

Diana Marcos Francisco
Universidad Católica de
Valencia San Vicente Mártir

Sumario

-
Siendo importante el paso de los Alternative Dispute Resolution (ADR) a los Online Dispute Resolution (ODR) de primera generación, con la incorporación en los primeros de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), mucho más lo es la incorporación de la inteligencia artificial a la resolución extrajudicial de conflictos y la aparición de los smart ODR. En este sentido, el presente trabajo analiza la posible puesta en práctica de la inteligencia artificial en el Sistema Arbitral de Consumo, efectuando una serie de propuestas en la aplicación de esta como herramienta asistencial y analizando su posible utilización como herramienta decisoria. Asimismo, las aludidas propuestas se acompañan de otras propuestas «inteligentes», que también consideramos adecuadas propuestas de mejora en el actual contexto de fomento de los ADR y de la llamada Cuarta Revolución Industrial (4.0).

Abstract

-
While the transition from Alternative Dispute Resolution (ADR) to first generation Online Dispute Resolution (ODR) is important, with the incorporation of the Information and Communication Technologies (ICT) in the former, much more important is the incorporation of artificial intelligence in the extrajudicial resolution of conflicts and the emergence of smart ODR. In this sense, this paper analyses the possible implementation of artificial intelligence in Consumer Arbitration System, making a series of proposals for its application as a welfare tool and analysing its possible use as a decision-making tool. Likewise, these proposals are accompanied by other «smart» proposals that we consider appropriate proposals in the current context of promoting ADR and of the so-called Fourth Industrial Revolution (4.0).

Title: Consumer Arbitration System: some «smart» proposals de lege ferenda

-
Palabras clave: Sistema Arbitral de Consumo, Arbitraje de consumo, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Inteligencia artificial, Propuestas de lege ferenda.

Keywords: Consumer System Arbitration, Consumer arbitration, Information and Communication Technologies (ICT), Artificial intelligence, Proposals de lege ferenda.

-
DOI: 10.31009/InDret.2024.i1.03

1.2024

Recepción
17/10/2023

Aceptación
08/12/2023

Índice

1. Introducción: hacia una justicia alternativa, digitalizada y algorítmica

2. Inteligencia artificial como herramienta instrumental en el Sistema Arbitral de Consumo

- 2.1. Con carácter previo al inicio del procedimiento
 - a. En la elección o rechazo del Sistema Arbitral de Consumo como el medio adecuado de solución de controversias
 - b. En la redacción del convenio arbitral de consumo
- 2.2. En el procedimiento
 - a. En la mediación previa al arbitraje de consumo
 - b. En la acumulación de procedimientos
 - c. En la selección del órgano arbitral
 - d. En materia de prueba: en la detección de falsedades documentales y en la valoración de las declaraciones personales
 - e. En la redacción de laudos
- 2.3. Para garantizar la previsibilidad del Sistema Arbitral de Consumo
 - a. La emisión de informes que sirvan de apoyo a los árbitros para evitar laudos contradictorios
 - b. La emisión de informes preceptivos en la admisión de ofertas públicas de adhesión limitadas

3. Inteligencia artificial como herramienta decisoria en el Sistema Arbitral de Consumo

- 3.1. ¿Es jurídicamente posible?
- 3.2. ¿Resulta conveniente?

4. Otras propuestas «inteligentes»: ¿Hacia un Sistema Arbitral de Consumo obligatorio?

5. Conclusiones

6. Bibliografía

-
Este trabajo se publica con una licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0 Internacional 

1. Introducción: hacia una justicia alternativa, digitalizada y algorítmica*

Como ha puesto de manifiesto la más solvente doctrina, es indiscutible que los *Alternative Dispute Resolution* (en adelante, ADR) integran nuestro actual modelo de justicia, siendo éste un «modelo poliédrico, que incorpora medios de tutela estatales, con personal y medios públicos, con otros medios de tutela de naturaleza privada o incluso cuasi-privada»¹, bien lejos de la tradicional justicia del pasado siglo concebida en torno a los conceptos de jurisdicción, acción y proceso. Estamos ante un nuevo paradigma de justicia en el siglo XXI.

En efecto, existe una tendencia a la irrupción e introducción de los ADR en general en el ámbito del Derecho privado y, en particular, en el ámbito del Derecho de consumo (ámbito en el que fundamentalmente han irrumpido las tecnologías de la información y la comunicación -TIC-), tanto con ocasión de iniciativas llevadas a cabo por organizaciones internacionales² o por los propios países como con ocasión de medidas implementadas por entidades o empresas privadas, grandes gigantes empresariales. En particular los *Online Dispute Resolution* o -en su conocida sigla- ODR (ADR desarrollados por medios electrónicos) cada vez se usan y fomentan más, siendo probablemente *eBay* la plataforma con un sistema de ODR más conocida (aunque también lo son *Amazón*, *Paypal* o *Airbnb*) y siendo también muy conocido el importante salto dado por la Unión Europea con la creación de la plataforma de resolución de litigios en línea en materia de consumo. En esta línea de consideraciones en los últimos años es reseñable la promoción de los ODR como un método eficaz de resolución de conflictos llevada a cabo por *The Office of Government Information Services* y el *National Mediation Board* en Estados Unidos -lo que quizá no sorprenda mucho dado el importante desarrollo norteamericano de los ODR-, China e, inclusive, India³, país en el que se sentía una necesidad urgente de ODR⁴.

Si hablamos de «ODR de primera generación» estamos hablando de ODR que fueron fruto de la Tercera Revolución Industrial, que ya hace años -en la década de 1950- comenzaba a transformar paulatinamente la sociedad analógica en digital. En este sentido llegaron medidas como la sustitución del documento en papel por el documento electrónico, los convenios y laudos

* Este trabajo ha sido realizado en el marco del proyecto de investigación «Claves para una justicia digital y algorítmica con perspectiva de género» (expediente: PID2021-123170OB-I00) financiado por MCIN/ AEI /10.13039/501100011033.

¹ BARONA VILAR, «Claves vertebradoras del modelo de Justicia en el siglo XXI», *Revista Boliviana de Derecho*, núm. 32, 2021, p. 35.

² Para más detalles sobre el particular puede verse MARCOS FRANCISCO, «Medidas internacionales de acceso a una justicia alternativa y digital en materia de consumo: presente y futuro», en BARONA VILAR (ed.), *Derecho del Consumo y Protección del Consumidor Sustentable en la Sociedad Digital del Siglo XXI*, Universidad Autónoma de Chile, 2023, pp. 293-321, obra que analiza el impulso y fomento de los ADR/ODR en materia de consumo tanto en el ámbito de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (en concreto, las Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea) como de la Unión Europea (en concreto, la Directiva 2013/11/UE, sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo; el Reglamento (UE) N° 524/2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo; y el Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1051, sobre las modalidades para el ejercicio de las funciones de la plataforma de resolución de litigios en línea, sobre las modalidades del impreso electrónico de reclamación y sobre las modalidades de cooperación entre los puntos de contacto previstos en el precitado Reglamento).

³ Para más detalles al respecto puede verse CHAISSE/KIRKWOOD, «Smart Courts, Smart Contracts and the Future of Online Dispute Resolution», *Stanford Journal of Blockchain Law & Policy*, 2022, pp. 2-3.

⁴ PALANISSAMY/KESAVAMOORTHY, «Automated Dispute Resolution System (ADRS) - A Proposed Initial Framework for Digital Justice in Online Consumer Transactions in India», *Procedia Computer Science*, vol. 165, 2019, p. 226.

arbitrales electrónicos, las comunicaciones por correo electrónico, la práctica de pruebas mediante videoconferencia e, inclusive, la celebración completa de vistas virtuales telemáticas o *virtual hearings* -algo que en principio era impensable y que, como consecuencia del COVID-19, pasó a ser casi la regla en los tribunales españoles⁵-.

Pero no podemos perder de vista que comienza a ser una realidad la incorporación de inteligencia artificial a la resolución de conflictos (nos encontramos, pues, ante los llamados «ODR de segunda generación», «Smart ODR» u «ODR+»⁶). Estamos en los inicios de la -que el economista KLAUS SCHWAB llamó- Cuarta Revolución Industrial (4.0), que implica una sociedad en la que todo gira en torno a la tecnología (donde la inteligencia artificial tiene un papel protagonista) y en la que se produce una verdadera metamorfosis a nivel tecnológico en incontables sectores o ámbitos de la vida⁷ -también el de la justicia-, y que, por tanto, requerirá en un futuro próximo de una base normativa que genere seguridad jurídica y, por ende, confianza en los usuarios de las tan avanzadas tecnologías.

En este sentido, y partiendo del enorme potencial de la inteligencia artificial, las instituciones europeas (como son la Unión Europea y el Consejo de Europa) han llevado a cabo distintos estudios y elaborado documentos sobre la materia, que en el caso de la UE⁸ parece que en el próximo año culminarán con una importante norma jurídica vinculante directamente aplicable en los Estados Miembros, a saber, un Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (Ley de Inteligencia Artificial), actualmente Propuesta de Reglamento⁹. Ésta define la inteligencia artificial a sus

⁵ Al respecto puede verse GARCÍA SANZ/GONZÁLEZ GUIMARAES-DA SILVA, «Las “vistas telemáticas” en el proceso civil español: visión comparada, regulación y cuestiones prácticas que suscita su celebración», *Diario la Ley*, 16 de junio de 2020 (edición electrónica); y SANCHIS CRESPO, «Vistas telemáticas y plataformas digitales: algunas cuestiones», *Revista Boliviana de Derecho*, núm. 33, 2022, pp. 364-401.

⁶ Entre las obras más recientes, *vid.* CHAISE/KIRKWOOD, «Smart Courts, Smart Contracts and the Future of Online Dispute Resolution», *cit.*, pp. 1-39, quien vincula el uso de los ODR+ a las *smart courts* y a los *smart contracts*.

⁷ Como bien indica BARONA VILAR, estamos ante «una sociedad basada, diseñada y estructurada desde y con la tecnología; una sociedad en la que ocupan lugares privilegiados las redes sociales, la nube, el internet de las cosas (IoT), la inteligencia artificial, los vehículos autónomos, la impresión 3D, la nanotecnología, la biotecnología, el *big data*, la *machine learning*, el *deep learning*, y un largo etcétera que nos encaminan hacia un mundo inteligente» (*vid.* «Inteligencia artificial o la algoritmización de la vida y de la justicia: ¿Solución o problema?», *Revista Boliviana de Derecho*, núm. 28, 2019, p. 21. *Vid.* también p. 22).

⁸ Entre ellos se encuentran la Resolución del Parlamento Europeo, de 16.2.2017, con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre normas de Derecho civil sobre robótica (2015/2103(INL)) (2018/C 252/25); las Comunicaciones de la Comisión «Inteligencia artificial para Europa», de 25.4.2018 (COM (2018) 237 final) y «Generar confianza en la inteligencia artificial centrada en el ser humano», de 8.4.2019 (COM (2019) 168 final); el «Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo, sobre las repercusiones en materia de seguridad y responsabilidad civil de la Inteligencia Artificial, el internet de las cosas y la robótica», de 19.2.2020 (COM (2020) 64 final); el «Libro Blanco sobre la inteligencia artificial - un enfoque europeo orientado a la excelencia y la confianza», de 19.2.2020 (COM (2020) 65 final); y la Resolución del Parlamento Europeo, de 20 de octubre de 2020, con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre un régimen de responsabilidad civil en materia de inteligencia artificial (2020/2014(INL)) (2021/C 404/05).

En el seno del Consejo de Europa hay que mencionar la «Carta ética europea sobre el uso de la Inteligencia Artificial en los sistemas judiciales y su entorno», aprobada por la Comisión Europea para la Eficacia de la Justicia el 4 de diciembre de 2018 (CEPEJ (2018) 14).

⁹ Se trata de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (Ley de Inteligencia Artificial) y se modifican determinados actos legislativos de la Unión, de 21 de abril de 2021 {SEC (2021) 167 final} - {SWD (2021) 84 final} - {SWD (2021) 85 final}. Dicha Propuesta se encuentra accesible en <https://eur->

efectos como «el software que se desarrolla empleando una o varias de las técnicas y estrategias que figuran en el Anexo I y que puede, para un conjunto determinado de objetivos definidos por seres humanos, generar información de salida como contenidos, predicciones, recomendaciones o decisiones que influyan en los entornos con los que interactúa» (art. 3, 1º). Estamos, pues, ante una definición compleja, cuyos principales componentes son tres: los datos o, mejor, un gran número de datos o macrodatos (*big data*), los algoritmos (secuencias ordenadas y finitas de operaciones que permiten obtener un resultado) y los equipos o máquinas informáticas que sirven físicamente de soporte a los otros dos elementos (*hardware*)¹⁰. Pero nótese que no existe un concepto único sobre inteligencia artificial. Así, si estamos a la RAE, que proporciona una definición sumamente amplia, es aquella «disciplina científica que se ocupa de crear programas informáticos que ejecutan operaciones comparables a las que realiza la mente humana, como el aprendizaje o el razonamiento lógico». Dejando de lado el concepto de inteligencia artificial como ciencia o disciplina que proporciona la RAE, podríamos definirla ampliamente como toda herramienta de *software* capaz de llevar a cabo operaciones similares a las que realizan los seres humanos (podríamos pensar en herramientas muy simples, como una calculadora, o más complejas, que jueguen al ajedrez, conduzcan un coche o -en el ámbito de la justicia- dicten una sentencia o laudo)¹¹, esto es, como toda herramienta algorítmica.

A nivel mundial ya es posible encontrar claros ejemplos de la llegada de la inteligencia artificial al ámbito de la justicia (en el ámbito judicial y extrajudicial), incluso en su más ambiciosa expresión, como sucede en los países en que son los propios *softwares* inteligentes los que resuelven determinadas controversias¹². Y, si bien es cierto que la inteligencia artificial se está empezando a aplicar en España en la Administración de Justicia¹³, superada la fase del expediente judicial electrónico -ya implantado en muchísimos juzgados-, donde parece tener aquella una mayor cabida a día de hoy es en la vía extrajudicial dada la flexibilidad de los ADR y la rigidez de las leyes o normas procesales.

lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:e0649735-a372-11eb-9585-01aa75ed71a1.0008.02/DOC_1&format=PDF
(consultada el 01.10.23).

¹⁰ DE HOYOS SANCHO, «El proyecto de reglamento de la Unión Europea sobre inteligencia artificial, los sistemas de alto riesgo y la creación de un ecosistema de confianza», en BARONA VILAR (ed.), *Justicia poliédrica en periodo de mudanza (Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 406-407.

¹¹ En sentido más estricto o restringido la inteligencia artificial podría definirse como aquel dispositivo (computadora) capaz de funcionar de forma similar a la inteligencia humana, esto es, «con aptitudes de aprendizaje, razonamiento y superación personal». Vid. GUILLERMO ARGERICH, «¿Hacia el determinismo arbitral? La inteligencia artificial en la toma de decisiones», *La Ley*, Buenos Aires (Argentina), 14 de febrero de 2020 (Id SAIJ: DACF200024), p. 1.

¹² Para más detalles puede verse MARCOS FRANCISCO, «Smart ODR y su puesta en práctica: el salto a la inteligencia artificial», *Revista General de Derecho Procesal*, núm. 59, 2023, pp. 11-12.

¹³ A modo de ejemplo en el ámbito de la justicia penal podríamos citar -con carácter preprocesal- el programa VeriPol que desde hace unos años está presente en comisarías y que sirve a la policía nacional para detectar denuncias falsas (gracias a un algoritmo que identifica las palabras que predominan en denuncias falsas); y, en el seno del proceso, la tecnología empleada por el Tribunal Supremo para facilitar complejos cálculos de acumulación de penas. Entre las obras más recientes que tratan la inteligencia artificial en el ámbito de la justicia pueden verse BARONA VILAR, *Algoritmización del Derecho y de la Justicia. De la Inteligencia Artificial a la Smart Justice*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021; MONTESINOS GARCÍA, «Empleo de la inteligencia artificial en algunas fases del proceso judicial civil: prueba, medidas cautelares y sentencia», *Actualidad Civil*, núm. 11, 2022 (edición electrónica), pp. 1-20; y NIEVA FENOLL, «Inteligencia artificial y proceso judicial: perspectivas tras un alto tecnológico en el camino», *Revista General de Derecho Procesal*, núm. 57, 2022, pp. 1-21.

En definitiva, de lo anteriormente expuesto se infiere que estamos en un momento de auge y en que se da más importancia a los ADR por un lado y, por otro lado, a las TIC (cuyo uso creció enormemente y su potencial se evidenció con la pandemia del COVID-19), incluyendo en ellas la inteligencia artificial, que -nos guste o no- «han venido para quedarse». En este sentido, si nos centramos en España basta con dirigir la mirada a los decaídos Proyectos de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal y Digital del Servicio Público de Justicia (el primero aprobado en Consejo de Ministros el 12 de abril de 2022 y el segundo el 19 de julio de igual año)¹⁴: recordemos que el primero regulaba los medios adecuados de solución de controversias (conocidos como MASC¹⁵), si bien es cierto que -lamentablemente- sin hacer una mínima referencia al arbitraje, y, el segundo, daba incluso una base jurídica o normativa al empleo de inteligencia artificial.

Pues bien, en este contexto de fomento de los ADR y de la aludida metamorfosis de la Revolución Industrial del 4.0, tras 15 años de vigencia del Real Decreto que regula el Sistema Arbitral de Consumo (RD 231/2008, de 15 de febrero -en adelante, RDSAC-), resulta necesario adaptarlo a los nuevos tiempos, fomentando su uso como medio -muy eficaz- de resolución de litigios de consumo y empleando en el mismo las más novedosas tecnologías, como lo son los sistemas o herramientas de inteligencia artificial.

Así las cosas, el objetivo fundamental del presente trabajo es analizar el posible alcance que podría tener el uso de la inteligencia artificial en el Sistema Arbitral de Consumo (en lo sucesivo, SAC), efectuando algunas propuestas «inteligentes». En concreto, analizaremos y expondremos posibles aplicaciones o puestas en práctica de las TIC, incluyendo la inteligencia artificial, en el ámbito del SAC, sea como herramienta instrumental asistencial que ayuda a los seres humanos que intervienen o van a intervenir en los concretos arbitrajes de consumo o, en general, en el SAC (ya sea a las propias partes de la controversia o a quienes integran los distintos órganos del SAC, como son los órganos arbitrales -unipersonales o colegiados-, las Juntas Arbitrales de Consumo, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo General del SAC) o sea como herramienta principal decisoria, herramienta principal que, más allá de simplemente ayudar a dichas personas en la preparación o correcto desarrollo de los procedimientos extrajudiciales y del SAC, pasa a adquirir un papel protagonista, llegando incluso a sustituir al árbitro/s y a tomar las decisiones que le/s son propias. Con ello pretendemos ser acordes con un mundo globalizado en el que internet y las nuevas tecnologías juegan un papel crucial y en el que el consumidor espera «celeridad en la respuesta, pues estamos en la sociedad del clic (aquí y ahora)»¹⁶.

Asimismo, las citadas sugerencias se acompañarán de otras propuestas «inteligentes» que, sin tener que ver directamente con la inteligencia artificial, las consideramos propuestas «sabias» o

¹⁴ Estas Leyes, junto con la Ley de eficiencia organizativa, que también estaba en marcha, formaban parte del Plan Justicia 2030 del Gobierno de España -dentro de su Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, de 27 de abril de 2021-, que constituía un «programa de medidas con un horizonte temporal de 10 años para transformar el sistema de Justicia en un auténtico servicio público, consolidando los derechos y garantías de los ciudadanos, promoviendo una mayor eficiencia del servicio público y garantizando el acceso a la Justicia en todo el territorio. El Plan Justicia 2030 se vertebra en tres ejes estratégicos: Acceso a la Justicia. Consolidación de garantías y derechos, Eficiencia operativa del servicio público de la Justicia y Transformación digital, incrementando la cohesión y coordinación territorial» (*vid.* p. 254).

¹⁵ Para más detalles al respecto puede verse BELLIDO PENADÉS, *Medios alternativos de solución de conflictos y derecho a la tutela judicial efectiva en Derecho Privado*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 85-114.

¹⁶ MORENO CATENA, «Inteligencia artificial y resolución de conflictos de consumo», en ROMERO PRADAS (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, p. 852.

adecuadas en el actual contexto de fomento de los ADR y de la llamada Cuarta Revolución Industrial (4.0), entre otros motivos por permitir obtener muchos y variados datos, algo fundamental en la repetida inteligencia artificial en general y, en particular, en las herramientas algorítmicas de *machine learning*, a las que posteriormente aludiremos.

2. Inteligencia artificial como herramienta instrumental en el Sistema Arbitral de Consumo

Los sistemas de inteligencia artificial pueden ser una buena herramienta de ayuda en sede del SAC, no sólo en la propia gestión o desarrollo del procedimiento arbitral de consumo sino incluso antes de haberse iniciado este, y también para garantizar la previsibilidad del Sistema. Seguidamente nos referiremos a algunas posibles utilidades o aplicaciones.

2.1. Con carácter previo al inicio del procedimiento

a. En la elección o rechazo del Sistema Arbitral de Consumo como el medio adecuado de solución de controversias

De la misma forma que existe una *app* que nos avisa o indica la hora en que es más barata la electricidad y, por ende, la adecuada para encender o activar los electrodomésticos, podría un *software* inteligente indicarnos si el SAC es el medio más adecuado para resolver una concreta controversia, a modo del llamado sistema multipuertas (sistema planteado por FRANK E. SANDER y conocido con expresiones tales como *multi-door courthouse*, *multi-option system*, *multi-opened system* o, si se prefiere, *court annexed ADR*). Para ello podría el Gobierno poner «apps» de consulta gratuita a disposición de los ciudadanos que les asesoraran sobre si el SAC es o no el medio adecuado para gestionar su conflicto. Ello podría ser útil por lo siguiente:

1. Dadas la configuración y características del repetido SAC (especialmente, su agilidad y rapidez, antiformalismo; carácter vinculante, ejecutivo e irrecurrible del laudo; gratuidad o muy bajos costos¹⁷), dicho Sistema resulta muy conveniente para determinadas reclamaciones, como son las de escasa cuantía y poca complejidad¹⁸, casos en que al consumidor no le compensa acudir a la vía judicial (al tener que gastar dinero -recordemos que *ex art.* 23 y 31 de la vigente Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, sólo se excluye la obligatoriedad de acudir con procurador y abogado en los juicios verbales por la cuantía en que ésta no supere los 2000 euros¹⁹- y mantener durante un largo tiempo la tensión inherente a los conflictos judicializados)²⁰.

¹⁷ Para más detalles sobre dichas características puede verse MARCOS FRANCISCO, *El arbitraje de consumo y sus nuevos retos*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2010, pp. 155 ss.

¹⁸ Aunque es cierto que, excepcionalmente, en algunos sectores se ha «normalizado» la presentación de demandas judiciales para reclamar medianas o pequeñas cuantías, como sucede con las presentadas contra compañías aéreas al incumplir su obligación de compensación a los pasajeros en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos (en los términos del Reglamento (CE) N° 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004). *Vid.* GRAMUNT FOMBUENA, «¿Arbitraje de consumo obligatorio?», en ROMERO PRADAS (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, p. 606.

¹⁹ Y tengamos en cuenta que en reclamaciones de escasa cuantía, aun no siendo preceptiva la postulación y aunque existen formularios al uso de juicios verbales, a los consumidores no les resulta nada fácil cumplimentarlos y acudir solos a un proceso judicial que, a la postre, es muy técnico y formal.

²⁰ En este orden de consideraciones, no compartimos opiniones como la de ESCALER BASCOMPTE, quien propone *de lege ferenda* la defensa letrada obligatoria de las partes en los arbitrajes de consumo y que la misma esté cubierta por la asistencia jurídica gratuita. Aunque, como bien dice tal autor, dicha defensa por abogado podría evitar el control judicial de oficio de los laudos arbitrales (*vid.* «Sobre la necesaria

En este sentido podría configurarse un *software* que asesorara e indicara en casos como los señalados, que el SAC es el idóneo; o, si se prefiere, podría considerarse idóneo el SAC para resolver aquellos casos -en el ámbito de los servicios públicos esenciales- en que el SAC portugués pasó inicialmente a ser obligatorio para las empresas (siempre que los consumidores -personas físicas- optaran por esta vía) con la Lei nº 6/2011, de 10 de Março (*vid.* arts. 1.2 y 15.1 de la Lei nº 23/96, de 26 de Julho, Lei dos Serviços Públicos), a saber: servicio de abastecimiento de agua, de suministro de energía eléctrica, de suministro de gas natural y gases licuados de petróleo por canalización, servicio de comunicaciones electrónicas, servicios postales, servicio de recolección y tratamiento de aguas residuales, servicios de gestión de residuos sólidos urbanos y, tras la reforma operada por la Lei nº 51/2019, de 29/07, servicio de transporte de viajeros²¹.

2. También podría un *software* ayudar a los ciudadanos a descartar los conflictos que no entren dentro del ámbito de aplicación objetivo o subjetivo del SAC; y, en caso de que se llegaran a presentar demandas o solicitudes de arbitraje de consumo que no puedan ser admitidas, ayudar a las Juntas Arbitrales de Consumo a inadmitirlas por versar sobre materias o, si se prefiere, ejercitar pretensiones que quedan fuera del aludido ámbito objetivo o subjetivo de aplicación. Recordemos que, desde un punto de vista subjetivo, el SAC es unilateral o unidireccional (los arbitrajes de consumo solo pueden ser instados por consumidores o usuarios) y se circunscribe a la resolución de conflictos entre consumidores o usuarios y empresas o profesionales, debiendo inadmitirse solicitudes presentadas por quienes carezcan la condición de consumidor y/o cuando el demandado carezca de la condición de empresa. Asimismo, desde un punto de vista objetivo, aunque en principio es admisible la resolución de conflictos que versen sobre relaciones jurídicas de consumo (derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor), se excluye la

intervención del abogado en los arbitrajes de consumo y su incidencia en el alcance del control judicial de oficio», *Revista General de Derecho Procesal*, núm. 56, 2022, pp. 1-24), no compartimos la propuesta, entre otros motivos, por los siguientes: 1) Pocos son los arbitrajes de consumo en Derecho que presentan complejidad en la práctica y, por ende, requieren de una defensa técnica; 2) Se desincentivaría de acudir al SAC a aquellos consumidores -muchos, en la práctica- a quienes no se les pudiese reconocer la justicia gratuita (lo cual no significa que se trate de consumidores con rentas muy altas y/o gran patrimonio); 3) Se generaría un formalismo y una tensión que aproximarían la vía arbitral a la judicial, lo que desincentivaría la defensa de los derechos de los consumidores (que no acudirían a la vía judicial ni a la arbitral). 4) Y sería necesario, además de modificar normativa española, que se reformara normativa de la UE. En efecto, la propuesta contraviene la pertinente no obligatoriedad de que las partes actúen asistidas por abogado o asesor jurídico reconocida, para todo consumidor, en el art. 10.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE (*vid.* sobre el particular la STJUE -Sala Primera- de 14 de junio de 2017, asunto C-75/16 [ECLI:EU:C:2017:457]), y no coherente bien con la pertinente gratuidad reconocida, para todo consumidor, en el art. 11 de tal Ley. Si estamos a dicha Directiva, la propuesta no respetaría la eficacia que debe tener todo ADR en consumo (art. 8): según este precepto, dicha eficacia implica la no obligatoriedad de que las partes actúen asistidas por abogado o asesor jurídico (letra b) y que el procedimiento extrajudicial sea gratuito o se preste a cambio de una cantidad de dinero simbólica (letra c), y precisamente los honorarios de abogado no suelen ser de cuantías irrisorias.

²¹ De esta forma se garantiza en Portugal a los consumidores, que así lo deseen, «el acceso efectivo a un mecanismo eficaz, de bajo coste y rápido para resolver sus conflictos, del cual los empresarios no podrán eludirse» (*vid.* GARCÍA FAURE, «El arbitraje de consumo desde una perspectiva comparada: Derecho español, portugués y argentino», *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia*, vol. 15, 2017, p. 34).

Hay que tener en cuenta que tras la mencionada Lei nº 6/2011, la posterior Lei nº 63/2019, de 16/08, modificó el art. 14 de la Lei nº 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor) con la finalidad de extender o ampliar la aludida obligatoriedad, siendo obligatorio para las empresas acudir a arbitraje o mediación en consumo para resolver todos los conflictos de reducido valor económico (art. 14.2), entendiéndose por tales aquellos en que el valor no supera el propio de la competencia de los tribunales de 1ª instancia (art. 14.3), esto es, 5000 euros (*vid.* art. 44.1 de la Lei nº 62/2013, de 26 de agosto, Lei da Organização do Sistema Judiciário).

posibilidad de exigir cualquier responsabilidad por intoxicación, lesión o muerte y los indicios racionales de delito (art. 57.1 del Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios -en adelante, TRLGDCU-, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y art. 2 RDSAC)²². A lo anteriormente expuesto cabría añadir otras posibles causas de inadmisión de solicitudes de arbitraje, tanto *ex art.* 35.1 RDSAC como al amparo del art. 58.2 TRLGDCU e, inclusive, del art. 18 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en lo sucesivo, Directiva 2013/11/UE).

Y, una vez elegido el SAC como el MASC, también podría la inteligencia artificial asistir a las partes que deseen someterse al SAC a configurar el procedimiento, en todo aquello en que el RDSAC les deja libertad o les permite disponer (p. ej., indicar a las partes la conveniencia de acudir directamente a un arbitraje o intentar una mediación previa²³, determinar la Junta Arbitral de Consumo competente, recomendándose la más cercana a ambas partes; la elección de árbitros únicos o especializados en ciertos casos o la opción entre el arbitraje en derecho o equidad²⁴), realizando una serie de propuestas²⁵, que incluso la *app* podría plantear en función de las preferencias previamente mostradas por las propias partes al rellenar determinados cuestionarios²⁶.

b. En la redacción del convenio arbitral de consumo

También podría el *software* inteligente ayudar a las partes de un contrato de consumo a redactar el acuerdo de sometimiento al SAC (convenio arbitral de consumo²⁷), sea como documento

²² Para más detalles sobre los sujetos y objeto del arbitraje de consumo *vid.* MARCOS FRANCISCO, *El arbitraje de consumo y sus nuevos retos*, cit., pp. 69 ss.

²³ Para ello el *software* podría tener en cuenta los datos estadísticos que constaran en las distintas memorias o informes anuales de las Juntas Arbitrales de Consumo, las cuales deberían detallar los concretos casos en los que las solicitudes de arbitraje se han resuelto por mediación, no siendo suficiente simplemente indicar, como hacen las Juntas Arbitrales de Consumo, el número total de mediaciones previas positivas. Así, a modo de ejemplo, si estamos a la Comunidad Valencia, en el año 2022 fueron 415 las mediaciones positivas totales sumando las de las Juntas Arbitrales de Consumo de Alicante, Benidorm, Castellón y la Comunidad Valenciana, lo que representa en el total de solicitudes presentadas (2485) el 16'70 % (pueden verse las distintas Memorias de las citadas Juntas Arbitrales de Consumo, donde constan las solicitudes presentadas y mediaciones finalizadas con acuerdo en cada una de ellas o, para datos totales, *vid.* la Memoria de Consumo de 2022 de la Generalitat Valenciana, accesible en <https://cindi.gva.es/documents/161328197/371067371/MEM%C3%92RIA+2022.pdf/f3ebc923-f6cf-2135-ecf8-3710953f7bff?t=1680598072894>, consultada el 09.10.23).

²⁴ *Vid.* arts. 38.1, 8.1, 19.1, a), 19.3 y 20.2 y 33.1, 1º RDSAC, respectivamente. Para más detalles sobre el contenido eventual del convenio arbitral de consumo *vid.* MARCOS FRANCISCO, *El convenio arbitral de consumo y su control*, Thomson Reuters Aranzadi, 2012, pp. 163 ss.

²⁵ MARTÍN DIZ, «Smart ODR: I-Arbitraje e I-Mediación. Integración de medios extrajudiciales de resolución de litigios e inteligencia artificial», en BARONA VILAR (ed.), *Justicia poliédrica en periodo de mudanza (Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, p. 392.

²⁶ Y repárese en que el *software* inteligente también podría ayudar una vez ya iniciado el procedimiento, si existe la necesidad o conveniencia de modificar las reglas procedimentales acordadas en un momento posterior (GUZMÁN FLUJA, «Arbitraje y soluciones técnicas inteligentes: elementos para un debate», en BARONA VILAR (ed.), *Justicia poliédrica en periodo de mudanza (Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, p. 585).

²⁷ Recordemos que *ex art.* 57.4 TRLGDCU dichos convenios arbitrales (que en contratos de adhesión no son nulos de pleno derecho -*vid.* art. 90.1 TRLGDCU-), no vinculan al consumidor (únicamente la empresa quedaría vinculada por el mismo). Esta previsión fue incorporada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la

independiente o inserto como cláusula en el contrato (que también podría ser redactado con la ayuda de la inteligencia artificial) adaptándose a las circunstancias particulares de las partes que participan en el mismo y su objeto²⁸. Con ello se evitaría la existencia de cláusulas patológicas²⁹ y los problemas de ellas derivados, que van desde la posible invalidez y/o ineficacia del acuerdo y del procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos hasta la anulación del laudo.

2.2. En el procedimiento

a. En la mediación previa al arbitraje de consumo

El RDSAC contempla la posible mediación como paso previo al arbitraje de consumo (art. 38 RDSAC). En la propuesta que formulamos se sustituiría la mediación como paso previo al arbitraje de consumo por la negociación. Consideramos que carece de sentido mantener la mediación en sus términos y estimamos la conveniencia de sustituirla por la negociación por dos motivos, a saber:

1) Porque en la práctica dicha mediación suele ser -en Juntas Arbitrales de Consumo como la de la Comunidad Valenciana o Andalucía, por poner dos de los tantos posibles ejemplos- en realidad un mero intento de alcanzar un acuerdo entre las propias partes (la invitación a la mediación previa a que refiere el art. 37 RDSAC se traduce en la invitación a las partes a proponer una solución) mediante la remisión de escritos a la Junta Arbitral;

2) Y porque, si se implantara una verdadera mediación (con sus principios y características según la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles³⁰) y, tras ella, fuera necesario acudir a un arbitraje, difícilmente podría resolverse el conflicto en el plazo máximo general de los 90 días naturales (art. 49.1 RDSAC), plazo que responde a exigencias de normativa europea (*vid.* art. 8 e) de la Directiva 2013/11/UE) y que en la práctica les es imposible cumplir a muchas Juntas Arbitrales dados los escasos y/o inadecuados recursos de que disponen, viéndose obligadas a ampliarlo con base en una supuesta -irreal en muchas ocasiones- especial complejidad del caso *ex* art. 49.1, 2º RDSAC (lo que, por cierto, podría provocar la anulación de

que se modificaba el TRLGDCU, para incorporar a nuestro ordenamiento jurídico el art. 10.1 de la Directiva 2013/11/UE (tal art. 10 se reproduce en la nota a pie 82 del presente trabajo).

²⁸ En este sentido, con respecto al arbitraje en general, CATALÁN CHAMORRO, «El salto definitivo del arbitraje electrónico a través de la inteligencia artificial», en BARONA VILAR (ed.), *Psicoanálisis del arbitraje: solución o problema en el actual paradigma de justicia*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, p. 437.

²⁹ En este sentido, con respecto al arbitraje comercial, PALAO MORENO, «El arbitraje comercial en línea en la era de la inteligencia artificial», en en BARONA VILAR (ed.), *Psicoanálisis del arbitraje: solución o problema en el actual paradigma de justicia*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, p. 466.

³⁰ Repárese en que dicha Ley resulta aplicable en materia de consumo al haberse derogado, por la Disposición Final Séptima de la mencionada Ley 7/2017, de 2 de noviembre, la letra d) del apartado 2 de su art. 2 (letra que excluía de su ámbito de aplicación la mediación en materia de consumo). Ahora bien, excepcionalmente no resulta aplicable en aquellas Comunidades Autónomas que tienen legislación en materia de mediación y, más en concreto, en materia de consumo (como Cataluña, en que la mediación en consumo está institucionalizada y ha regulado el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo -Decreto 98/2014, de 8 de julio-). El problema es que las legislaciones generales sobre mediación (sea la estatal o las autonómicas) no tienen en cuenta las particularidades propias del ámbito del consumo, esto es, no se ajustan a la citada Ley 7/2017. Este hecho es uno de los tantos motivos que justifica la necesidad de contar con una ley de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo (al respecto puede verse COLMENERO GUERRA, «La necesidad de una ley de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo», *LA LEY Mediación y Arbitraje*, núm. 12, 2022, edición digital, pp. 1-29).

laudos de acuerdo con el art. 41.1, d) de la vigente Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje³¹).

Pues bien, la aludida invitación a las partes a proponer una solución (lo que técnicamente no es una mediación³²) podría dar entrada a una posible negociación electrónica, en virtud de la cual las propias partes en conflicto pudieran mandar sus propuestas de acuerdo o solución digitalmente y, en su defecto, hacerlo un programa informático. Esta negociación -conocida como negociación automatizada- se llevaría a cabo mediante aplicaciones informáticas o *softwares* que orientaran o asesoraran a las partes para intentar alcanzar un acuerdo sobre el concreto pago o cantidad económica debida en un procedimiento donde cada parte indica lo que estaría dispuesta a pagar y a sacrificar, siendo -así son la mayoría de negociaciones automatizadas- desconocido por la contraparte (es lo que se conoce como procedimiento *blind bidding* -«a ciegas»-). Aquí el papel fundamental de la inteligencia artificial consiste en proponer la solución al conflicto (un acuerdo) mediante algoritmos que buscan valores intermedios entre las propuestas ofertadas.

En aquellos conflictos en que los problemas no son meramente pecuniarios o en que los hechos son controvertidos sería oportuna la llamada negociación -electrónica- asistida, también llamada «negociación asistida por programa» (*software-enhanced negotiation*)³³, muy frecuente para resolver conflictos de comercio electrónico B2C (*business to consumer*). Esta negociación es posible gracias a una plataforma de comunicación que fija una serie de pasos a seguir con la finalidad de alcanzar soluciones (acuerdos)³⁴. Dicho con más detalle, en esta negociación «el

³¹ E, inclusive, cabría plantear la anulación *ex art.* 41.1, f) si consideramos que la normativa protectora de los consumidores integra el orden público «comunitario».

³² Nótese que no planteamos eliminar la «mediación» inserta en el SAC porque un porcentaje nada desdeñable de solicitudes de arbitraje de consumo se resuelven por esta vía. La propia Junta Arbitral de Consumo de Andalucía ha manifestado y evidenciado en su Memoria de actividades de 2022 que «en la actualidad, un porcentaje importante de los conflictos en materia de consumo que llegan a las Administraciones Públicas competentes son resueltos a través de mecanismos de mediación» (para ver los concretos datos, *vid.* las pp. 35 y 48 de dicha Memoria, disponible en <https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Memoria%20de%20Actividades%20IACA%202022.pdf>, consultada el 13.10.23). Para conocer, a modo de ejemplo, otros datos recientes, *vid. supra*, nota a pie 23. Y nótese también que en ningún momento estamos planteando la inutilidad de la verdadera mediación (en su sentido técnico, en la cual un tercero interviene activamente intentando acercar las posturas de las partes) en materia de consumo: este medio extrajudicial de resolución de conflictos es muy eficaz al margen del procedimiento arbitral de consumo en Comunidades Autónomas que la tienen regulada y donde es una realidad, como Cataluña, Comunidad en que presenta un enorme éxito y resulta muy conveniente para los casos en que las empresas rechazan someterse a arbitraje. Así, basta con estar al último balance de actividades de la Agencia Catalana de Consumo para comprobar que en el año 2022 fueron 7582 las reclamaciones que se resolvieron con un acuerdo de mediación, lo que representa el 42'45% de las reclamaciones gestionadas por tal Agencia (en total se gestionaron 17859).

³³ Plantear una tercera modalidad de negociación electrónica, más simple, cuando las partes se comunican en ella a través de internet de forma asincrónica (haciendo uso de correos electrónicos, chats o videoconferencias) es un error porque «no es distinta a la realizada por teléfono o por correo postal» (ALZATE SÁEZ DE HEREDIA/VÁZQUEZ DE CASTRO, *Resolución de disputas en línea (RDL). Las claves de la mediación electrónica*, Reus, Madrid, 2014, p. 142, nota a pie 71). En los verdaderos ODR existe la -conocida como- «cuarta parte», expresión acuñada por KATSH/RIFKIN (*vid. Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001, pp. 93-94), que alude a las herramientas de *software* que facilitan la interacción y comunicación entre las partes en la negociación.

³⁴ *Vid.* KAUFMANN-KOHLER/SCHULTZ, *Online Dispute Resolution. Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer Law International, 2004, esp. pp. 11-21; siguiéndoles, MONTESINOS GARCÍA, *Arbitraje y nuevas tecnologías*, Thomson Civitas, 2007, pp. 58-59.

proceso está diseñado para guiar a las partes mediante cuestionarios o formularios electrónicos en la negociación. También esta supervisión de la negociación implica estructurar las preguntas como un árbol en el que se asignan parámetros predeterminados con distintas secuencias. Las secuencias varían en función de las secuencias introducidas, pero a diferencia de la negociación automatizada, al final se deja un margen para que las partes puedan aportar nuevas soluciones»³⁵.

Lógicamente, parece que lo más adecuado -visto en términos de eficiencia- sería prever las aludidas negociaciones electrónicas (automatizada y asistida)³⁶ como paso previo a arbitrajes de consumo electrónicos y generalizar los medios digitales³⁷. Pero somos conscientes de que en la sociedad actual la brecha digital imposibilita la imposición generalizada del uso de medios electrónicos. Dicha brecha podría disminuirse con el uso de asistentes virtuales o, lo que es lo mismo, puntos de acceso gratuitos a los trámites digitales, incluido el posible asesoramiento virtual, parecidos a los *courts kiosks* ampliamente extendidos en el ámbito anglosajón³⁸.

b. En la acumulación de procedimientos

Según el art. 39.2 RDSAC, «el presidente de la Junta Arbitral de Consumo podrá acordar la acumulación de las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado en las que concurra idéntica causa de pedir, para que sean conocidas en un único procedimiento por el órgano arbitral designado al efecto».

Si partimos de lo señalado por dicho precepto, cabe pensar que podría venir muy bien un *software* que nos sirviera para detectar o localizar fácilmente todas aquellas solicitudes presentadas ante igual Junta Arbitral de Consumo contra una misma empresa en las que lo solicitado por el consumidor se base en unos mismos hechos jurídicamente relevantes y, una vez localizadas, proceder a su acumulación en un mismo procedimiento. Es verdad que en la rúbrica del propio art. 39 se hace referencia a la «acumulación de procedimientos» (de ahí la denominación del presente epígrafe), lo que implica que las distintas solicitudes ya han dado lugar a distintos procedimientos en igual Junta Arbitral³⁹. Pero nada obstaría para que se programara de forma

³⁵ ALZATE SÁEZ DE HEREDIA /VÁZQUEZ DE CASTRO, Resolución de disputas en línea (RDL). Las claves de la mediación electrónica, cit., pp. 141-142.

³⁶ Acerca de la conveniente posibilidad de solucionar conflictos de consumo haciendo uso de plataformas de ODR, por implicar un ahorro de tiempo y costes, puede verse GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, «La tutela de consumidores y usuarios en el ámbito europeo y las plataformas de resolución de conflictos», en ROMERO PRADAS (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, p. 600.

³⁷ En esta línea se encuentra la Orden CSM/837/2022, de 30 de agosto, por la que se aprueban las bases reguladoras y se efectúa la convocatoria correspondiente a 2022, de subvenciones destinadas a la digitalización y modernización de Juntas Arbitrales de Consumo, adscritas a Administraciones locales y autonómicas, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (BOE núm. 210, de 1 de septiembre de 2022).

³⁸ GUZMÁN FLUJA, «Acceso a la justicia de los consumidores revisitado en el auge de la inteligencia artificial», en ROMERO PRADAS (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, p. 870.

³⁹ Repárese en que el art. 39 RDSAC guarda silencio acerca del momento preclusivo para acordar dicha acumulación. Cabe pensar, por analogía con lo dispuesto por el art. 60.1, 1º RDSAC, que el momento preclusivo es aquel en que el órgano arbitral haya iniciado sus actuaciones. El problema es que la norma no aclara cuál es ese momento: ¿cuando el órgano arbitral recibe la documentación correspondiente a la reclamación (intercambio de documentación que, en caso de archivos de tamaño demasiado grande para ser enviados por correo electrónico, se realiza en Juntas Arbitrales como la de la Comunidad Valenciana mediante el uso de la aplicación ministerial «Almacén») o cuando interviene en la audiencia? Dicho momento podría fijarse en el inicio de celebración de la audiencia o, si se prefiere, en que la misma no haya

inteligente la posible acumulación de solicitudes presentadas antes de dictarse la resolución de inicio de los respectivos procedimientos (de hecho, ello sería lo mejor por economía procesal) en igual Junta Arbitral e, inclusive, en distintas Juntas Arbitrales (para esto último obviamente sería precisa una interconexión de datos entre Juntas Arbitrales, lo que a día de hoy no es fácil dada la falta de relación entre ellas), y ya directamente dictar una resolución de inicio del procedimiento (en el que se tramitaran de forma acumulada todas las solicitudes). De ser así, se evitaría la suspensión de la tramitación de las solicitudes individuales a que alude el art. 60 RDSAC para los arbitrajes de consumo colectivos (que, inexplicablemente, no está prevista en el art. 39, aunque puede aplicarse por analogía).

Y la inteligencia artificial también podría ser útil en relación con dichos arbitrajes colectivos (regulados en la Sección 2ª del Capítulo V, arts. 56 a 62), que podrían ser iniciados de oficio por la Junta Arbitral de Consumo competente⁴⁰ (art. 58.1 RDSAC), a la cual -gracias a la aludida interconexión de datos que, a su vez, sería mucho más fácil y rápida si las solicitudes se presentaran electrónicamente- le constara la existencia de solicitudes de arbitraje de consumo conexas objetivamente presentadas en distintas Juntas Arbitrales contra la misma empresa. Ahora bien, creemos que uno de los obstáculos para el uso y eficacia de estos «pseudo» arbitrajes de consumo colectivos⁴¹ (prácticamente inexistentes) es que las empresas deban aceptarlo expresamente, aun tratándose de empresas adheridas: nada habría impedido que el RDSAC hubiese optado por la no necesidad de recabar expresamente el consentimiento de empresas previamente adheridas al SAC con la emisión de la pertinente oferta pública de adhesión.

Ciertamente estamos ante arbitrajes -los colectivos- que, tal y como están regulados en el RDSAC, no pueden ser eficaces en la práctica porque -además del motivo *supra* señalado- la resolución de los mismos redonda en una lentitud de los procedimientos y en una mayor espera del consumidor individual para ver resuelto su particular caso. Y ello por el motivo fundamental de que el plazo general de 90 días para laudar se incrementa *ex art.* 62 RDSAC 2 meses más (aquellos en que está publicado el llamamiento a los afectados en el Diario Oficial correspondiente; llamamiento que, además de ser inútil en la práctica⁴², si decidimos mantenerlo hoy en día podría hacerse en un tablón edictal electrónico a modo del Tablón Edictal Judicial Único), lo que no casa bien con el art. 8 e) de la repetida Directiva 2013/11/UE (por mucho que su Considerando 27 no excluya el recurso a los ADR colectivos).

Asimismo, estos arbitrajes colectivos no son eficaces en caso de que las partes se encuentren lejos del lugar donde radique la Junta Arbitral de Consumo competente para conocer de ellos y

finalizado, en términos parecidos a los previstos en el art. 77.4 de la vigente Ley de Enjuiciamiento Civil (Ley 1/2000, de 7 de enero) para la acumulación de procesos judiciales.

⁴⁰ Será, de conformidad con el art. 57 RDSAC, aquella que extienda su competencia a todo el territorio en que estén domiciliados los consumidores afectados por igual hecho dañoso.

⁴¹ Como tantas veces ha puesto de manifiesto la doctrina, no estamos ante verdaderos arbitrajes colectivos. Entre otros, MARCOS FRANCISCO, *El arbitraje de consumo y sus nuevos retos*, cit., pp. 271 y 289; y MONTESINOS GARCÍA, «La tutela extrajurisdiccional de los derechos e intereses colectivos», *InDret*, núm. 3, 2018, pp. 35-36.

⁴² Por ello proponemos de *lege ferenda* su eliminación, así como la supresión de la necesidad de recabar el consentimiento de las empresas para poder tramitarse arbitrajes colectivos, bastando con que acepten someterse al SAC por alguna de las vías posibles al amparo del art. 24 RDSA: existir convenio arbitral de consumo como cláusula inserta en un contrato o como documento/s independiente/s, haber emitido una oferta pública de adhesión, presentar la solicitud mientras se hace uso del distintivo público de adhesión y sumisión *ad hoc*.

se acuerde celebrar audiencias orales (salvo que se pudieran celebrar virtualmente o por videoconferencia⁴³), al resultar necesarios los desplazamientos hasta dicha Junta Arbitral; lo que tampoco cohonesta bien con el art. 8 a) de igual Directiva.

En definitiva, contar con sistemas de interconexión e intercambio de datos entre las distintas Juntas Arbitrales de Consumo y algoritmos inteligentes podría permitir que, tras presentarse solicitudes con igual *causa petendi* contra el mismo reclamado, automáticamente avisaran a la Junta Arbitral de Consumo competente para conocer del arbitraje colectivo y dictaran la resolución de inicio de dicho procedimiento (supervisada por el presidente de aquella), lo que haría innecesaria la previsión de suspensión del art. 60.1 RDSAC. Si a ello añadimos la eliminación del ineficaz llamamiento de los 2 meses y de la aceptación expresa por la empresa de los arbitrajes colectivos (bastaría con aceptar la resolución del litigio por arbitraje, sin necesidad de pronunciarse sobre si se desean varios «comunes» o uno «colectivo») y la generalización del uso de videoconferencia, tal vez estos «pseudo» arbitrajes colectivos podrían ser más eficaces y empleados.

c. *En la selección del órgano arbitral*

También la inteligencia artificial puede servir al presidente de las Juntas Arbitrales de Consumo e, inclusive, a las partes en conflicto para ayudar a elegir al tercero neutral (el árbitro o árbitros)⁴⁴. Hay que partir de que en principio corresponde a aquél la designación de los árbitros (tanto titular/es como suplentes), por turno, de entre la lista general o de árbitros especializados⁴⁵ que

⁴³ Dicha forma telemática de celebración de las audiencias tiene amparo en el art. 44.1, 1º RDSAC. Desde la pandemia del COVID-19 cabía esperar que esta forma de celebrar las audiencias se hiciese cada vez más frecuente (PAVÓN PÉREZ, «Una breve aproximación al arbitraje de consumo electrónico y a la mediación electrónica de consumo en España durante la COVID-19: ¿entre el mito y la realidad?», en BAUZÁ MARTORELL (dir.), *Mediación y arbitraje en la Administración Pública: por una conciliación entre la legalidad y la eficacia*, Bosch, Barcelona, 2022, p. 485). Pero, aunque han aumentado las CCAA que celebran estas audiencias virtuales en sus Juntas Arbitrales de Consumo (Comunidad Valenciana, Madrid, Navarra, País Vasco...), paradójicamente no en todas ellas el uso de las mismas se ha visto incrementado desde la lamentable pandemia. Así, p. ej., si estamos a la Memoria de Consumo de 2022 de la Generalitat Valenciana (accesible en <https://cindi.gva.es/documents/161328197/371067371/MEM%C3%92RIA+2022.pdf/f3ebc923-f6cf-2135-ecf8-3710953f7bff?t=1680598072894>, consultada el 09.10.23), mientras que en todas las Juntas Arbitrales de la Comunidad en el año 2019 se celebraron un total de 291 videoconferencias, en el año 2020 fueron 127, en el 2021 fueron 133 y en el 2022 fueron 134 (cifras, que -por cierto- representan un porcentaje muy bajo en relación con la totalidad de audiencias celebradas, que en el año 2022 fueron 1190).

Sin embargo, según la Memoria de actividades de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía de 2022 (disponible en <https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Memoria%20de%20Actividades%20IACA%202022.pdf>, consultada el 09.10.23), Junta en la que cada vez han sido más las audiencias virtuales, «en 2022 se celebraron 775 audiencias, de las cuales fueron telemáticas 763 y presenciales 12» (p. 39). Por lo tanto, prácticamente todas las audiencias fueron telemáticas en el pasado año, lo que quizás responda a que -muy pertinentemente- se ha introducido en el formulario de solicitud de arbitraje la posibilidad de que el consumidor opte por la vista telemática, presencial o escrita.

⁴⁴ Nótese que tratamos la «selección del tercero neutral» dentro del epígrafe 2.2 («en el procedimiento») porque partimos del supuesto más habitual en la práctica, a saber, que el nombramiento de los árbitros se realice una vez ya iniciado el procedimiento arbitral de consumo. Pero repárese en que *ex art. 39.1, 1º in fine* RDSAC en teoría la designación de los árbitros puede realizarse en la misma resolución que acuerde el inicio del procedimiento arbitral.

⁴⁵ Los árbitros especializados se designarán «en aquéllos supuestos en que, conforme a los criterios del consejo general del Sistema Arbitral de Consumo, deban conocer los asuntos órganos arbitrales especializados» (art. 21.2 *in fine* RDSAC) o -como innecesariamente redundante el RDSAC- cuando «conforme a los criterios establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, el conflicto deba ser conocido por un órgano arbitral especializado» (art. 39.1, 2º RDSAC). En íntima relación, el art. 15 j) RDSAC establece, entre las funciones de dicho Consejo General, la del «establecimiento de criterios homogéneos

consten acreditados ante la Junta Arbitral correspondiente (art. 21 RDSAC) o, de no existir en ella árbitros especializados, que consten acreditados en la Junta Arbitral de Consumo de superior ámbito territorial (art. 40.2 RDSAC). Dicho nombramiento, al realizarse por orden de lista, podría fácilmente ser automatizado y efectuarse de forma electrónica, al tiempo que el *software* lo incorporara en el formulario correspondiente.

Ahora bien, el RDSAC también contempla la posibilidad de que, en determinados casos, las partes, de común acuerdo, intervengan en la designación de los árbitros cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera. En efecto:

- 1) Por un lado, *ex art.* 19.3 RDSAC las partes pueden acordar que actúe como árbitro único una persona especialista en la materia objeto del litigio (que conste en el listado de árbitros acreditados) aunque no sea un árbitro acreditado a propuesta de la Administración.
- 2) Y, por otro lado, de acuerdo con el art. 20.2 RDSAC -esta vez para los órganos arbitrales colegiados- las partes pueden acordar que actúe como presidente una persona especialista en la materia objeto del litigio (que conste en el listado de árbitros acreditados -así cabe entenderlo, aunque no lo diga expresamente el precepto-) en vez del árbitro propuesto por la Administración.

En ambos casos la inteligencia artificial podría ser muy útil, ya que podría ayudar a elegir a la persona idónea tras cumplimentar unos cuestionarios con una serie de datos de carácter objetivo sobre la materia objeto del litigio que permitieran designar como árbitro a persona especialista o experta. Ello lógicamente requeriría contar con bases de datos del perfil de todos los árbitros acreditados, lo que no es muy difícil si tenemos en cuenta que, para poderse acreditar como árbitro en las distintas Juntas Arbitrales de Consumo (acreditación que realizan sus presidentes), es necesario solicitarlo y cumplir con los «requisitos de honorabilidad y cualificación establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo»⁴⁶ y, en su caso, ser licenciado o graduado en derecho (*vid.* arts. 17, 1º y 21.1, 2º RDSAC); solicitud que podría realizarse *online* y cumplimiento que igualmente podría verificarse por vía electrónica, cumplimentando los correspondientes formularios y adjuntando los documentos que acreditasen aquellos requisitos generales de cualificación y también los adicionales de cualificación exigidos en los arbitrajes especializados de que se tratase.

sobre la creación de órganos arbitrales sectoriales y especializados». Aunque dichos criterios no constan publicados, entre los «adoptados por el Consejo en la reunión constitutiva de 24 febrero de 2009 se encuentra la creación de órganos sectoriales, entre otros casos, por razón de la especialidad, en relación con aquellos sectores de la actividad económica que, contando con un número significativo de solicitudes de arbitraje, tengan regulación específica, estatal o autonómica en materia de protección de los consumidores o usuarios o en los que, conforme con los datos estadísticos de las Memorias del Sistema Arbitral de Consumo, puedan establecerse con claridad las tipologías usuales de las reclamaciones». De ahí la constitución de colegios arbitrales en sectores como el turístico (*vid.* http://www.madrid.org/wleg_public/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=6593&eli=true#no-back-button, consultada el 06.10.23) o el de las telecomunicaciones (*vid.* RODRÍGUEZ RUBIO, «La articulación del arbitraje de consumo en la Comunidad de Madrid», en CHICO DE LA CÁMARA (coord.), *Las medidas alternativas de resolución de conflictos (ADR) en las distintas esferas del ordenamiento jurídico*, 2ª Ed., Tirant lo Blanch, Valencia, 2019, pp. 304-305).

⁴⁶ Dichos criterios de honorabilidad y cualificación resultan accesibles en https://www.dipucadiz.es/export/sites/default/junta_arbitral_de_consumo/galerias-de-ficheros/doc_arbitros/Criterios-de-honorabilidad-y-cualificacion.pdf, consultada el 30.09.23.

Dicho lo anterior, no podemos pasar por alto que, para que no queden en papel mojado previsiones como las indicadas de los arts. 19.3 y 20.2 RDSAC (a las que habría que añadir la del art. 19.2 de igual RDSAC), deberían fijarse, publicarse y ser fácilmente accesibles los casos en que deben designarse árbitros especializados según el Consejo General del SAC, y las Juntas Arbitrales de Consumo deberían hacer saber a las partes las aludidas previsiones. Éstas podrían indicarse a las partes en distintos documentos, tales como la solicitud de arbitraje de consumo o de oferta pública de adhesión, documentos en los que los consumidores y empresas, respectivamente, podrían adelantar ya cuál es su voluntad y, en caso de ser coincidente con la de la contraparte, la Junta Arbitral de Consumo obrar en consecuencia.

d. En materia de prueba: en la detección de falsedades documentales y en la valoración de las declaraciones personales

Siendo la prueba documental el medio probatorio fundamental en los ODR de carácter heterocompositivo (y, por ende, en el arbitraje de consumo electrónico), resulta crucial contar con programas que puedan detectar falsedades documentales para impedir la eficacia de dichos documentos. En este sentido hay *softwares* que permiten detectar si un archivo electrónico ha sido alterado o manipulado; operación que tradicionalmente en los tribunales la vienen ejecutando los peritos informáticos⁴⁷ a través de los correspondientes informes o dictámenes⁴⁸.

Y, por otro lado, en el ámbito de la neurociencia la inteligencia artificial también podría ayudar al órgano arbitral a la hora de valorar los medios probatorios consistentes en declaraciones de personas (pensemos en testigos o, incluso, en las propias partes) con técnicas que permiten detectar su veracidad o falsedad⁴⁹.

e. En la redacción de laudos

La inteligencia artificial puede tener un papel relevante en la redacción de laudos (sean interlocutorios o de fondo) en la medida en que, partiendo de toda una serie de datos objetivos sobre el asunto en cuestión, podría proporcionar formularios adaptados al caso⁵⁰. De esta forma, no teniendo el órgano arbitral que dedicar tiempo en la redacción de secciones «estándar», se lo podría ahorrar.

Pero, dejando de lado la aludida ayuda «formal» (proporcionando formularios o planillas), donde el *software* inteligente podría llegar a tener una más relevante aplicación sería, desde un punto de vista «material» o de fondo, en la determinación del sentido del laudo (estimatorio o desestimatorio). Hay que partir de que ya hay herramientas -algoritmos de *machine learning*- que permiten predecir, con gran probabilidad de acierto, el resultado de un proceso (éxito o fracaso), partiendo de un análisis de los precedentes jurisprudenciales en casos similares. Dichas herramientas podrían ayudar al órgano arbitral a dictar el laudo con un contenido u otro (y, como más adelante se verá, podrían llegar a sustituirle), atendiendo a los laudos dictados en casos sustancialmente iguales.

⁴⁷ Con respecto al arbitraje en general, CATALÁN CHAMORRO, «El salto definitivo del arbitraje electrónico a través de la inteligencia artificial», cit., p. 441.

⁴⁸ Entre otras, GlobátiKa Peritos Informáticos S.L. es una empresa dedicada a la realización de dichos informes. Vid. <https://peritosinformaticos.es/aviso-legal/> (consultada el 01.10.23).

⁴⁹ GUZMÁN FLUJA, «Arbitraje y soluciones técnicas inteligentes: elementos para un debate», cit., p. 589.

⁵⁰ Con respecto al arbitraje en general, CATALÁN CHAMORRO, «El salto definitivo del arbitraje electrónico a través de la inteligencia artificial», cit., p. 442.

2.3. Para garantizar la previsibilidad del Sistema Arbitral de Consumo

Como indica el propio Preámbulo del RDSAC, para garantizar la seguridad jurídica de las partes se crean dos instituciones fundamentales, a saber: la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo (en adelante, CJAC), regulada en la Sección 2ª del Capítulo II (arts. 9 a 11), y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo (sucesivamente, CGSAC), regulado en la Sección 3ª del Capítulo II (arts. 12 a 15).

Pues bien, el empleo de inteligencia artificial podría ser muy útil para el correcto desempeño de algunas de las funciones de la CJAC, como las que se indican a continuación.

a. La emisión de informes que sirvan de apoyo a los árbitros para evitar laudos contradictorios

De acuerdo con el art. 11.2, 1º RDSAC, corresponde a la CJAC emitir «informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los árbitros en el ejercicio de sus funciones, en particular ante la existencia de laudos contradictorios que lleguen a pronunciamientos divergentes ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales». Con dicha función⁵¹ se pretende conseguir una uniformidad en la resolución de conflictos que sean sustancialmente iguales. Aunque, como no podía ser de otra forma, el RDSAC (art. 11.2, 1º *in fine*) parte de respetar la independencia de los árbitros y, por ello, expresamente les permite apartarse del contenido de los aludidos informes al dictar laudos (con la motivación correspondiente).

De la misma forma que hemos visto que las herramientas algorítmicas de *machine learning* permiten predecir el resultado de un arbitraje partiendo de analizar los laudos dictados en casos prácticamente iguales y podrían ayudar al órgano arbitral a emitir sus laudos en un sentido u otro, también podrían tales herramientas servir a la CJAC para elaborar los citados informes (que, por cierto, podrían llegar a ser realizados por la propia inteligencia artificial de forma mucho más rápida y menos costosa). Ahora bien, si los árbitros dispusieran de este tipo de herramientas, al estilo de la herramienta SIS (*Sentencing Information System*), empleada en el ámbito anglosajón (p. ej., en Escocia o en el Estado australiano de Nueva Gales del Sur)⁵² buscando promover la uniformidad de las sentencias⁵³, habría que plantear si verdaderamente tiene sentido mantener la aludida función de la CJAC.

b. La emisión de informes preceptivos en la admisión de ofertas públicas de adhesión limitadas

Sabemos que el RDSAC parte de aceptar con carácter excepcional las ofertas públicas de adhesión limitadas al SAC, ya sea en sectores donde existan muchas consultas y reclamaciones ya sea en sectores en los que apenas se haya implantado el SAC, esto es, en los que este Sistema apenas se

⁵¹ Parece que, pese a los 15 años de vigencia del RDSAC, dicha función no se ha materializado y, si realmente se ha cumplido, lo que desde luego no se ha cumplido es la necesaria publicación que, de estos informes, debe hacerse en la web del Instituto Nacional del Consumo (actualmente, Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición) *ex art.* 11.2. 2º y 3º RDSAC.

⁵² Sobre el particular *vid.* MILLER, «A Map of Sentencing and a Compass for Judges: Sentencing Information Systems, Transparency and the Next Generation of Reform», *Columbia Law Review*, núm. 105, 2005, pp. 1351-1395 (accesible en <https://www.researchgate.net/publication/297929294>).

⁵³ BARONA VILAR, «Una justicia “digital” y “algorítmica” para una sociedad en estado de mudanza», en BARONA VILAR (ed.), *Justicia algorítmica y neuroderecho. Una mirada multidisciplinar*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, p. 46.

utilice (art. 26). Conforme al mismo precepto resulta obligatorio, para poder admitir dichas ofertas públicas limitadas, que la CJAC haya emitido un informe; función que ostenta tal órgano conforme al art. 11.3 RDSAC y que deberá desempeñar teniendo en cuenta las directrices fijadas por el CGSAC (función atribuida *ex art.* 15 d) RDSAC⁵⁴) y, en su caso, las alegaciones esgrimidas por la Junta Arbitral de Consumo competente para resolver. En caso de que el informe sea negativo, vinculará a dicha Junta, no siendo así en el caso contrario (arts. 11.3, 1º *in fine* y 26 *in fine* RDSAC).

Pues bien, también la inteligencia artificial podría ayudar a la CJAC a emitir tales informes (que, por cierto, podrían llegar a ser elaborados por la propia inteligencia artificial de forma mucho más rápida y menos costosa): una vez alimentado el algoritmo con las aludidas directrices, se arrojaría un resultado positivo (admisión) o negativo (inadmisión) en función de los datos introducidos sobre la concreta solicitud de oferta pública limitada. Ahora bien, lo cierto es que si las Juntas Arbitrales dispusieran de este tipo de herramientas no tendría mucho sentido la aludida función de la CJAC, por lo que podría suprimirse.

3. Inteligencia artificial como herramienta decisoria en el Sistema Arbitral de Consumo

3.1. ¿Es jurídicamente posible?

Para contestar a esta pregunta debemos estar, en primer lugar, a las distintas normas reguladoras del SAC, esto es, los arts. 57 y 58 TRLGDCU, y el citado Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se aprueba el Sistema Arbitral de Consumo (Reglamento dictado de acuerdo con el apartado 2 del citado art. 57). A dichas normas habría que añadir la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dado que resulta de aplicación supletoria a lo no previsto por el mencionado RDSAC, tal y como dispone el art. 3.1 del propio RDSAC y también la Disposición Adicional Única de la citada Ley de Arbitraje.

Pues bien, aunque el TRLGDCU y el RDSAC guardan silencio al respecto (nada dicen expresamente), podría defenderse que se infiere de dichas normas la exigencia de que los árbitros sean personas físicas (conclusión a la que igualmente podría llegarse en aplicación del art. 13 de la Ley Arbitral, al señalar que «pueden ser árbitros las personas naturales (...)»). Así, p. ej., si según el art. 57.3 TRLGDCU «los órganos arbitrales estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas», está claro que la norma está pensando en personas físicas. Ello mismo se desprende de los preceptos que regulan los «órganos arbitrales» en el RDSAC (Sección 4ª del Capítulo III, arts. 16 a 23): cuando en ellos se habla de «personas», está claro que están pensando en personas físicas, que podrán solicitar su acreditación como árbitros al presidente de las Juntas Arbitrales de Consumo para actuar ante ellas, siempre que cumplan «los requisitos de honorabilidad y cualificación establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo» (art. 17.1º) y, en su caso -cuando se acrediten a propuesta de la Administración- sean licenciados en derecho (art. 17.1º).

⁵⁴ Lamentablemente una vez más parece que, pese a los 15 años de vigencia del RDSAC, dicha función no se ha materializado, por lo que no existen (o, por lo menos no constan publicados ni tenemos noticias sobre su existencia) tales directrices.

Partiendo de esta postura, para que una máquina o computadora (con independencia de la forma que adopte el *hardware* que da soporte físico al *software*) sustituyera al árbitro humano sería necesario modificar los aludidos preceptos e incluir a las «personas electrónicas»⁵⁵.

Sin embargo, hay que apuntar que podríamos entender algo diferente y mantener otra postura. Así, también podría defenderse que sí sería posible la controvertida sustitución sin llevar a cabo modificación alguna de la aludida normativa, aunque la referencia se entienda a un árbitro humano, dado que sería posible por la flexibilidad que caracteriza los ADR y, en íntima relación, porque opera el principio de libre disposición de las partes y autonomía de su voluntad⁵⁶. Y lo cierto es que este entendimiento podríamos entenderlo respaldado incluso por el propio Tribunal Constitucional: si el Alto Tribunal en resoluciones como la Sentencia (Sala Segunda) 65/2021, de 15 de marzo (BOE núm. 97, de 23 de abril de 2021), ha llegado a admitir que las partes pueden acordar que el laudo no debe motivarse⁵⁷ (pese a que el art. 37.4 de la citada Ley Arbitral 60/2003 no dice «salvo acuerdo contrario de las partes» como sí hace dicha Ley en los apartados 1 y 2 del mismo precepto y, en igual o parecidos términos, a lo largo de todo su articulado), podríamos defender lo mismo con respecto a la no necesidad de que sea una persona natural quien actúe como tercero neutral, admitiéndose que las partes pacten que lo sea una inteligencia artificial.

Así las cosas, a efectos de salvar toda duda en aras de una mayor seguridad jurídica convendría modificar las aludidas normas, para clara y expresamente contemplar dicha posibilidad -si es lo que se desea prever-.

En segundo lugar, dejando de lado las aludidas normas nacionales, repárese en que actualmente sería necesario modificar la normativa de la UE (y la legislación española que se pronuncia en términos semejantes) si pensamos en la posibilidad de que un *software* inteligente actúe como árbitro y adopte decisiones basadas en un tratamiento automatizado de datos que vinculen jurídicamente a las partes, dado que «el derecho a obtener intervención humana por parte del responsable» (del tratamiento de los datos personales) es un derecho mínimo reconocido en el art. 22 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, que podría considerarse de aplicación al arbitraje. En efecto, el art. 22 de este Reglamento general de protección de datos establece que «todo interesado tendrá derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles,

⁵⁵ Autores como GUZMÁN FLUJA, defienden que una inteligencia artificial no podría ser nombrada árbitro a la luz del citado art. 13 (*vid.* «Arbitraje y soluciones técnicas inteligentes: elementos para un debate», cit., pp. 579-580).

⁵⁶ *Vid.* MARTÍN DIZ, «Inteligencia artificial y medios extrajudiciales de resolución de conflictos online (ODR): evolución de futuro en tiempos de pandemia global (Covid-19)», *LA LEY Mediación y Arbitraje*, núm. 2, 2020 (edición digital), pp. 6 y 22.

⁵⁷ Su FJ 5 indica que «asentado, por consiguiente, el arbitraje en la autonomía de la voluntad y la libertad de los particulares (arts. 1 y 10 CE), el deber de motivación del laudo no se integra en el orden público exigido en el art. 24 CE para la resolución judicial, sino que se ajusta a un parámetro propio, definido en función del art. 10 CE. *Este parámetro deberán configurarlo, ante todo, las propias partes sometidas a arbitraje a las que corresponde, al igual que pactan las normas arbitrales, el número de árbitros, la naturaleza del arbitraje o las reglas de prueba, pactar si el laudo debe estar motivado (art. 37.4 LA) y en qué términos.* En consecuencia, la motivación de los laudos arbitrales carece de incidencia en el orden público» (la cursiva es nuestra). Acogiendo dichos términos se pronuncia la más reciente STC de igual Sala Segunda 50/2022, de 4 de abril, FJ 3 (BOE núm. 113, de 12 de mayo de 2022), o la aún más reciente STC (Sala Primera) 79/2022, de 27 de junio, FJ 2 (BOE núm. 181, de 29 de julio de 2022).

que produzca efectos jurídicos en él o le afecte significativamente de modo similar» (apartado 1)⁵⁸. Si bien es cierto que el apartado 2 de este mismo precepto recoge tres casos en que el citado apartado 1 no resulta de aplicación, entre los que se encuentra el «consentimiento explícito del interesado» para tomarse la decisión, no lo es menos que el apartado 3 del repetido art. 22 dispone que, aun existiendo tal consentimiento, «el responsable del tratamiento adoptará las medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los intereses legítimos del interesado, como mínimo el derecho a obtener intervención humana por parte del responsable, a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión».

Igualmente en la UE podemos encontrar otras normas que exigen la aludida supervisión humana de las decisiones automatizadas. Así, podemos citar el más reciente Reglamento (UE) 2022/2065, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales)⁵⁹, aplicable en principio a partir del 17 de febrero de 2024 (art. 93.2). Según su Considerando 58, «los prestadores de plataformas en línea deben estar obligados a establecer sistemas internos de gestión de reclamaciones que cumplan determinadas condiciones al objeto de garantizar que los sistemas sean fácilmente accesibles y produzcan resultados rápidos, no discriminatorios, no arbitrarios y justos, y *que estén sujetos a revisión humana cuando se usen medios automáticos*» (la cursiva es nuestra). Sobre la revisión humana *vid.* también el Considerando 45 y art. 14.1.

Y no cabe esperar menos en la toma de cualesquiera decisiones automatizadas en materia de consumo. Así, recordemos que el Parlamento Europeo pidió «a la Comisión que vele por que en toda próxima revisión de la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y del Reglamento (UE) n.º 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo se tenga en cuenta este uso de la toma de decisiones automatizada y se garantice que el control sigue en manos de los seres humanos» (*vid.* la Resolución del Parlamento Europeo, de 12 de febrero de 2020, sobre los procesos automatizados de toma de decisiones: garantizar la protección de los consumidores y la libre circulación de bienes y servicios (2019/2915 RSP)).

3.2. ¿Resulta conveniente?

Mientras que el empleo de la inteligencia artificial como herramienta asistencial en los ADR en principio no plantea problemas (suele admitirse sin reparos), no sucede lo mismo cuando hablamos de la posibilidad de que aquella actúe como tercero que sustituye al tercero neutral persona física y dicta laudos (actuando como árbitro)⁶⁰, con respecto a la cual la mayoría de los autores se muestran detractores⁶¹ o encuentran escollos difíciles de resolver⁶². En efecto, a día

⁵⁸ GUZMÁN FLUJA, «Arbitraje y soluciones técnicas inteligentes: elementos para un debate», cit., p. 554.

⁵⁹ Algunas reflexiones sobre la previa Propuesta de dicho Reglamento pueden encontrarse en BARCELÓ COMPTE, «Las plataformas online y la resolución y la resolución extrajudicial de conflictos: cuestiones críticas», en ROMERO PRADAS (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 617-629.

⁶⁰ Podríamos hablar incluso de que la inteligencia artificial propusiera acuerdos a las partes en un arbitraje que, en caso de ser aceptados, podrían incluirse en laudos conciliatorios.

⁶¹ Entre otros, MARTÍN DIZ, «Smart ODR: I-Arbitraje e I-Mediación. Integración de medios extrajudiciales de resolución de litigios e inteligencia artificial», cit., pp. 391 y 400.

⁶² Entre otros, GUZMÁN FLUJA, «Arbitraje y soluciones técnicas inteligentes: elementos para un debate», cit., p. 605; BLANCO GARCÍA, «La inteligencia artificial en el arbitraje. Reflexiones sobre los retos que plantea», en

de hoy existen distintos escollos o dificultades que llevan a desaconsejar la controvertida posibilidad en el arbitraje común. Seguidamente destacaremos y nos referiremos a algunos de ellos⁶³, pero intentando argumentar cómo podrían salvarse algunos de dichos importantes escollos en el SAC:

1) En primer lugar, el carácter «débil» (o específico) de las inteligencias artificiales con que contamos implica que estas carezcan de consciencia de su existencia y de cualidades humanas necesarias en el árbitro. Los árbitros dictan laudos sobre la base de criterios que van mucho más allá de los estrictamente lógico-jurídicos, tomando en consideración sus propias experiencias personales y emocionales y su interacción con las partes, y haciendo uso de capacidades de adaptación ajenas a todo *software* (como la capacidad de adaptarse a cambios de la legislación sustantiva aplicable al fondo del asunto en arbitrajes que deben resolverse en derecho, de cambiar el sentido del precedente sentado en laudos anteriores atendiendo a la imparable evolución social, de aplicar la analogía y de integrar lagunas legales).

2) Para hablar del segundo escollo o dificultad hay que partir de que -como adelantamos- hay herramientas -algoritmos de *machine learning*- que permiten predecir, con gran probabilidad de acierto, el resultado de un proceso (éxito o fracaso), partiendo de un análisis de los precedentes jurisprudenciales en casos similares (de ahí, por poner algunos ejemplos, la conocida *Jurimetría* española, la estadounidense *LexisNexis Context*, la francesa *Prédicite*⁶⁴ o, en el concreto ámbito del arbitraje, *ArbiLex* o *Dispute Resolution Data*⁶⁵). Y para que la labor predictiva del *software* y el resultado arrojado sean fiables es necesario contar con una enorme y potente base de datos (es muy importante el volumen, una de las cuatro dimensiones fundamentales del *big data*), que además incluya una enorme variedad de casos (la variedad también lo es, otra de las dimensiones) y un flujo continuo y rápido de datos (la velocidad es la tercera dimensión del *big data*); dimensiones que no resultan nada fácil de conseguir en el ámbito de los ADR debido fundamentalmente a su confidencialidad.

PEREIRA PUIGVERT/PESQUEIRA ZAMORA (dirs.), *Modernización, eficiencia y aceleración del proceso*, Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2022, pp. 146 y 151; LLORENTE SÁNCHEZ-ARJONA, «Inteligencia artificial aplicada a la tutela de los derechos de consumidores y usuarios», en ROMERO PRADAS (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 896 y 908; MONTESINOS GARCÍA, «Inteligencia artificial y Odr», en BARONA VILAR (ed.), *Justicia algorítmica y neuroderecho. Una mirada multidisciplinar*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, pp. 527-528; PALAO MORENO, «El arbitraje comercial en línea en la era de la inteligencia artificial», cit., pp. 463-465.

⁶³ Al respecto pueden verse GUZMÁN FLUJA, «Arbitraje y soluciones técnicas inteligentes: elementos para un debate», cit., pp. 589-604; MARTÍN DIZ, «Smart ODR: I-Arbitraje e I-Mediación. Integración de medios extrajudiciales de resolución de litigios e inteligencia artificial», cit., pp. 395-397; y MONTESINOS GARCÍA, «Inteligencia artificial y Odr», cit., pp. 526-528.

⁶⁴ Resulta muy llamativo que el uso de tales herramientas para extraer patrones de decisiones judiciales fuera prohibido en Francia por su Loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice. Así, entre otros cambios, el art. 33 de esta Ley modificó el art. L111-13 del Code de l'Organisation Judiciaire, cuyo párrafo tercero pasaba a tener el siguiente tenor: «Los datos de identidad de los magistrados y miembros del tribunal no podrán ser reutilizados con el fin o efecto de evaluar, analizar, comparar o predecir sus prácticas profesionales reales o supuestas. La violación de esta prohibición se castiga con las penas previstas en los artículos 226-18, 226-24 y 226-31 del Código Penal, sin perjuicio de las medidas y sanciones previstas por la ley n° 78-17 del 6 de enero de 1978, relativa a la informática, a los registros y a las libertades» (la traducción es nuestra). Las penas por incumplir tal prohibición incluyen hasta la de prisión de cinco años (*vid.* art. 226-18 del Code Pénal).

⁶⁵ Para más detalles sobre estas plataformas *vid.* BLANCO GARCÍA, «La inteligencia artificial en el arbitraje. Reflexiones sobre los retos que plantea», cit., pp. 141-143.

Pues bien, aunque también la confidencialidad es uno de los principios rectores del procedimiento arbitral de consumo (art. 41.2 RDSAC), nada obsta para que, como ya han hecho algunas instituciones arbitrales, se publiquen todos los laudos con el contenido anonimizado. De hecho, una de las funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo es precisamente la de «gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público» (art. 6, letra l) RDSAC); función que lamentablemente no cumplen muchas Juntas Arbitrales de Consumo⁶⁶ y que, a diferencia, desempeñan muy correctamente otras como la de Barcelona⁶⁷. La existencia de dichos registros constituye el punto de partida necesario para contar con abundantes, variados y fluidos macrodatos que permitan crear patrones y arrojar resultados fiables. Por ello, resulta necesario que todas las Juntas Arbitrales de Consumo creen los aludidos registros o, mejor, exista una única base de datos (en lugar de registros distintos por Juntas Arbitrales) que incluya todos los registros, en aras de conseguir cientos de miles de datos o *pentabites*, y que los mismos fluyan velozmente.

3) En tercer lugar, otro problema deriva de desconocer la configuración y funcionamiento del *software* inteligente, información inaccesible porque tales *softwares* suelen estar protegidos por derechos de propiedad intelectual. Ello constituye un problema porque dicha falta de transparencia difícilmente genere confianza en potenciales usuarios; y, en íntima relación, constituye un problema porque, partiendo de que los resultados arrojados derivan de un oscuro proceso que responde a una pura estadística y cuya explicación no puede sino basarse en puras operaciones matemáticas⁶⁸, no podríamos hablar de la existencia de decisiones motivadas que generen confianza (al venirse entendiendo la motivación como la plasmación de los criterios jurídicos o de equidad que fundamentan la decisión), y más si tenemos en cuenta la imposibilidad de recurrir y revisar el laudo. Aunque, a diferencia de lo que sucede en la vía judicial, las propias partes podrían acordar la no necesidad de motivar el laudo, difícilmente se haga así dada su enorme importancia, especialmente en asuntos complejos.

⁶⁶ Entre ellas, incluso Juntas Arbitrales de Consumo que constan acreditadas como entidades de Resolución Alternativa de Litigios al amparo de la citada Directiva 2013/11/UE, como es la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía (*vid.* <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>, consultada el 06.10.23).

⁶⁷ En este sentido resulta ejemplar la detallada Memoria de 2022 de dicha Junta Arbitral de Consumo de Barcelona (la más reciente Memoria, accesible en https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxiu/memoria_jacb_2022.pdf, consultada el 05.10.23), que se extiende incluso a las alegaciones formuladas en los distintos arbitrajes de consumo, tanto en sus escritos iniciales como en las audiencias celebradas (*vid.* la similar Memoria de 2021 en https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxiu/memoria_jacb_2021.pdf, consultada el 30.09.23). Asimismo, a través de la página web de dicha Junta (*vid.* <https://juntarbitral.bcn.cat/es/consulte-las-resoluciones-de-las-solicitudes-de-arbitraje>, consultada el 05.10.23) es posible acceder a las resoluciones de las solicitudes de arbitraje (los laudos, tal cual fueron dictados pero anonimizados, pudiendo accederse a los archivos correspondientes) dictadas hasta la actualidad, que el Ayuntamiento de Barcelona, mediante su portal de transparencia BCNROC (Repositorio Abierto de Conocimiento) va publicando y actualizando (*vid.* <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/83949>, consultada el 05.10.23). Por poner otro ejemplo, la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, que también tiene y publica un registro de sus laudos (accesibles en <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/registro-laudos-emitidos>, consultada el 30.09.23), ha publicado los laudos dictados, con la pertinente anonimización, desde 2015 a 2019. Como se ve, en el caso de la Junta Arbitral de consumo de la Comunidad madrileña resulta imprescindible una actualización.

⁶⁸ De ahí que autores como ULENAERS adviertan de que «the most fundamental problem regarding AI technologies is their inability to explain how a certain result was reached, resulting in an inherent lack of transparency. This opacity is known as the “black box” of AI, which makes it difficult for researchers and independent experts to evaluate and audit the algorithms in order to test for accuracy» (*vid.* «The Impact of Artificial Intelligence on the Right to a Fair Trial: Towards a Robot Judge?», *Asian Journal of Law and Economics*, vol. 11, 2020, p. 16).

Pues bien, si nos centramos en el SAC, las cosas podrían ser distintas. Y ello partiendo de que dicho Sistema presenta la peculiaridad de que es de carácter estatal (*vid.* art. 57.2 TRLGDCU), de forma que su establecimiento es competencia exclusiva del Estado con base en el art. 149.1.5º y 6º CE (STC -Pleno- 15/1989, de 26 de enero, FJ 9 [BOE núm. 43, de 20 de febrero de 1989]), al ser el arbitraje un «equivalente jurisdiccional» (STC -Pleno- 62/1991, de 22 de marzo, FJ 5 [BOE núm. 98, de 24 de abril de 1991]), y los concretos arbitrajes de consumo se gestionan por determinadas instituciones públicas (las Juntas Arbitrales de Consumo, sean de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial, autonómico o estatal). Dicho carácter estatal lo recordaba el Gobierno al modificar el RDSAC (por RD 863/2009, de 14 de mayo), indicando que resulta fundamental a los efectos de «asegurar la igualdad –también tecnológica– en el acceso y en el proceso, cualquiera que sea el lugar de residencia del consumidor y la empresa que aceptan someter sus conflictos al Sistema Arbitral de Consumo, y cualquiera que sea la junta arbitral competente para gestionar el arbitraje de consumo» (párrafo 9º del Preámbulo).

En este orden de consideraciones podría el Estado llevar la iniciativa en la creación de un *software* de carácter público en el ámbito del SAC, de forma que en aras de toda transparencia se explicara su configuración y funcionamiento; lo que permitiría también conocer los concretos pasos que ha seguido la inteligencia artificial para dictar el laudo y los precedentes en que se ha basado, en casos que no suelen ser complejos. Así, de forma similar a lo que sucede con el arbitraje de consumo electrónico, podrían voluntariamente las Juntas Arbitrales de Consumo adscribirse a dicho *software* (esta sería la más eficaz y mejor solución en aras de la igualdad *supra* indicada y de arrojar resultados más fiables al contar con los datos de todas las Juntas Arbitrales de Consumo españolas, aunque probablemente la más difícil de conseguir si no cambia la organización territorial del SAC)⁶⁹.

4) En cuarto lugar, otro problema es el de la posible responsabilidad por la actuación de la inteligencia artificial como i-árbitro, sobre todo al tomar decisiones (laudos) jurídicamente vinculantes y ejecutivas: ¿quién responde jurídicamente ante ciertos hechos ilícitos si quien toma la decisión es un *software*? ¿Responde el mismo *software*, su programador, quien lo haya comercializado o, en su caso, la institución de ADR? En este sentido en el seno de la Unión Europea el Parlamento Europeo llegó a plantear la posible atribución de personalidad jurídica a robots o inteligencias artificiales (*e-personality*) para poder responder civilmente de los daños y perjuicios causados (así lo hacía en su Resolución de 16 de febrero de 2017 con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre normas de Derecho civil sobre robótica (2015/2103(INL)) (2018/C 252/25), aunque posteriormente cambió de criterio en su Resolución de 20 de octubre de 2020, con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre un régimen de responsabilidad civil en materia de inteligencia artificial (2020/2014(INL))⁷⁰.

⁶⁹ Podrían las Juntas Arbitrales, si lo prefirieran, llevar la iniciativa en la creación de los suyos propios en el ejercicio de sus competencias: esto parece sería lo más viable partiendo de que la organización y gestión del SAC está totalmente descentralizada, de forma que las distintas Administraciones Públicas a las que se adscriben las Juntas Arbitrales tienen «autonomía para organizar su funcionamiento y el de sus órganos administrativos. Por lo tanto, el régimen de su personal, de su actividad, de las personas que actúan como árbitros, etc.» (ESCALONA RODRÍGUEZ, «La transformación del sistema español de arbitraje de consumo», en ESTEBAN DE LA ROSA (dir.), *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo: innovación en el diseño de acceso a la justicia*, Thomson Reuters Aranzadi, 2021, p. 287). Pero dicha solución no sería la más eficaz.

⁷⁰ Según esta Resolución, «todas las actividades, dispositivos o procesos físicos o virtuales gobernados por sistemas de IA pueden ser técnicamente la causa directa o indirecta de un daño o un perjuicio, pero casi siempre son el resultado de que alguien ha construido o desplegado los sistemas o interferido en ellos;

Si planteamos atribuir personalidad jurídica a las inteligencias artificiales surgen muchas otras dudas, tales como: ¿y, entonces, con qué patrimonio responden? ¿puede el *software* adquirir y ser titular de bienes? Sería necesario aclarar todas estas cuestiones en lo que podría ser un estatuto de la «persona electrónica». Si descartamos -como finalmente ha sucedido en la UE- la idea de atribuir personalidad jurídica a la propia inteligencia artificial y que ésta responda civilmente de los daños y perjuicios causados, hay que aclarar quiénes son los posibles responsables y el tipo de responsabilidad (subjctiva por culpa u objetiva, como si de un producto defectuoso se tratara).

En este sentido, decantándose por la responsabilidad objetiva, debemos traer a colación la reciente Propuesta de Directiva, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la adaptación de las normas de responsabilidad civil extracontractual a la inteligencia artificial (Directiva sobre responsabilidad en materia de IA), de 28 de septiembre de 2022 (COM/2022/496 final), que en cierto modo complementa la también Propuesta de Directiva, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos, de igual fecha (COM/2022/495 final)⁷¹.

5) Otro escollo reseñable es el sesgo. Aunque en principio la inteligencia artificial puede parecer infalible si pensamos en que carece de motivaciones caprichosas propias de seres humanos⁷², hay que tener en cuenta que pueden existir sesgos o inclinaciones (voluntarias o -también puede suceder- involuntarias) a la hora de introducir los datos y alimentar el algoritmo o a la hora de programar el *software*, de forma que se creen patrones «sucios» y, por ende, tampoco estarán «limpios» los resultados arrojados (llegando a ser incluso discriminatorios, como en el caso de la polémica herramienta COMPAS). No estamos ante un problema exclusivo de la inteligencia artificial (o, mejor, de los programadores y quienes están detrás de su configuración y de la selección e introducción de datos), dado que también los árbitros humanos pueden tener una serie de prejuicios que influyan en la toma de decisiones. Lo que sucede es que los sesgos resultan más peligrosos en «manos» de una inteligencia artificial -los denominados «sesgos sistémicos»- teniendo en cuenta que la misma es incansable y de forma incesante va a poder reproducir patrones y resultados contaminados sin posibilidad de auto enmendarse.

En este sentido podría ser útil someter la inteligencia artificial a un examen con la finalidad de detectar algoritmos sesgados⁷³, que podría efectuar la Agencia Española de Supervisión de la Inteligencia Artificial (AESIA), cuyo Estatuto ha sido recientemente aprobado por el Real Decreto 729/2023, de 22 de agosto, y para lo cual a su vez se podría utilizar otra inteligencia artificial. Si bien dicho control o auditoría de la introducción y tratamiento de datos que realiza la inteligencia artificial no es tarea fácil en el arbitraje común partiendo de la usual protección de

observa, a este respecto, que no es necesario atribuir personalidad jurídica a los sistemas de IA» (punto 7 de su «introducción»). Tal Resolución parte de que no hay necesidad de sustituir los regímenes de responsabilidad civil existentes, sino de realizar los ajustes necesarios, y alude a la conveniencia de un seguro obligatorio para sistemas de inteligencia artificial de alto riesgo.

⁷¹ Para más detalles *vid.* ATIENZA NAVARRO, «¿Una nueva responsabilidad por productos defectuosos? Notas a la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre responsabilidad por daños causados por productos defectuosos de 28 de septiembre de 2022 (COM/2022/495)», *InDret*, núm. 2, 2023, pp. 1-53.

⁷² GUILLERMO ARGERICH, «¿Hacia el determinismo arbitral? La inteligencia artificial en la toma de decisiones», *cit.*, p. 3.

⁷³ En este sentido autores como GUZMÁN FLUJA, «Arbitraje y soluciones técnicas inteligentes: elementos para un debate», *cit.*, p. 603.

los *softwares* por derechos de propiedad intelectual, sí lo puede ser en el SAC si partimos -como ya hemos hecho- de su carácter público y de *softwares* que hayan sido creados o impulsados por el Gobierno estatal o, en su caso, las Administraciones Públicas a las que se encuentren adscritas las Juntas Arbitrales de Consumo y que, en aras de toda limpieza y de los intereses públicos, pasen dicho control (y, con ello, de cumplir con la última «V» o cuarta dimensión fundamental de los macrodatos: veracidad).

6) Por último, un problema -en este caso particular del SAC- es el de la resolución en equidad. En dicho SAC rige la regla de decidir los arbitrajes de consumo en equidad, salvo que las partes expresamente opten por la resolución en derecho (art. 33.1, 1º RDSAC)⁷⁴, haciendo uso de la facultad concedida por la Disposición Adicional Única de la vigente Ley Arbitral⁷⁵. Dicha forma de decidir es un escollo para permitir decisiones automatizadas, siendo preferible optar por arbitrajes en derecho: estos, al basarse en la legislación sustantiva vigente (elemento objetivable), permite crear patrones con mucha más facilidad.

En este sentido, podría ser conveniente proponer una modificación del RDSAC para incluir la resolución en derecho; lo que, además de estar en la línea del panorama general del arbitraje común e, inclusive, de Sistemas Arbitrales de Consumo (así, el portugués⁷⁶ o, fuera del ámbito de la UE, el peruano⁷⁷), acabaría con los mayores recelos de tener que confiar en el leal saber y entender de los árbitros.

4. Otras propuestas «inteligentes»: ¿Hacia un Sistema Arbitral de Consumo obligatorio?

Seguidamente nos referiremos a otras propuestas que nos parecen «inteligentes» en el actual contexto de fomento de los ADR y de la llamada Cuarta Revolución Industrial (4.0), aunque -todo hay que decirlo- no están exentas de riesgos o dificultades. Y es que, de la misma forma que el decaído Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia se decantaba por el carácter imperativo de los ADR y, en este sentido, introducía la obligatoriedad de acudir a ellos como presupuesto de procedibilidad antes de acudir a la jurisdicción civil:

1) Podría la normativa reguladora del SAC decantarse por introducir en la misma línea, como medida de fomento de este Sistema, -no un arbitraje de consumo obligatorio, ya que dicho carácter, si mantenemos la naturaleza o esencia del arbitraje, sería inconstitucional, como

⁷⁴ Al respecto debe tenerse en cuenta la posibilidad de que las empresas se adhieran al SAC mediante ofertas públicas de adhesión que manifiesten la voluntad de que los arbitrajes se resuelvan en derecho (art. 25.1, 1º RDSAC). Es el caso, p. ej., de Correos.

⁷⁵ A diferencia, en España (y en el panorama comparado) rige la decisión en derecho en el arbitraje común (art. 34.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje).

⁷⁶ En Portugal la regla de resolver en derecho la establece el art. 39.1 (salvo acuerdo en contrario de las partes) de la Lei nº 63/2011, da Arbitragem Voluntária; regla que igualmente han acogido los Centros de Arbitraje de Conflictos de Consumo en sus respectivos Reglamentos.

⁷⁷ *Vid.* art. 33 del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano (Decreto Supremo N° 103-2019-PCM), conforme al cual «el arbitraje de consumo es de derecho, salvo que las partes pacten expresamente que el Tribunal Arbitral decida en equidad o conciencia (...)».

Sin embargo, las cosas son diferentes en Argentina, país que ha optado por la regla de decidir la controversia planteada según equidad, salvo que «las partes optaren expresamente por un arbitraje de derecho» cuando la cantidad reclamada supere la fijada por la Autoridad de Aplicación (*vid.* art. 7 del Decreto 276/98, de 11 de marzo, que regula el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo).

reiteradamente ha dejado claro el TC⁷⁸-, la presunción *ope legis* para la empresa o profesional de su voluntad de sometimiento a arbitraje de consumo, de forma similar a lo que sucede en los conflictos de transporte terrestre (en que hay una presunción de voluntad de sumisión al arbitraje gestionado por las Juntas Arbitrales del Transporte, salvo que expresamente cualquiera de las partes manifieste lo contrario; presunción cuya constitucionalidad ha declarado el Alto Tribunal⁷⁹), con independencia de la cuantía de la controversia o cuando la cuantía de ésta no exceda de determinada cantidad (que podría fijarse en 15.000 euros⁸⁰) o, si se prefiere, únicamente para resolver conflictos relacionados con servicios esenciales⁸¹.

Fíjese en que hablamos del establecimiento de una voluntad de sumisión presunta únicamente para la empresa o profesional (no para el consumidor o usuario) en aras de respetar lo dispuesto

⁷⁸ Téngase en cuenta al respecto la STC (Pleno) 174/1995, de 23 de noviembre (BOE núm. 310, de 28 de diciembre de 1995), que rotundamente declaró la inconstitucionalidad parcial de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (resolviendo las cuestiones de inconstitucionalidad acumuladas núms. 2112/1991 y 238/1995 planteadas por la Sección 3ª de la AP de Burgos y el Juzgado de Primera Instancia núm. 36 de Barcelona). En concreto, la inconstitucionalidad se extendía a su art. 38.2, cuyo tenor literal disponía que «siempre que la cuantía de la controversia no exceda de 500.000 pesetas, las partes someterán al arbitraje de las juntas cualquier conflicto que surja en relación con el cumplimiento del contrato, salvo pacto expreso en contrario» (párrafo 1º). Tal precepto atentaba, según el TC, contra los art. 24.1 y 117.3 CE al establecer la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres para estos casos de cuantía inferior a la aludida un arbitraje institucional imperativo u obligatorio (pues, salvo pacto expreso en contrario, el convenio arbitral nacía *ex lege*) y, por tanto, al tener que contar con el consentimiento expreso de la otra parte para poder solicitar tutela de los órganos jurisdiccionales.

Mucho más reciente es la STC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero (BOE núm. 34, de 7 de febrero de 2018), que anula, por inconstitucional, el art. 76 e) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, al prescindir de la voluntad de una de las partes (el asegurador) en el sometimiento a arbitraje de cualquier controversia que pueda suscitarse con respecto al contrato de seguro. El tenor de dicho art. 76 e) era el siguiente:

«El asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el asegurador sobre el contrato de seguro.

La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada».

⁷⁹ Recordemos la STC (Pleno) 352/2006, de 14 de diciembre (BOE núm. 14, de 16 de enero de 2007); Sentencia que, resolviendo la cuestión de inconstitucionalidad planteada por la Audiencia Provincial de Barcelona, declara la constitucionalidad del párrafo 3º del art. 38.1 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, en la redacción dada por la Ley 13/1996, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. Y es que, como señala la STC, «la redacción del precepto aquí cuestionado permite evitar el arbitraje y acceder a la vía judicial, ejercitando pretensiones frente a la otra parte, por la mera declaración unilateral del interesado, sin necesidad de pacto y de consentimiento de la otra parte» (FJ 3º). Dicha redacción era la siguiente: «Se presumirá que existe el referido acuerdo de sometimiento al arbitraje de las Juntas siempre que la cuantía de la controversia no exceda de 6.000 euros y ninguna de las partes intervinientes en el contrato hubiera manifestado expresamente a la otra su voluntad en contra antes del momento en que se inicie o debiera haberse iniciado la realización del transporte o actividad contratado». En la actualidad, tras la redacción operada por la Ley 9/2013, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, dicha cuantía ha pasado de 6.000 euros a 15.000 euros.

⁸⁰ Dicha cuantía, además de coincidir con la recogida en el art. 38 de la Ley 16/1987, es el límite en que se fija la determinación de los juicios verbales por la cuantía en el decaído Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal (*vid.* Título II, artículo 20, apartado cuarenta y cuatro).

⁸¹ ESCALONA RODRÍGUEZ, «La transformación del sistema español de arbitraje de consumo», cit., pp. 294-295.

en el art. 10⁸² de la citada Directiva 2013/11/UE, en el art. 15⁸³ de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español dicha Directiva, y en el art. 57.4 TRLGDCU. Y es que, en efecto, partir de la existencia de un presunto convenio arbitral de sometimiento al SAC tanto para empresas como para consumidores no cohonesta bien con el principio de libertad para los consumidores consagrado por las citadas normas europea y españolas, en virtud del cual, por un lado, los consumidores podrán elegir la vía de resolución de conflictos a la que acudir una vez surja la controversia pese a que antes de dicho surgimiento hayan suscrito un convenio (como es el arbitral) que les impida acudir a la vía judicial para revisar la decisión; y, por otro lado, los consumidores deberán ser informados de la imposibilidad de dirigirse posteriormente a la vía judicial y, aun así, haber aceptado expresamente someterse al arbitraje. Esta segunda exigencia del principio de libertad se salva en la práctica para el consumidor incluyendo en el formulario de solicitud de arbitraje de consumo -que acepta y presenta firmado dicho consumidor- un apartado relativo al consentimiento informado⁸⁴ (y, para la empresa, lo mismo debería suceder en el formulario de aceptación del arbitraje *ad hoc*⁸⁵).

Avanzábamos que las propuestas planteadas no estaban exentas de riesgos. Y es que, en efecto, podría suceder que las empresas acabaran directamente excluyendo el SAC en sus condiciones

⁸² Según dicho artículo:

«1. Los Estados miembros velarán por que un acuerdo entre el consumidor y el comerciante de someter una reclamación a la apreciación de una entidad de resolución alternativa no sea vinculante para el consumidor cuando se haya celebrado antes de que surgiera el litigio y cuando tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes para la resolución judicial del litigio.

2. Los Estados miembros velarán por que, en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver el litigio mediante la imposición de una solución, únicamente se dé a la solución carácter vinculante para las partes cuando estas hayan sido informadas con antelación de dicho carácter vinculante y lo hayan aceptado expresamente. Si las soluciones son vinculantes para el comerciante con arreglo a la normativa nacional, no se exigirá la aceptación del comerciante para cada caso concreto».

⁸³ El tenor del precepto es el siguiente:

«1. No serán vinculantes para el consumidor los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento con resultado vinculante.

2. Para el empresario el acuerdo celebrado antes del surgimiento del litigio será vinculante si reúne las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo. Este acuerdo no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.

3. El sometimiento del consumidor y del empresario al procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo cuya decisión sea vinculante requerirá, junto a la existencia de un acuerdo posterior al surgimiento del litigio, que en el momento de la prestación del consentimiento las partes sean informadas de que la decisión tendrá carácter vinculante, y de si la misma les impide acudir a la vía judicial, debiendo constar por escrito, o por otro medio equivalente, su aceptación expresa. Esta garantía de consentimiento informado no será de aplicación al empresario cuando se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento».

⁸⁴ Puede verse, a modo de ejemplo, el modelo de solicitud de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana (accesible en <https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/es/F3524>, consultada el 24.09.23).

⁸⁵ En el caso de no constar el consentimiento informado en el aludido formulario de aceptación del arbitraje, podrían llegar a anularse laudos (*vid.* ESTEBAN DE LA ROSA, «Cuestiones pendientes en la europeización del sistema español de arbitraje de consumo», en ESTEBAN DE LA ROSA (dir.), *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo: innovación en el diseño de acceso a la justicia*, Thomson Reuters Aranzadi, 2021, p. 315). Dicho consentimiento informado no sería necesario que constara en las ofertas públicas de adhesión *ex art.* 15.3 *in fine* de la repetida Ley 7/2017, pero sí sería conveniente para evitar confusiones.

Repárese en que el consentimiento informado debería constar no sólo en los formularios -de solicitud de arbitraje y de aceptación- manejados en las distintas Juntas Arbitrales, sino también en otros órganos que llevan a cabo funciones de mediación en consumo y que, en caso de no conseguir acuerdos, ofrecen a las partes la posibilidad de resolver su conflicto a través del SAC (como sucede con las OMIC, que derivan expedientes en muchos casos a las Juntas Arbitrales).

generales de la contratación (como sucede con la empresa municipal de transportes valenciana EMT con respecto al arbitraje administrado por las Juntas Arbitrales del Transporte).

2) También podría la normativa reguladora del SAC decantarse, en vez de por la presunción anteriormente comentada, por introducir como medida de fomento de este Sistema, la obligatoriedad para las empresas⁸⁶ de acudir al mismo, si así lo desean los consumidores, para solventar cualesquiera conflictos de consumo (o, si se prefiere, los relacionados con los servicios esenciales o los que no superen determinada cuantía⁸⁷), estableciendo la posibilidad de que las partes acudieran posteriormente a los tribunales para poder controlar o revisar el fondo del asunto resuelto en el SAC (el contenido del laudo). Dicho control judicial sería necesario para salvaguardar la doctrina del TC sentada en resoluciones como la STC (Pleno) 119/2014, de 16 de julio [BOE núm. 198, de 15 de agosto de 2014]; STC (Pleno) 8/2015, de 22 de enero [BOE núm. 47, de 24 de febrero de 2015] y STC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero [BOE núm. 34, de 7 de febrero de 2018]⁸⁸.

Implantar esta segunda medida, que desnaturalizaría la propia institución arbitral (dado que se privaría al laudo de sus característicos efectos de cosa juzgada, desapareciendo el simple control formal del mismo al ejercitar la acción de anulación, prevista en principio para corregir errores *in procedendo* y no para revisar el fondo de la controversia), tendría el riesgo de conducir a la ineficiencia del SAC al acabar judicializándose muchos de los asuntos y quedar en «papel mojado» las fundamentales características de agilidad y rapidez, antiformalismo; carácter vinculante, ejecutivo e irrecurrible del laudo; gratuidad o muy bajos costos, equidad, confidencialidad y, por ende, eficacia⁸⁹.

3) Ante los riesgos destacados de ambas propuestas y, especialmente, la reseñada desnaturalización del arbitraje, podría proponerse la solución de establecer un SAC obligatorio⁹⁰

⁸⁶ Entendemos que dicha obligatoriedad igualmente podría extenderse a los consumidores a la luz del art. 1 *in fine* de la Directiva 2013/11/UE.

⁸⁷ En este sentido, fijando la cuantía en 3000 euros, autores como GRAMUNT FOMBUENA, «¿Arbitraje de consumo obligatorio?», cit., pp. 613-616.

⁸⁸ Hay autores como COLOMER HERNÁNDEZ que abogan, como opción más garantista para el derecho fundamental a obtener una tutela judicial efectiva, por implementar ambas medidas conjuntamente, esto es, «que junto a una presunción de voluntad de sometimiento *ope legis* se prevea que las partes puedan acudir a los tribunales para un control sobre el fondo de la decisión contenida en el laudo» (*vid.* «Hacia un arbitraje obligatorio de consumo: límites y posibilidades», en CACHÓN CADENAS/PÉREZ DAUDÍ (dirs.) *Proceso y consumo*, Atelier, Barcelona, 2022, p. 65).

⁸⁹ Para más detalles sobre dichas características puede verse MARCOS FRANCISCO, *El arbitraje de consumo y sus nuevos retos*, cit., pp. 155 ss.

⁹⁰ Como se ha advertido, el arbitraje podría haberse entendido incluido en el art. 24.1 CE por parte del TC (NIEVA FENOLL, «La obligatoriedad vs. voluntariedad en el sistema arbitral de consumo», *LA LEY Mediación y Arbitraje*, núm. 4, 2020, edición digital, p. 2). Quizás no se haya hecho por la falta de confianza en esta institución, culturalmente considerada -en países como España- de categoría inferior al proceso judicial. Y quizás fuese más fácil su inclusión o, al menos, la del SAC (y, por tanto, instaurar un arbitraje obligatorio, que finalizara con un laudo irrecurrible) si todos los procedimientos (judiciales y arbitrales) se automatizaran, al disiparse las diferencias entre ellos. No obstante, no es tarea fácil dado que resultaría imprescindible incluso una modificación de la normativa europea *supra* citada (Directiva 2013/11/UE).

Al respecto es reseñable que el TC portugués ha considerado que, aunque la obligatoriedad de acudir a arbitraje prevista en varias normas portuguesas (en el ámbito deportivo y de propiedad industrial) se basa fundamentalmente en que la Constitución de la República Portuguesa (art. 209.2) consagra los tribunales arbitrales y en que estos -aunque no son órganos soberanos como los órganos jurisdiccionales- son verdaderos tribunales (y, por ende, en principio tienen encaje en el art. 20.1 de la Constitución Portuguesa, que garantiza el

para las empresas (como hemos dicho *supra*, para resolver cualquier conflicto de consumo o, si se prefiere, los relacionados con servicios esenciales o los que no superen determinada cuantía), sin la posible revisión del contenido del laudo. La gran dificultad que encontraría esta propuesta es no ser acorde con la doctrina sentada por el TC, según la cual el arbitraje sólo es constitucionalmente admisible y respetuoso con los arts. 24.1 y 117.3 CE: 1) cuando derive de la libre autonomía de la voluntad de las partes manifestada en el correspondiente convenio arbitral; 2) o cuando, siendo obligatorio, sea posible revisar el contenido del laudo en vía judicial (entre otras, *vid.* la mencionada STC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero, FJ 3 y 4). Pero si tenemos en cuenta los cuatro votos particulares emitidos en esta Sentencia quizás podríamos pensar en un posible cambio de perspectiva en el pensamiento del Alto Tribunal.

En efecto, podría defenderse, en la línea de los votos particulares de los magistrados XIOL RÍOS, NARVÁEZ RODRÍGUEZ y ENRÍQUEZ SANCHO⁹¹, que estaría justificado limitar el derecho fundamental a obtener una tutela judicial efectiva de las empresas en el mandato del art. 51 CE y en la protección de los consumidores como parte débil del contrato que se encuentra en situación de inferioridad⁹² (debilidad a la que, por cierto, también apunta el voto particular del magistrado

derecho fundamental a obtener una tutela judicial efectiva -consagrado en el art. 24.1 de nuestra CE-, al igual que en el artículo 268.4 de dicha CRP, que es manifestación del principio de tutela judicial efectiva consagrado en el artículo 20.1 en el ámbito administrativo), los arbitrajes obligatorios son inconstitucionales si no se prevé la posibilidad de recurrir la decisión ante los tribunales estatales, que deben tener la última palabra (pueden verse las Sentencias del TC portugués (Pleno) 230/2013 y (Sección 3ª) 435/2016, accesibles en <https://acordaosv22.tribunalconstitucional.pt/>, consultada el 12.12.23). Pese a ello, los tribunales arbitrales de consumo portugueses -de los Centros de Arbitraje de Resolución de Conflictos de Consumo- (*vid.* https://cicap.pt/wp-content/uploads/2023/06/1183_2021-16-01-2023.pdf, consultada el 12.10.23) e, inclusive, los tribunales que conocen de acciones de anulación de laudos de consumo (*vid.* <http://www.gde.mj.pt/jtrp.nsf/56a6e7121657f91e80257cda00381fdf/5e3b915e83cb7450802586930047e917?OpenDocument>, consultada el 12.10.23), no parecen ver problemas de inconstitucionalidad en la irrecurribilidad de estos laudos, entendiendo que el art. 39.4 de la Lei nº 63/2011, da Arbitragem Voluntária, prevé la posibilidad de que las partes acuerden la recurribilidad del laudo (o, en su caso, lo prevea el Reglamento del Tribunal Arbitral al que se sometan) y, aun contemplándolo el Reglamento, no sería posible porque las leyes procesales no permiten recurrir las decisiones de valor inferior a 5000 euros. Estimamos que dicha argumentación es harto discutible, teniendo en cuenta que las empresas no han tenido opción de someterse al SAC portugués y, por tanto, no podemos decir que hayan decidido libremente someterse al Reglamento de un tribunal arbitral de consumo que contemple la irrecurribilidad del laudo.

⁹¹ No obstante, convenimos con SCHUMANN BARRAGÁN en que el planteamiento de los votos particulares es incorrecto en sus términos, dado que «debería defenderse la constitucionalidad del precepto única y exclusivamente en aquellos casos en los que el asegurado sea efectivamente un consumidor» (SCHUMANN BARRAGÁN, «Comentario a la STC 1/2018 de 11 de enero (Pleno) sobre la inconstitucionalidad del art. 73 e) de la Ley del Contrato de Seguro», *FORO. Revista de Ciencias Jurídicas y Sociales. Nueva Época*, vol. 21, núm. 1, 2018, p. 414). A mayor abundamiento, desde nuestro punto de vista, las cláusulas de sumisión a arbitraje incluidas en contratos de adhesión de seguros con consumidores deberían entenderse únicamente hechas con respecto al SAC, en una interpretación sistemática de nuestro ordenamiento jurídico. Y es que el art. 90.1 TRLGDCU reza que son cláusulas abusivas y, por tanto, nulas de pleno derecho, las que establezcan «la sumisión a arbitrajes distintos del arbitraje de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico»: dado que para el sector de los seguros no han sido creados órganos arbitrales similares a las Juntas Arbitrales de Consumo o a las Juntas Arbitrales del Transporte, las cláusulas contractuales de sumisión a arbitraje no negociadas individualmente por consumidores sólo pueden reputarse válidas si la sumisión se entiende hecha al genérico SAC, con muchas más ventajas que el arbitraje común (entre ellas, una mayor rapidez en la resolución de los litigios y la gratuidad), que derivan de la propia normativa de la UE. Y repárese en que todo arbitraje sectorial que se cree deberá tener en cuenta las aludidas ventajas y garantías añadidas, que deberán ser observadas *pro consumatore* cuando una de las partes tenga esta condición.

⁹² Por su parte, GRAMUNT FOMBUENA no considera plausible un cambio en la jurisprudencia del TC (*vid.* «¿Arbitraje de consumo obligatorio?», *cit.*, p. 613). Sin embargo, se muestra a favor de estos votos particulares

VALDÉS DAL-RÉ), pudiendo otorgarse a estos el derecho a elegir si desean acudir al SAC (en cuyo caso, las empresas estarían obligadas a pasar por este Sistema) o a otra vía de resolución de conflictos (incluida la judicial) tendente a reequilibrar su posición. Si así se entendiera y se regulara, quedarían salvados los problemas de inconstitucionalidad; pero tendríamos que plantearnos -cuestión que debería resolver el TJUE- si dicha regulación no vulneraría o se opondría a normativa de la UE como el art. 1 *in fine* de la Directiva 2013/11/UE que, en la línea avanzada por su Considerando 45⁹⁵, reza que «la presente Directiva se entenderá sin perjuicio de la obligatoriedad de participar en este tipo de procedimientos prescrita en la legislación nacional, *siempre que esta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial*» (la cursiva es nuestra).

Desde luego resulta necesario salvar las dificultades de adecuación de las normas nacionales a la Carta Magna, pero también a la citada normativa supranacional so pena de instaurar un arbitraje obligatorio a través de una norma que el TJUE acabe indicando que contraviene normativa de la Unión. Y lo cierto es que difícilmente pueda salvarse el aludido escollo a la luz del art. 1 de la Directiva 2013/11/UE y de resoluciones del citado Tribunal europeo como la Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Primera) de 14 de junio de 2017, Menini y otros, asunto C-75/16 (ECLI:EU:C:2017:457), que a su vez cita la Sentencia de igual Tribunal (Sala Cuarta) de 18 de marzo de 2010, Alassini y otros, asuntos acumulados C-317/08 a C-320/08 (ECLI:EU:C:2010:146), en la medida en que la exigencia impuesta a las empresas de acudir al SAC acabaría, en defecto de acuerdo en la mediación previa al arbitraje, con una decisión vinculante (laudo) que les impediría ejercer su derecho de acceso al sistema judicial.

Así las cosas, y con independencia de por cuál de las tres propuestas nos decantemos, estimamos que la mejor solución para un SAC eficaz y eficiente es ir hacia un arbitraje de consumo obligatorio: ello, además de acabar con uno de los principales problemas del SAC, como es la falta de voluntad de las empresas para emitir ofertas públicas de adhesión y someterse a dicho Sistema, permitiría obtener un gran volumen de datos, obtenidos de casos variados (todos aquellos en los que se decida que el arbitraje de consumo sea imperativo), presupuesto básico para poder emplear con fiabilidad herramientas de *machine learning* e incluir la toma de decisiones automatizadas.

5. Conclusiones

Estamos en los comienzos de la incorporación de la inteligencia artificial en el ámbito de la justicia en general y de los ADR en particular, pero la pandemia del COVID-19 ha dejado patente que las TIC, incluyendo aquella, son una oportunidad por su enorme potencial y han venido para quedarse. La incorporación de la inteligencia artificial en los procedimientos de ADR sin duda contribuiría a gestionarlos de una forma mucho más eficaz y eficiente, tanto en términos

(GRAMUNT FOMBUENA/BARCELÓ COMPTE, «The definitive impetus for Access to justice: Mandatory consumer arbitration in Spain», *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, vol. 29, 2022, p. 238).

⁹⁵ Este Considerando dispone, en lo que ahora interesa destacar: «El derecho a la tutela judicial efectiva y el derecho a un juez imparcial forman parte de los derechos fundamentales establecidos en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Por consiguiente, los procedimientos de resolución alternativa no deben concebirse como sustitutivos de los procedimientos judiciales y no deben privar a consumidores o comerciantes de su derecho a recurso ante los órganos jurisdiccionales. La presente Directiva no debe impedir a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial. (...)».

económicos como temporales (basta con pensar que las «máquinas» pueden trabajar sin descanso).

Ahora bien, mientras cabe aceptar sin apenas reparos la inteligencia artificial como herramienta asistencial en los ADR en general, donde cabe esperar su más pronta introducción y generalización, no podemos decir lo mismo con respecto al uso de la inteligencia artificial como herramienta principal decisoria en los medios extrajudiciales de resolución de conflictos, dados los enormes escollos que existen en la actualidad (por el carácter «débil» de las inteligencias artificiales, la confidencialidad, estar ante auténticas *black boxes*, la responsabilidad, los sesgos, etc.).

Las cosas pueden ser distintas si nos centramos en un ADR en particular: el SAC. Dicho Sistema podría ser el escenario idóneo para dar un paso más e introducir en España la inteligencia artificial como herramienta principal decisoria, dado que la existencia de numerosas reclamaciones sustancialmente iguales en casos poco complejos es un buen «caldo de cultivo» para ello⁹⁴ y, en los términos que vimos, cabe salvar más fácilmente los escollos o dificultades que hay. Esto no significa que todas las reclamaciones puedan resolverse de forma automatizada: en aquellas en las que el programa informático detecte una alegación o elemento diferencial resultaría imprescindible la intervención humana (y, por ende, resolvería un árbitro único o, en su caso, un colegio arbitral tripartito en los términos de los arts. 19 y 20 RDSAC -al respecto, por cierto, convendría plantearse elevar la cuantía de 300 euros a que refiere el art. 19.1, b) considerando el incremento del IPC en los 15 años de vigencia del RDSAC-).

Una posible propuesta sería modificar la normativa reguladora del SAC a los efectos de introducir en él la inteligencia artificial para resolver reclamaciones de escasa cuantía y complejidad sustancialmente idénticas⁹⁵: en dicho Sistema podría incluirse una negociación automatizada o asistida como posible paso previo al arbitraje de consumo electrónico para resolver casos

⁹⁴ En este sentido, introducir la automatización en el Sistema Arbitral de Consumo sería más fácil si se acreditaran todas las Juntas Arbitrales de Consumo existentes (sólo se han acreditado como entidades de Resolución Alternativa de Litigios 31 Juntas -*vid.* <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>, consultada el 27.09.23- de las más de 50 que existen) y si todas ellas, incluidas las acreditadas, en cumplimiento de lo establecido en el art. 38 de la repetida Ley 7/2017, de 2 de noviembre, publicaran las prácticas empresariales reiteradas que dan lugar a los conflictos y los problemas sistemáticos o significativos recurrentes (no es suficiente limitarse a desglosar las solicitudes de arbitraje por sectores como suelen hacer las Memorias que publican anualmente las Juntas Arbitrales de Consumo. Sin embargo, hay Juntas Arbitrales como la de Barcelona que proporcionan una información exhaustiva en sus extensas memorias anuales). Esperemos -por cierto- que dicho incumplimiento no acabe conduciendo a desacreditar a las Juntas Arbitrales de Consumo incumplidoras *ex art.* 33 de dicha Ley.

En cuanto al número total de Juntas Arbitrales de Consumo existentes en la actualidad, no queda claro: mientras son 55 (una nacional, 17 autonómicas, 7 provinciales y 30 municipales) según las *Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2022* del Ministerio de Consumo (*vid.* https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/230405_oie_54097_actividad_sac_2022.pdf, consultada el 05.10.23), si estamos a otra información proporcionada por el propio Ministerio de Consumo (<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/juntasArbitrales>, consultada el 05.10.23) resultan ser más, a saber, un total de 61 (una nacional, 19 autonómicas, 10 provinciales y 31 municipales).

⁹⁵ Obsérvese que, al ser el SAC de carácter público, la administración de justicia estaría tutelada por el Estado, a diferencia de lo que sucede con las plataformas digitales o *Marketplace* que, cada vez más, forman parte de la economía digital y que están administradas por privados. *Vid.* BOZZO HAURI, «Plataformas, algoritmos y su rol en la resolución de conflictos en el ámbito del consumo», en BARONA VILAR (ed.), *Justicia poliédrica en periodo de mudanza (Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, p. 328.

idénticos a otros previamente resueltos. Pensemos en comenzar con una negociación electrónica tras la reclamación de la devolución de cantidades indebidamente cobradas en aplicación de cláusulas que judicialmente ya han sido declaradas nulas de pleno derecho por su carácter abusivo, tras la reclamación contra compañías aéreas al incumplir su obligación de compensación a los pasajeros en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos -en los términos del Reglamento (CE) N° 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004- o -como reclamaciones «estrella»- tras las reclamaciones sobre servicios básicos (energía eléctrica, gas y suministro de agua) o telecomunicaciones (telefonía móvil, telefonía fija, servicio de acceso a internet y paquetes integrados), sobre las que versan las solicitudes de arbitraje de consumo estadísticamente más presentadas⁹⁶; casos en los que igualmente podría contemplarse la actuación de un *software* como árbitro, con la supervisión humana de su decisión (supervisión que podría recaer en los presidentes de las juntas arbitrales de consumo).

La introducción -como proponemos- de sistemas de inteligencia artificial en el SAC que adoptaran decisiones automatizadas coherente muy bien con la también propuesta de ir hacia un arbitraje de consumo obligatorio, ya que el carácter imperativo garantizaría la obtención de muchos, variados y continuos datos que permitieran crear patrones y arrojar resultados fiables. En este sentido, dejando de lado la aludida presunción *ope legis* (que fácilmente podría ser excluida) y dadas las dificultades (constitucionales y a la luz de la normativa de la UE) que vimos existen actualmente para instaurar un verdadero SAC obligatorio, quizá la mejor solución sería optar por instaurar un SAC imperativo para las empresas y prever la posible revisión judicial del laudo. Pese a nuestras reticencias para defender esta postura por desnaturalizar la institución arbitral, lo cierto es que permitiría llevar a cabo un mayor control humano de las decisiones algorítmicas (junto a la indicada supervisión humana en el mismo seno del SAC) y del posible sesgo de anclaje del supervisor.

Así las cosas, modular o, más bien, suprimir la necesaria voluntariedad arbitral (recordemos que, al igual que sucede en España con la falta de confianza y las muchas reticencias para acudir a los MAS en general, uno de los problemas del SAC es la falta de voluntad por parte de las empresas para emitir ofertas públicas de adhesión y formalizar convenios arbitrales de consumo), a la vez que incluir la aludida automatización de muchas decisiones en el SAC, podrían contribuir a un SAC más eficaz y eficiente. Somos conscientes de que ello no es tarea fácil y aún queda camino por recorrer, fundamentalmente por la actual falta de confianza en los sistemas de inteligencia artificial decisorios (confianza que podría aumentar con una base normativa que amparara, a la

⁹⁶ Si nos centramos en las *Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2022* del Ministerio de Consumo (las últimas publicadas), de la totalidad de solicitudes presentadas ante el Sistema Arbitral de Consumo (59.487), la mayoría la encabezan los servicios básicos (18.464, lo que equivale a 31'04%), seguidos de las telecomunicaciones (17.001, lo que equivale a un 28'6%). Ya hace años había Juntas Arbitrales, como la del Ayuntamiento de Zaragoza, en las que la mayoría de sus actuaciones versaban sobre las telecomunicaciones, relacionadas con la vulneración del art. 20 TRLGDCU (sobre «información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios»). Así, se generaban múltiples conflictos por las divergencias existentes entre las ofertas comerciales realizadas por medios telefónicos (práctica habitual), irresistibles en muchos casos para captar clientes y contratar por igual vía, y el importe de las facturaciones (sobre el particular puede verse GARCÍA FERNÁNDEZ, «El arbitraje de consumo: experiencias en la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza», en ARGUDO PERIS/GONZÁLEZ CAMPO (coords.), *Estado y situación de la mediación en Aragón 2018*, Comuniter, Gobierno de Aragón, 2019, pp. 437-448).

De ahí que no sorprenda que haya autores que indiquen que la denominación de las Juntas Arbitrales de Consumo podría haber sido «Juntas Arbitrales de Telecomunicaciones y Energía» (ESCALONA RODRÍGUEZ, «La transformación del sistema español de arbitraje de consumo», cit., p. 279).

vez que limitara, su uso) y porque sería necesario contar con una financiación adecuada (actualmente no hay suficiente financiación en la mayoría de Juntas Arbitrales para funcionar correctamente). Pero, siendo ya una realidad los arbitrajes de consumo electrónicos en muchas Comunidades Autónomas (a través de las respectivas sedes electrónicas es posible acceder con todas las garantías -con DNIe/certificado electrónico o distintos sistemas de autenticación cl@ve-, realizar distintas actuaciones -tales como presentar la solicitud de arbitraje de consumo-, practicarse los actos de comunicación -incluida la notificación del laudo- y consultar telemáticamente el expediente) y la celebración de audiencias virtuales⁹⁷ (para las cuales en la Comunidad Valenciana se hace uso de la plataforma *Webex*), con la financiación y confianza adecuadas el paso siguiente podría ser el «SIACO» (Sistema Inteligente Arbitral de Consumo Obligatorio).

6. Bibliografía

ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, Ramón/VÁZQUEZ DE CASTRO, Eduardo, *Resolución de disputas en línea (RDL). Las claves de la mediación electrónica*, Reus, Madrid, 2014.

ATIENZA NAVARRO, María Luisa, «¿Una nueva responsabilidad por productos defectuosos? Notas a la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre responsabilidad por daños causados por productos defectuosos de 28 de septiembre de 2022 (COM/2022/495)», *InDret*, núm. 2, 2023, pp. 1-53.

BARCELÓ COMPTE, Rosa, «Las plataformas online y la resolución y la resolución extrajudicial de conflictos: cuestiones críticas», en ROMERO PRADAS, María Isabel (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 617-629.

BARONA VILAR, Silvia, «Inteligencia artificial o la algoritmización de la vida y de la justicia: ¿Solución o problema?», *Revista Boliviana de Derecho*, núm. 28, 2019, pp. 18-49.

BARONA VILAR, Silvia, «Claves vertebradoras del modelo de Justicia en el siglo XXI», *Revista Boliviana de Derecho*, núm. 32, 2021, pp. 14-45.

BARONA VILAR, Silvia, *Algoritmización del Derecho y de la Justicia. De la Inteligencia Artificial a la Smart Justice*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021.

BARONA VILAR, Silvia, «Una justicia “digital” y “algorítmica” para una sociedad en estado de mudanza», en BARONA VILAR, Silvia (ed.), *Justicia algorítmica y neuroderecho. Una mirada multidisciplinar*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, pp. 21-64.

BELLIDO PENADÉS, Rafael, *Medios alternativos de solución de conflictos y derecho a la tutela judicial efectiva en Derecho Privado*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022.

BLANCO GARCÍA, Ana Isabel, «La inteligencia artificial en el arbitraje. Reflexiones sobre los retos que plantea», en PEREIRA PUIGVERT, Silvia/PESQUEIRA ZAMORA, María Jesús (dirs.), *Modernización, eficiencia y aceleración del proceso*, Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2022, pp. 137-156.

BOZZO HAURI, Sebastián, «Plataformas, algoritmos y su rol en la resolución de conflictos en el ámbito del consumo», en BARONA VILAR, Silvia (ed.), *Justicia poliédrica en periodo de mudanza*

⁹⁷ Resulta necesario, pues, contar con convocatorias como la reseñada *supra* en la nota a pie 37 del presente trabajo.

(*Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad*), Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 313-330.

CATALÁN CHAMORRO, María José, «El salto definitivo del arbitraje electrónico a través de la inteligencia artificial», en BARONA VILAR, Silvia (ed.), *Psicoanálisis del arbitraje: solución o problema en el actual paradigma de justicia*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, pp. 429-448.

CHAISSÉ, Julien/KIRKWOOD, Jamieson, «Smart Courts, Smart Contracts and the Future of Online Dispute Resolution», *Stanford Journal of Blockchain Law & Policy*, 2022, pp. 1-39.

COLMENERO GUERRA, José Antonio, «La necesidad de una ley de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo», *LA LEY Mediación y Arbitraje*, núm. 12, 2022 (edición digital), pp. 1-29.

COLOMER HERNÁNDEZ, Ignacio María, «Hacia un arbitraje obligatorio de consumo: límites y posibilidades», en CACHÓN CADENAS, Manuel/PÉREZ DAUDÍ, Vicente (dirs.) *Proceso y consumo*, Atelier, Barcelona, 2022, pp. 43-74.

DE HOYOS SANCHO, Montserrat, «El proyecto de reglamento de la Unión Europea sobre inteligencia artificial, los sistemas de alto riesgo y la creación de un ecosistema de confianza», en BARONA VILAR, Silvia (ed.), *Justicia poliédrica en periodo de mudanza (Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 403-422.

ESCALER BASCOMPTE, Ramón, «Sobre la necesaria intervención del abogado en los arbitrajes de consumo y su incidencia en el alcance del control judicial de oficio», *Revista General de Derecho Procesal*, núm. 56, 2022, pp. 1-24.

ESCALONA RODRÍGUEZ, Daniel, «La transformación del sistema español de arbitraje de consumo», en ESTEBAN DE LA ROSA, Fernando (dir.), *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo: innovación en el diseño de acceso a la justicia*, Thomson Reuters Aranzadi, 2021, pp. 277-304.

ESTEBAN DE LA ROSA, Fernando, «Cuestiones pendientes en la europeización del sistema español de arbitraje de consumo», en ESTEBAN DE LA ROSA, Fernando (dir.), *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo: innovación en el diseño de acceso a la justicia*, Thomson Reuters Aranzadi, 2021, pp. 305-324.

GARCÍA FAURE, María Constanza, «El arbitraje de consumo desde una perspectiva comparada: Derecho español, portugués y argentino», *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia*, vol. 15, 2017, pp. 1-37.

GARCÍA FERNÁNDEZ, Fernando, «El arbitraje de consumo: experiencias en la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza», en ARGUDO PERIS, José Luis/GONZÁLEZ CAMPO, Francisco de Asís (coords.), *Estado y situación de la mediación en Aragón 2018*, Comuniter, Gobierno de Aragón, 2019, pp. 437-448.

GARCÍA SANZ, Javier/GONZÁLEZ GUIMARAES-DA SILVA, Javier, «Las “vistas telemáticas” en el proceso civil español: visión comparada, regulación y cuestiones prácticas que suscita su celebración», *Diario la Ley*, 16 de junio de 2020 (edición electrónica).

GRAMUNT FOMBUENA, Mariló, «¿Arbitraje de consumo obligatorio?», en ROMERO PRADAS, María Isabel (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 603-616.

GRAMUNT FOMBUENA, Mariló/BARCELÓ COMPTE, Rosa, «The definitive ímpetus for Access to justice: Mandatory consumer arbitration in Spain», *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, vol. 29, 2022, pp. 229-244.

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, Ana Isabel, «La tutela de consumidores y usuarios en el ámbito europeo y las plataformas de resolución de conflictos», en ROMERO PRADAS, María Isabel (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 593-601.

GUILLERMO ARGERICH, Juan Jorge, «¿Hacia el determinismo arbitral? La inteligencia artificial en la toma de decisiones», *La Ley*, Buenos Aires (Argentina), 14 de febrero de 2020 (Id SAIJ: DACF200024), pp. 1-10.

GUZMÁN FLUJA, Vicente Carlos, «Arbitraje y soluciones técnicas inteligentes: elementos para un debate», en BARONA VILAR, Silvia (ed.), *Justicia poliédrica en periodo de mudanza (Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 553-609.

GUZMÁN FLUJA, Vicente Carlos, «Acceso a la justicia de los consumidores revisitado en el auge de la inteligencia artificial», en ROMERO PRADAS, María Isabel (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 863-885.

KATSH, Ethan/RIFKIN, Janet, *Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001.

KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle/SCHULTZ, Thomas, *Online Dispute Resolution. Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer Law International, 2004.

LLORENTE SÁNCHEZ-ARJONA, Mercedes, «Inteligencia artificial aplicada a la tutela de los derechos de consumidores y usuarios», en ROMERO PRADAS, María Isabel (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 887-909.

MARCOS FRANCISCO, Diana, *El arbitraje de consumo y sus nuevos retos*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2010.

MARCOS FRANCISCO, Diana, *El convenio arbitral de consumo y su control*, Thomson Reuters Aranzadi, 2012.

MARCOS FRANCISCO, Diana, «Smart ODR y su puesta en práctica: el salto a la inteligencia artificial», *Revista General de derecho Procesal*, núm. 59, 2023, pp. 1-41.

MARCOS FRANCISCO, Diana, «Medidas internacionales de acceso a una justicia alternativa y digital en materia de consumo: presente y futuro», en BARONA VILAR, Silvia (ed.), *Derecho del Consumo y Protección del Consumidor Sustentable en la Sociedad Digital del Siglo XXI*, Universidad Autónoma de Chile, 2023, pp. 293-321.

MARTÍN DIZ, Fernando, «Inteligencia artificial y medios extrajudiciales de resolución de conflictos online (ODR): evolución de futuro en tiempos de pandemia global (Covid-19)», *LA LEY Mediación y Arbitraje*, núm. 2, 2020 (edición digital), pp. 1-47.

MARTÍN DIZ, Fernando, «Smart ODR: I-Arbitraje e I-Mediación. Integración de medios extrajudiciales de resolución de litigios e inteligencia artificial», en BARONA VILAR, Silvia (ed.),

Justicia poliédrica en periodo de mudanza (Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad), Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 381-402.

MILLER, Marc Louis, «A Map of Sentencing and a Compass for Judges: Sentencing Information Systems, Transparency and the Next Generation of Reform», *Columbia Law Review*, núm. 105, 2005, pp. 1351-1395 (accesible en <https://www.researchgate.net/publication/297929294>).

MONTESINOS GARCÍA, Ana, *Arbitraje y nuevas tecnologías*, Thomson Civitas, 2007.

MONTESINOS GARCÍA, Ana, «Inteligencia artificial y Odr», en BARONA VILAR, Silvia (ed.), *Justicia algorítmica y neuroderecho. Una mirada multidisciplinar*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, pp. 507-531.

MONTESINOS GARCÍA, Ana, «Empleo de la inteligencia artificial en algunas fases del proceso judicial civil: prueba, medidas cautelares y sentencia», *Actualidad Civil*, núm. 11, 2022 (edición electrónica), pp. 1-20.

MONTESINOS GARCÍA, Ana, «La tutela extrajurisdiccional de los derechos e intereses colectivos», *InDret*, núm. 3, 2018, pp. 1-54.

MORENO CATENA, Víctor, «Inteligencia artificial y resolución de conflictos de consumo», en ROMERO PRADAS, María Isabel (dir.), *Hacia una tutela efectiva de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 841-862.

NIEVA FENOLL, Jordi, «La obligatoriedad vs. voluntariedad en el sistema arbitral de consumo», *LA LEY Mediación y Arbitraje*, núm. 4, 2020 (edición digital), pp. 1-13.

NIEVA FENOLL, Jordi, «Inteligencia artificial y proceso judicial: perspectivas tras un alto tecnológico en el camino», *Revista General de Derecho Procesal*, núm. 57, 2022, pp. 1-21.

PALANISSAMY, Ayyappan/KESAVAMOORTHY, Rajamannar «Automated Dispute Resolution System (ADRS) – A Proposed Initial Framework for Digital Justice in Online Consumer Transactions in India», *Procedia Computer Science*, vol. 165, 2019, pp. 224-231.

PALAO MORENO, Guillermo, «El arbitraje comercial en línea en la era de la inteligencia artificial», en BARONA VILAR, Silvia (ed.), *Psicoanálisis del arbitraje: solución o problema en el actual paradigma de justicia*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, pp. 449-470.

PAVÓN PÉREZ, Juan Antonio, «Una breve aproximación al arbitraje de consumo electrónico y a la mediación electrónica de consumo en España durante la COVID-19: ¿entre el mito y la realidad?», en BAUZÁ MARTORELL, Felio José (dir.), *Mediación y arbitraje en la Administración Pública: por una conciliación entre la legalidad y la eficacia*, Bosch, Barcelona, 2022, pp. 481-492.

RODRÍGUEZ RUBIO, Carmen, «La articulación del arbitraje de consumo en la Comunidad de Madrid», en CHICO DE LA CÁMARA, Pablo (coord.), *Las medidas alternativas de resolución de conflictos (ADR) en las distintas esferas del ordenamiento jurídico*, 2ª Ed., Tirant lo Blanch, Valencia, 2019, pp. 289-309.

SANCHIS CRESPO, Carolina, «Vistas telemáticas y plataformas digitales: algunas cuestiones», *Revista Boliviana de Derecho*, núm. 33, 2022, pp. 364-401.

SCHUMANN BARRAGÁN, Guillermo, «Comentario a la STC 1/2018 de 11 de enero (Pleno) sobre la inconstitucionalidad del art. 73 e) de la Ley del Contrato de Seguro», *FORO. Revista de Ciencias Jurídicas y Sociales. Nueva Época*, vol. 21, núm. 1, 2018, pp. 395-420.

ULENAERS, Jasper, «The Impact of Artificial Intelligence on the Right to a Fair Trial: Towards a Robot Judge?», *Asian Journal of Law and Economics*, vol. 11, 2020, pp. 1-38.