona que no actuó como empresario o profesional en la relación jurídica establecida con el consumidor. Abellán Tolosa (ob. cit., pág. 389) estima que «el S.A.C. no es competente para resolver discrepancias respecto a arrendamientos urbanos entre particulares». Esta opinión es acorde con el art. 1 del Real Decreto 515/1989, de 21 abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas, que centra su aplicación a los casos en que la venta o arrendamiento «se efectúe en el marco de una actividad empresarial o profesional», lo que parece excluir el caso de que el arrendador no se dedique profesional o em-

Según el art. 1.895 del Código civil, «cuando se recibe alguna cosa que no había derecho a cobrar, y que por error ha sido indebidamente entregada, surge la obligación de restituirla».

Sin necesidad de forzar el sentido de este texto, puede entenderse perfectamente que, en las horas a las que afecta la tarifa plana, el consumidor **no tenía concertado un contrato con Telefónica** (hay, por lo tanto, cobro de lo indebido), pues el contrato perfeccionado con el otro empresario a precio reducido **sustituía** durante esa franja contratada al servicio que presta Telefónica a precio ordinario.

Existe aún otro argumento, aunque más sofisticado, para reclamar también a Telefónica: la buena fe que debe imperar en toda contratación exige que Telefónica, que también es contratante del consumidor, no se aproveche de errores, hayan o no sido cometidos por el consumidor; por lo tanto, si el consumidor demuestra la existencia de un contrato vigente de acceso a Internet mediante aplicación de tarifa plana, ello probaría la existencia de un error y Telefónica estaría obligada a devolver lo cobrado indebidamente. También sería necesario que la ley obligase a los empresarios que contratan tarifas planas a comunicar la existencia de tales contratos a Telefónica para que ésta no pudiera facturar sus servicios durante la franja horaria concertada con el otro empresario.

5.º Por **no probar** el consumidor que la acción u omisión que causó el daño sea **imputable al empresario** reclamado (el 10%). Como hemos indicado anteriormente (y posteriormente ampliaremos), el procedimiento arbitral no debe eliminar las garantías a las partes contendientes y, más concretamente, al empresario reclamado. Si así fuera, ése sería el comienzo del fracaso del sistema arbitral de consumo, basado en la voluntariedad de las partes, pues los empresarios adheridos previamente se darían de baja y los no adheridos rehusarían los arbitrajes ofrecidos. El empresario debe tener las mismas garantías procesales que tendría en caso de que se le hubiera reclamado judicialmente. Por lo tanto, corresponde al consumidor reclamante la prueba de que el daño que ha sufrido es achacable, es imputable al empresario contra quien se dirige la reclamación. Así, por ejemplo, si hubo un pico en la tensión eléctrica que produjo un

---

presarialmente a dichas actividades; en ese sentido se pronuncia Morondo («La protección del consumidor en la compraventa y arrendamiento de viviendas», *Curso sobre protección jurídica de los consumidores*, coordinado por Botana García y Ruiz Muñoz, Madrid, 1999, págs. 321 y ss.; en concreto, pág. 325), justificándolo en que los particulares carecen de experiencia. Sin embargo, nos asaltan unas inquietantes dudas: ¿Y si se trata de un arrendador particular, pero que tiene experiencia, e incluso varios inmuebles arrendados? ¿Acaso no es una actividad productiva o empresarial alquilar una vivienda o local? Debe tenerse en cuenta que ni el art. 31 de la Ley general de defensa de los consumidores y usuarios ni el Real Decreto 636/1993 imponen expresamente la necesidad de que el reclamado tenga la condición formal de empresario o profesional, ni que tenga que formar parte de una Organización empresarial adherida al sistema arbitral. Álvarez Alarcón (ob. cit., pág. 104) es partidario de un concepto amplio de empresario: «aquél que, en su relación con éste “el consumidor”, ocupa una posición de supremacía, derivada del modo en que realiza su actividad: con una preparación, formación y habitualidad de que adolece el consumidor».

deterioro irreparable en el módem del ordenador, sólo podrá reprocharse ese daño al empresario que contrató el acceso a Internet cuando se pruebe el nexo causal entre la conducta de ese empresario y el daño producido, lo que, dicho sea de paso, es altamente improbable. Por otra parte, no se olvide que el consumidor debe adoptar diligentemente las medidas oportunas para evitar que se produzca un daño en los aparatos alimentados por líneas eléctricas, como, por ejemplo, desenchufarlos; si no lo hace así, estará asumiendo el riesgo del deterioro que se produzca, totalmente (culpa exclusiva de la víctima) o parcialmente, compartiéndolo con el otro causante del daño (compensación de culpas).

6.º Por **no tener el reclamante la cualidad de consumidor** (el 5%). Aunque todas las personas somos consumidores, pues adquirimos y desgastamos bienes o utilizamos servicios, el arbitraje de consumo sólo puede ser activado por las personas que no tienen la cualidad de empresarios o profesionales o que, aun teniéndola, consumen los bienes o utilizan los servicios **al margen** de su actividad empresarial o profesional. Si un señor es comerciante, no podrá reclamar por los defectos que tiene el servicio de fax que contrató para su comercio, pero sí podrá hacerlo por la deficiencia que tenga el teléfono de su residencia familiar.

### 3. RESPETO A LOS FUNDAMENTOS DE TODA CONTROVERSIA

El art. 24.1 de la Constitución es aplicable a toda forma de solución de conflictos o controversias, lo que comprende también al procedimiento arbitral. Según este capital precepto, «todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, **en ningún caso, pueda producirse indefensión**».

Decíamos anteriormente que el arbitraje debe **respetar los fundamentos de toda controversia** y, más concretamente, los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes (art. 10.1 del Real Decreto).

El principio de audiencia arranca desde antiguo, pues hace siglos que se viene sosteniendo que nadie puede ser condenado sin antes haber sido oído en juicio<sup>25</sup>. El principio de igualdad supone que todo contendiente debe contar con las mismas armas y posibilidades que su oponente, contar con el mismo plazo para proponer y practicar pruebas, tener la misma oportunidad de exponer los hechos y razonamientos, etc. El principio de contradicción, íntimamente relacionado con los dos anteriores, debe permitir a todo contendiente tener conocimiento exacto de los hechos que la otra parte trae a colación y del objeto de su reclamación, para poder organizar una adecuada defensa de sus derechos.

---

<sup>25</sup> Cuenta John H. Elliott (*La España imperial: 1469-1716*, traducción de J. Marfany, Barcelona, 1996, pág. 302) que en 1596, el rey encontró tiempo para escribir al presidente de la chancillería de Valladolid acerca del caso de un soldado que había sido azotado sin que se le hubiera concedido antes la posibilidad de defenderse.

### 3.1. INDETERMINACIÓN DE LOS HECHOS

Para que se cumplan escrupulosamente estos tres principios de audiencia, contradicción e igualdad debe evitarse en la medida de lo posible esa práctica consistente en expresar los hechos de forma lacónica e imprecisa, ejemplos de los cuales serían los siguientes, tomados de nuestra experiencia como árbitro:

- a) «Facturación indebida, le cargan diversas llamadas que no ha realizado».
- b) «Facturación incorrecta del servicio telefónico de un teléfono móvil Movistar»
- c) «La empresa mencionada le ha hecho una vivienda de nueva construcción, la cual presenta numerosas deficiencias, haciendo caso omiso a las continuas reclamaciones para su arreglo».
- d) «Cobro indebido de recibos de Telefónica».
- e) «Facturación incorrecta».

Si nos ponemos por un momento dentro de la piel del empresario reclamado (generalmente, Telefónica), nos percataremos inmediatamente de lo difícil que debe resultarle conocer los hechos que se han puesto sobre la mesa, lo que supone, a su vez, la **imposibilidad de defenderse adecuadamente**. La indeterminación de los hechos es tan grande que, a nuestro juicio, supone una vulneración de los principios de contradicción e igualdad<sup>26</sup>.

Pongamos un ejemplo. El consumidor que reclama por deficiencias en la construcción de una vivienda sabe con certeza qué defectos concretos denunciará en el acto de la audiencia y podrá hacerse acompañar, en concepto de representante, por alguna persona experta en la materia para rebatir los argumentos técnicos del reclamado. Por el contrario, el empresario reclamado no conoce con certeza las deficiencias que se van a discutir en el acto de la audiencia y tendrá que prepararse *in extenso*, dada la generalidad y ambigüedad de los hechos expuestos. Es posible que el consumidor haya denunciado verbalmente ciertos defectos antes de iniciar el procedimiento arbitral, pero también es posible que prescinda después de algunos e introduzca otros nuevos en la celebración de la audiencia.

A nuestro juicio, esta práctica no debe ser consentida por los organismos que canalizan las reclamaciones. El impreso de solicitud de arbitraje se contiene en una página, en cuyo reverso figura un espacio en blanco suficiente para exponer claramente los hechos, pero nada impide que, en caso de que sean com-

---

<sup>26</sup> Refiriéndose a la protección de los consumidores llevada a cabo por la Unión Europea, escribe Álvarez Alarcón, ob. cit., pág. 62: «El procedimiento que habrá de seguirse debe implicar la posibilidad, en toda equidad, de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y de que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte, así como de las declaraciones de los expertos».

plejos, sean expuestos en uno o varios folios adicionales, como se hace con acierto en algunas ocasiones.

### 3.2. LA FALTA DE CONSTANCIA DE LA PRETENSIÓN CONCRETA

Lo mismo cabe decir respecto de la **pretensión** u objeto de la reclamación. El reclamante debe expresar con toda claridad qué tipo de pronunciamiento pretende que realice el Colegio Arbitral: si pretende que se resuelva el contrato y se le devuelva el dinero entregado en la compraventa; se le preste efectivamente el servicio contratado; se le indemnicen los daños sufridos mediante compensación pecuniaria; se le compense el crédito resultante de su reclamación con los recibos ulteriores; se sustituya el objeto deteriorado por otro semejante y que carezca de defectos; se le aclaren las razones de la negativa a contratar; se especifiquen, aclaren y rectifiquen los distintos conceptos de una factura, con devolución de la cantidad cobrada en exceso, etcétera.

Esa precisión y claridad facilitarán la correcta decisión por parte de los árbitros. El laudo arbitral debe ser **congruente**, es decir, resolver dentro de los márgenes establecidos por las partes. Si el consumidor pide 30 y el reclamado ofrece 10, la decisión arbitral no puede estimar por valor de 50<sup>27</sup>.

Hemos intervenido en casos en que, después de exponer los hechos en la solicitud de arbitraje, no se formula una petición concreta al Colegio Arbitral. Así sucedió, por ejemplo, cuando se expuso que se había producido, sin mediar previo aviso, un corte de la línea telefónica por impago de la factura anterior; o que Amena se negaba a contratar un tipo de servicio; o que la prenda de vestir tenía defectos.

Ante estos hechos caben diversas pretensiones.

En el caso del corte de la línea telefónica: la reposición de las cosas al estado anterior, la indemnización pecuniaria sin reponer la línea, la aclaración de los motivos de la actuación de la Compañía telefónica.

En el caso de la negativa de Amena a contratar un servicio: que se aclaren las razones de esa negativa, que se obligue a contratar, que se indemnice pecuniariamente por negarse a contratar en caso de que estuviera obligada a hacerlo.

En el caso del defecto en la prenda de vestir: resolución del contrato y devolución del precio pagado, reparación de la deficiencia, sustitución por otro objeto semejante y no deteriorado, indemnización pecuniaria por el incumplimiento producido.

No es lo mismo pedir una cosa que otra. **Debe ser el reclamante**, dueño y señor de sus decisiones, quien especifique con claridad su pretensión. Esa actividad no puede ser suplida por el Colegio Arbitral. Una solicitud de arbitraje en

---

<sup>27</sup> Estima Colmenero Guerra (*La resolución...*, cit., pág. 46) que el árbitro está obligado a no excederse más allá de lo pedido por las partes.

la que no se contenga la petición del reclamante podría ser impugnada justificadamente por el reclamado ante los órganos judiciales, por inconcreción y falta de precisión en cuanto al objeto de la reclamación, circunstancia que infringe el principio de contradicción<sup>28</sup>.

Frente a este argumento se podría objetar que el reclamante puede corregir el defecto de inconcreción al acudir al acto de audiencia, cuando los árbitros le pregunten al respecto. Sin embargo, esta opinión no tiene en cuenta que el reclamado tiene el derecho de hacerse oír, ya sea verbalmente acudiendo al acto de audiencia, o formulando alegaciones por escrito sin necesidad de acudir a dicho acto<sup>29</sup>. No está obligado a esperar a que se concrete posteriormente el objeto de la reclamación, del mismo modo que en un procedimiento judicial no puede pretender el demandante posponer la formulación de su pretensión a un momento intermedio o final del procedimiento: debe hacerlo al redactar la demanda<sup>30</sup>. Igualmente, el reclamante de un arbitraje de consumo debe formular su pretensión concreta en su solicitud de arbitraje<sup>31</sup>, pues sólo de ese modo podrá la Junta Arbitral de Consumo proceder a no aceptarlas por las causas mencionadas en el art. 8 del Real Decreto<sup>32</sup>. De permitirse la posibilidad de fijar la

<sup>28</sup> Sobre este tema, véase Colmenero Guerra, *La intervención jurisdiccional en el arbitraje de consumo*, Sevilla, 1999.

<sup>29</sup> Abellán Tolosa (ob. cit., pág. 437) recoge una sentencia de la A.P. de Valencia de 22 junio 1994, que anuló el laudo arbitral por indefensión, dado que la prueba aportada por una de las partes no pudo ser contrastada ni refutada por la otra.

<sup>30</sup> Según el art. 399.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, en la demanda del juicio declarativo ordinario «se fijará con claridad y precisión lo que se pida». Idéntica exigencia se recoge en el art. 437.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, en la demanda del juicio declarativo verbal.

<sup>31</sup> Para Álvarez Alarcón (ob. cit., pág. 91), «relación jurídica y cuestión litigiosa deben desde el principio definirse. Sin aquéllas las J.A.C. no podrán decidir si la materia es de las arbitrables». Sin embargo, discrepamos de este profesor cuando afirma: «La petición concreta se puede dejar para más adelante, de manera que la solicitud inicial se completará con las alegaciones que se presenten en el instante que se fije por los árbitros». Este mismo autor escribe en otro lugar, ob. cit., pág. 211. «No obstante, cuando el convenio arbitral ya se había formalizado previamente, porque las partes lo hubieran suscrito en documento separado o incorporado mediante una cláusula al contrato principal, la solicitud, manteniendo su oferta a la J.A.C. para que ésta acepte el arbitraje, tiene idéntica finalidad que una demanda». Lo que no explica Álvarez Alarcón es la razón por la que, si hay convenio arbitral previo, la solicitud de arbitraje se asemeja a la demanda, pero no tiene ese carácter cuando el convenio arbitral se perfecciona con la presentación de solicitud en caso de que el empresario estuviera adherido previamente, al estar incluido lo solicitado por el consumidor dentro del ámbito objetivo de la oferta pública de sometimiento efectuada por el empresario (art. 6 del Real Decreto 636/1993).

<sup>32</sup> A juicio de Abellán Tolosa (ob. cit., pág. 428), el reclamante puede pretender la modificación del *petitum* en el acto de la audiencia, «de la cual se debe dar traslado formal al reclamado para que se pronuncie sobre si acepta la celebración del arbitraje en los nuevos términos -convenio arbitral ampliado-; si el reclamado hubiera suscrito O.P.S. no podría negarse a que el tema se resolviera ante la Junta Arbitral, pero sí podría pedir un aplazamiento de la Audiencia si lo considerase necesario para su defensa». Esta posición doctrinal garantiza mejor la vigencia del principio de contradicción; en primer lugar, presupone que hubo pretensión inicial, deducida en la solicitud de arbitraje; y, en segundo lugar, porque la modificación de la pretensión por parte del reclamante permite que el reclamado no adherido previamente se niegue a ampliar el convenio arbitral, o solicitar un aplazamiento para estudiar la nueva reclamación, en caso de que estuviera adherido previamente



pretensión o modificar la pretensión inicial en el acto de audiencia, el reclamado tendría derecho a dirigirse a los tribunales para anular el laudo arbitral, porque en el desarrollo de la actuación arbitral no se han observado las formalidades y principios esenciales establecidos en la Ley (art. 45 de la Ley de Arbitraje).

### 3.3. LA NECESIDAD DE DIRIGIR LA RECLAMACIÓN CONTRA AL EMPRESARIO FRENTE AL QUE SE PRETENDE HACER EFECTIVO EL LAUDO ARBITRAL

Como hemos indicado anteriormente, el principio de audiencia consiste en la necesidad de que sea oído en el procedimiento la persona que pueda resultar obligada a cumplir lo que decida la resolución judicial o el laudo arbitral, es decir, la persona contra la que se pretende hacer efectivo el pronunciamiento. Si se pretende, por ejemplo, obtener una indemnización pecuniaria por haber sufrido un perjuicio, habrá que demandar al causante del daño, que será la persona obligada a indemnizar.

Dicho en formulación negativa, eso significa que si una persona no ha sido llamada como demandada o reclamada a un procedimiento judicial o arbitral, tiene **derecho a mantenerse ajena** a lo que se decida en ese procedimiento, tiene derecho a que el pronunciamiento judicial o arbitral **no se haga efectivo en su contra**, pues no ha tenido oportunidad de ser oída y, por lo tanto, defenderse adecuadamente. Lo contrario, que se pretenda hacer efectivo un pronunciamiento frente a una persona que no ha sido demandada o reclamada, le produciría a ésta **indefensión**, lo que está vedado por el art. 24.1 de la Constitución.

Pero, como hemos indicado anteriormente, sucede en ocasiones que en los hechos que originan daños al consumidor intervienen más de una persona. Si un empresario de telecomunicaciones presta deficientemente el servicio contratado, es posible que Telefónica facture al consumidor un importe muy superior al que figura en el contrato específico suscrito con el primer empresario, lo que plantea la duda de a quién hay que reclamar. Ya hemos indicado anteriormente que, en tales supuestos, es **imprescindible** reclamar al empresario que contrató el servicio específico y que no lo prestó o lo hizo inadecuadamente, por ser el causante del perjuicio económico padecido por el consumidor. Pero consideramos **aconsejable** reclamar a los dos empresarios, a uno por dispensar deficientemente un servicio contratado y al otro por haberse beneficiado económicamente de un error ajeno, lo que va contra la buena fe contractual.

De todos modos, si el reclamante pretende que el laudo arbitral se haga efectivo frente a los dos empresarios, lo que sucederá, por ejemplo, cuando solicita que el exceso de facturación satisfecho a Telefónica se compense con la deuda que mantiene con el otro empresario por impago del servicio deficientemente

---

al arbitraje y la nueva petición estuviera contenida en el ámbito objetivo de su oferta pública de sometimiento al arbitraje. De todos modos, seguimos pensando que no debería permitirse la modificación de la pretensión del reclamante en el supuesto de que el reclamado no hubiera asistido al acto de la audiencia y hubiera preferido enviar sus alegaciones por escrito.

realizado, no cabe duda de que se trataría de un pronunciamiento que se haría efectivo frente a los dos empresarios involucrados, lo que haría, en este caso concreto, **imprescindible** que la reclamación se dirigiera contra ambos.

Otro ejemplo práctico nos ilustrará sobre lo que estamos estudiando. En una compraventa de bienes de consumo es posible que un tercero, distinto del vendedor, financie la compra concediendo al comprador un crédito al consumo<sup>33</sup>. Si se produce un incumplimiento de la obligación de entrega del vendedor, el comprador podrá resolver la compraventa, pero si pretende que el contrato de préstamo quede también sin efecto, será **imprescindible** que reclame también frente al empresario prestamista (art. 15.1 de la Ley de crédito al consumo), para que el laudo arbitral se haga efectivo frente a éste<sup>34</sup>. Si no lo hiciera así, el préstamo subsistirá (pues no ha habido pronunciamiento que lo declare ineficaz), la entidad de crédito seguirá pasando recibos al cobro y es posible que el consumidor acabe ingresando en una lista de deudores morosos.

El art. 9 de la Ley de crédito al consumo sólo prevé el caso en que el prestamista recupere el bien como consecuencia de la nulidad o la resolución de los contratos de adquisición o financiación de dichos bienes, permitiendo que deduzca de la cantidad a reintegrar algunas cantidades en concepto de indemnización por la tenencia de las cosas por el comprador y por la depreciación comercial del objeto. Sin embargo, como no se prevén las consecuencias que se producen cuando el contrato de compraventa se resuelve debido al incumplimiento de la obligación de entrega del bien por parte del vendedor, habrá que concluir que el empresario acreedor no podrá descontar cantidades por razón de una posesión o tenencia que nunca existió.

Es frecuente también que, cuando el consumidor advierte defectos en el electrodoméstico que ha adquirido a un comerciante minorista, en lugar de dirigir la reclamación contra el vendedor, que fue quien contrató con él, lo haga frente al fabricante del producto, por tratarse de un empresario previamente adherido al sistema de arbitraje de consumo, lo que facilita la reclamación.

¿Es correcta esta forma de proceder?

La reclamación contra el fabricante es correcta cuando se pretende que éste indemnice al consumidor por los daños que le ha ocasionado el uso de los apa-

<sup>33</sup> Sobre este tema, véanse Gavidia (*El crédito al consumo*, Valencia, 1996), M. J. Marín López (*La compraventa financiada de bienes de consumo*, Pamplona, 2000), M. A. López («La protección del consumidor que recurre al crédito. Derecho comunitario y adaptación del Derecho español», *Primer Congreso Europeo de Consumo*, Vitoria-Gasteiz, 2000, págs. 163 y ss.) y Prats Alentosa (*Préstamo de consumo, crédito al consumo*, Valencia, 2001).

<sup>34</sup> Estima M. J. Marín López (ob. cit., pág. 350): «el procedimiento habitual que seguirá el consumidor será el de reclamar extrajudicialmente al vendedor la restitución del precio, tras haber declarado resuelto el contrato de compraventa, y ante la negativa de éste a devolver el precio, interponer una demanda contra prestamista y vendedor («ex» art. 156 L.E.Civ.), en la que solicita que se declare que la resolución estaba bien hecha y se condene al prestamista, o al prestamista y vendedor, a la devolución del precio».

ratos que sean defectuosos, en virtud de lo dispuesto en la Ley de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos.

Cuando se pretende la reparación del aparato electrodoméstico o su sustitución por otro de características similares, como se trata de bienes de naturaleza duradera<sup>35</sup>, la compraventa debe ir acompañada de una garantía formalizada por escrito, en la que se expresará la **identidad del garante** (art. 11.2 de la Ley general de defensa de los consumidores y usuarios), que será el fabricante o el vendedor, o los dos. Cabe, por lo tanto, la posibilidad de dirigir la reclamación únicamente contra el fabricante garante, pero entonces el consumidor no podrá pretender que el laudo arbitral se haga efectivo contra el comerciante minorista que le vendió el producto. Si el consumidor pretende ese resultado, que también responda el vendedor, deberá dirigir contra él su reclamación.

Por el contrario, cuando no exista garantía, lo que sucederá cuando el bien no tiene naturaleza duradera (por ejemplo, la ropa) y el vendedor no la preste voluntariamente, el comprador sólo puede dirigirse contra la otra parte contratante, el vendedor o comerciante minorista.

#### 4. LA TRASCENDENTAL IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN

El derecho de información que tiene todo consumidor, consagrado al más alto nivel legislativo en los arts. 51.2 de la Constitución y 153.1 del Tratado de Roma, puede llevarse a la práctica de diversas maneras<sup>36</sup>. Una de ellas es la posibilidad de obtener esa información de las oficinas y servicios creados para cubrir esta específica finalidad<sup>37</sup>.

Pero el derecho de información del consumidor no se agota ahí. También es el correlativo de la obligación que tiene todo empresario de informar sobre las características esenciales del bien, producto o servicio objeto de la contratación. Esta obligación tiene, a su vez, dos vertientes claramente diferenciadas.

La primera es positiva y consiste en el derecho que tiene todo consumidor o usuario, antes o después de contratar, a que el empresario le facilite la información requerida en concreto acerca del bien, producto o servicio<sup>38</sup>. Esta obli-

<sup>35</sup> El art. 2 del Real Decreto 287/1991, de 8 de marzo, se remite al Anexo II del mismo, que enumera los bienes que tienen naturaleza duradera, entre los que se incluyen las viviendas, los electrodomésticos, los automóviles, muebles, menaje, juguetes, etcétera.

<sup>36</sup> Sobre este tema, el libro colectivo *Primer Congreso Europeo de Consumo* (Vitoria-Gasteiz, 2000) dedicó varios trabajos: Fielder, «Nuevas formas de suministrar información a los consumidores», págs. 27 y ss.; Husset, «60 Millions de consommateurs»: una revista independiente al servicio de todos los consumidores», págs. 35 y ss.; y Holtan, «Información a los consumidores», págs. 41 y ss.

<sup>37</sup> A esta cuestión se refieren los arts. 14 y siguientes de la Ley general de defensa de los consumidores y usuarios.

<sup>38</sup> La sentencia del T.S. de 18 marzo 2002 declaró que la vendedora y promotora estaba obligada a entregar a los adquirentes los planos, proyectos básicos y de ejecución, así como la memoria de calidades de la edificación, porque la entrega de una cosa principal lleva consigo la de los accesorios (art. 1097 del C.c.).

gación se cumple en general, por parte de los empresarios, mediante la incorporación al bien de una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales<sup>39</sup>.

La segunda vertiente, de carácter negativo, es la que tiene más importancia a efectos prácticos. Como el deber de información que corresponde al empresario es una manifestación más de la obligación que tiene de actuar **lealmente** en la contratación, es decir, de buena fe, recogida en el art. 1.258 del Código civil, **no podrá aprovecharse de las ventajas que se originen a su favor a consecuencia de la falta de información** al consumidor<sup>40</sup>. Así, por ejemplo, sería contrario a la buena fe que se contratara con el consumidor un servicio de limitación de llamadas, para impedir que se realicen a partir del momento en que el consumo ha alcanzado una cifra predeterminada, pero no se informe al consumidor de que si realiza una consulta del consumo realizado y éste se ha excedido (lo que ya de por sí supone un incumplimiento por parte del empresario), todas las llamadas posteriores se facturarán al precio ordinario, puesto que el consumidor ya conocía que se había excedido del límite.

La buena fe contractual exige también que el empresario se asegure de que llegue al **conocimiento efectivo** del consumidor la información por la que le comunica una alteración unilateral de las condiciones esenciales del contrato, en el caso de que se hubiera reservado esa posibilidad a la hora de contratar y no se considerase una cláusula abusiva<sup>41</sup>. Si, con el fin de abaratar los costes, el

<sup>39</sup> El art. 13.1 de la Ley general de defensa de los consumidores y usuarios enumera una lista de características esenciales, que, al menos, deben contenerse. Entre otras, se mencionan: el precio completo o presupuesto, en su caso, instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles. Cuando se trata de edificaciones, toda la documentación (el proyecto y sus modificaciones, el acta de recepción, la relación identificativa de los agentes que han intervenido, las instrucciones de uso y mantenimiento del edificio y sus instalaciones), que constituirá el Libro del Edificio, será entregada a los usuarios finales del edificio, según establece el art. 7 de la Ley de ordenación de la edificación. Por su parte, el art. 28 de la Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico se refiere a la obligación de información posterior a la celebración del contrato.

<sup>40</sup> La sentencia del T.S. de 20 marzo 2002 declaró la resolución de un contrato de compraventa de piso en construcción, por defecto de cabida. En el contrato privado, redactado por la vendedora, se recogía que la superficie del piso era de 116,8 metros cuadrados, sin mencionar si se trataba de superficie útil o construida. Finalizada la construcción, el comprador midió la superficie y comprobó que le faltaban veinte metros cuadrados para equipararse a la que figuraba en el contrato. El Tribunal Supremo hizo recaer en el vendedor la responsabilidad por la omisión de la superficie útil en el contrato, mención que debía haberse contenido en el contrato, por exigencia de lo dispuesto en el art. 4.3 del Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas. Aunque el contrato se refería a que la venta se realizaba a cuerpo cierto, no se tuvo en cuenta esta declaración puesto que la vivienda no estaba construida en el momento de contratar y ni siquiera podía ser observada con la vista. Se declaró que la cláusula en cuestión «ha de equipararse a una cláusula abusiva que perjudica de manera desproporcionada y no equitativa al consumidor y con implícita imposición de renuncia a los derechos del consumidor».

<sup>41</sup> Así, es nula por ser abusiva la cláusula de reserva a favor del profesional de facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin motivos válidos especificados en el mismo,

empresario elige una fórmula de información que no reúne las garantías necesarias acerca de su recepción por parte del consumidor, de esa falta de diligencia debe responder quien adoleció de ella, es decir, el empresario, no el consumidor. Así, por ejemplo, sería desleal que un empresario de telefonía hiciera la oferta de un plan a precio reducido que incluye la llamada a teléfonos móviles y que después, sin comunicar fehacientemente al consumidor la supresión de esa ventaja, facture al precio ordinario las llamadas a teléfonos móviles.

La falta de información se vuelve en contra del empresario que no la facilitó, haciéndole responsable de los daños producidos al consumidor. El empresario que incurre en error u omisión respecto de la información que necesariamente debió facilitar al consumidor está asumiendo al mismo tiempo todo el riesgo y responsabilizándose del daño económico que sufra el consumidor.

En consonancia con esta idea básica, el art. 5.1 del Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, sobre contratación telefónica o electrónica hace recaer sobre el empresario predisponente de condiciones generales la carga de la prueba del cumplimiento del deber de información, al establecer: «La carga de la prueba sobre la existencia y contenido de la información previa de las cláusulas del contrato; de la entrega de las condiciones generales; de la justificación documental de la contratación una vez efectuada; de la renuncia expresa al derecho de resolución; así como de la correspondencia entre la información, entrega y justificación documental y el momento de sus respectivos envíos; corresponde al disponente.

## 5. EL CASO DE LA SEÑAL ENTREGADA EN LA COMPRA DE DOS SOFÁS

Para finalizar, expondremos dos casos concretos que hemos tenido la oportunidad de enjuiciar, en los que se pone de relieve la manera en que algunos empresarios ponen en marcha unos mecanismos que persiguen, no la obtención de un lícito y justo beneficio, fruto del honrado intercambio de prestaciones, sino **esquilmar a su clientela**, obtener un injusto y desproporcionado beneficio.

El primer caso es el siguiente. Un señor se dirigió a un negocio de muebles y, como no le gustaba ninguno de los que vio en la exposición, después de consultar un catálogo, compró un par de sofás al comerciante, que se comprometió a pedirlos en firme al proveedor de los muebles. Como no es justo que el comerciante corra con el riesgo de pedir los muebles y sufrir después el perjuicio económico en caso de que el comprador no los retire, para evitar ese posible riesgo se pactó la entrega por parte del comprador de una cantidad en concepto de señal<sup>42</sup>.

---

así como la de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado si al consumidor no se le reconoce la misma facultad (disposición adicional 1.ª, 2.ª, de la Ley general de defensa de los consumidores y usuarios).

<sup>42</sup> La señal es el precio del arrepentimiento por parte del comprador o del vendedor. Una compraventa con señal en sentido propio (no en concepto de primer pago a cuenta) permite que

Pero el documento que recogió este contrato era de órdago. Por lo pronto, el anverso se encabezaba con las palabras «PEDIDO N.º», cuando en realidad debió emplearse la palabra «compraventa», ya que este contrato existe desde que comprador y vendedor están de acuerdo sobre la cosa y su precio, circunstancia que se producía en este caso. En esa página se hacía referencia a los datos personales del comprador, el número de cuenta bancaria, el modelo de los sofás, su precio total, la fecha del pedido, en concreto, 25 octubre 2000, la firma del comprador y, en lugar de la firma del vendedor, consta un dibujo con el nombre de la empresa y su eslogan, como si le quemara al vendedor estampar su firma.

Obsérvese que no figuraba un dato importantísimo, fundamental para la protección de los intereses de los consumidores. Nos referimos a la fecha en que, como máximo, el vendedor se compromete a entregar los muebles. En tales circunstancias, el empleado del vendedor habría justificado la omisión, señalando que no podían comprometerse a entregar dentro de un plazo fijo, pues el cumplimiento no dependía de ellos. Esta explicación se completaría con otra adicional, para tranquilizar al comprador, que, más o menos, sería del siguiente tenor: «De todos modos, esta Casa suele traer un camión cada quince días. Si no viene en el próximo, vendrá en el siguiente. Así, que, como máximo, tardará un mes». Pero en el documento no se hizo constar un compromiso de entrega en un determinado plazo. Eso significa que estamos ante un **plazo insuficientemente determinado**, lo que supone una cláusula nula por ser abusiva<sup>43</sup>.

Transcurrido el mes al que se refirió verbalmente el empleado del comerciante, cuando faltaban varios días para que finalizara el mes de noviembre, el comprador comenzó a preguntar, día tras otro, por la entrega de los sofás. El empleado del comerciante le contestaba una y otra vez que el pedido estaba a punto de llegar y servirse. Hasta que el comprador, cansado de esperar y de frustrarse, decidió retirar el pedido, lo que, dicho en palabras técnicas, suponía resolver el contrato por incumplimiento de la otra parte, con la correspondiente reposición de las cosas al momento anterior a la celebración del contrato, es decir, con devolución de las cantidades entregadas.

El empleado le comunicó que, para acceder a sus deseos, debía enviar un escrito anulando su pedido. Una vez que el comprador hubo entregado ese escrito, que tenía fecha 11 de diciembre de 2000 (es decir, ¡cuarenta y siete días después

---

cualquiera de las partes pueda arrepentirse. Si el comprador se arrepiente, perderá la señal entregada, que quedará definitivamente en poder del vendedor. Si es el vendedor el que se arrepiente, además de reintegrar la cantidad que recibió en concepto de señal, deberá entregar al comprador otro tanto, en concepto de indemnización por el arrepentimiento o desistimiento unilateral. Aparece regulada en el art. 1454 del Código civil: «Si hubieren mediado arras o señal en el contrato de compra y venta, podrá rescindirse el contrato allanándose el comprador a perderlas, o el vendedor a devolverlas duplicadas».

<sup>43</sup> Según la disposición adicional 1.<sup>a</sup>, 1.<sup>a</sup>, de la Ley general de defensa de los consumidores y usuarios, son abusivas «las cláusulas que reserven al profesional que contrata con el consumidor un **plazo** excesivamente largo o **insuficientemente determinado** para aceptar o rechazar una oferta contractual o **satisfacer la prestación debida**».

de formular el pedido!), el comerciante le contestó, ahora también por escrito, que «al anular el pedido por voluntad propia, perderá el 25% del importe de su compra», cantidad coincidente con la señal a la que hace referencia el reverso del documento de «PEDIDO N.º», al que anteriormente hicimos referencia.

Obsérvese la taimada conducta observada por el empresario durante todo el proceso. No firmó el documento de pedido que entregó al comprador, pero consiguió que éste estampase su firma y después le conminó a dirigir un escrito de anulación, para obtener de ese modo las pruebas que le permitían quedarse con la señal entregada.

Entonces salió a colación la señal entregada, a la que se refería el reverso de la hoja de pedido, y que permanecía semioculta. En dicho reverso se expresaban, entre otras cosas, las siguientes condiciones generales:

«Para formalizar un pedido se abonará un 25% del importe de la operación.

Los productos que sean pedidos a fábrica llevarán un tiempo de espera que dependerá de la fábrica.

Si el cliente anula la operación por voluntad propia, perderá la señal puesto que la empresa ha cumplido su parte del compromiso en la venta».

Estas tres frases contienen toda la filosofía de la empresa. El comerciante no se compromete a entregar los muebles en un plazo concreto, porque se limita a trasladar toda esa responsabilidad a un tercero, el fabricante. Si la entrega se retrasa más de lo previsto, el comprador sólo puede volverse atrás si renuncia al 25% del precio total, que previamente ha entregado en concepto de señal, y, para justificar esta pérdida, se añade con sarcasmo: «puesto que la empresa ha cumplido su parte del compromiso en la venta». Y nosotros nos preguntamos: ¿Y qué es lo que ha cumplido la empresa? ¿Ha entregado los sofás? ¿O es que ya ha cumplido por el mero hecho de formular el pedido al fabricante?

Pero, afortunadamente para el consumidor, el reverso del pedido no estaba firmado por él. Incluso es posible que ni siquiera conociera su contenido en el momento de firmar el anverso del documento. En consecuencia, no era una condición general válida, pues no constaba el consentimiento de las partes acerca de su contenido<sup>44</sup>. Pero, aunque hubiera sido suscrita por las partes, como no era recíproca, es decir, aplicable a una y otra parte, se trataría de una cláusula nula por ser abusiva, ya que, según la disposición adicional 1.<sup>a</sup>, 16, de la Ley general de defensa de los consumidores y usuarios, es abusiva la cláusula que prevea «la retención de cantidades abonadas por el consumidor por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el profesional»<sup>45</sup>.

<sup>44</sup> Señala el art. 5.1 de la Ley sobre condiciones generales de la contratación que «las condiciones generales pasarán a formar parte del contrato cuando se acepte por el adherente su incorporación al mismo y sea firmado por todos los contratantes».

<sup>45</sup> La sentencia de la A.P. de Baleares de 1 octubre 1996 declaró la nulidad de la condición general abusiva consistente en una cláusula penal para el caso de resolución unilateral fijada en el reverso de un documento, que no aparecía firmada por el consumidor.

Pero es que, por otra parte, no estamos en la época de Carlos V, que tardó varios meses en viajar hasta su destino final de Yuste y, además, padecía el mal de la gota y tenía que ser conducido muy lentamente. En pleno siglo XXI, de la sociedad de la información, resulta **intolerable** que un pedido tarde más de un mes en servirse entre dos puntos de la geografía española. Salvo que el cliente estuviera informado de antemano de que la tardanza podía superar ese plazo mensual más que prudencial, y lo aceptase (lo que no ocurrió en este caso), debe considerarse que el vendedor incumplió su obligación de entregar la cosa en plazo adecuado, lo que facultaba al comprador para resolver el contrato y recuperar todo el dinero que entregó. Eso fue lo que hizo el comprador de nuestro caso, y le asistía toda la razón.

**En el supuesto de incumplimiento no entra en juego el mecanismo de la señal**, que está prevista para un supuesto distinto, esto es, que se arrepienta uno de los contratantes por su propia voluntad, sin causa ni incumplimiento que motive el arrepentimiento. A diferencia de lo que sucede en la resolución, que es una facultad concedida por la ley a un contratante cuando el otro incumple gravemente sus obligaciones, la señal sólo existe cuando se pacta expresamente por las partes contratantes y permite a cada uno arrepentirse y desistir unilateralmente del contrato pagando una indemnización a la otra parte contratante.

## 6. EL CASO DE LA OBRA REALIZADA SIN PRESUPUESTO PREVIO

Otro caso muy llamativo es el de la avería que se manifiesta en un aparato sanitario. Cuando el técnico acude al domicilio del cliente (llamado comitente por el Código civil), su primera obligación es la de **facilitar un presupuesto completo** (art. 13.1, letra d, de la Ley general de defensa de los consumidores y usuarios).

En el caso que tuvimos oportunidad de enjuiciar, una avería en las tuberías de la calefacción, que motivó la sustitución de una bomba de agua, el operario que se desplazó al domicilio del cliente afirmó que «sería imposible dar un presupuesto de una avería de ese tipo, por tratarse de una avería oculta».

Esta respuesta no es aceptable. Las averías de cañerías, tuberías y motores de agua son, por naturaleza, ocultas, y el técnico tiene que localizarlas, descubrir el techo, el suelo o la pared hasta detectar dónde se origina, de verdad, la deficiencia. Por lo tanto, puede empezar ofreciendo un presupuesto por localizar la naturaleza de la avería; y, una vez localizada, debe ofrecer el presupuesto correspondiente a su reparación. Admitir lo contrario, que en toda obra de este tipo no exista obligación de facilitar un presupuesto, sería jugar a la ruleta con el saldo de nuestra cuenta corriente. Y eso fue lo que sucedió en el caso que estamos recordando.

El usuario de este tipo de servicios se encuentra en una delicada situación que no es preciso describir ahora. Después de indicar la imposibilidad de hacer



un presupuesto, el técnico tranquilizó verbalmente al usuario, asegurándole que el precio total no superaría las cincuenta mil pesetas.

La sorpresa vino cuando el empresario presentó la factura final. Por localizar la avería, sustituir unos tramos de tubería y la bomba de giro de agua, más los trabajos accesorios de albañilería y electricidad, la mano de obra se elevó a más de ¡ciento diez mil pesetas! de comienzos de 2001.

El empresario se escudaba en que las horas invertidas en reparar la avería fueron más de cuarenta y tres, y que el usuario estaba informado previamente del precio de la hora de mano de obra. Sin embargo, la buena fe que debe regir en el cumplimiento de los contratos exige que exista una **proporción entre el número de horas y la envergadura real de la avería**. No es justo en todos los casos limitarse a traducir en dinero las horas trabajadas, pues en muchas ocasiones se estaría beneficiando de este modo a los que trabajan con extraordinaria lentitud o carecen de la experiencia o calidad suficiente para actuar a la vez con rapidez y eficiencia.

En este caso concreto, la falta de información que padeció el usuario respecto del número de horas que previsiblemente hubieran sido necesarias para reparar por completo la avería, una vez detectada ésta, **no podía beneficiar a quien dio lugar** a esa situación, el empresario. Desde el punto de vista del Derecho civil, el usuario tiene derecho a confiar que el precio de la reparación será el **normal del mercado** y que el empresario prestador del servicio no podrá reclamarle un exceso sobre dicho precio de mercado, si no le informó de esa elevación.

Afortunadamente, en el acto de audiencia del arbitraje, el empresario rebajó considerablemente la cantidad reclamada y el usuario reclamante aceptó dicha rebaja, llegándose a una justa conciliación.