

21-22

MÁSTER UNIVERSITARIO EN ARBITRAJE  
Y MEDIACIÓN: ALTERNATIVAS A LA  
RESOLUCIÓN JUDICIAL DE CONFLICTOS

# GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



## SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

CÓDIGO 26621144

UNED

21-22

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO  
CÓDIGO 26621144

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN  
REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA  
EQUIPO DOCENTE  
HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE  
COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE  
RESULTADOS DE APRENDIZAJE  
CONTENIDOS  
METODOLOGÍA  
SISTEMA DE EVALUACIÓN  
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA  
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA  
RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Nombre de la asignatura	SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
Código	26621144
Curso académico	2021/2022
Título en que se imparte	MÁSTER UNIVERSITARIO EN ARBITRAJE Y MEDIACIÓN: ALTERNATIVAS A LA RESOLUCIÓN JUDICIAL DE CONFLICTOS
Tipo	CONTENIDOS
Nº ETCS	4
Horas	100.0
Periodo	SEMESTRE 2
Idiomas en que se imparte	CASTELLANO

## PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

La resolución de conflictos sea de carácter impersonal o de contenido patrimonial, en un Estado social y democrático de Derecho ha de ser rápida y eficaz. Como se ha evidenciado, el sistema de justicia en nuestro país se ha colapsado, no solo por el incremento de procedimientos que tienen entrada en los órganos judiciales, sino adicionalmente por la tradicional ausencia de medios económicos que impiden que la justicia sea impartida de forma sino inmediata, rápida, para ser auténtica justicia.

En buena lógica, en los últimos tiempos múltiples han sido los anteproyectos, estudios prelegislativos y doctrinales que invitaban al legislador a la aprobación y potenciación de sistemas alternativos de solución de conflictos. Esta circunstancia es evidenciada en la propia Exposición de motivos, de la finalmente aprobada Ley de Mediación que advierte lo siguiente: “Una de las funciones esenciales del Estado de Derecho es la garantía de la tutela judicial de los derechos de los ciudadanos. Esta función implica el reto de la implantación de una justicia de calidad capaz de resolver los diversos conflictos que surgen en una sociedad moderna y, a la vez, compleja. En este contexto, desde la década de los años setenta del pasado siglo, se ha venido recurriendo a nuevos sistemas alternativos de resolución de conflictos, entre los que destaca la mediación, que ha ido cobrando una importancia creciente como instrumento complementario de la Administración de Justicia. Entre las ventajas de la mediación es de destacar su capacidad para dar soluciones *prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos* entre partes y ello la configura como una alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral, de los que se ha de deslindar con claridad. La mediación está construida en torno a la intervención de un profesional neutral que facilita la resolución del conflicto por las propias partes, de una forma equitativa, permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes y conservando el control sobre el final del conflicto.

El arbitraje, con una tradición muy consolidada en nuestro ordenamiento y a medio camino –según la doctrina- entre el Derecho procesal y el Derecho civil, está previsto en la vigente *Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje*. Ley que explicita los sucesivos cambios normativos experimentados en la materia. De hecho, con buen criterio, advierte que “España se ha mostrado siempre sensible a los requerimientos de armonización del régimen jurídico del arbitraje, en particular del comercial internacional, para favorecer la difusión de su práctica y promover la unidad de criterios en su aplicación, en la convicción de que una

mayor uniformidad en las leyes reguladoras del arbitraje ha de propiciar su mayor eficacia como medio de solución de controversias.

Resulta evidente la relevancia tanto académica como científica de los estudios propuestos, en cuanto se va a profundizar, desde una perspectiva científica, en las distintas temáticas planteadas, realizando a la vez un análisis interdisciplinar de la regulación jurídica. Este análisis permite abordar correctamente los problemas y en consecuencia ofrecer soluciones que se apoyen tanto en el estudio de las distintas aportaciones doctrinales como en la realidad observada en la jurisprudencia de los distintos Tribunales, españoles y europeos, con competencia en esta materia. Pero la relevancia de este Máster no es únicamente científica, sino también profesional.

## REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA

Ninguno en especial, si bien se recomienda al estudiante haber cursado las materias correspondientes al Primer Cuatrimestre de este Máster.

## EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellidos	ENCARNACION ABAD ARENAS
Correo Electrónico	eabad@der.uned.es
Teléfono	91398-9132
Facultad	FACULTAD DE DERECHO
Departamento	DERECHO CIVIL

## HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Al estudiante se le atenderá, preferentemente, a través del Curso Virtual. En su defecto, puede escribir a la Profesora Fátima Yáñez, cuyo correo electrónico es fyanez@der.uned.es

## COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE

### COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES:

CG01 - Integrar habilidades, actitudes y conocimientos, debidamente evaluables, sobre los procesos de mediación y arbitraje suscitados en materias de derecho dispositivo.

CG02 - Gestionar, en el marco de la Mediación y el Arbitraje, los procesos de comunicación e información: expresión y comunicación a través de distintos medios y con distinto tipo de interlocutores sometidos a aquellos métodos de resolución de conflictos - a través de un uso eficaz de las herramientas y recursos de la Sociedad del conocimiento ( competencia en el uso de las TICs, en la búsqueda de información relevante, en la gestión y organización de la información, en la recolección de bases de datos, su manejo y presentación).

CG03 - Redactar escritos jurídicos complejos, en defensa de los particulares o, en su caso, de los patrocinados, que se sometan a los específicos procesos de Mediación o Arbitraje,

estudiados en este Máster, mediante la transformación de la información recopilada y su adaptación a las necesidades específicas del ámbito de especialización.

CG04 - Adquirir habilidades de lectura y análisis crítico de textos legales y del material doctrinal y jurisprudencial, en el ámbito de la Mediación y del Arbitraje, que permita al estudiante desarrollar sus propias ideas y construcciones en contextos de investigación avanzada en Derecho.

CG05 - Desarrollar la capacidad de comunicar los propios juicios fundados en el marco jurídico vigente, en materia de Mediación y Arbitraje, tanto a públicos especializados en esta materia como a la ciudadanía en general.

CG06 - Saber trabajar en equipos profesionales y multiprofesionales con eficacia y eficiencia reproduciendo contextos reales, suscitados en procesos de Mediación y/o Arbitraje, y aportando y coordinando los propios conocimientos con los de otras ramas e intervinientes.

CG07 - Profundizar en la síntesis de flujos constantes de información y superar los enfoques contradictorios que plantea la complejidad inherente al ordenamiento jurídico, en el ámbito de la Mediación y del Arbitraje, y la aplicación del derecho en contextos nuevos o cambiantes.

CG08 - Obtener un conocimiento avanzado de las herramientas de análisis jurídico de la Mediación y del Arbitraje, que permita emitir juicios originales y que incluyan reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a estos métodos de resolución de conflictos.

CG09 - Ser capaz de identificar y discernir la información contradictoria en materia de Mediación y/o Arbitraje, así como de elaborar un juicio crítico sobre la misma, con especial atención a los aspectos multidisciplinarios presentes en cualquier conflicto jurídico.

CG10 - Saber preparar y comunicar casos, problemas o situaciones de conflictos planteados en procesos de Mediación y/o Arbitraje, así como razonar y defender, en este ámbito, posibles soluciones mediante distintas técnicas de exposición oral, escrita, presentaciones, etc.

CG11 - Participar en debates y discusiones sobre Mediación y Arbitraje, dirigirlos y coordinarlos y ser capaz de resumirlos y de extraer de ellos las conclusiones más relevantes y aceptadas por la mayoría de los especialistas.

CG12 - Adquirir los instrumentos para poder planificar, ordenar y encauzar actividades, en el ámbito de la Mediación y del Arbitraje, de manera que se eviten en lo posible los imprevistos, se prevean y minimicen los eventuales problemas y se anticipen sus soluciones.

CG13 - Adquirir conocimientos funcionales que den respuesta de modo eficiente a una tarea o problema de la vida cotidiana y profesional que requiera un proceso de enseñanza y aprendizaje en el ámbito de la Mediación y el Arbitraje.

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinarios) relacionados con su área de estudio

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada,

incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

#### **COMPETENCIAS TRANSVERSALES:**

CT01 - Organizar con suficiencia, autonomía y orden el propio trabajo, en relación con la búsqueda y selección de información relevante.

CT02 - Presentar correctamente tanto en forma oral como escrita los propios planteamientos y reflexiones, con un elevado grado de profundidad en el análisis, interpretación y aplicación del material empleado.

CT03 - Conocer, utilizar y aplicar, con precisión y agudeza, el lenguaje jurídico inherente a la resolución de los constantes conflictos inter-subjetivos que se suscitan cotidianamente en la sociedad.

CT04 - Conocer, adquirir y saber utilizar las competencias, habilidades y destrezas imprescindibles para desbloquear, con flexibilidad, agudeza y celeridad, los conflictos o enconamientos planteados entre los particulares.

CT05 - Respetar, valorar y comprometerse con los Derechos Humanos y los principios y valores esenciales imperantes en nuestro Estado social y democrático de Derecho.

CT06 - Transmitir, proyectar, trasladar y proporcionar los conocimientos, experiencias y compromisos adquiridos en la defensa de los valores superiores de nuestro ordenamiento jurídico: libertad, seguridad, justicia y pluralismo político.

#### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:**

CE01 - Ser capaz de resolver los conflictos jurídicos mediante métodos alternativos.

CE02 - Saber seleccionar, identificar, manejar y utilizar las fuentes bibliográficas y jurisprudenciales esenciales en materia de Mediación y Arbitraje.

CE03 - Elaborar métodos, fórmulas de respuesta o resolución de conflictos, con la aplicación de normas jurídicas y éticas.

CE07 - Aplicar las normas de Arbitraje para solucionar los conflictos societarios. CE08 - Conocer, de forma avanzada, los métodos de Arbitraje internacional.

## **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

- Conocer la organización del sistema arbitral de consumo.
- Aprender a realizar un convenio arbitral.
- Perfeccionar habilidades en el procedimiento arbitral.
- Aprender a realizar arbitrajes de consumo electrónico y de consumo colectivo.

## CONTENIDOS

PARTE PRIMERA: Regulación y características generales del sistema arbitral de consumo

- 1.- Introducción
- 2.- Regulación normativa
- 3.- Ámbito de aplicación
- 4.- Las Juntas arbitrales de consumo

PARTE SEGUNDA: Convenio, procedimiento arbitral y colegio arbitral

- 1.- La formalización el convenio arbitral
- 2.- El procedimiento arbitral
- 3.- El colegio arbitral y los árbitros

PARTE TERCERA: Laudo arbitral

- 1.- Anulación y revisión
- 2.- Ejecución

## METODOLOGÍA

Para superar con éxito el proceso de aprendizaje de los contenidos de esta asignatura los alumnos deben seguir la metodología de estudio específica de la UNED, esto es, docencia a distancia con el recurso a los medios de enseñanza propios de ésta en la UNED (plataforma virtuales, correo electrónico, foros, etc.).

Una vez efectuado el acercamiento preliminar a la materia, deberán realizar una lectura general de los contenidos, memorizando la información básica necesaria para comprender el tema en su conjunto.

De esta forma, los alumnos estarán en condiciones de abordar con éxito la prueba práctica, que estará dirigida a comprobar la comprensión teórica y práctica de la materia por los alumnos.

El Equipo docente de la asignatura podrá diseñar actividades de refuerzo, destinadas a complementar el proceso básico de aprendizaje, de carácter voluntario. En todo caso, las actividades de refuerzo o lectura de materiales complementarios no computan en la calificación final del alumno, que será determinada exclusivamente por la prueba práctica.

En definitiva, tanto las actividades obligatorias como las voluntarias, de lectura e información, están pensadas para ayudar a conseguir los resultados de aprendizaje previstos, entre los que destacan:

- por un lado, saber analizar y sintetizar la materia de estudio, diferenciando lo esencial de lo accesorio, y jerarquizando por orden de relevancia las cuestiones estudiadas,

- por otro lado, la adquisición de determinados conocimientos teóricos y prácticos,
- finalmente, la adquisición de capacidad para manejar fuentes jurídicas (legales, jurisprudenciales y doctrinales), interpretar textos y documentos jurídicos, analizarlos con una conciencia crítica, y solucionar supuestos prácticos, de acuerdo con principios jurídicos y con una argumentación lógica y una exposición precisa y ordenada, demostrando así la comprensión plena de los contenidos estudiados y la capacidad para aplicarlos a supuestos extraídos de la realidad.

Tampoco debemos olvidar que se fomenta así la capacidad de autoorganización y planificación del estudiante, su iniciativa para plantear cuestiones y resolver problemas en entornos poco conocidos, su competencia para realizar y tramitar escritos jurídicos, y su manejo de las nuevas tecnologías.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

### TIPO DE PRUEBA PRESENCIAL

Tipo de examen

No hay prueba presencial

### CARACTERÍSTICAS DE LA PRUEBA PRESENCIAL Y/O LOS TRABAJOS

Requiere Presencialidad

No

Descripción

COMENTARIO DE UNA SENTENCIA PROPUESTA POR EL EQUIPO DOCENTE SOBRE EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. TANTO LA SENTENCIA COMO LAS INDICACIONES PARA REALIZAR EL COMENTARIO SE PUBLICARÁN EN EL CURSO VIRTUAL

Criterios de evaluación



La finalidad de la evaluación de esta materia es la de valorar la adquisición de las competencias específicas y genéricas asociadas a la asignatura SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO, básicamente el nivel y grado de conocimiento teórico y práctico adquirido por los estudiantes, su capacidad sintética, al destacar y describir las cuestiones formuladas con un lenguaje técnico-jurídico. Su corrección corresponde exclusivamente a los miembros del Equipo docente de la Sede central, a través de la Plataforma ALf.

### **Pruebas de Evaluación**

**El estudiante deberá realizar, en las fechas que el Equipo Docente comunique a través del Curso Virtual, una prueba práctica cuya realización es obligatoria para integrar la calificación final de la asignatura. El equipo docente comunicará a los alumnos en la Plataforma la fecha de la prueba. La prueba práctica consistirá en el análisis crítico de sentencias que versen sobre la materia, análisis que debe contener un resumen de los hechos y un examen o comentario del fallo, fundamentando tal comentario en los soportes legislativos, doctrinales y jurisprudenciales pertinentes. Finalmente, el alumno hará unas breves Reflexiones Conclusivas sobre el contenido de la sentencia.**

### **Revisión de la calificación final de la asignatura**

**Conforme a las normas propias de nuestra Universidad (punto 1 de las Directrices sobre el proceso de revisión de exámenes -BICI del 2-12-2002-, artículo 80 del Reglamento de Pruebas Presenciales -Anexo I al BICI del 18-7-2011- y normativa sobre revisión de exámenes, aprobada por el Consejo de Gobierno el 29 de junio de 2010 -Anexo IV del Anexo I al BICI de 12-7-2010), la posible revisión del examen deberá solicitarla mediante escrito dirigido al equipo docente de la asignatura, en el plazo de siete días naturales desde la publicación de las calificaciones en Internet o en el teléfono del SIRA, indicando sus datos personales.**

Ponderación de la prueba presencial y/o los trabajos en la nota final	100
Fecha aproximada de entrega	La indicada en el Curso Virtual
Comentarios y observaciones	

### **PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA (PEC)**

¿Hay PEC?	No
Descripción	
Criterios de evaluación	
Ponderación de la PEC en la nota final	
Fecha aproximada de entrega	

Comentarios y observaciones

**OTRAS ACTIVIDADES EVALUABLES**

¿Hay otra/s actividad/es evaluable/s? No

Descripción

Criterios de evaluación

Ponderación en la nota final

Fecha aproximada de entrega

Comentarios y observaciones

**¿CÓMO SE OBTIENE LA NOTA FINAL?**

Exclusivamente a través de la Prueba de evaluación consistente en un COMENTARIO DE SENTENCIA

**El estudiante deberá realizar, en las fechas que el Equipo Docente comunique a través del Curso Virtual, una prueba práctica cuya realización es obligatoria para integrar la calificación final de la asignatura. El equipo docente comunicará a los alumnos en la Plataforma la fecha de la prueba. La prueba práctica consistirá en el análisis crítico de sentencias que versen sobre la materia, análisis que debe contener un resumen de los hechos y un examen o comentario del fallo, fundamentando tal comentario en los soportes legislativos, doctrinales y jurisprudenciales pertinentes. Finalmente, el alumno hará unas breves Reflexiones Conclusivas sobre el contenido de la sentencia.**

**Revisión de la calificación final de la asignatura**

**Conforme a las normas propias de nuestra Universidad (punto 1 de las Directrices sobre el proceso de revisión de exámenes -BICI del 2-12-2002-, artículo 80 del Reglamento de Pruebas Presenciales -Anexo I al BICI del 18-7-2011- y normativa sobre revisión de exámenes, aprobada por el Consejo de Gobierno el 29 de junio de 2010 -Anexo IV del Anexo I al BICI de 12-7-2010), la posible revisión del examen deberá solicitarla mediante escrito dirigido al equipo docente de la asignatura, en el plazo de siete días naturales desde la publicación de las calificaciones en Internet o en el teléfono del SIRA, indicando sus datos personales.**

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Específicamente, sobre el ARBITRAJE DE CONSUMO, puede consultarse una reciente selección de trabajos doctrinales recogida en el Curso Virtual de la asignatura. Sin pretensiones exhaustivas, algunos de los trabajos ahí recomendados son los siguientes:

MARÍN LÓPEZ, “Presente y futuro del arbitraje de consumo: cuarenta y tres cuestiones controvertidas”, en [www.uclm.es/cesco](http://www.uclm.es/cesco)

IBOLEÓN SALMERÓN y GARCÍA-VILLANOVA ZURITA, “Una aproximación jurídica al estudio del principio del “in dubio pro consumidor””, *Revista de Estudios Jurídicos nº 14/2014 (Segunda Época)*, [rej.ujaen.es](http://rej.ujaen.es)

AGUILAR OLIVARES, El arbitraje de consumo: evolución y régimen actual, *Revista de Derecho UNED*, núm. 15, 2014.

GONZÁLEZ SORIA Y MORENO DE LA SANTA, “Las responsabilidades de los árbitros”, *Revista de Derecho UNED*, núm. 17, 2015.

BARRAL VIÑALS, “Si no queda satisfecho... ¡Reclame!: el futuro de la resolución de conflictos de consumo”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 14, 2015.

MARCOS FRANCISCO, “La Ejecución del Laudo Arbitral de Consumo: ¿Cabe denegarla por Invalidez del Convenio Arbitral?”, *Riedpa: Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje*, Nº. 2, 2009

**No obstante, los alumnos deberán prestar atención a las actualizaciones bibliográficas que se realicen en el Curso Virtual**

## BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Otras referencias bibliográficas sobre el ARBITRAJE, en general, son las siguientes:

PÉREZ-CRUZ MARTÍN, “Reflexiones sobre la naturaleza jurídica del arbitraje”, *Los nuevos retos del arbitraje en una sociedad globalizada*, PÉREZ-CRUZ MARTÍN (Coord.), Civitas, 2011

ABA CATOIRA, “El arbitraje en el constitucionalismo español: La Constitución Española de 1978, la Ley de Arbitraje 6/2003 y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional”, *Los nuevos retos del arbitraje en una sociedad globalizada*, PÉREZ-CRUZ MARTÍN (Coord.), Civitas, 2011.

ESCALER BASCOMPTE, “El arbitraje y su legitimidad constitucional”, en [http://www.castillofreyre.com/publi\\_biblio\\_vol3.htm](http://www.castillofreyre.com/publi_biblio_vol3.htm)

PÉREZ CRUZ-MARTÍN, “El arbitraje interno en España conforme a lo previsto en la Ley 6/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje”, *Los nuevos retos del arbitraje en una sociedad globalizada*, PÉREZ-CRUZ MARTÍN (Coord.), Civitas, 2011.

RUIZ JIMÉNEZ, “Arrendamientos urbanos y arbitraje”, en *Los nuevos retos del arbitraje en una sociedad globalizada*, PÉREZ-CRUZ MARTÍN (Coord.), Civitas, 2011

GONZÁLEZ SEOANE, “Arbitraje y Derecho Inmobiliario”, [http://www.castillofreyre.com/publi\\_biblio\\_vol4.htm](http://www.castillofreyre.com/publi_biblio_vol4.htm)

## RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Los indicados, en su caso, en el Curso Virtual de la Asignatura

---

## IGUALDAD DE GÉNERO

En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones que en esta Guía hacen referencia a órganos de gobierno unipersonales, de representación, o miembros de la comunidad universitaria y se efectúan en género masculino, cuando no se hayan sustituido por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino, según el sexo del titular que los desempeñe.