



<http://www.uclm.es/centro/cesco/>

## **¿SE PUEDE SOMETER A ARBITRAJE DE CONSUMO UN CONFLICTO RESUELTO POR LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES?**

Ana I. Mendoza Losana.

[Anaisabel.Mendoza@uclm.es](mailto:Anaisabel.Mendoza@uclm.es)

Profesora de Derecho Civil.

Centro de Estudios de Consumo.

Universidad de Castilla-La Mancha.

### ***SETSI y arbitraje de consumo, ¿procedimientos compatibles y acumulables?***

#### **1. SUPUESTO DE HECHO.**

Se plantea al CESCO la siguiente consulta:

Un consumidor (persona física) que había planteado su reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), a la vista que la resolución recaída, -que no favorecía sus pretensiones-, presenta una solicitud de arbitraje de consumo, en relación a la misma empresa y en los mismos términos de la reclamación que ya se trató en la SETSI.

La junta arbitral no tiene dudas de que de iniciarse el procedimiento arbitral, el colegio arbitral resolvería tomando en cuenta la resolución de la SETSI, que probablemente alegaría la empresa reclamada. Sin embargo, sí se suscitan dudas de carácter teórico en la fase previa al pronunciarse sobre la admisión o no a trámite. En parte, las dudas proceden de la interpretación del tercer párrafo del artículo 4.1 de la Orden ITC 1030/2007, de 12 de abril, que regula el procedimiento de la SETSI<sup>1</sup>. Según plantea la junta arbitral, por el sentido literal de este artículo y del resto de la norma, "daría la impresión de que nada impediría que una vez finalizado el procedimiento de la SETSI, y si la resolución no convence al

---

<sup>1</sup> **Artículo 4. Iniciación del procedimiento.**

1. Con carácter previo al inicio del procedimiento, el usuario final debe presentar la correspondiente reclamación ante el operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación.

El usuario final podrá presentar la solicitud que da inicio al procedimiento regulado en este capítulo en el supuesto de que el operador no responda a su reclamación en el plazo de un mes computado desde su recepción o en supuesto de que la respuesta sea insatisfactoria para sus pretensiones.

Lo establecido en este artículo se entiende sin perjuicio del derecho de los usuarios finales de presentar reclamación ante las Juntas Arbitrales.

[...]

reclamante inicie un procedimiento arbitral. El artículo 3.4 de esta misma norma<sup>2</sup>, impide lo contrario pero no vemos en qué argumentos habríamos de basarnos para evitar lo primero”.

## 2. RESPUESTA.

1º) No hay ninguna duda de que arbitraje de consumo y procedimiento ante la SETSI son procedimientos alternativos y de que el procedimiento ante la SETSI es subsidiario del arbitraje de consumo (cfr. art. 38.1 LGTel<sup>3</sup>, 104.4 del derogado RD 424/2005, 27.1 RD 899/2009 y arts. 3.4 y 4.1 Orden ITC 1030/2007).

2º) Interpretado conforme a los artículos citados de la Ley General de Telecomunicaciones y del Reglamento, -como no puede ser de otro modo-, ha de entenderse el párrafo tercero del artículo 4.1 de la Orden ITC 1030/2007 en el sentido de que una vez presentada la reclamación ante el operador, si éste no responde o no resuelve favorablemente, se puede acudir a la SETSI (párrafo 2º) o acudir al sistema arbitral de consumo “conforme a su normativa reguladora” (párrafo 3º). Si la opción es el arbitraje, se considera que se renuncia implícitamente al procedimiento ante la SETSI (art. 3.4 Orden ITC 1030/2007).

3º) Aceptado que son procedimientos alternativos, no podrán ser objeto del procedimiento ante la SETSI, los asuntos sobre los que ya haya recaído laudo arbitral (art. 3.4 Orden ITC 1030/2007). Al menos por analogía, parece que tampoco los procedimientos ya resueltos por la SETSI pueden ser objeto de arbitraje. La única vía para impugnar la resolución de la SETSI es el recurso ante la jurisdicción contencioso/administrativa (arts. 38.1 LGTel y 9.3 Orden ITC 1030/2007).

---

### <sup>2</sup> **Artículo 3. Ámbito del procedimiento.**

4. No podrán ser objeto del procedimiento regulado en este capítulo los asuntos sobre los que haya recaído laudo arbitral.

<sup>3</sup> Art. 38.1 Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones. Derechos de los consumidores y usuarios finales

1. Los operadores que exploten redes o que presten servicios de comunicaciones electrónicas y los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales podrán someter las controversias que les enfrenten al conocimiento de las juntas arbitrales de consumo, de acuerdo con la legislación vigente sobre defensa de los consumidores y usuarios.

Para el supuesto de que no se sometan a las juntas arbitrales de consumo o que éstas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el Ministerio de Ciencia y Tecnología establecerá reglamentariamente un procedimiento conforme al cual los usuarios finales podrán someterle dichas controversias. En cualquier caso, los procedimientos que se adopten deberán ser rápidos y gratuitos y establecerán el plazo máximo en el que deberá notificarse la resolución expresa, transcurrido el cual se podrá entender desestimada la reclamación por silencio administrativo. La resolución que se dicte podrá impugnarse ante la jurisdicción contencioso-administrativa.



<http://www.uclm.es/centro/cesco/>

4º) Como es sabido, el artículo 2.1 del RD 231/2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo establece que "únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho". Interpretando este precepto y considerando lo expuesto en los tres apartados anteriores, podemos llegar a la **conclusión de que no se ha de admitir el arbitraje sobre el asunto ya resuelto por la SETSI**. Si hay una resolución que resuelve el conflicto, ya no hay tal conflicto y si no se está conforme con tal resolución, lo que hay que hacer es impugnar ante la jurisdicción contencioso-administrativa; pero es que, además, desde el momento en que hay una resolución administrativa vinculante y ejecutiva, la materia ha quedado fuera de la libre disposición de las partes.

### **3. CONCLUSIÓN.**

El arbitraje de consumo y el procedimiento de solución de conflictos por la SETSI son procedimientos alternativos y no acumulables. Por ello, **no se ha de admitir el arbitraje sobre un asunto ya resuelto por la SETSI**.

Toledo, 20 de enero de 2010.