

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PROYECTO DE GRADUACIÓN

ARBITRAJE DE CONSUMO

**EVALUACIÓN DE LOS DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE UN SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO QUE CUMPLA CON SUS OBJETIVOS DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

SUSTENTADO POR:

HERNÁN ALBERTO CASTELLANOS PALENCIA

NUMERO DE CUENTA

32111393

SUPERVISOR: INGRID VARINIA SUAZO GARCÍA

ABOG. INGRID VARINIA SUAZO GARCÍA

TEGUCIGALPA, M. D. C. HONDURAS, C A

FECHA: JUNIO 2025

Derechos de Autor

© Copyright 2025

HERNÁN ALBERTO CASTELLANOS PALENCIA

Todos los derechos son reservados.

AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN
PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO

COMPLETO DE INFORME DE PROYECTO DE GRADUACIÓN DE CEUTEC

Señores

CENTRO DE RECURSOS PARA

EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO (CEUTEC)

Tegucigalpa

Estimados Señores: Yo, Hernán Alberto Castellanos Palencia, de Tegucigalpa autor del trabajo de pregrado titulado: ARBITRAJE DE CONSUMO, presentado y aprobado en el 07/2025, como requisito previo para optar al título de pregrado en LICENCIATURA EN DERECHO y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de pregrado de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), por este medio autorizo/autorizamos a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC/CEUTEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

1. Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en la salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
2. Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.
De conformidad con lo establecido en el artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC/CEUTEC la titularidad de los derechos patrimoniales.

Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC/CEUTEC. En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de TEGUCIGALPA a los 2 días del mes de JULIO de 2025.

Tabla de contenido

Derechos de Autor.....	I
Tabla de contenido	IV
Indice de Figuras	VII
Indice de Tablas	X
Resumen Ejecutivo.....	XI
Introducción	1
CONTENIDO.....	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Descripción de la realidad problemática	3
1.2 Formulación del problema	16
<i>1.2.1 Problema general.</i>	<i>17</i>
<i>1.2.2 Problemas específicos.</i>	<i>17</i>
1.3 Objetivos de la investigación	20
<i>1.3.1 Objetivo general</i>	<i>20</i>
<i>1.3.2 Objetivos específicos</i>	<i>20</i>
1.4 Justificación de la investigación.....	23
1.5 Limitaciones de la investigación.....	27
1.6 Viabilidad de la investigación.....	28
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	30
2.1 Antecedentes de la investigación.....	30

2.1.1 Orígenes del arbitraje de consumo.....	30
2.1.2 Desarrollo Normativo del arbitraje de consumo.	30
2.1.3 Regulación Internacional del arbitraje de consumo	33
2.1.4 Evolución y Retos Actuales.....	35
2.1.5 Estadísticas y Datos.....	39
2.2 Bases teóricas.....	91
2.2.1 Concepto naturaleza del Arbitraje de Consumo	91
2.2.2 Marco Jurídico del Arbitraje de Consumo.....	97
2.2.3 Principios del Arbitraje de Consumo.....	112
2.2.4 Procedimiento del Arbitraje de Consumo	114
2.2.5 Diferencias entre Arbitraje de Consumo y Otras formas de Resolución.....	120
2.2.6 Factores que afectan la Eficacia del Arbitraje de Consumo	122
2.3 Definiciones conceptuales.....	126
2.4 Formulación de hipótesis	134
2.4.1 Hipótesis general.....	134
2.4.2 Hipótesis específicas.....	134
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	135
3.1 Diseño de la investigación.....	135
3.2 Población y muestra.....	136
3.3 Técnicas para la recolección de datos.....	136
3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	137
3.6 Aspectos éticos.....	139

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	140
4.1 Problema general.....	140
4.2 Problemas específicos.....	140
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORA	191
CAPITULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	213
CONCLUSIONES	213
RECOMENDACIONES.....	219
Bibliografía	222
Anexos	246

Indice de Figuras

Figure 1: Tipos de Arbitraje	3
Figure 2: Problemáticas en Arbitraje de Consumo por Categorías	4
Figure 3: Problemáticas Arbitraje Consumo por Categoría Jurídicas y Practicas.....	19
Figure 4: Mora Judicial Honduras	25
Figure 5: Ingresos y Resoluciones 2015-2023	26
Figure 6: Ingresos y Resoluciones 2015-2023	26
Figure 7: Programas de Protección al Consumidor y Dirección de Consumo España.....	40
Figure 8: Presupuesto 2023 Programa Protección al Consumidor España	41
Figure 9: Presupuesto 2023 Programa Dirección de Consumo España	41
Figure 10: Costo Promedio Mensual de Energía Eléctrica España 2014-2024.....	43
Figure 11: Comparativo Costo de Reclamo vs Costo de Arbitraje España	43
Figure 12: Reclamos Juntas de Arbitraje España 2022 TOP 10	44
Figure 13: Reclamos por Categoría España 2022	45
Figure 14: Reclamos Recibidos vs Resueltos España 2019-2021	46
Figure 15: Adherencia de Empresas al Sistema de Arbitraje de Consumo 2019-2021	46
Figure 16: Organigrama Secretaría de Desarrollo Económico	48
Figure 17: Necesidades Secretaria de Desarrollo - Informe de Logros 2023	49
Figure 18: Logros 2023 Protección al Consumidor.....	49
Figure 19: Presupuesto Secretaría de Desarrollo por Programa 2023-2025	50
Figure 20: Desafíos de Secretaria de Desarrollo - Informe Logros 2023.....	50
Figure 21: Conatel Unidad de Atención al Usuario - Honduras.....	51
Figure 22: Unidad de Protección al Usuario Conatel - Honduras.....	52
Figure 23: Registro Electrónico de Reclamo ante CONATEL	52

Figure 24: Vías de Atención al Usuario Conatel - Honduras.....	53
Figure 25: Informe de Reclamos Conatel 2022	54
Figure 26: Cantidad de Reclamos CNBS.....	57
Figure 27: Cantidad Reclamos 2023 Porcentaje Escalado a CNBS	58
Figure 28: Reclamos ante CNBS 2018- Mayo 2024	59
Figure 29: Reclamos ante CNBS por Rubro 2018 - Mayo 2024	59
Figure 30: Subtipos Reclamos ante CNBS 2018 - Mayo 2024	60
Figure 31: Web de Atención al Usuario Financiero CNBS	61
Figure 32: Hoja de Reclamación ante CNBS	62
Figure 33: Penetración de telefonía móvil Honduras 2023.....	64
Figure 34: Organigrama de Dirección de Apoyo al Consumidor Costa Rica 2025.....	69
Figure 35: Cantidad de Denuncias por Tipo de Infracción Costa Rica 2022.....	74
Figure 36: Proceso Arbitraje de Consumo Costa Rica	75
Figure 37: Ingreso al Plataforma de Presentación de Denuncia previo Plataforma de Atención al Consumidor (PACO).....	76
Figure 38: Sistema Plataforma Atención al Consumidor Costa Rica (PACO).....	79
Figure 39: Organigrama Ministerio Economía Industria y Comercio Argentina 2025	80
Figure 40: Informe de Reclamos Consumidor 2021 Argentina	81
Figure 41: Argentina Cantidad de Reclamos - Informe de Reclamos 2021	82
Figure 42: Argentina Reclamos Destino Resolución - Informe Reclamos 2021	82
Figure 43: Argentina 10 rubros más reclamados - Informe Reclamos 2021	83
Figure 44: Argentina Subrubros mas reclamados	84
Figure 45: Argentina Subrubros más reclamados (Electro.) - Informe Reclamos 2021	84
Figure 46: Argentina Ranking de Motivos más reclamados - Informe Reclamos 2021	85

Figure 47: 20 empresas más denunciadas.....	85
Figure 48: Ranking de motivos más reclamados (Electro.) - Informe de reclamos 2021.....	86
Figure 49: Argentina Reclamos por genero y modalidad de compra - Informe Reclamos 2021 ...	86
Figure 50: Argentina Cantidad de Reclamos por Provincias - Informe Reclamos 2021	87
Figure 51: Ingreso de proceso arbitral en Argentina por vía Electrónica.....	89
Figure 52: Reclamos en América Latina 2019.....	90
Figure 53: Flujograma del proceso de Conciliación y Arbitraje CCIT - Tegucigalpa	117
Figure 54: Flujograma Resumido Proceso de Arbitraje CCIT - Tegucigalpa	118
Figure 55: Flujograma Resumido Proceso de Arbitraje de Consumo España	119
Figure 56: Mapa Mental sobre el Diseño de Investigación	135
Figure 57: Uso de WPS como Buscador en PDF	138
Figure 58: Diseño Análisis de Datos.....	139
Figure 59: Buenas Prácticas en Arbitraje de Consumo.....	145
Figure 60: Elementos Clave para el éxito del Arbitraje de Consumo	151

Indice de Tablas

Table 1: Tipo de Resolución y Clasificación por Laudos emitidos 2019-2021	45
Table 2: Beneficio Patrimonial por Conciliaciones de Consumo a Distancia Costa Rica 2012-2016	73
Table 3: Beneficios por Mediación de Consumo Costa Rica 2012-2016	73
Table 4: Comparativo entre Arbitraje de Consumo y Arbitraje General.....	115
Table 5: Comparativo entre Mediación y Arbitraje.....	120
Table 6: Arbitraje vs. Tribunales Judiciales.....	121
Table 7: Posibles soluciones a problemas de Investigación	140
Table 8: La Percepción sobre Arbitraje de Consumo por actores	144
Table 9: Tabla de Solicitudes Recibidas y Resueltas España 2021	246
Table 10: Tabla de Empresas Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo España 2021	248
Table 11: Desglose de solicitudes de Arbitraje rechazadas según sector económico por no aceptación de la empresa: 2019-2021 España	249
Table 12: Instituciones de América Latina con enfoque al Consumidor	251

Resumen Ejecutivo

El presente estudio se enfoca en el arbitraje de consumo como medio de solución alterno de reclamos de consumidores. Basado en la experiencia encontrada en diversos países de latino América y España se llega a la conclusión que es necesario el desarrollo no solo de una ley de arbitraje de consumo sino un sistema que coordine diversos actores institucionales para lograr el objetivo. Además, algunos elementos que se han encontrado altamente diseminados y promocionados como ventajas del arbitraje en la practica generan problemas como la *gratuidad* del arbitraje que implica limitaciones presupuestarias y la *voluntariedad* del arbitraje que se ha encontrado puede generar distorsiones en la aplicabilidad del arbitraje como una vía efectividad.

Finalmente, se propone la conformación de un *sistema* que toma lo mejor de lo aplicado pero aborda soluciones a los problemas existentes, plasmado en tres niveles de aplicación, a través de una *Ley de Arbitraje de Consumo* que defina su funcionamiento.

Introducción

Desde el inicio de los tiempos el hombre ha necesitado de formas para resolver sus conflictos, desde los métodos más bárbaros hasta los más civilizados. La evolución del tiempo hace necesaria la evolución de los métodos para resolver conflictos y en tiempos modernos los sistemas judiciales han demostrado ser civilizados – en comparación a tiempos tempranos de la humanidad – pero que ya no son suficientes en términos de agilidad y costo en un mundo mas globalizado, donde los volúmenes de consumo han crecido increíblemente y tener formas de resolver conflictos efectivamente en tiempo, costo y accesible se hace una necesidad imperiosa.

Aquí aparece el arbitraje de consumo. Una alternativa que promete brindar solución más rápida y a menor costo que entrar a un juicio que tendrá costas y de tiempo incierto en sistemas con altas moras judiciales. En diversos países indica ser voluntario y vinculante con la misma efectividad que una sentencia judicial. Sin embargo, su efectividad depende de la regulación local y de factores que paradójicamente al ser sus fortalezas son sus debilidades como la voluntariedad que limita su aplicabilidad cuando una de las partes no desea someterse a arbitraje ó la falta de conocimiento por los consumidores de donde y como poder acudir a este proceso arbitral. Este trabajo tiene por objetivo revisar la adecuación del arbitraje de consumo como medio efectivo para la resolución de conflicto entre comercios y consumidores finales, sus ventajas y debilidades y de ser necesario como poder mediante propuestas legales minimizar o solventar problemáticas para que sea una verdadera opción factible y práctica como método de resolución alterna de conflictos.

CONTENIDO

Evaluación de los desafíos y oportunidades para la implementación de un sistema arbitral de consumo que cumpla con sus objetivos de protección al consumidor

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Existe una serie de problemáticas en el mercado de consumo que lleva a la necesidad de tener sistemas de resolución de conflictos que sean efectivos, rápidos y de bajo costo. Por una plétora de situaciones surge la necesidad de tener medios que puedan resolver conflictos y por ello que surgen diferentes especialidades o temas en los que se divide el arbitraje. De todos los tipos de arbitraje que se nos enfocaremos en el arbitraje de consumo.

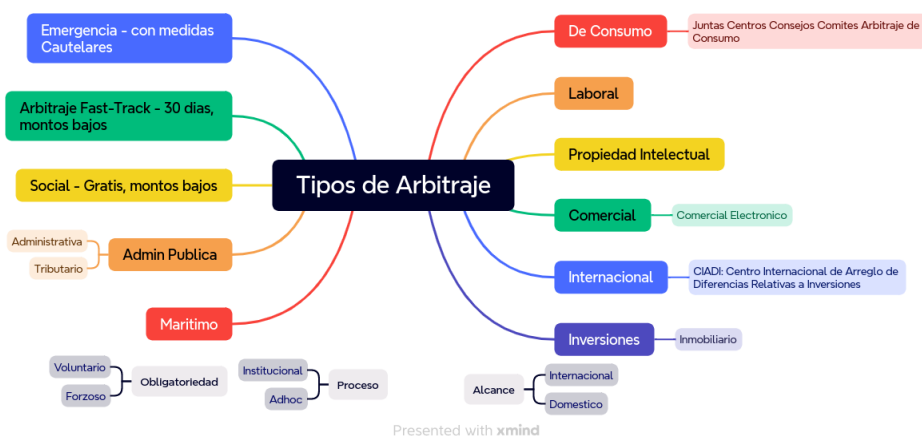


Figure 1: Tipos de Arbitraje

Fuente: Desarrollo personal

En el arbitraje de consumo se puede dar una serie de problemas que puede limitar la prometida efectividad, rapidez, accesibilidad y menor costo que se busca con métodos alternos de resolución de conflictos – fuera de juzgados.

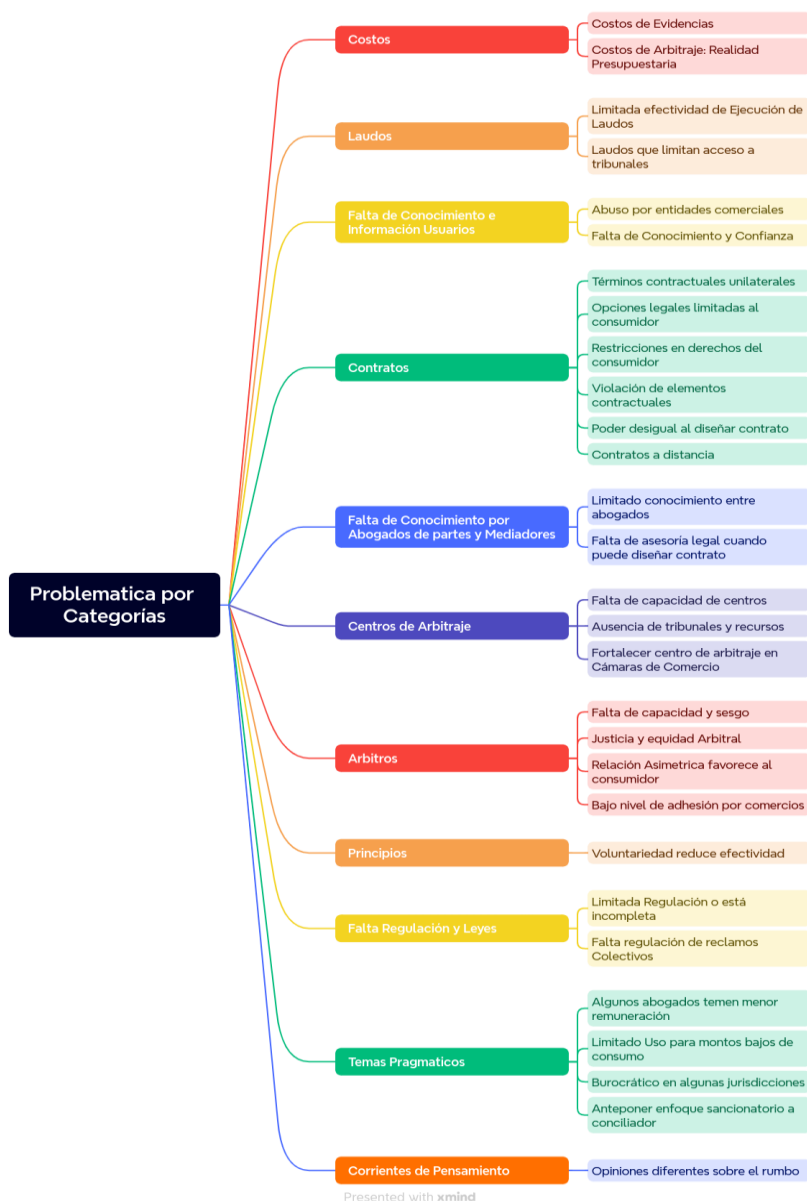


Figure 2: Problemáticas en Arbitraje de Consumo por

Fuente: Desarrollo personal

Entre la serie de problemas podemos mencionar algunos que pueden presentarse:

- **Falta de Conocimiento e Información Usuarios**
 - a) **Abuso por entidades comerciales:** Comercio explotan la falta de conocimiento de usuarios e imponen términos y condiciones injustas (Barreda & Caballero, 2024)
 - b) **Falta de Conocimiento y Confianza:** En algunas jurisdicciones puede haber falta de conocimiento y confianza en el sistema arbitral tanto consumidores como comercios (García Faure, 2017); (Guzmán Arias, 2022); (Laquidara, 2015).
Conocimiento del público es limitado donde a pesar de algunas regulaciones es un sistema casi desconocido por la población (Guzmán Arias, 2022).

- **Contratos**
 - a) **Términos Contractuales unilaterales:** Términos definidos unilateralmente por los comercios, previniendo en consumidor negocie o modifique clausulas (Bellino, 2023)
 - b) **Opciones legales limitadas al consumidor:** para resolver conflictos en contratos de adhesión (Bellino, 2023).
 - c) **Restricciones en derechos del consumidor:** Clausulas contractuales que renuncian o restringen derechos del consumidor, como dar ventaja al comercio de interpretar reglas, carga de la prueba y limitaciones en responsabilidad (Bellino, 2023).

- d) **Violación de elementos contractuales:** Elementos esenciales de contratos son violados con atípicos contratos de adhesión, llevando a inconsistencias o problemas de interpretación (Bellino, 2023)
- e) **Poder desigual al diseñar contrato:** El poder de comercio con conocimiento especializado diseña los contratos poniendo la parte consumidora en desventaja (Carranza, 2023)
- f) **Contratos a distancia:** Puede obligarse al consumidor a hacer arbitraje en una ciudad diferente (Estudio Mario Castillo Freyre, 2020)
- **Falta de Conocimiento por Abogados de partes y Mediadores**
 - a) **Limitado conocimiento entre abogados:** Incluso entre abogados no hay completo entendimiento de contratos y derechos de consumidores pudiendo llevar a violación de derechos (Bellino, 2023). Según (Moyano, 2018) un obstáculo importante es la preparación de los mediadores (de la parte del proceso), que si bien aclara en arbitraje no es obligatorio que sean abogados.(João, 2024) indica (del lado de partes) que si bien en arbitraje no es necesario obligadamente la participación de un abogado, su asistencia puede influenciar significativamente el resultado. Por lo tanto, un debido conocimiento del sector de abogacía resulta necesario.
 - b) **Falta de asesoría legal cuando pueden diseñar contrato:** Consumidores pueden no tener la asesoría de agregar

clausulas arbitrales en los contratos, en las ocasiones tienen opción a diseñar el contrato (Enamorado, 2023)

- **Centros de Arbitraje:**

- a) **Falta de Capacidad de Centros:** En algunos casos se percibe puede faltar capacidad de centros de arbitraje, o juntas de arbitraje o consejos o tribunales de arbitraje – llamados según jurisdicción –(Espinoza Lozada, 2011).

- b) **Ausencia de tribunales y recursos:** capitales de provincias carecen de tribunales de arbitraje de consumo completamente operacionales, a pesar de regulaciones indicando su mandatoria existencia. Indican que es por falta de recursos o por falta de la voluntaria participación de comercios en el proceso (Prensa FACA, 2014)

- c) **Fortalecer centro de arbitraje en Cámaras de Comercio:** Según (Guzmán Arias, 2022) las cámaras de comercio deben estar capacitadas para orientar tanto a los consumidores como a los negocios y realizar alianzas con superintendencias de mercado y varias otras para promover la aceptación de sistemas de arbitraje de consumo.

- **Costos:**

- a) **Costo de Evidencia:** La falta de evidencia o los costos de tenerla puede ser minar beneficios como gratuidad del proceso en algunas jurisdicciones (Cuesta Sáenz, 1997); (García Faure, 2017).

b) Costo de arbitraje. ¿quién paga?: La gratuidad del arbitraje de consumo piensan autores no debe ser, ya que es el comercio debe pagar y no el estado (Edith Judith Atero Poma et al., 2024). Además (Rodríguez García, 2017) considera que la gratuidad del arbitraje afecta directamente la calidad del mismo. En el caso de El Salvador (Defensoría del Consumidor, 2015) indica que mantener un modelo gratuito requiere un replanteamiento que se ajuste a la realidad presupuestaria.

- **Árbitros**

a) Falta de capacidad y sesgo: Puede haber incidentes respecto a la capacidad de los árbitros o sesgo arbitral (Espinoza Lozada, 2011); (Espinoza Lozada, 2014). También, la desconfianza que genera preseleccionar árbitros en contratos de adhesión y cláusulas arbitrales (Jequier Lehuedé, 2023);

b) Justicia y equidad arbitral: Árbitros deben buscar justicia, por la creencia que los arbitrajes de consumo tienden a favorecer al consumidor y no protegen al comercio de reclamos injustos (García Faure, 2017).

c) Relación Asimétrica: Arbitraje de consumo puede verse como una relación de inequidad entre consumidor y comercio (Edith Judith Atero Poma et al., 2024). Esto puede llevar a comercios a no desear someterse al arbitraje de consumo siendo la tendencia favorecer al consumidor (ICDP, 2023); y su

consecuente poca participación (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2022). Esto si se eleva a los derechos humanos podría verse por parte del comercio afectado el artículo 7 de “todos son iguales ante la ley” (Nations, 1948, Article 7); en el caso que ellos consideren que entran en un sistema arbitral de consumo donde se rompe la igualdad, por estar orientados a favorecer al consumidor.

d) Bajo nivel de adhesión por comercios: Son pocos comercios los que se adhieren voluntariamente al sistema de arbitraje de consumo, limitando su efectividad (Laquidara, 2015); los consumidores solo pueden recurrir a ciertos productos o servicios bajo los cuales es comercio está afiliado y no a todos los productos limitando así su acceso solo a cierta parte (Altos Estudios IEA, 2024), haciéndolo convenientemente inefectivo en productos problemáticos donde el comercio no quiere arbitrar.

- **Principios**

a) Voluntariedad reduce efectividad: Como veremos mas adelante en el caso de España por (Ministerio de Consumo, 2022) el **50% de las empresas con reclamo arbitral no aceptan someterse** al proceso arbitral, causando problemas a reclamante y dejando la denuncia sin posibilidad por esta vía. Además Problemas surgen en las formas que se integra el

arbitraje en los contratos, potencialmente limitando la voluntariedad (Espinoza Lozada, 2014). A pesar de esto menciona (García Faure, 2017), si bien hay pronunciamiento de inconstitucionalidad contra el arbitraje obligatorio por ir contra el derecho de acceso a tutela judicial efectiva, también la misma jurisdicción reitera varias veces que el derecho de acceso a la tutela efectiva no es “*un derecho absoluto e incondicional*” y que puede haber obligatoriedad arbitral o límite de acceso a tutela judicial cuando los límites sean adecuados al fin y propósito. Esto habrá la posibilidad de arreglar el impasse que generará el no querer someterse a arbitraje por el comercio. **No Mandatorio y Efectividad:** Se cuestiona si realmente sirve para resolver conflictos, particularmente por el rechazo de comercios a someterse a arbitraje (Edith Judith Atero Poma et al., 2024); (ICDP, 2023) . Naturalmente hay opositores que consideran que por la naturaleza del derecho de acceso a la justicia debe prevalecer la voluntariedad de partes, dado lo oneroso del arbitraje y de las limitantes a recurrir los laudos (Vásquez, 2015)

b) Unidireccional iniciado por consumidor: Es un sistema principalmente iniciado por el consumidor y puede desincentivar la participación de los comercios y siendo el sistema voluntario limita su efectividad si uno no está de acuerdo a someterse al mismo (Cuesta Sáenz, 1997); (Llamas Bao, 2013). Algunos

argumentan que debería el comercio también poder iniciar el arbitraje y no solo el lado del consumidor (García Faure, 2017). Además, la unilateralidad puede generar desbalances procesales, pero autores consideran está justificado en pro de la necesidad de protección al consumidor (Edith Judith Atero Poma et al., 2024); por estas razones hay autores consideran que los comercios ven esto un sistema diseñado para favorecer exclusivamente al consumidor y optan por no someterse a él (Laborda Valle, 2016)

- **Falta Regulación y leyes**

- a) **Limitada regulación o está incompleta:** hay regulación incompleta sobre estatutos para árbitros y mediadores (García Faure, 2017). La ausencia de regulación específica para arbitraje de consumo lleva al uso de ley general de arbitraje, que no puede abordar aspectos únicos del arbitraje de consumo (Jequier Lehuedé, 2023); (Lehuedé, 2022). En Honduras si bien existe Ley de Conciliación y Arbitraje y el arbitraje es mencionado como vía alterna de resolución de conflictos en 33 documentos del conjunto regulatorio -con enfoque laboral, comercial, internacional - y específicamente el arbitraje para consumidores es mencionado en el artículo 101 de la Ley de Protección al Consumidor donde abre la puerta para la creación de centros de arbitraje para protección al

consumidor (Congreso Nacional de Honduras, 2008, Article 101). Sin embargo, la referencia queda corta para lo encontrado en otros países que tienen una estructura legal completa con ley arbitral de consumo, reglamento arbitral de consumo, reglamento del centro arbitral de consumo, ley para creación del centro arbitral de consumo y su funcionamiento con el caso de países más avanzados como El Salvador, Costa Rica, Argentina, España. Esto hace exista toda un andamiaje legal e institucional, y no una mera referencia a que se puede acudir a arbitraje.

b) Falta regulación de reclamos Colectivos: Hay problemas prácticos en regular arbitrajes colectivos en detrimento del tiempo del consumidor individual para resolver su conflicto (Jequier Lehuedé, 2023). Las regulaciones de protección al consumidor no regulan intereses colectivos (LP - Pasión por el Derecho, 2024)

- **Escuelas de pensamiento:**

a) Opiniones diferentes sobre el rumbo: Existen autores que ven el arbitraje de consumo como una rama del arbitraje que necesita su propia especialidad y otros autores contrariamente lo ven como un concepto carente de sentido (Edith Judith Atero Poma et al., 2024).

- **Laudos**

a) Limitada efectividad de Ejecución de Laudos: Puede haber dificultades en lograr ejecución efectiva de laudos arbitrales (Enamorado, 2023); también menciona (Maria Belén Iboleón Salmerón, s/f) que para medidas cautelares los árbitros no poseen facultades por lo que se requiere ir a la jurisdicción para lograrlo y además cita un autor que menciona hace difícil someterse a instituciones con facultades declarativas y no forzosas. Esto en el contexto que la ejecución forzosa sigue siendo prerrogativa del poder judicial, no existe órgano arbitral que haga cumplir los laudos de forma coactiva (Laborda Valle, 2016). En la Ley de Arbitraje de Honduras menciona (Congreso Nacional de Honduras, 2000a, Article 78) que para la ejecución del laudo conocerá el órgano jurisdiccional competente en ausencia de arbitraje, aunque confiere al laudo misma fuerza de sentencia y de cosa juzgada.

b) Laudos que limitan acceso a tribunales: Según (Marcos Francisco, 2024) son inconstitucionales los laudos si no hay posibilidad de apelar la decisión en órgano jurisdiccional. Además de considerar inconstitucionales en varios estados también se menciona por los Derechos Humanos lo que genera en países desacuerdos en sobre si o no los laudos arbitrales deben limitar los recursos a meros recursos de nulidad, como refiere (Nations, 1948, Article 8) **“Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales**

competentes” . (Heras, 2012) menciona antes era permitido reservarse el derecho a apelación pero en tiempos modernos ya solo cae el recurso de nulidad. (Súmar, 2005) indica que el hecho que muchas legislaciones limiten la revisión de un laudo a mera falencia procedimental y no poder revisar el fondo del laudo en su valoración de hechos y pruebas puede estar dañando derechos fundamentales de una de las partes, lleva la hecho que “la incorrección del laudo se soluciona eligiendo mejor a los árbitros la próxima vez y no revisando el laudo”.

- **Temas Pragmáticos**

- a) **Algunos abogados temen menor remuneración:** Algunos abogados no lo consideran su mejor opción, al creer procesos mas largos les brindarán mayor remuneración (Prensa FACA, 2014)
- b) **Limitado Uso para montos bajos de consumo:** Arbitraje no es usado ampliamente en relaciones de consumo, esto posiblemente debido a que muchos casos son sumas pequeñas en compras diarias (ICDP, 2023) ;
- c) **Burocrático en algunas jurisdicciones:** Consumidores describen en Perú como un sistema excesivamente burocrático (Mercado & Competencia, 2020). Muy probable que el

legislador caiga en hacer del proceso de arbitraje un clon del proceso civil sin adecuarlo a ser mas ágil.

d) Anteponer enfoque sancionatorio a conciliador: Tendencia de autoridades primero a mecanismos sancionatorios y no de arbitraje (Dosis Legal, 2024)

Todos estas situaciones y problemas tienen una serie de consecuencias para el arbitraje de consumo:

- Ineficiente resolución de quejas (Acosta, 2021)
- Tiempo excesivo en algunos casos (Comisión de Mediación y Arbitraje del CNA, 2020b)
- Extremos de Sobrecarga o poca carga de casos en centros arbitrales, donde un mal enfoque llevaría a muchos casos de poco valor pero en lugares donde se ha promocionado el arbitraje han tenido menores volúmenes a los deseados (Acosta, 2021); (Edith Judith Atero Poma et al., 2024); (Estudio Mario Castillo Freyre, 2020)
- Falla en proteger derechos de consumidores (Edith Judith Atero Poma et al., 2024)
- Reducción de credibilidad de arbitraje de consumo como medio efectivo para resolución de conflictos (Edith Judith Atero Poma et al., 2024)

1.2 Formulación del problema

La aplicación del arbitraje de consumo en la practica demuestra existen desafíos para que logre entregar la promesa de un sistema rápido, económico y efectivo para resolver problemas – y no ingresar a tribunales –, desafíos que limitan su eficacia y efectividad.

A continuación algunas preguntas generales y objetivos que se buscará descubrir con la investigación en el contexto de América Latina y Honduras buscando las referencias a las ultimas necesidades en el tema y enfocado en la población de *consumidores finales* de productos y servicios siendo entre una persona jurídica (comercio) y una natural (consumidor), excluyendo a los consumidores empresa que pueden ser considerados en otra rama denominada arbitraje comercial y que se enfoca que controversias entre ambas personas jurídicas.

1.2.1 Problema general.

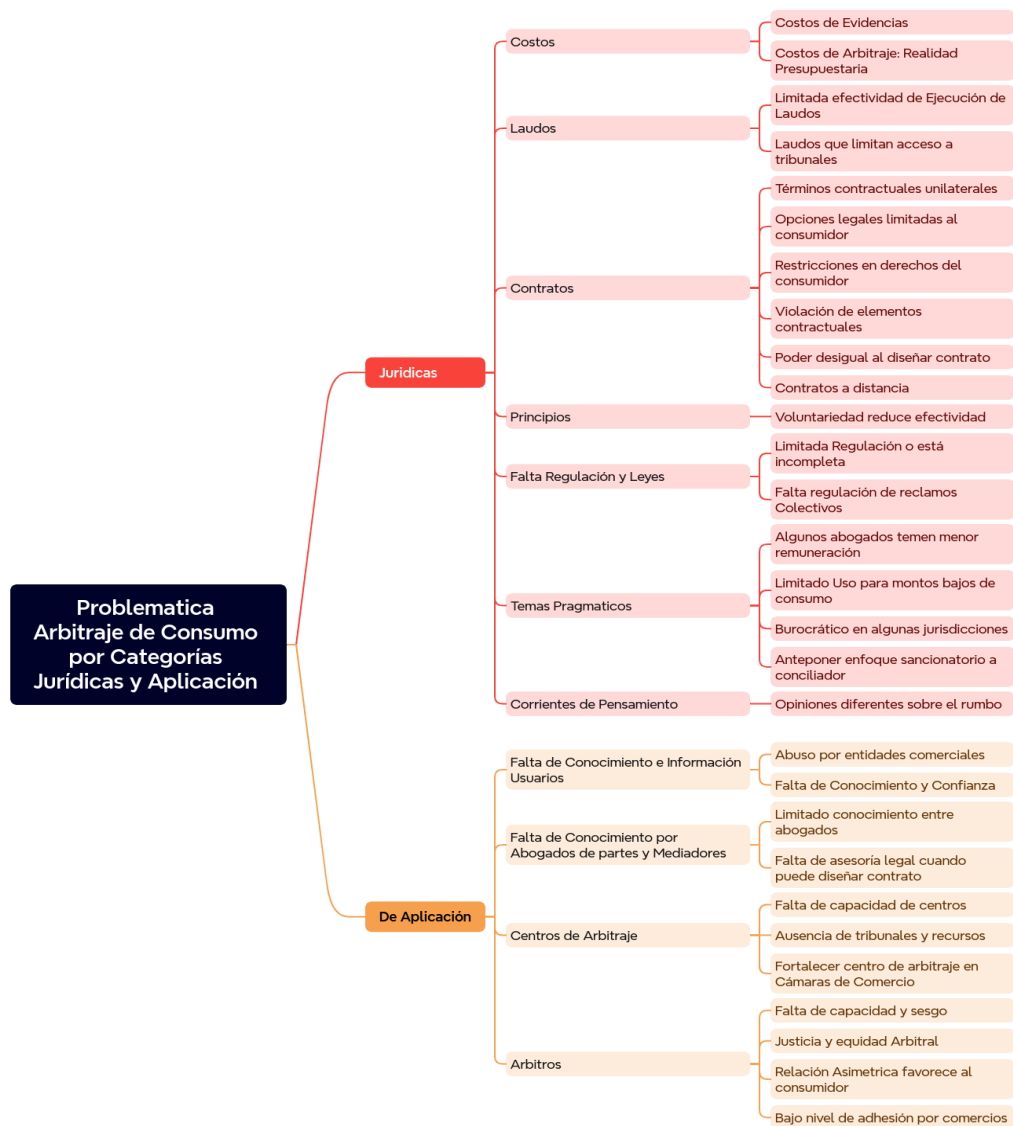
El problema general es **Identificar las barreras y desafíos del arbitraje de consumo en Honduras y qué reformas legislativas pueden mejorar su eficacia y accesibilidad y equilibrio entre consumidores y comercios**. Esto a modo que el sistema arbitral de consumo que sea todo lo que promete ser y no siempre cumple, y evite o minimice todos los problemas encontrados hasta la fecha.

Incluso en las legislaciones mas avanzadas como Argentina, a pesar de los esfuerzos de promover el arbitraje de consumo este no ha alcanzado el éxito anticipado como método de resolución de conflictos (Prensa FACA, 2014)

1.2.2 Problemas específicos.

Como se puede apreciar en la siguiente figura de los problemas que existen en el arbitraje de consumo la mayoría pueden solventarse tomando medidas en legislación que puede minimizar o eliminar el problema. No así, los de aplicación que deben mas su razón a la “forma” en como se aplica, por ejemplo el capacitar dado el desconocimiento por parte de la población de la existencia de la vía arbitral como medio de resolución de conflictos.

- ¿Qué [**problemas – inconvenientes – desafíos**] han encontrado en otras latitudes, jurisdicciones y países, para aprender y corregir en jurisdicción local.
- ¿Cómo **perciben** los actores (consumidores y comercios) el arbitraje de consumo?
- ¿Qué buenas prácticas **optimizan** su funcionamiento?



Presented with xmind

Figure 3: Problemáticas Arbitraje Consumo por Categoría Jurídicas y Practicas

Fuente: Desarrollo personal

1.3 Objetivos de la investigación

Surge la consulta de **hasta que punto puede el arbitraje de consumo convertirse en un aliado poderoso para el consumidor en la solución de sus conflictos.**

La investigación busca contribuir al desarrollo de debate sobre la protección de los derechos del consumidor y brindar mejora a los mecanismos alternos de solución de conflictos para que sean una opción ideal y optimizada para las partes.

1.3.1 Objetivo general

El objetivo general es descubrir los **elementos clave para el exitoso funcionamiento del arbitraje de consumo.** Mediante análisis crítico de las leyes y experiencias, encontrar los problemas y posibles soluciones experimentados en Latino América, las experiencias, aciertos y desaciertos con el objetivo general de lograr propuesta de puntos clave jurídicos en eventual legislación que corrija, minimice, subsane, considere y anticipe todos los problemas experimentados en otros países del continente, aspirando a la mayor efectividad de resolución de conflictos en el ámbito de consumo.

1.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos son encontrar respuesta a cada una de las problemáticas encontradas en la información investigada. Para ello como objetivos específicos encontrar respuestas a las preguntas de trabajo específicas:

Sobre Costos y Accesibilidad

- ¿Debería el arbitraje de consumo ser gratuito o pago? En caso de ser pago, ¿qué modelo de financiamiento garantizaría equidad entre consumidores y comercios?
- ¿Cuáles son los costos principales asociados a la recopilación de evidencia en el arbitraje de consumo y qué estrategias pueden reducirlos sin afectar los derechos del consumidor?

Sobre Adhesión y Participación de Comercios

- ¿Qué factores específicos limitan la participación de los comercios en el sistema de arbitraje de consumo y cómo incentivarlos a adherirse voluntariamente?
- ¿Bajo qué condiciones el arbitraje de consumo debería ser voluntario u obligatorio para los comercios, considerando la eficacia del sistema?

Sobre Equilibrio y Protección de las Partes

- ¿Qué mecanismos pueden evitar un sesgo en el arbitraje de consumo que desproteja a los comercios frente a clientes deshonestos?
- ¿Cómo se puede estructurar el arbitraje para que sea bidireccional y contemple también reclamos de comercios contra consumidores en casos de abuso?

Sobre Arbitraje Colectivo y Segmentación de Reclamos

- ¿Cómo se puede incluir el arbitraje colectivo en el sistema, asegurando eficacia en la resolución de casos con múltiples consumidores afectados?

- ¿Cómo segmentar los procedimientos de arbitraje según el valor económico de los bienes y servicios reclamados, aplicando el principio de proporcionalidad?

Sobre Eficiencia y Ejecución de Laudos

- ¿Cuáles son los principales obstáculos para la ejecución efectiva de laudos arbitrales en consumo y qué alternativas pueden hacerlas más ágiles sin necesidad de homologación judicial?
- ¿Cómo evitar que el arbitraje de consumo genere burocracia innecesaria, asegurando procesos rápidos y eficientes?

Sobre Regulación, Recursos y Digitalización

- ¿Cómo diseñar un modelo de financiamiento sostenible para los centros arbitrales, garantizando su operatividad sin afectar su accesibilidad?
- ¿Cómo adaptar el arbitraje de consumo a contratos a distancia y transacciones digitales, asegurando la protección del consumidor en todo el territorio nacional?
- ¿Cómo estructurar niveles de procedimiento en el arbitraje de consumo que permitan soluciones progresivas y proporcionales antes de recurrir a sanciones?

1.4 Justificación de la investigación

La **mora judicial en Honduras** es un problema estructural que afecta el acceso a la justicia y la protección efectiva de los derechos de los consumidores. Según el coordinador de la Sala de lo Civil de la Corte Suprema de Justicia, en

2023 existía una "altísima mora" en la resolución de expedientes judiciales, lo que limita la capacidad del sistema para responder de manera oportuna a los conflictos ciudadanos (Diario La Tribuna, 2023), A esto se suma que en 2022 la mora acumulada ascendía a 35,129 expedientes, heredados de una tendencia que en 2016 ya reportaba 185,000 casos pendientes (Digital, 2023) . Menciona (Diario La Tribuna, 2024), ***“Recordó que tienen una mora judicial tremenda, por lo que se tiene que hacer es fortalecer al personal entre jueces y magistrados para que realicen su trabajo como debe ser y recuperar la credibilidad del pueblo hondureño de este Poder del Estado...”***

Dada esta realidad, los **Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC)**; y en particular el arbitraje de consumo, emergen como una herramienta estratégica para descongestionar el sistema judicial y mejorar el acceso a la justicia para los consumidores. Un sistema de arbitraje de consumo efectivo permite que disputas entre consumidores y proveedores se resuelvan de manera ágil, económica y sin los formalismos del proceso judicial, facilitando soluciones en menor tiempo y con menor costo.

Sin embargo, el arbitraje de consumo en Honduras enfrenta múltiples desafíos en las latitudes donde ha sido implementado y por nombrar algunas : baja adhesión de los comercios, falta de recursos para su implementación, escasa regulación para su ejecución efectiva y una percepción de sesgo hacia los consumidores. Esta investigación busca identificar estas barreras y proponer reformas legislativas que optimicen el arbitraje de consumo en Honduras,

permitiendo que más conflictos se resuelvan por esta vía en lugar de sobrecargar los tribunales ó que simplemente quede en desprotección el consumidor por no justificar el monto de su reclamo el costo de una demanda vía judicial.

La importancia de esta investigación radica en que el arbitraje de consumo no solo beneficiaría a los consumidores, sino que también ofrecería seguridad jurídica a los comercios, reduciría costos procesales y fortalecería la confianza en los mecanismos alternativos de justicia.

Por lo tanto, este estudio no solo analiza la viabilidad y eficacia del arbitraje de consumo en Honduras, sino que también propone soluciones concretas para su fortalecimiento, alineadas con experiencias internacionales exitosas y adaptadas a la realidad nacional.

Finalmente, (Digital, 2023) indica dentro de las principales causas del porqué se origina el problema de mora judicial y del porqué deben considerarse **Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC)** : [Ámbito Judicial] *“Asimismo, escasos recursos humanos, materiales y tecnológicos, mecanismos procesales inadecuados, contradictorios, insuficientes o revestidos de excesivo formalismo; Cargas laborales desequilibradas; falta de un desarrollo eficiente de los procesos judiciales e inadecuados procesos de selección de personal jurisdiccional y administrativo, entre otros.”*



Fuente: (Digital, 2023)

En las siguientes ilustraciones se aprecia el gran esfuerzo realizado por el poder judicial para ponerse al día con la mora judicial y han logrado bastante, pero la información de (Digital, 2023) indica que aún falta.

Naturalmente la información indicada es sobre la totalidad de la mora incluyendo todo tipo de temas constitucionales, penales, civiles, laborales y de los cuales el tema en estudio solo representaría una parte de la temática; Sin embargo, la estadística indica que la problemática es generalizada a todos los temas y por consiguiente la mora judicial en el subconjunto específico de casos y reclamos en el ámbito Civil para demandas por contratos también experimentan problema, sin contar los innumerables casos de des-protección que ni siquiera consideran la vía judicial como opción y quedan en resolución efectiva a sus conflictos.


Unidad de Estadísticas, CEDU
Salas de la Corte Suprema de Justicia
Ingresos y resoluciones
Años: 2015 al 2023

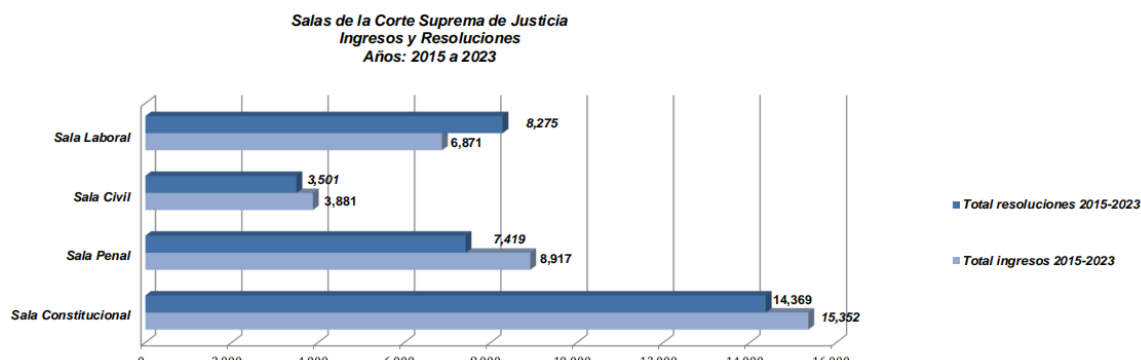
N°	Salas	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		Total Ingresos 2015-2023	Total resoluciones 2015-2023
		Ingresos	Resoluciones	Ingresos	Resoluciones	Ingresos	Resoluciones	Ingresos	Resoluciones	Ingresos	Resoluciones	Ingresos	Resoluciones	Ingresos	Resoluciones	Ingresos	Resoluciones				
1	Sala Constitucional	3,043	2,831	2,777	3,100	960	1,288	1,028	1,080	1,132	1,064	1,286	1,017	1,500	1,148	1,824	1,385	1,802	1,476	15,352	14,369
2	Sala Penal	2,769	2,518	1,723	1,506	646	363	795	491	698	675	470	681	651	594	561	228	604	363	8,917	7,419
3	Sala Civil	959	883	879	974	295	278	311	297	349	258	118	79	211	242	380	216	379	274	3,881	3,501
4	Sala Laboral	1,367	2,192	1,430	1,954	605	530	640	805	693	538	262	566	574	455	707	730	593	505	6,871	8,275
	Total	8,138	8,424	6,809	7,534	2,506	2,459	2,774	2,673	2,872	2,535	2,136	2,343	2,936	2,439	3,472	2,539	3,378	2,618	35,021	33,564

Observación: En el caso que las resoluciones son mayor cantidad que los ingresos se debe a que los Magistrados resuelven recursos que ingresaron en el año y recursos que ingresaron en años anteriores.

¹ Datos de las Salas no incluyen solicitudes veritas.

Fuente: Unidad de Estadística, CEDU.

Fuente: (Poder Judicial de Honduras, 2023)



Fuente: (Poder Judicial de Honduras, 2023)

1.5 Limitaciones de la investigación

Dentro de las principales limitaciones de la investigación están:

- Limitante de Confidencialidad:** El arbitraje tiene como principio la confidencialidad de casos y por ello no todas las jurisdicciones optan por publicar estadísticas y las reservan para uso interno.
- Limitante de Institucionalidad:** Las direcciones nacionales en distintas ramas del gobierno no publican sus estadísticas. Como ejemplo tener información de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor y tener acceso a datos sobre cantidades y tipos de reclamos presentados y

atendidos que serían los necesarios para el caso de estudio de arbitraje de consumo. Reservan estadísticas para uso interno.

- **Limitante de Tiempo:** La investigación debe enmarcarse dentro de seis meses para la presentación de resultados.
- **Limitante Económica:** Las fuentes bibliográficas consultadas son información disponible por acceso mediante la academia, públicas indexadas y fuentes de acceso público dando preferencia a fuentes confiables de instituciones oficiales. Si bien hay fuentes bibliográficas de pago las mismas no han sido utilizadas.
- **Limitante de calidad de fuentes Bibliográficas locales:** Las fuentes consultadas tratan de hacerse combinando locales como internacionales, encontrándose que las internacionales tienen mas información como el caso de España y Argentina e incluso México para el tema de investigación, comparativamente con Honduras.

Dentro de las soluciones para minimizar estas limitantes:

- **Confidencialidad e calidad de datos institucional y calidad de fuentes locales:** La solución es extender a un mayor rango de países la investigación, no solo Centro América sino México, Argentina, Chile, Colombia y en Europa España. Esto permite lograr obtener datos de otra latitudes que si bien no iguales similares por la cultura latina. En Honduras no hay publicadas estadísticas de arbitraje de consumo, pero sí en España y Argentina.

1.6 Viabilidad de la investigación

- **Acceso a las fuentes de información.** El estudio de arbitraje de consumo es viable debido al acceso por internet de fuentes internacionales que proporcionan información y se puede complementar con la información local de la cual se puede deducir (de lo general a lo particular) de países con cultura latina --si bien no iguales, pero similares, para la realidad hondureña.
- **Metodología Viable.** La investigación puede desarrollarse mediante análisis documental de legislación vigente, fuentes académicas e indexadas y estadísticas sobre el uso del arbitraje de consumo. También información sobre conferencias y simposios e incluso casos de usuarios sobre problemáticas que han tenido divulgando sus casos para tener una perspectiva práctica sobre el tema.
- **Disponibilidad de Recursos.** Se cuenta con acceso a bases bibliográficas a través de la academia, fuentes internacionales y algunas nacionales. La investigación puede realizarse sin incurrir en altos costos ya que hay información disponible en fuentes públicas y accesibles en bibliotecas digitales.
- **Aplicabilidad y Relevancia.** El uso de medios alternos de resolución de conflictos irá en crecimiento por la necesidad de soluciones rápidas y efectivas combinada con la falta de capacidad instalada de soluciones mas tradicionales judiciales, pero se enfrenta a barreras de

implementación que deben ser resueltas para que sea una opción robusta.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Orígenes del arbitraje de consumo

El origen de resolución moderna de solución de conflictos se remonta al **derecho romano**. Se permitía terceros para resolver conflictos. Constituye una figura cambiante que varía según los entornos y grupos sociales (Laborda Valle, 2016)

El concepto de arbitraje de consumo tiene raíces antiguas, con distinciones establecidas entre "avenidores – mediadores" y "árbitros – tipo juez" en contextos históricos (Laborda Valle, 2016)

Con el tiempo se formalizó en el ámbito comercial y mercantil. Surge como necesidad de proteger consumidores del poder de grandes empresas y de evitar costosos y largos procesos judiciales – que tienen a formalismos y por ende sentirse más burocráticos.

2.1.2 Desarrollo Normativo del arbitraje de consumo.

El auge del arbitraje de consumo se aprecia con la relevancia que toma la **protección de derechos del consumidor** en distintas jurisdicciones en donde las fechas apuntan a 1980 donde países de Europa como España son pioneros en sistemas extrajudiciales de conflictos y a su vez América Latina las va incorporando en sus normativas de protección al consumidor.

Los orígenes modernos contemporáneos del arbitraje de consumo los podemos encontrar en los siguientes:

España

- La primera ley específica en materia de arbitraje en España fue la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, derogada posteriormente por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre. La Ley 60/2003 entró en vigor el 26 de marzo de 2004 (Heras & Rodríguez, 2015)
- El arbitraje de consumo en España está presente a partir del artículo 31 de la Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Lehuedé, 2022); (Jequier Lehuedé, 2023)
- Fue regulado por primera vez por el RD 636/1993, de 3 de mayo, sobre el “Sistema Arbitral de Consumo” (Jequier Lehuedé, 2023)
- El origen del arbitraje de consumo es constitucional, desarrollándose a través de la legislación (Talledo, 2015)
- El artículo 51, numeral 1 de la Constitución Española de 27 de diciembre de 1978, establece que **los poderes públicos garantizan la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo su seguridad, salud e intereses económicos mediante procedimientos eficaces** (Talledo, 2015)
- El artículo 31 de la Ley 26/1984, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece los criterios del arbitraje de consumo, entre los que se encuentran la participación de las asociaciones y empresas de consumidores, la sumisión voluntaria, la informalidad, la resolución vinculante de las controversias y la exclusión de materias como embriaguez, muerte o indicios de delito (Talledo, 2015)

- El Real Decreto 231/2008 regula el sistema de arbitraje de consumo (Talledo, 2015)

Argentina:

- En Argentina, el arbitraje de consumo tiene su origen en el artículo 59 de la Ley 24.240 de 1993 (Jequier Lehuedé, 2023)
- La implementación del sistema de arbitraje se formalizó en 1998 a través del Decreto 276/1998, que creó el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, dependiente de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos (Jequier Lehuedé, 2023)

Perú:

- Se creó un Sistema Arbitral de Consumo moderno mediante el Decreto Supremo N° 046-2011, del 23 de mayo de 2011. (Lehuedé, 2022)
- El arbitraje de consumo fue contemplado en el Decreto Legislativo 807 de 1993 o 1994 (Murguía García, 2016)

Colombia:

- El Sistema Arbitral de Consumo español fue habilitado mediante la Ley 26 de 1984 y reglamentado por el Real Decreto Legislativo 231 de 2008 y ha sido tomado como referencia a nivel internacional (Jiménez Benítez, 2024)

Como se puede apreciar ha sido paso a paso en la evolución a diferentes ritmos la implementación de normativas de protección al consumidor y que van evolucionando con el tema de arbitraje.

2.1.3 Regulación Internacional del arbitraje de consumo

Un importante exponente del arbitraje de consumo es España para países de lengua española. **Los orígenes del arbitraje de consumo se remontan a lo siguiente:**

- La Constitución Española de 1978 establece que las autoridades públicas deben garantizar la protección del consumidor mediante **procedimientos eficaces** (Águila Martínez, 2022); (Laborda Valle, 2016)
- El **arbitraje de consumo** surgió como **programa piloto** en **1986** con la creación de las **Juntas Arbitrales de Consumo** (Alcalá Fernández, 2003); (Laborda Valle, 2016)
- La promulgación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, conocida como Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, estableció un **sistema de arbitraje de consumo** (Laborda Valle, 2016); (Elíaz, 2025);(Lehuedé, 2022); (Jequier Lehuedé, 2023);(San Cristóbal Reales, 2010)
- El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, **reguló oficialmente el sistema de arbitraje de consumo**, marcando la primera regulación normativa en esta materia (Laborda Valle, 2016);(Elíaz, 2025);(Lehuedé, 2022);(Llamas Bao, 2013)

- La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios encargó al gobierno establecer un sistema de arbitraje (Laborda Valle, 2016)
- El arbitraje de consumo está diseñado para resolver conflictos entre empresas y consumidores, abordando cuestiones como **desequilibrios entre las partes, reclamaciones de escasa cuantía y desconocimiento de las normas jurídicas**. El sistema de arbitraje pretende ofrecer una alternativa a las vías judiciales tradicionales, que pueden desanimar a los consumidores por su complejidad. El paso inicial hacia un sistema de arbitraje de consumo se inició en 1984 con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Laborda Valle, 2016)
- Inicialmente, el arbitraje de consumo se apoyó únicamente en la citada ley experimentando un desarrollo a través de proyectos piloto que dieron forma a su regulación en 1993. Se crearon más de 26 juntas de arbitraje y más de 80.000 empresas se adhirieron al sistema, lo que indica el éxito de los programas piloto (Elíaz, 2025). Posteriormente se promulgaron la Ley 60/2003 de 23 de diciembre, de Arbitraje, seguida del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo y el Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo, por el que se regula el arbitraje electrónico de consumo (Laborda Valle, 2016)

Para resumir España ha iniciado y dado ruta implementando exitosos pilotos que luego se van refinando con leyes posteriores dando forma al sistema arbitral de consumo y donde el resto de países van adoptando en diversas

medidas y velocidades conceptos importantes el pro de la defensa del consumidor.

2.1.4 Evolución y Retos Actuales

La Ley 7/2017 introduce cambios en cuanto a la apertura del sistema Alternative Dispute Resolution (ADR) a entidades públicas y privadas, **reexamina el principio de adhesión voluntaria al arbitraje de consumo** en determinados sectores y reduce significativamente los plazos de tramitación y emisión de laudos (Fernández Fernández, 2018)

Según (Guzmán Arias, 2022), el continuo desarrollo de nuevas prácticas empresariales como el comercio electrónico y desarrollo de las nuevas tecnologías aplicadas a la comunicación, plantean nuevos retos para los consumidores, las empresas y la Administración. Esto implica que el arbitraje debe ponerse al día con medios electrónicos.

Según (Peñasco Gil, 2008), han surgido propuestas de nueva normativa para potenciar el sistema y mejorar el procedimiento, expresadas en el creciente número de demandas de los consumidores y la incorporación de organizaciones empresariales.

Retos y tendencias actuales:

- **Revisión del Sistema:** La experiencia acumulada demuestra que es necesaria una revisión del sistema arbitral (Aguilar Olivares, 2014)

- **Economizar y Simplificar:** El aumento de las reclamaciones, la aceptación de la mediación entre consumidores y sector empresarial, la necesidad de economizar recursos y la simplificación del procedimiento son las principales razones para una reforma en la regulación actual (Aguilar Olivares, 2014)
- **Digitalización:** Un reto es trasladar el sistema a un entorno digital. Un reto es adaptar el sistema arbitral de consumo a las nuevas tecnologías (Guzmán Arias, 2022);(González Martín, 2024)
- **Intereses Colectivos:** Existe la necesidad de promover la defensa de los intereses colectivos a través del Sistema Arbitral de Consumo (García Faure, 2017)
- **Mejorar Calidad del Sistema:** Uno de los retos es mejorar la calidad del sistema y lograr una protección efectiva del consumidor (García Faure, 2017)
- **Realidad Socioeconómica:** La tendencia reciente es adaptar los derechos e intereses de los consumidores a la situación socioeconómica, siendo prioritaria la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios (Águila Martínez, 2022)
- **Consumidor como ente social:** El consumidor como categoría social y jurídica solo ha sido considerado en tiempos recientes (Laborda Valle, 2016)
- **Adaptación del Sistema:** El marco regulatorio actual necesita una mejora y adaptación constante dada la creciente complejidad de los procesos de consumo (Laborda Valle, 2016)

- **Globalización:** Existen desafíos relacionados con el acceso de los consumidores a la justicia en un entorno cada vez más globalizado (Laborda Valle, 2016); (Gobierno de Aragón, 2005)
- **Falta de Adhesión al sistema:** La adhesión y la vinculación de organizaciones empresariales, empresas y profesionales sigue siendo un desafío (Peñasco Gil, 2008)
- **Inteligencia Artificial:** Un desafío es promover el uso del arbitraje de consumo y utilizar las tecnologías más novedosas, como la inteligencia artificial (Marcos Francisco, 2024)
- **Resolución de Disputas en Línea (Online Dispute Resolution - ODR):** España ha optado por regular un tipo específico de ODR, el arbitraje de consumo, como sistema que vincula los procedimientos de mediación y arbitraje (Viñals, 2010)
- **Eficiencia y Agilidad:** Algunos autores consideran que la mediación previa al arbitraje va en contra de la agilidad que persigue el proceso arbitral. Una de las características esenciales del arbitraje de consumo es la rapidez y la agilidad (González Martín, 2024); (Marcos Francisco, 2011b) ; (Francisco, 2011)
- **Neutralidad:** Es un reto mantener la independencia, imparcialidad y neutralidad en el arbitraje de consumo (Arjona, 2017)
- **Asimetrías:** El arbitraje de consumo pretende superar las asimetrías en la relación entre el proveedor y el consumidor en cuanto a información, aspectos legales y factores económicos (Acosta, 2021)

- **Falta de incentivos:** Faltan incentivos para que los proveedores acepten el arbitraje, y prefieren alternativas más costosas (Edith Judith Atero Poma et al., 2024)
- **Concienciación:** Es necesario concienciar al consumidor para que los ciudadanos puedan aprovechar los beneficios que tiene (González Martín, 2024)
- **Recursos:** La ausencia de recursos para atender los dictámenes periciales necesarios, personal, promover adhesión al sistema, velar por correcto funcionamiento, corre el riesgo de transformarse en un viaje a ninguna parte. Esto lleva a la falta de credibilidad del arbitraje de consumo y la huida al sistema judicial.(Gobierno de Aragón, 2005)
- **Legislación homologada:** Es necesaria la homologación de la legislación con los países más activos y avanzados en arbitraje internacional (Gobierno de Aragón, 2005)

2.1.5 Estadísticas y Datos

ESPAÑA

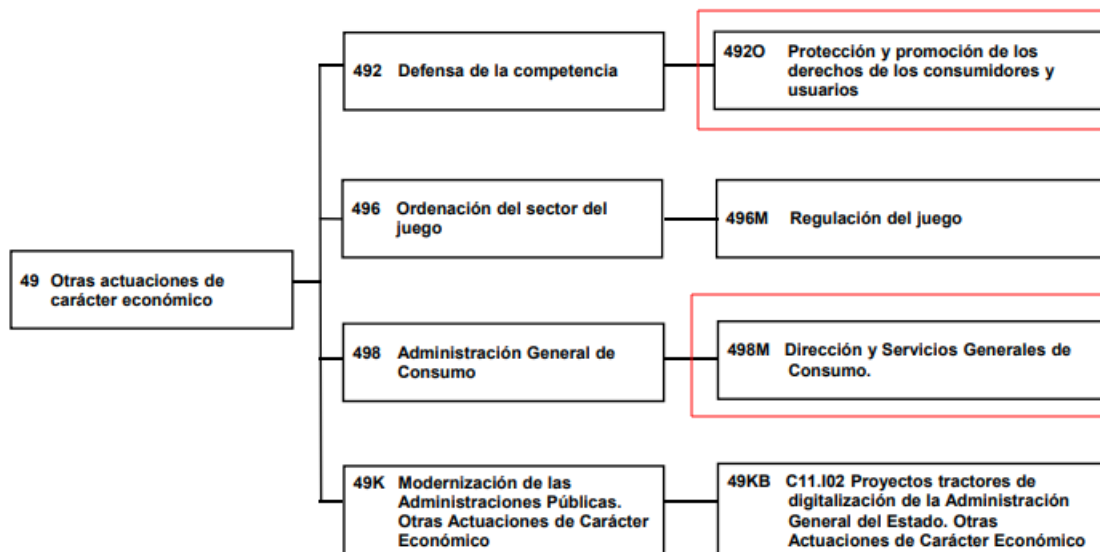
En España se encuentran **54** juntas arbitrales de consumo distribuidas en municipales, provinciales y autonómicas (Ministerio de Consumo, 2020). Si comparamos esto con los 49 millones que tiene a 2025 (Gutiérrez, 2025);(49MM habitantes/54 Juntas) hace un ratio de 900,000 habitantes de cobertura por cada dentro de arbitraje – en promedio. Implica que Honduras de querer equiparar ese ratio de cobertura con una población de 10.9MM (Population Today, s/f-b), debería tener **12 juntas arbitrales**. Aquí aparece el primer punto sobre la

practicidad de la implementación de una ley de arbitraje de consumo en países con bajos recursos pero lograr tener **cobertura de servicios**. Como indica el entrevistado Adalid Irías Defensor de la Canasta Básica en (HCH En Vivo, 2023):

La Dirección de Protección al consumidor no tiene ni presupuesto, no tiene ni el personal, no tiene ni la cantidad de inspectores que deberían tener y la cobertura no la tiene a nivel nacional. Prácticamente la dirección de protección al consumidor solo cubre Tegucigalpa, San Pedro Sula, que hay una regional en San Pedro Sula. **Deberían de haber por lo menos 4 regionales distribuidas en todo el país y deben hacer convenios de cooperación con las alcaldías municipales.**

En una relación proporcional deberíamos tener **12 regionales** para tener cobertura proporcional a España pero tenemos **2**, Tegucigalpa y San Pedro. En España las Juntas de Arbitraje de consumo son especializadas. Sin embargo se observa que en otros países de latino América las funciones de atención de reclamos de los consumidores los absorbe la Dirección de Protección al consumidor u otro órgano designado especial por el rubro que atiende.

Costos: ¿Cuanto cuesta mantener un sistema arbitral de consumo?. En España la pagina de presupuesto de 2023 (Ministerio de Hacienda y Función Pública, 2025); indica hay 39 dependencias y ministerios desde “Casa de su Majestad el Rey”, hasta el **Ministerio de Consumo** que se encarga de el arbitraje de consumo.



Fuente: (Ministerio de Hacienda y Función Pública, s/f)

En el sistema de Costos de España bajo el “**Programa 492O. Protección y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios**” este Ministerio tuvo presupuesto 2023 de **17 Millones de Euros** (Ministerio de Consumo, 2023a).

PRESUPUESTOS GENERALES DEL ESTADO		ESTADO, OO.AA., RESTO DE ENTIDADES DE DERECHO PÚBLICO DEL SECTOR PÚBLICO ADMINISTRATIVO ESTATAL CON PRESUPUESTO LIMITATIVO Y S.SOCIAL		EJERCICIO PRESUPUESTARIO	
Resumen orgánico económico del presupuesto de gastos				2023	
Sección: 31 MINISTERIO DE CONSUMO					
Programa: 492O Protección y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios					
				(Miles de euros)	
Económica	Explicación	31.04			Total
1	GASTOS DE PERSONAL		8.405,13		8.405,13
10	Altos cargos		61,04		61,04
12	Funcionarios		5.643,09		5.643,09
13	Laborales		818,56		818,56
16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del empleador		1.882,44		1.882,44
2	GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		2.584,19		2.584,19
20	Arrendamientos y cánones		2,00		2,00
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación		352,91		352,91
22	Material, suministros y otros		2.040,60		2.040,60
23	Indemnizaciones por razón del servicio		164,58		164,58
24	Gastos de publicaciones		24,10		24,10
3	GASTOS FINANCIEROS		5,00		5,00
35	Intereses de demora y otros gastos financieros		5,00		5,00
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES		5.585,46		5.585,46
45	A Comunidades Autónomas		1.230,18		1.230,18
46	A Entidades Locales		1.200,48		1.200,48
48	A familias e instituciones sin fines de lucro		3.154,80		3.154,80
6	INVERSIONES REALES		980,00		980,00
62	Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios		650,00		650,00
63	Inversión de reposición asociada al funcionamiento operativo de los servicios		320,00		320,00
64	Gastos de inversiones de carácter inmaterial		10,00		10,00

Fuente: (Ministerio de Consumo, 2023b)

En el **Programa 498M. Dirección y Servicios Generales de Consumo** el ministerio tuvo un presupuesto de **15.5 Millones de Euros**.

PRESUPUESTOS GENERALES DEL ESTADO		ESTADO, OO.AA., RESTO DE ENTIDADES DE DERECHO PÚBLICO DEL SECTOR PÚBLICO ADMINISTRATIVO ESTATAL CON PRESUPUESTO LIMITATIVO Y S.SOCIAL			EJERCICIO PRESUPUESTARIO	
Resumen orgánico económico del presupuesto de gastos		2023			2023	
Sección: 31 MINISTERIO DE CONSUMO		Programa: 498M Dirección y Servicios Generales de Consumo			(Miles de euros)	
Económica	Explicación	31.01	31.02	31.03		Total
1	GASTOS DE PERSONAL	9.131,43	1.111,41	386,09		10.628,93
10	Altos cargos	208,56	61,04	71,16		340,76
11	Personal eventual	518,37				518,37
12	Funcionarios	4.587,05	838,37	244,90		5.670,32
15	Incentivos al rendimiento	2.601,16				2.601,16
16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del empleador	971,29	212,00	70,03		1.253,32
17	Gastos de personal. Presidencia española del Consejo de la Unión Europea	245,00				245,00
2	GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	2.322,81	103,84	2.368,01		4.794,66
20	Arrendamientos y cánones	773,00				773,00
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	37,00				37,00
22	Material, suministros y otros	1.326,61	33,34	874,68		2.234,63
23	Indemnizaciones por razón del servicio	151,20	35,50	60,00		246,70
24	Gastos de publicaciones		35,00			35,00
27	Compras, suministros y otros gastos	35,00		1.433,33		1.468,33
6	INVERSIONES REALES	90,00	5,00			95,00
62	Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios	90,00	5,00			95,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS	60,00				60,00
83	Concesión de préstamos fuera del Sector Público	50,00				50,00
	TOTAL	11.594,24	1.220,25	2.764,10		15.568,59

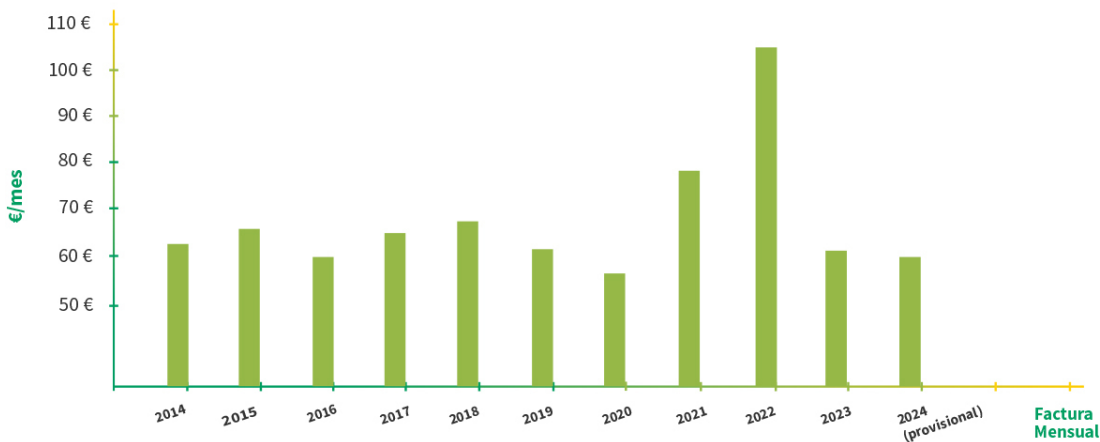
Fuente: (Ministerio de Consumo, 2023c)

Por lo tanto, estamos hablando de dos programas de atención al consumidor de 32.5 Millones de Euros anuales en 2023 de los cuales la mitad (15.5 Millones) va para la dirección de Consumo encargada del arbitraje de consumo la que atendió **59,487 Solicitudes de arbitraje para 2022** (Ministerio de Consumo, 2022); podemos deducir que para 2023 habrán estado entre 70,000 – 80,000 solicitudes. Esto hace que el costo de atención por solicitud sea de: (15.5 Millones/70,000 solicitudes) serían un costo de **221 Euros por caso** lo que a una tasa de cambio de 29.55 Lempiras por euro a Febrero 2025 es Lps.6,530/solicitud – en promedio, lo que lo justifica para costos de consumo grandes pero no para costos de consumo pequeños.

Las dos principales causas de solicitudes de arbitraje en 2022 fueron por **Electricidad** 14,248 solicitudes(23%), **Telefonía Móvil** 7,569 solicitudes(12%) (Ministerio de Consumo, 2022); donde si el costo en 2022 promedio de energía eran 100 euros por reclamo (eniplenitude.es, 2024) vs. 221 euros del arbitraje de

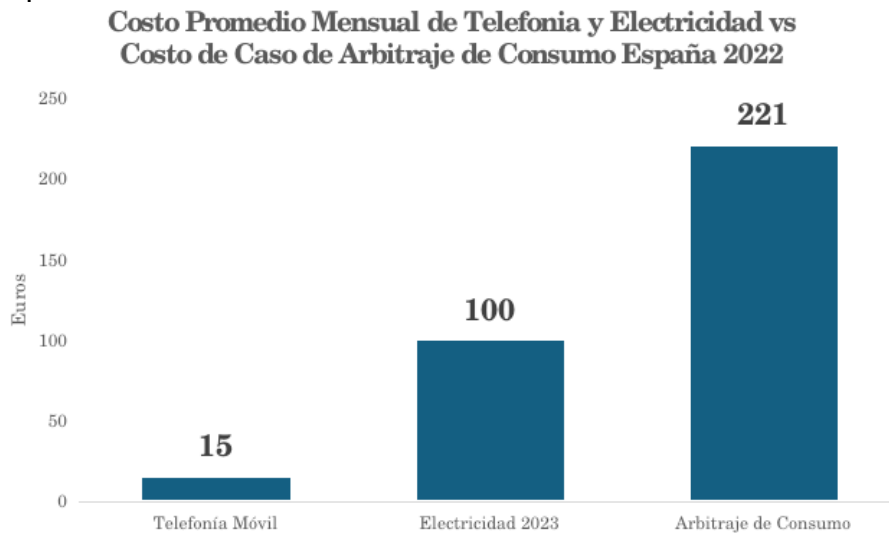
consumo y el costo promedio de telefonía celular entre 5-20 euros mensuales (selectra.es, s/f); (Sacristán, 2025) vs 221 euros de arbitraje de consumo se aprecia son mas altos los costos del arbitraje que los montos reclamados y el sistema **aunque efectivo en resolver los casos presentados donde muestra efectividades muy altas de atención (90%-100% de casos anualmente), es un sistema costoso y altamente subsidiado para montos de reclamos voluminosos y montos pequeños, haciendo inviable una simple copia del modelo.**

EVOLUCIÓN ANUAL FACTURA MEDIA DE LA LUZ



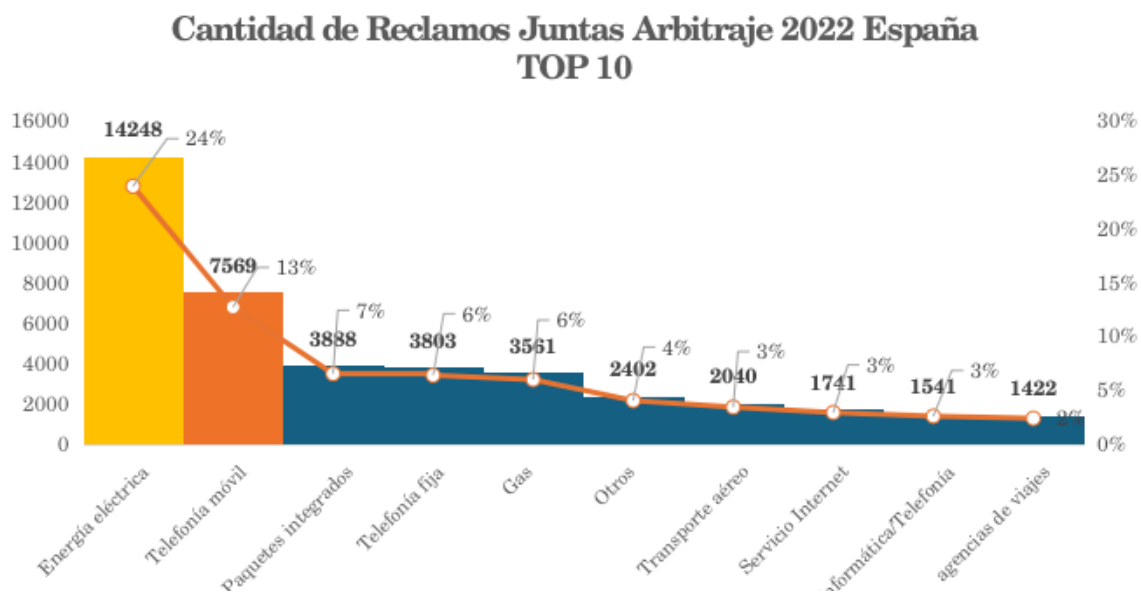
Fuente: (eniplentude.es, 2024)

Figure 11: Comparativo Costo de Reclamo vs Costo de Arbitraje España



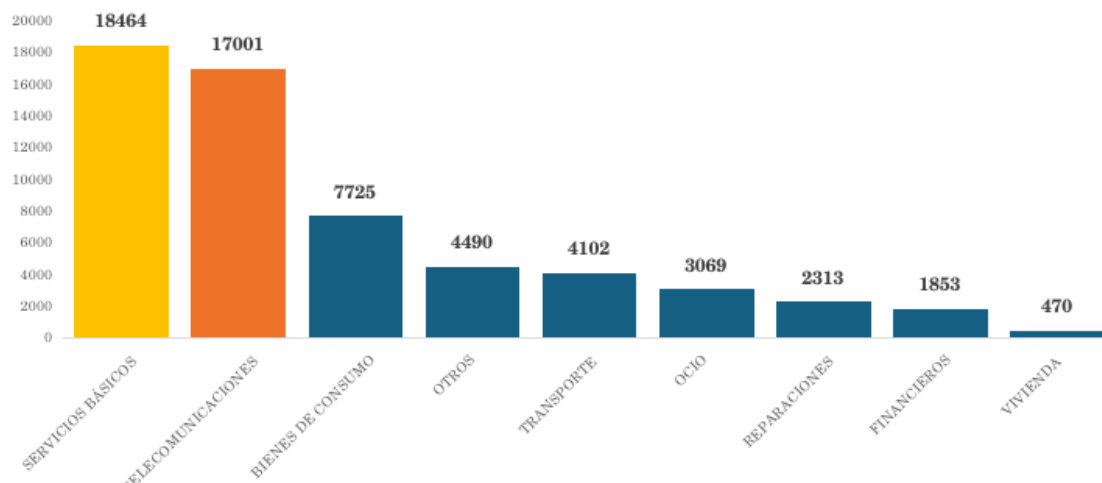
Fuente: (Sacristán, 2025); (eniplenitude.es, 2024);(Ministerio de Consumo, 2022); (Ministerio de Consumo, 2023c)

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, para montos pequeños no hace sentido ir arbitraje de consumo siendo el costo del mismo mayor que el costo del reclamo.



Fuente: (Ministerio de Consumo, 2022)

Cantidad de Reclamos por Categoría España 2022



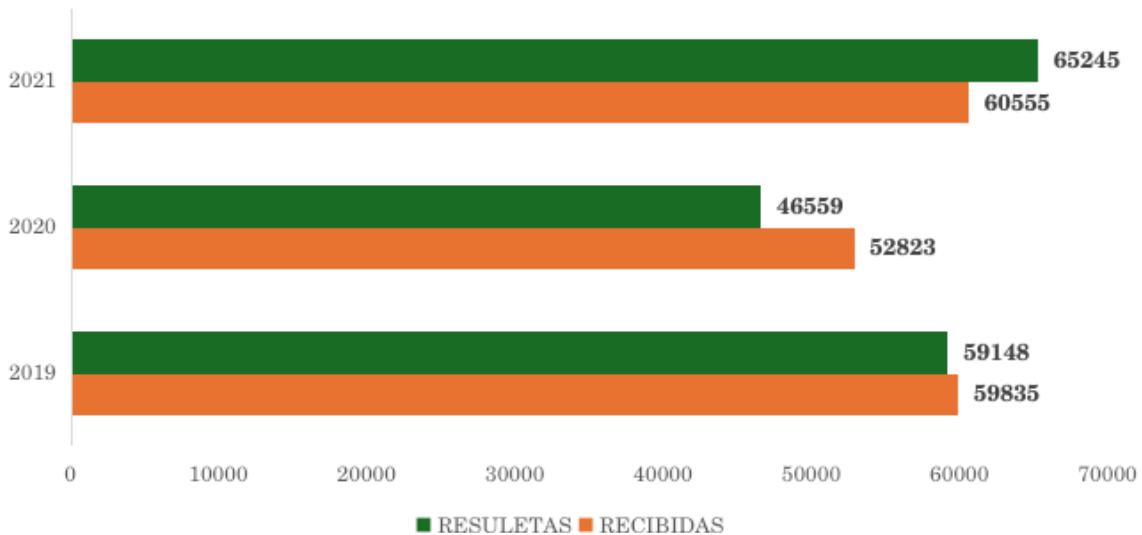
Fuente: (Ministerio de Consumo, 2022)

Table 1: Tipo de Resolución y Clasificación por Laudos emitidos 2019-2021

TIPO de Resolución	2019	2020	2021
Laudo	18358	9312	15046
Mediación	16232	14791	1771
Archivada	12577	14443	22982
Archivadas Otras	2149	3559	2125
Desestimadas	2558	1462	2631
Trasladadas	3845	1330	2391
No admitidas	3429	1662	2360
Total	61167	48579	51327
CLASIFICACIÓN DE LOS LAUDOS			
Estimatorios	12682	7261	11352
Desestimatorios	4445	1536	2734
Conciliatorios	1231	515	960
Total	18358	9312	15046

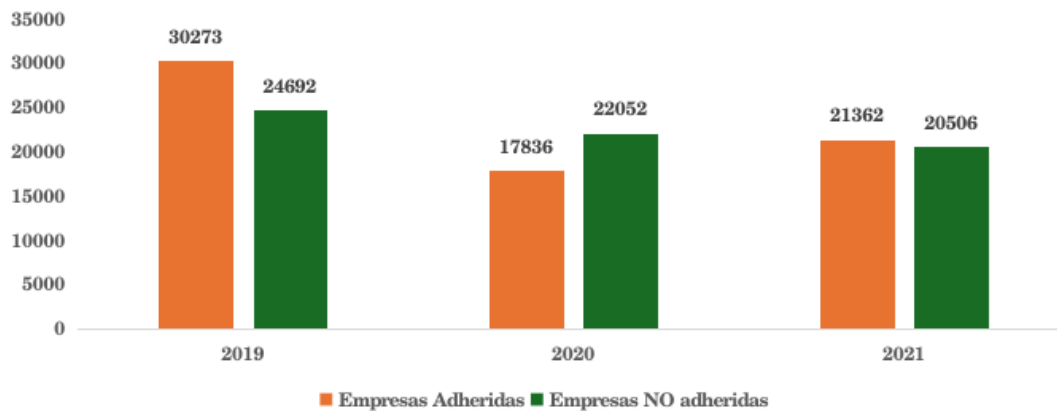
Fuente: (Ministerio de Consumo, 2021)

Cantidad de Reclamos Recibidas y Resueltas por Año en Juntas de Arbitraje España



Fuente: (Ministerio de Consumo, 2021)

Solicitudes de Arbitraje por Adherencia de Empresas al Sistema de Arbitraje Consumo



Fuente: (Ministerio de Consumo, 2021)

Conclusión preliminar España: España tiene un sistema eficiente y con altos porcentajes de resolución de los conflictos que le son sometidos a su sistema arbitral de consumo, tiene inversiones para tener cobertura en muchas localidades de su territorio y atienden. Dispone de leyes específicas de arbitraje de consumo y protección de consumidor como Decreto 231/2008, Ley 60/2003, Decreto 713/2024 y otras que complementan. Sin embargo, es un sistema costoso. Es un sistema gratuito altamente subsidiado por el estado y los casos mas volumétricos son los de energía eléctrica y de telefonía celular donde el ticket promedio de reclamos es inferior a los 221 euros estimados por cada caso para el sistema arbitral. Los aprendizajes del sistema español son:

Ventajas:

1. **Alta efectividad:** resuelven todos los casos '**que aceptan someterse**'.
2. **Leyes específicas** de arbitraje de consumo.
3. **Ministerio dedicado** solo al consumo
4. Amplia cobertura física

Desventajas:

1. **50% de Empresas no se someten** al sistema de arbitraje, indicando que el principio de voluntariedad es un problema en la practica en el tema consumo.
2. **Alto costo**, para resolución de casos de montos menores a 200 euros. Mas caro el arbitraje que el monto de lo arbitrado, pero es subsidiado por el estado.

HONDURAS

En Honduras no hay una unidad de arbitraje de consumo. En su lugar la unidad de Protección al Consumidor, parte de la Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, enfocado en los temas de consumidor. Y temas de arbitraje comercial en centro como el centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio.

Unidad de Protección al Consumidor



Fuente: (suazo, s/f)

En el informe de logros 2023 informa (Milagro Najera, 2024) que el presupuesto para la secretaria completa de desarrollo económico es de 193 Millones de Lempiras lo que representa unos **6.5 Millones de euros** (tipo 29.56 lempiras por euro). El principal enfoque son fiscalizaciones y multas y relativamente pocas **denuncias conciliadas con 1,223**. Como puntos sobresalientes del documento para la protección de consumidores refiere la a)

Creación del **Instituto** Nacional de Protección al Consumidor b) **Plataforma** electrónica de Sistema de Atención de Denuncias c) **Reforma** al reglamento de protección al consumidor incorporando comercio electrónico.

D. NECESIDADES

1. Presupuesto operativo real de la SDE para el 2024.

El presupuesto de la Secretaría de Desarrollo Económico aprobado a nivel de Consejo de Ministros para el 2024 es de **L. 506,944,754.00** de los cuales el **62%** corresponde a transferencias nacionales e internacionales, **resultando un 38% para el funcionamiento de la Secretaría.**

Presupuesto Asignado 2024:	L	506,944,754.00	100%
Grupo 10000: Servicios Personales	L	147,966,125.00	29%
Grupo 20000: Servicios No Personales	L	40,407,041.00	7.97%
Grupo 30000: Materiales y Suministros	L	2,515,895.00	0.50%
Grupo 40000: Bienes Capitalizables	L	2,290,000.00	0.45%
Grupo 50000: Transferencias y Donaciones	L	313,765,693.00	61.89%

Presupuesto Operativo SDE 2024:	L	193,179,061.00	38%
--	----------	-----------------------	------------

Fuente: (Milagro Najera, 2024)

A. DESARROLLO EMPRESARIAL Y COMERCIO INTERIOR

1. Protección al Consumidor

- **9,281 fiscalizaciones en establecimientos comerciales** de las cuales 614 empresas son comercializadoras de combustibles, derivados de petróleo, gas licuado y cilindros de LPG.
- 1,542 consumidores de bienes y servicios capacitados.
- 124 asistencias técnicas al sector público y privado.
- **1,223 denuncias conciliadas.**
- **L.16,339,397.09 en aplicación de multas en defensa de los consumidores.**
- Suscripción de acuerdos con el sector productor para la estabilización de precios de la harina de maíz, pollo y huevo.
- Suscripción de acuerdos con el sector privado para la aplicación de lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor sobre el no cobro de la propina en facturas.

Logros 2023 Protección al Consumidor

Fuente: (Milagro Najera, 2024)

Figure 18:

De los L.506,944,754 se aprecia que es de toda la secretaría el presupuesto específico a la división que se enfoca en protección al consumidor es de L.27,187,020 para 2024 y poco más para el 2025.



0290 - SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

**PRESUPUESTO DE EGRESOS POR PROGRAMA
COMPARATIVO POR EJERCICIO**

EJERCICIO FISCAL:2025



REP:R00822147
GESTIÓN:2025
09/09/2024 10:05:05 p.m.

ETAPA : APROBADO MINISTROS

	PROGRAMA	APROBADO CONGRESO 2023	APROBADO CONGRESO 2024	APROBADO MINISTROS 2025
01	ACTIVIDADES CENTRALES	67,551,161	78,624,481	81,173,537
11	FOMENTO AL DESARROLLO EMPRESARIAL Y COMERCIO INTERIOR	24,814,738	27,187,020	28,166,439
12	NEGOCIACION E IMPLEMENTACION DE LA INTEGRACION ECONOMICA Y EL COMERCIO EXTERIOR	54,099,150	58,325,313	39,135,442
14	PROMOCION INTERNACIONAL DE LAS INVERSIONES Y EL COMERCIO	16,517,770	41,963,493	18,949,984
15	FOMENTO AL DESARROLLO Y A LA DEMOSTRACION DE LA CALIDAD	9,797,578	10,246,023	9,590,362
99	TRANSFERENCIAS	506,253,639	290,598,424	176,691,706
TOTAL:		679,034,036	506,944,754	353,707,470

Fuente: (Campos, s/f); Secretaria de Finanzas de Honduras (SEFIN)

Los logros indicados y desafíos por la dirección son los siguientes:

II. DESAFÍOS

1. Creación del Instituto Nacional de Protección al Consumidor

Descentralizar la Dirección General de Protección al Consumidor de la Secretaría de Desarrollo Económico a fin de fortalecer su gestión operativa, técnica y administrativa.

2. Observatorio Hondureño de Precios al Consumidor.

Plataforma digital de monitoreo de precios a efectos de contar con información oportuna sobre el comportamiento y tendencia de los precios de las canastas de alimentos, construcción y de medicamentos.

3. Sistema de atención a denuncias.

Fuente: (Milagro Najera, 2024)



Fuente: (Herrera, s/f-a)

Se aprecia la facilidad de registrar un reclamo **vía electrónica** ante CONATEL por su formulario en línea a su **Unidad de Atención al Usuario**.

Sistema Integrado de Gestión de Consultas(SIGEC)

FORMULARIO DE REGISTRO.

Los campos con (*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de su solicitud.

(*) Tipo de solicitud --Seleccione--	(*) Nombres	(*) Apellidos
Tipo de identificación --Seleccione--	Identificación	(*) Correo Electrónico
Teléfono Celular	Teléfono Fijo	Dirección
Departamento --Seleccione--	Municipio --Seleccione--	Género --Seleccione--

(*) Descripción (Favor describa detalladamente su queja, comentario y/o sugerencia e incluir el número de contrato, nombre completo y número de identidad de la persona a quien esta registrado el contrato)

[Ingrese su información aquí.](#)

Fuente: (CONATEL, s/f)

ATENCIÓN AL CIUDADANO



Con el objetivo de brindarle una atención personalizada, por medio de este portal, usted podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular.



VISITE NUESTRAS OFICINAS

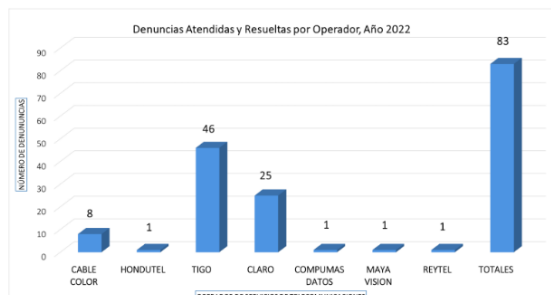
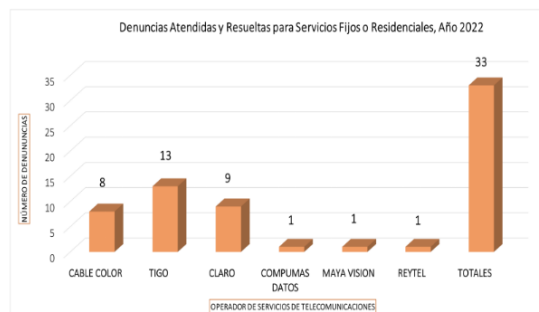
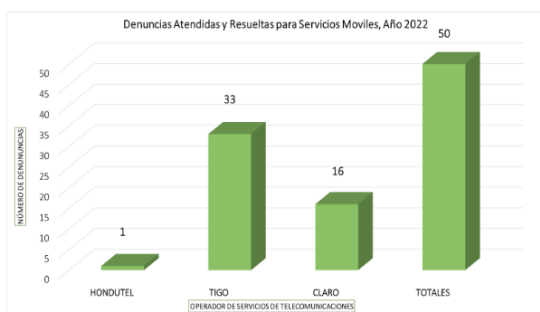
Edificio CONATEL, 6 Ave. S.O.
Colonia Modelo, Comayagüela M.D.C.

Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Fuente: (Conatel, s/f)

Según informe de reclamos en CONATEL (Conatel, 2022); los reclamos atendidos vía CONATEL van para Tigo, Claro y Cable color con cantidades que

van acorde a su cuota de mercado, siendo el primero Tigo. El informe no indica si la resolución fué a favor o en contra del usuario, **pero pone de manifiesto que puede atenderse a los usuarios en primera ratio por Unidades de Usuario por industria, descargando un eventual arbitraje de consumo o ámbito judicial.**



Fuente: (Conatel, 2022)

Ventajas:

1. Reclamos vía electrónica
2. Normativa:
 - a) Ley de Telecomunicaciones otorga prerrogativas a CONATEL para poder velar por los derechos de usuarios y establecer mecanismos para proteger sus derechos (Congreso Nacional de Honduras, 1995, Article 13 5),6))
 - b) Reglamento indica CONATEL utiliza la Conciliación, vía administrativa y arbitraje para resolución y que la faculta para administrar arbitrajes ente usuarios y operadoras (Secretaría de Estado en el Despacho de Gobernación y Justicia, 2002, Articles 230, 235):

Artículo 235

CONATEL está facultada a administrar arbitrajes cuando así lo soliciten las partes en controversia, en cuyo caso será de aplicación el reglamento arbitral específico.

La vía arbitral será de aplicación a cualquier otro tipo de arbitraje, con sujeción a la ley de arbitraje común.

Desventajas

1. Uso y promoción bajos, por el bajo nivel de reclamos documentados.

Sector Bancario

Cambiando de Rubro al sector Bancario se tiene la misma forma de operar primero presentando ante la entidad financiera el reclamo y una respuesta en 10 días. Al termino se pueden presentar el reclamo ante la CNBS con las evidencias y la respuesta recibida por la institución financiera.

Ventajas:

1. 10 días tiene la institución para pronunciarse sobre el reclamo
2. Ingreso de Hoja de Reclamación a la CNBS puede hacerse en mismo banco.
3. Normativa: Se cuenta con las **Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero (Comision Nacional de Bancos y Seguros, 2022a)**

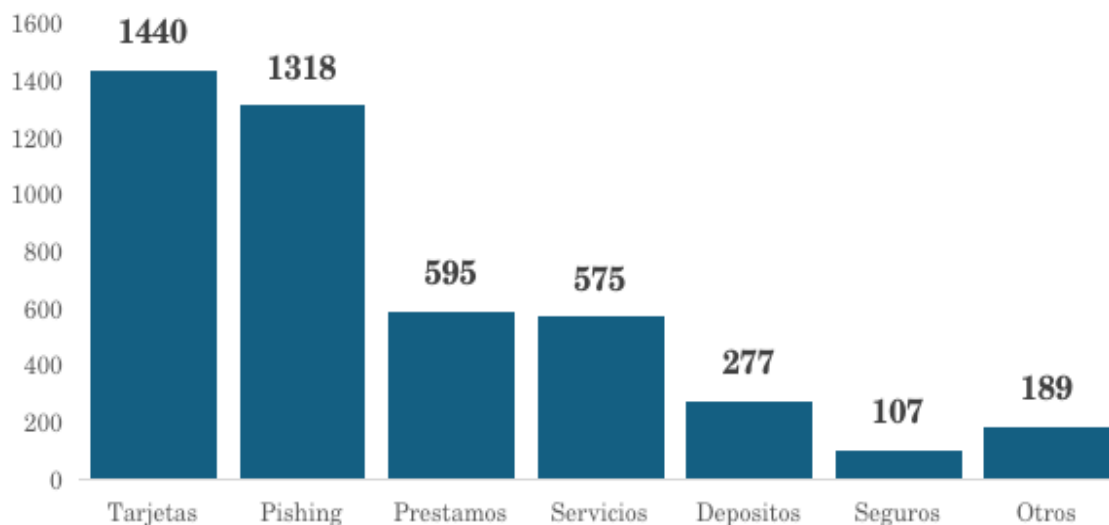
Desventajas:

1. **No es digital:** Se provee una hoja en físico a llenar con el reclamo. La página proporciona un correo (consultasgpuf@cnbs.gob.hn), pero es para consultas y no interponer reclamos directamente.
2. Normativa no les da facultades de arbitraje a la CNBS.

No hay publicaciones oficiales sobre la cantidad de reclamos resueltos por la CNBS en informe directo, pero hay noticias que han hecho públicos algunos datos sobre los resultados de reclamos presentados ante la CNBS:

- **4501 Reclamos en 2023** (Tarjetas, Phishing, préstamos, servicio, depósitos, seguros, otros) (cronologia/-/meta/luis-rodriguez, 2024a)

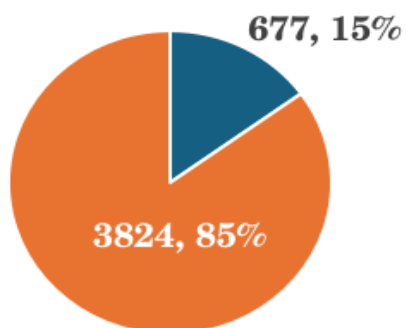
Cantidad de Reclamos Recibidos por CNBS 2023 Total Reclamos 4501



Fuente: (cronologia/-/meta/luis-rodriguez, 2024a)

En otra publicación se logra identificar que de todos los reclamos presentados ante instituciones financieras muchos son resueltos ante la misma entidad financiera y que solo parte de ellos debe escalar a la CNBS como se aprecia en la siguiente ilustración y según (cronologia/-/meta/luis-rodriguez, 2024b); **el 85% de los reclamos se atienden en primer ratio con la entidad financiera, el 15% se escala ante la CNBS, cito: “En 2023 se registraron 4,501 reclamos, de los 677 fueron presentados a la CNBS”**. Esto lo que logra es un sistema que trabaje bajo el principio que subsidiaridad y proximidad, resolviendo la autoridad mas cercana antes de ser delegadas o escaladas a niveles superiores, promoviendo la eficiencia y menor costo.

Cantidad de Reclamos Recibidos 2023
Resueltos en Institución vs Escalados a CNBS del Total 4501
reclamos



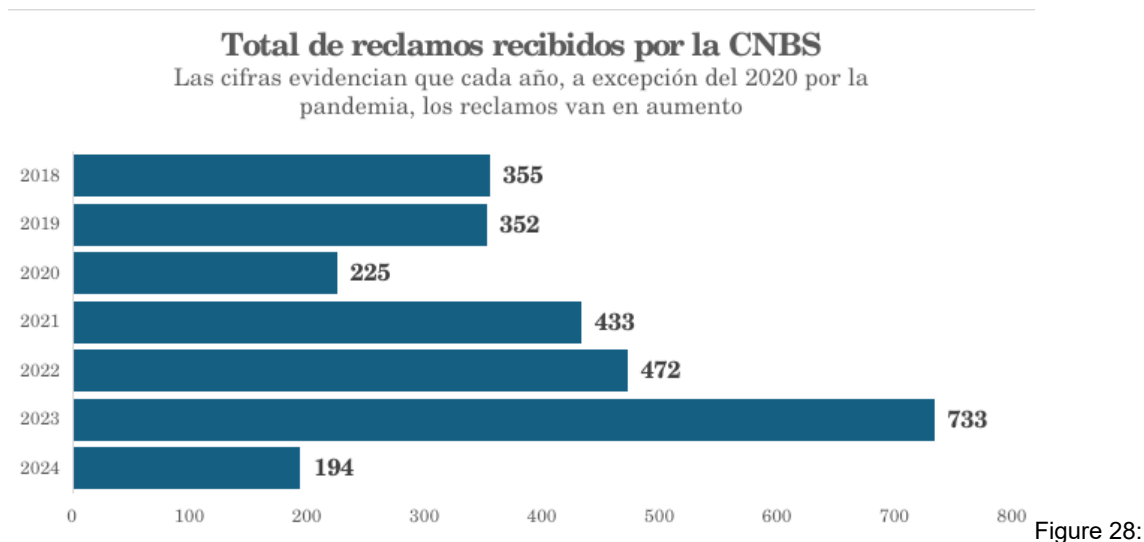
■ Escalados a CNBS ■ Resueltos en Institución

Cantidad Reclamos 2023 Porcentaje Escalado a CNBS

Figure 27:

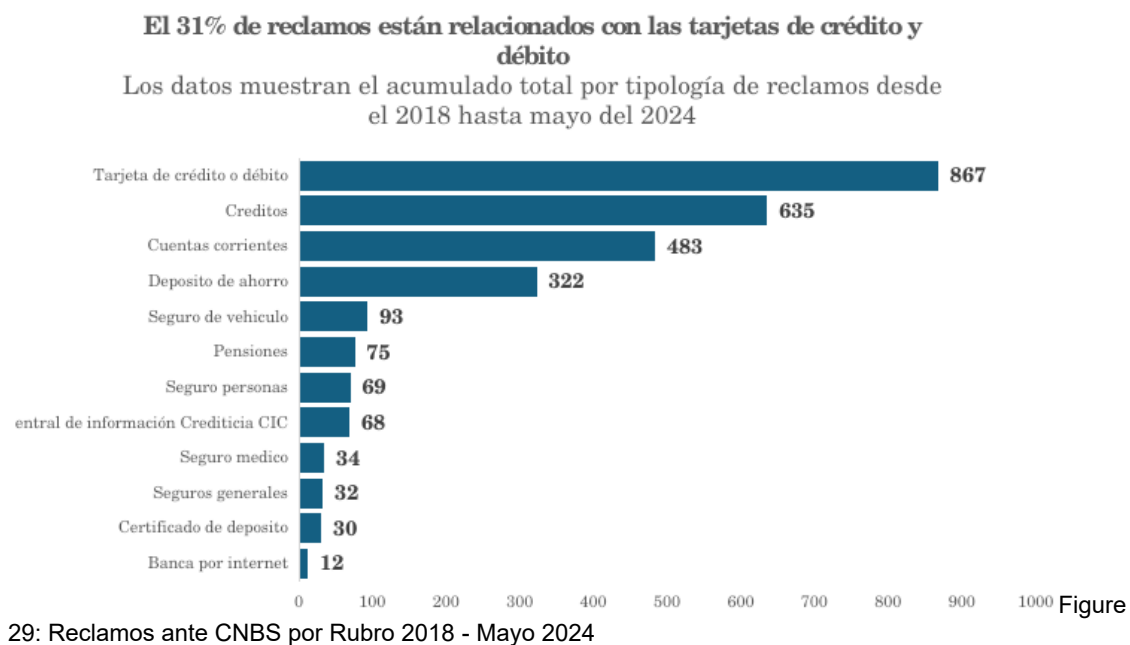
Fuente: (cronologia/-/meta/luis-rodriguez, 2024b); (cronologia/-/meta/redaccion-web, s/f)

En otra publicación se aprecia que son los reclamos que no son resueltos entre institución financiera y cliente, y deben ser escalados a la CNBS donde menciona información fué obtenida por solicitud SOL-CNBS-537-2024:



Reclamos ante CNBS 2018- Mayo 2024

Fuente: (cronologia/-/meta/rommel-roque, s/f)



29: Reclamos ante CNBS por Rubro 2018 - Mayo 2024

Fuente: (cronologia/-/meta/rommel-roque, s/f)

En las subtipologías de reclamos los de mayor frecuencia son por retiros o cargos no reconocidos

Existen casi 100 subtipologías de reclamos, el gráfico muestra las de mayores incidencias

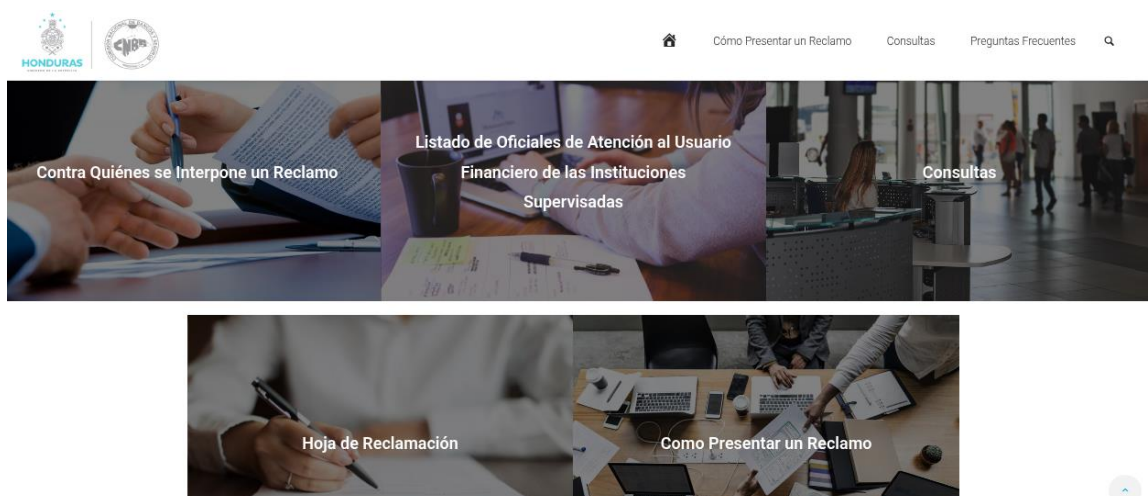


Fuente: (cronologia/-/meta/rommel-roque, s/f)

En conclusión con la información en la CNBS se aprecia que es buena idea que los reclamos se resuelvan por capas iniciando por donde se origina el reclamo que es primero entre el consumidor y el negocio (En este caso entidad financiera) y luego pase al ente regulador. Posteriormente se abren los caminos para arbitraje y camino judicial si a nivel de regulador no se logra reclamo.

A continuación la página web de CNBS que muestra la información para presentar un reclamo. En resumen primero intente resolver ante la institución financiera, luego si no está satisfecho ingrese un reclamo ante la CNBS con la

documentación relacionada de evidencia y la respuesta que dió la entidad financiera.



Fuente: (Comision Nacional de Bancos y Seguros, 2022b)

En caso que la institución financiera no resuelva se ingresa el reclamo ante CNBS mediante el siguiente formulario físico:

ANEXO No.1.- HOJA DE RECLAMACIÓN
(Anverso o primera página)

No. de Identificación del Reclamo: ____/____/____

PERSONAS NATURALES	
Nombre y Apellidos: _____	No. DNI/Passaporte: _____
Dirección: _____	Municipio: _____
Departamento: _____	
Teléfono: _____	Celular: _____ Correo electrónico: _____
En caso de representación: Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____	
No. DNI/Passaporte o No. Colegiación: _____	
PERSONAS JURIDICAS	
Razón Social: _____	RTN: _____
Domicilio Legal: _____	Municipio: _____ Departamento: _____
Teléfono: _____	Celular: _____ Correo Electrónico: _____
Nombre y apellidos del Representante Legal: _____	
No. DNI/Passaporte: _____	

FECHA: ____/____/____	TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: _____
RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta: _____ _____	
¿Provee documentación que respalde el reclamo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En caso afirmativo, favor describir la misma: _____	
¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo: _____	
PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS: Describa la petición que realiza a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en relación a los hechos anteriormente descritos: _____ _____	
En caso que el usuario financiero haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que la CNBS conozca de tal acción. En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso. _____	
En ____ a ____ de ____ de 20____ Firma del reclamante: _____	

CNBS Honduras

<https://www.cnbs.gob.hn/>

Comisión Nacional de Bancos y Seguros
+504 2290-4500
Tegucigalpa, Honduras.
Francisco Morazán

Figure 32: Hoja de Reclamación ante CNBS

Fuente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS, s/f)

Enfoque Sancionador

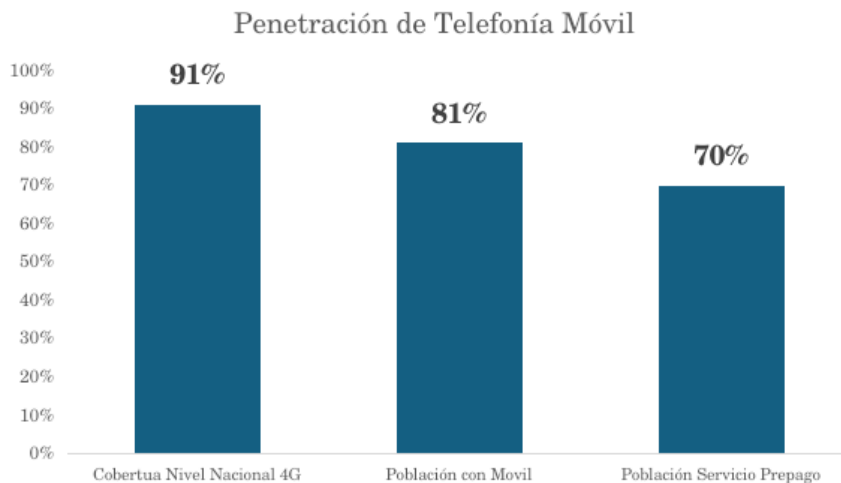
El arbitraje general es mencionado en 33 documentos en Honduras entre leyes, códigos, reglamentos, convenios, tratados. Pero mayormente con un enfoque de arbitraje comercial y no de consumo. En el caso de protección al consumidor se aprecia que tiene un enfoque mas tendiente a sanción en lugar de conciliador o de arbitraje de consumo como se aprecia en el segmento

noticioso nacional (Cid & Maradiaga, 2023); (VTV Somos Todos Honduras, 2017); (Televisión Noticias, 2020);(Televisión Noticias, 2024a); (HCH En Vivo, 2023)

Mencionan por ejemplo que empresas **no cumplen las garantías del producto** y se exponen a muchos salarios mínimos de multa, sanciones en periodos movidos como semana santa como **no respetar los descuentos de ley** como los de tercera edad o hacer cobros adicionales o cobros en exceso, tanto productos normales como de canasta básica.

Digitalización en Honduras

Para las posibles soluciones digitales que se puedan plantear hay que ver la penetración de la telefonía móvil. El informe anual de indicadores de telecomunicaciones indica que existe una cobertura nacional del 91%, una **población con acceso a servicio móvil de 81%** y 70% de los mismos tienen el servicio en forma prepago (itconatel, 2023). Esto implica, que la población si bien no tiene acceso constante y permanente de internet tiene celular y puede activar el servicio de ser necesario para un sistema de presentación de reclamos vía electrónica. Los que no igual pueden ir físicamente.



de telefonía móvil Honduras 2023

Figure 33: Penetración

Fuente:(itconatel, 2023)

Conclusiones preliminares Honduras: En el caso de Honduras no tiene un sistema arbitral de consumo, . En su lugar dispone de una dirección de protección al consumidor que es un departamento dentro de una Secretaria de Desarrollo Económico. En contraste tener un ministerio de Consumo como en España, lo que lo hace mas enfocado y especializado en el tema. En Honduras predomina el enfoque en la fiscalización y sanción a comercios, control de precios y poca conciliación. Se rescata desafíos propuestos que consideramos atinados: a) Instituto Nacional de Protección al Consumidor b) Plataforma Electrónica como sistema de atención a denuncias. c) Reformas para incluir comercio electrónico en la protección al consumidor.

Ventajas:

1. **Legislación de Protección al Usuario en Telecomunicaciones y Bancarios**, que son los mas problemáticos en cantidad de reclamos.
2. **Intención de arbitraje:** Se menciona el arbitraje como medio alternativo de resolución de conflictos en 33 legislaciones que incluyen leyes, códigos, reglamentos, convenios y tratados. Indica hay disposición al tema.
3. **Buena penetración de telefonía móvil:** Si bien no tienen internet permanente pero hace posible plantear soluciones vía electrónica, aunque acceso a internet sea intermitente.

Desventajas:

1. **No es homogéneo el sistema**, se aprecia se trabaja de manera separada entre las Unidades de Usuario para los distintas industrias y para la dirección general de protección al consumidor. Por ejemplo la unificación de presentación de reclamos en CONATEL es digital y en CNBS en con Hoja de Reclamación y además ambos no se suman en una data consolidada de reclamos a nivel nacional. Tampoco suman los datos reclamos que se presenten a la Dirección de Protección al Consumidor.
2. **No hay especialidad en Arbitraje de Consumo:** Si bien se menciona el arbitraje en muchas leyes, códigos, reglamentos, se aprecia que no tiene un enfoque de arbitraje de consumo sino mas bien arbitraje comercial o arbitraje internacional. Y en varias leyes solo se limita a mencionar que se considera acepta el arbitraje (sin especificar cual) como medio alterno. En cambio en CONATEL el reglamento incluso le brinda facultades de

arbitraje, para resolver entre el usuario y la operadora, aunque en análisis de mejora se propondrá que el arbitraje de consumo lo haga una unidad independiente y no el mismo ente regulador de la industria sino que este quede como primer nivel después de presentar el reclamo ante el comercio en primera instancia.

3. **En la práctica enfoque sancionador:** Y no conciliador o de arbitraje, por lo que puede ser conveniente un sistema progresivo de solucionar en la fuente, luego con el regulador y luego con arbitraje o judicial a elección del consumidor. Esto puede dar proporcionalidad en las acciones y no ser de entrada lesivo al comercio injustificadamente en algunos casos.

El Salvador

Como lo indica (Defensoría del Consumidor, 2015); el salvador cuenta con elementos adicionales que lo hacen estar mejor preparado para el arbitraje de consumo. Cuentan con un **centro de solución de controversias, “a fin de resolver conflictos entre proveedores y consumidores”** de la ley de protección al consumidor (Asamblea legislativa El Salvador, 2024, Article 108)

El sistema indica ser simple, breve, gratuito y confidencial. Se mencionan como medios alternos reconocidos y progresivos el avenimiento(entre partes sin ayuda externa), conciliación (conciliador), mediación(mediador tercero), y arbitraje (Arbitro/juez), donde para llegar al arbitraje debe haber pasado por etapas preliminares (Esto abarata costo).

Se someten por **clausula arbitral** o por convenio **voluntario** entre partes, aunque como hemos visto la voluntariedad en consumo resulta ser mas una desventaja para el consumidor. Reconoce los arbitrajes de **equidad, técnico y derecho**, igual que el arbitraje en general con la condicionante por monto siendo en equidad los menores a \$3,000 y en opción técnico o derecho en etapa de conciliación.

Los procesos son por montos:

1. Menores a \$3,000, 1 solo arbitro.
2. Mayores a \$3,000, Tribunal de arbitro único ó Tribunal de tres árbitros.

Sobre el laudo arbitral:

1. Definitivo, inapelable, obligatorio a las partes.
2. Debe ser motivado
3. Recurso unicamente de nulidad y solo las causales en Ley de Protección al consumidor ante la jurisdicción civil.
4. Tiene efecto de cosa juzgada y ejecutoria.

Conclusiones preliminares El Salvador:

- 1. Gratuidad suena bien, pero no es realista:** en el Salvador es ejemplo de la ley que parece bien y se antepone la legalidad sobre la practicidad. El mismo documento (Defensoría del Consumidor, 2015); reflexiona en conclusiones que se requiere un “rediseño que se ajuste a la realidad presupuestaria”. O sea, “gratis” suena muy bien, pero no es factible en la practica.
- 2. Implementación Correcta:** puede hacerlo una opción viable al camino judicial
- 3. Cuantía del caso:** Siempre considerar el monto del caso, para que tenga sentido económico y optar por avenimiento o conciliación en montos pequeños y arbitraje en mayores cuantías que justifiquen el gasto.

COSTA RICA

En Costa Rica tiene un interesante enfoque de conciliación y mediación antes de acudir a los medios alternos como arbitraje. Además de una plataforma Online para la gestión eficiente de reclamos que abarata los costos del sistema de resolución. Dicho sistema está dentro del Ministerio de Economía en la Dirección de Apoyo al Consumidor en el departamento de Plataforma de Atención al Consumidor.

Se puede apreciar en el siguiente organigrama institucional:

Organigrama

Nuestra estructura interna esta conformada de la siguiente manera



Fuente: (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s/f)

En Costa Rica sobresalen los siguientes elementos nombrados por (Díaz, 2018):

1. **Protección al consumidor tiene nivel constitucional** art 46.
2. **Dirección de Apoyo al consumidor, con capacidades conciliadoras y arbitrales.**
3. **Ley 7472 Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva** del Consumidor como marco de protección.
4. **Ley 7727 (1998) sobre Resolución Alternativa de Conflictos** busca otorgar acceso a las personas con pocos recursos bajo principio de gratuidad.
5. Creación de Resolución Alternativa de Conflictos **de Consumo**, en la plataforma de atención al consumidor.
6. **Creación de Plataforma de Atención al Consumidor**, para controversias en materia de consumo con resolución No 022-2005, con competencias plasmadas en Ley 7472 (1995)
7. **Acuerdos de Cooperación institucional e interministerial** entre los Ministerios de Industria y Comercio y el Ministerio de Justicia y Paz para

el fortalecimiento del Programa de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo

8. **Plataforma de Atención al Consumidor (PACO)**, como medio remoto de negociación y conciliación, resolución, promoción en información dentro del ámbito de conciliación.
9. **Negociación y Facilitación remota**, vía electrónica, teléfono e mail con negociadores certificados para reducir costos. Funciona para negociaciones poco complejas con pocas variables (precio, oferta, entrega de producto), Comunicación asincrónica (no necesitan estar conectados simultáneamente)
10. **Mediación Colectiva**: Para casos de múltiples usuarios afectados y negocien colectivamente.
11. **Observatorio de Comercio electrónico** (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s/f)

No todo puede llevarse a arbitraje se excluyen por tener su resolución en sus propios centros de reclamos(P. A. al Consumidor, s/f-b):

- **Servicios públicos**, donde atiende Autoridad reguladora de los servicios públicos (aresep)
- **Telecomunicaciones**, donde atiende superintendencia de telecomunicaciones(sutel)
- **Universidades**, atiende Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria privada (conesup)
- **Contra Instituciones públicas**, atiende La Defensoría de los Habitantes
- **Uso inadecuado de datos personales**, atiende Agencia de Protección de Datos de los habitantes del Ministerio de Justicia y Paz.
- **Colegios Profesionales**: Atienden los colegios de abogados, colegio de médicos y cirujanos, colegio de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica.
- **Cobro de daños y perjuicios**: proceso sumario en el poder judicial del código procesal civil.
- Servicios Municipales
- Estacionamientos públicos
- Cambios de precio entre comercios por ofertas de mercado.

Los beneficios de la Plataforma son múltiples según (Díaz, 2018):

1. Ahorro en gastos de asistencia
2. Cobertura, al estar en todo el país y sin necesitar sucursales.
3. Reduce hostilidades, al no estar partes físicamente presentes
4. Factores genero o discapacidad pierden importancia

5. Menos intimidación al menos capaz
6. Recuperación emocional por escaladas de conflicto
7. Mas tiempo para negociación y presentar propuestas
8. Menor plazo ya que tardan solo 8 días en resolverse.

La implementación indican ha dejado beneficios patrimoniales por utilizar conciliación y mediación (Díaz, 2018):

Table 2: Beneficio Patrimonial por Conciliaciones de Consumo a Distancia Costa Rica 2012-2016

Año	Negociaciones	Beneficio Patrimonial	En Dólares
2012	529	¢134,230,966.17	\$261,149.74
2013	653	¢73,916,153.30	\$143,805.75
2014	520	¢53,939,700.73	\$104,941.05
2015	729	¢112,857,590.41	\$219,567.30
2016	738	¢230,041,545.52	\$447,551.64
Total	3169	¢604,985,956.13	\$1,177,015.48
		Promedio	\$235,403.10

Fuente: (Díaz, 2018)

Table 3: Beneficios por Mediación de Consumo Costa Rica 2012-2016

Año	Mediaciones	Beneficio Patrimonial	En Dólares
2012	1236	¢342,573,283.25	\$666,485
2013	1006	¢385,026,827.31	\$749,079
2014	1239	¢507,006,833.41	\$986,395
2015	1019	¢408,960,187.09	\$795,642
2016	1021	¢487,048,170.96	\$947,565
Total	5521	¢2,130,615,302.02	\$4,145,166
		Promedio	\$829,033

Fuente: (Díaz, 2018)

Como se aprecia hay un ahorro promedio de 1 millón de dólares al año implementando las estrategias de conciliación y mediación combinadamente (1MM = \$235K + \$829K).

Según (P. A. al Consumidor, s/f-a) en Costa Rica las principales causas de los reclamos por los usuarios con problemas con las **garantías**, **cumplimiento de contrato y publicidad engañosa**. El mencionado puesto tercer “*No Corresponde (Art. 149 Reglamento)*” refiere al art. 149 del “Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 “Cuando la denuncia sea oscura, de manera que se haga imposible establecer el hecho que la motiva...”, o sea, son desestimadas (LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA, 2013)



Figure 35: Cantidad de Denuncias por Tipo de Infracción Costa Rica 2022

Fuente: (P. A. al Consumidor, s/f-a)



Proceso Arbitraje de Consumo Costa Rica

Figure 36:

Fuente: (P. A. al Consumidor, s/f-c)

meic
Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Si desea presentar una denuncia **Regístrese**

Para usuarios ya registrados indique lo siguiente:

Identificación

Contraseña

INGRESAR

SIN FIRMA DIGITAL CON FIRMA DIGITAL

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Figure 37: Ingreso al Plataforma de Presentación de Denuncia previo Plataforma de Atención al Consumidor (PACO)

Ventajas

1. **Marco Legal e Institucional:** Se aprecia tienen un andamiaje para la resolución de conflictos que pasa por crear las leyes necesarias, los acuerdos de cooperación interinstitucionales y las organizaciones para que funcione, con enfoque en la conciliación y mediación y arbitraje.
2. **Vía Electrónica:** Con la plataforma PACO, pueden atender de forma conveniente las denuncias vía electrónica
3. **Filtros para admisibilidad:** art 149 del Reglamento habilita desestimar reclamos oscuros no entendibles de la razón de ser y “depura”
4. **Modelo escalonado:** por vía electrónica iniciando conciliación, mediación “que capturan muchos reclamos en estos niveles” y luego habilita el

arbitraje en caso que las anteriores fallen. Esto indican les reporta ahorros considerables.

5. **Descentralización:** Se habilita a que otras instituciones como universidades, colegios profesionales, telecomunicaciones, banca ... atiendan los reclamos en unidades de protección al consumidor especializadas en sus ramas y que son en muchos países el centro de las causas de reclamos.
6. **Mediación Colectiva:** Cuando hay múltiples consumidores afectados puedan facilitar su acuerdo colectivamente.
7. **Costos:**
 - a) **Gratis:** Conciliación y mediación. Aunque, Ley 7727 indica que también pueden existir instituciones para conciliación, mediación y arbitraje a título honroso (ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA, 1997, p. 71).
 - b) **De pago Arbitraje:** “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor” indica que las partes pueden recurrir al arbitraje cubriendo los costos que se originen (ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA, 1994, Article 58)

Desventajas

1. **Voluntariedad:** para consumo la voluntariedad es un problema. Sin embargo el tener un sistema fuerte en conciliación y mediación previa gratuito y un sistema arbitraje de pago crea un mecanismo virtuoso de incentivar la conciliación y mediación y desincentivar el arbitraje manteniendo el principio de voluntariedad.

El Marco regulatorio de Costa Rica en Consumo es (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s/f):

- Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, Ver Ley N° 7472
- Reglamento a la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, Ver Decreto Ejecutivo N° 37899
- Reforma al Decreto Ejecutivo N°37899: Capítulo X Protección al Consumidor en el contexto de comercio electrónico, Ver Decreto Ejecutivo N° 40703
- Reforma a la Ley 7472: Ley Contra la Usura Crediticia, Ver Decreto Legislativo N°9859
- Reglamento de las Operaciones Financieras, Comerciales y Microcréditos que se ofrezcan al Consumidor, Ver Decreto Ejecutivo N°43270
- Defensa del idioma español y lenguas aborígenes costarricenses, Ver Ley N° 7623
- Código de Ética, Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo, Programa Casas de Justicia de la Dirección de Apoyo al Consumidor, Ver Decreto Ejecutivo N° 32741
- Manual de Procedimientos, Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo, Programa Casas de Justicia de la Dirección de Apoyo al Consumidor, Ver Decreto Ejecutivo N° 32742
- Manual de funcionamiento, Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo, Programa Casas de Justicia de la Dirección de Apoyo al Consumidor, Ver Decreto Ejecutivo N° 32743
- Reglamento de tarjetas de crédito y débito, Ver Decreto Ejecutivo N° 35867
- Reglamento precio por unidad de medida, Ver Decreto Ejecutivo N° 36749
- Etiquetado general de los alimentos previamente envasados (preenvasados) Ver Decreto Ejecutivo N° 37280

El Consumidor está organizado

MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN

MEIC Trámites y Servicios Transparencia MEIC Informa Funcionarios Contáctenos

PACO

Plataforma de Atención al Consumidor (PACO)

El Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor de la Dirección de Apoyo al Consumidor será el encargado de atender integralmente al consumidor, por cualquier medio disponible, con la finalidad de reunir en su solo mecanismo de control todas las consultas, solicitudes de gestión, información y resolución de reclamos.

DEPA

Departamento de Procedimientos Administrativos (DEPA)

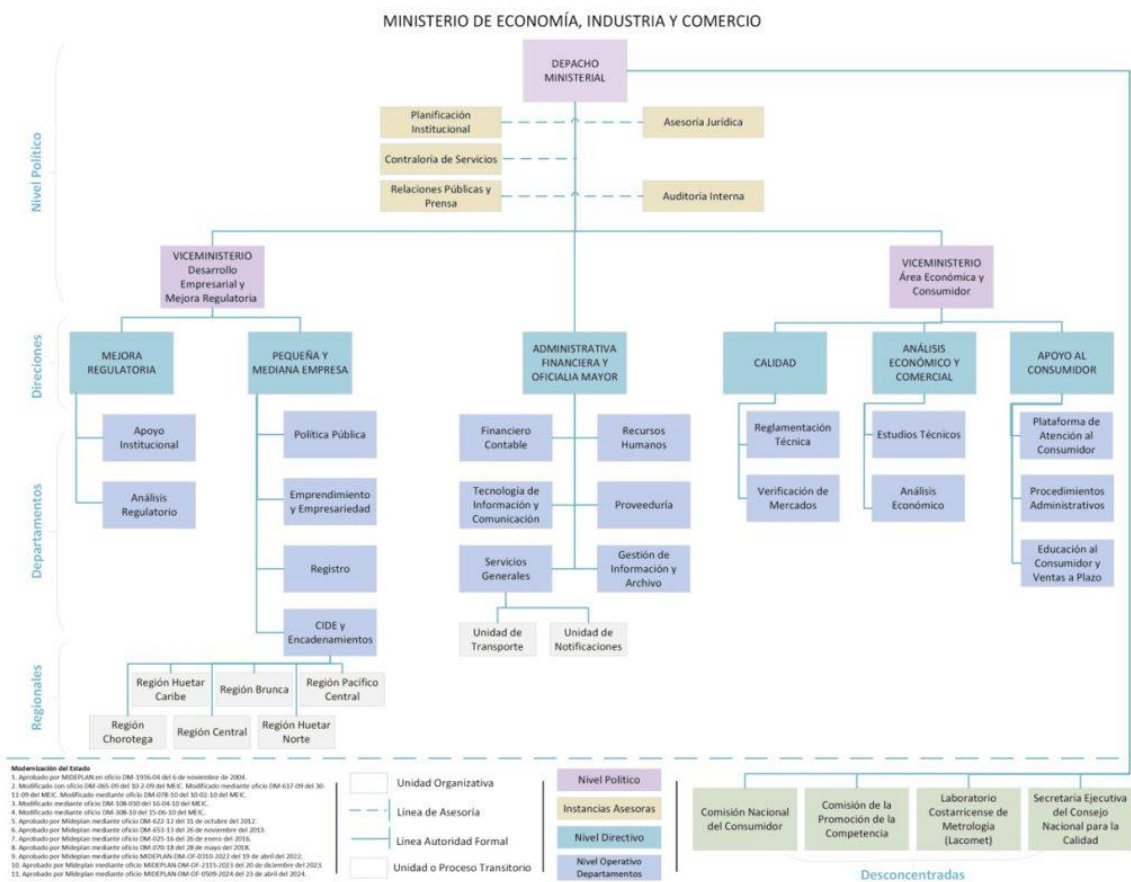
El Departamento de Procedimientos Administrativos de la Dirección de Apoyo al Consumidor asume las funciones como órgano técnico asesor de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), en los términos descritos en la Ley N° 7472 -Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor- y su reglamento.

DECVP

Fuente: (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s/f)

ARGENTINA

En Argentina el área de apoyo al consumidor se encuentra dentro del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Al igual que Costa Rica hacer notar que funcionan con áreas similares donde una atiende a) Plataforma de atención al consumidor (que en Costa Rica se llama PACO), b) Área de Procedimiento administrativos c) Área de Educación al Consumidor. Con esto notamos existe analogía en la estructura departamental donde sobresale tener un área con la administración de la Plataforma al Consumidor.



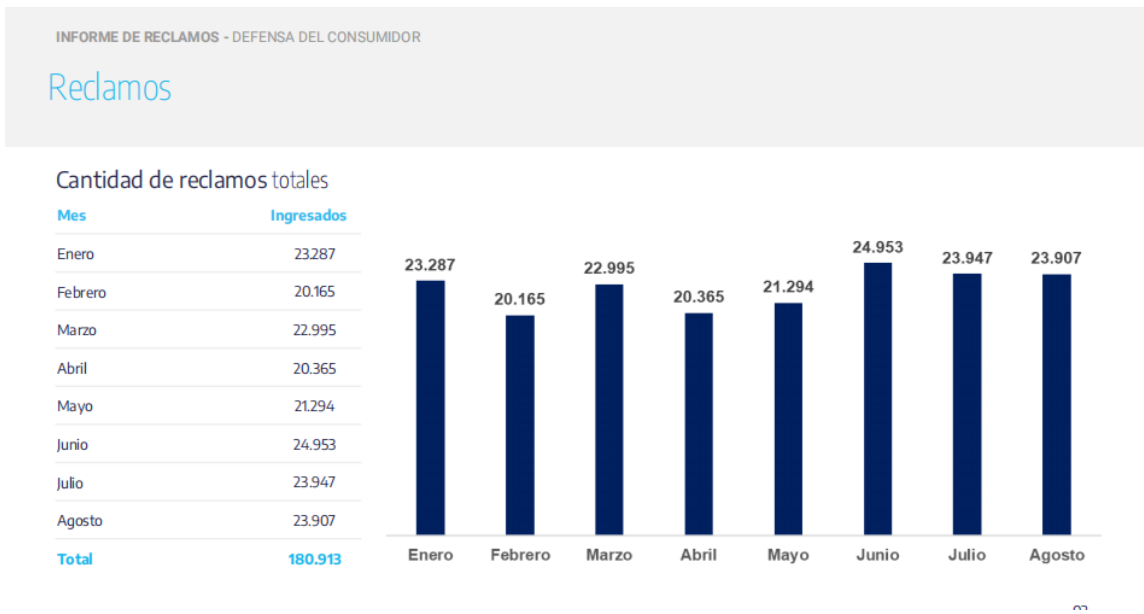
Fuente: (Ministerio de Economía Industria y Comercio, s/f)

Ahora viendo Argentina mediante su informe de reclamos y defensa el consumidor emitido tenemos lo siguiente (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, 2021):



Figure 40: Informe de Reclamos Consumidor 2021 Argentina
Fuente: (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, 2021)

Un número de reclamos en Argentina es **superior al observado en España**. El uso de vía electrónica para iniciar el reclamo puede ser un factor



importante.

Fuente: (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, 2021)

Se aprecia un fuerte nivel de resoluciones en primera ratio en la **conciliación**, jurisdiccionales para dejar **solo un 5% que llega al nivel de Arbitraje**.

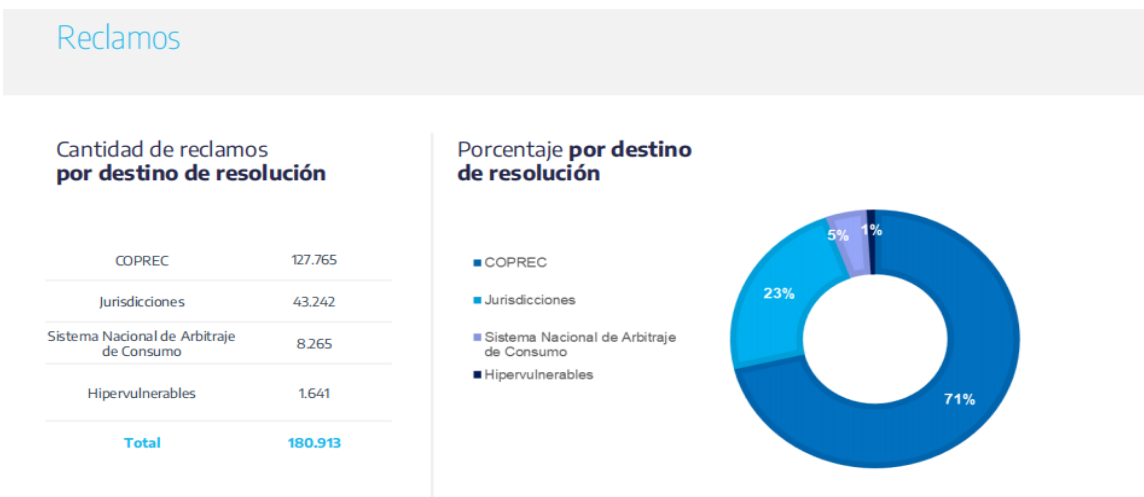


Figure 42: Argentina Reclamos Destino Resolución - Informe Reclamos 2021

Los mas grandes son **servicios de comunicaciones y servicios financieros**. Esto indica se puede formar una estrategia de atención en la fuente de originación de reclamos por industria.

INFORME DE RECLAMOS - DEFENSA DEL CONSUMIDOR

10 rubros más reclamados

	Cantidad	% *	INCLUYE
1 Servicios de comunicaciones	34.688	19%	Televisión por cable / Satelital - Internet - Telefonía celular - Telefonía fija - Correos Postales
2 Servicios financieros y seguros	32.539	18%	Tarjetas de Crédito - Seguros - Cajas de ahorro - Préstamos personales - Tarjetas de descuentos (365, etc.)
3 Rodados, automotores y embarcaciones	11.963	7%	Automóviles - Motos - Bicicletas y Tricidos - Cuatricidos - Embarcaciones
4 Electrodomésticos y artefactos para el hogar	11.242	6%	TV Led y artículos de video - Heladeras y Freezers - Ventilación y Calefacción - Electrodomésticos de lavado - Pequeños electrodomésticos de cocina
5 Servicios turísticos	11.059	6%	Hoteles - Excursiones - Paquetes turísticos
6 Textil, calzado y marroquinería	8.269	5%	Indumentaria - Mercería - Calzado - Blanquería - Accesorios
7 Equipos de telefonía	7.492	4%	Teléfonos celulares - Repuestos y accesorios para celulares (baterías fundas cargadores etc.) - Teléfono fijo
8 Servicios públicos domiciliarios	7.464	4%	Luz - Gas por red - Agua y residuos cloacales
9 Servicios de transporte aéreo	6.931	4%	Transporte aéreo de pasajeros - Transporte aéreo de cargas
10 Servicio de administración de pagos	6.795	4%	Administración de pagos (Pago Fácil Rapipago etc.) - Recargas de Saldo Virtuales (SUBE Celulares etc.)

Fuente: (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, 2021)

Los subrubros refuerzan que se puede regular por industria a modo de que se resuelvan los problemas en la fuente y no encarecer el sistema enviándolo todo a arbitraje. Ej. Regular reclamos por ley a operadoras de internet y reclamos de tarjeta de créditos a Bancos

INFORME DE RECLAMOS - DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Subrubros más reclamados

Servicios Comunicacionales

	CANTIDAD	%
Paquetes de productos	17.091	49%
Internet	5.628	16%
Telefonía celular	4.783	14%
Televisión por Cable/ Satelital	3.417	10%
Telefonía fija	3.352	10%
Correos Postales	414	0,99%
Televisión abierta	3	0,01%
Total	34.688	100%

Servicios Financieros y Seguros

	CANTIDAD	%
Tarjetas de Crédito	10.392	31,94%
Cajas de ahorro	4.686	14,40%
Paquetes de productos	3.524	10,83%
Seguros	3.304	10,15%
Tarjetas de Compra	2.505	7,70%
Préstamos personales	2.294	7,05%
Compañías financieras (mutuos)	2.227	6,84%
Cuentas corrientes	1.602	4,92%
Home Banking	682	2,10%
Tarjetas de Débito	604	1,86%
Préstamos hipotecarios	317	0,97%
Tarjetas de descuentos (365 etc.)	196	0,60%
Préstamos prendarios	116	0,36%
Plazos fijos	72	0,22%
Cajas de seguridad	18	0,06%
Total	32.539	100%

Rodados, automotores y embarcaciones

	CANTIDAD	%
Automóviles	10.509	87,7%
Motos	534	4,5%
Repuestos y accesorios	501	4,2%
Bidetas y Tricidos	297	2,5%
Patines Skates y Monopatines	93	0,8%
Cuatricidos	19	0,2%
Embarcaciones	10	0,1%
Total	11.963	100%

08

INFORME DE RECLAMOS - DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Subrubros más reclamados

Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	CANTIDAD	%
Heladeras y Freezers	1.947	18%
TV Led y artículos de video	1.685	15%
Ventilación y Calefacción	1.474	13%
Electrodomésticos de lavado	1.457	13%
Pequeños electrodomésticos de cocina	1.241	11%
Cocinas y Hornos	1.089	10%
Termotanques y Calefones	920	8%
Equipos de Sonido	378	3%
Hogar y Limpieza	371	3%
Cuidado personal	350	3%
Herramientas eléctricas	330	3%

Servicios Turísticos

	CANTIDAD	%
Paquetes turísticos	10.017	91%
Hoteles hosterías Albergues etc.	889	7,5%
Excursiones etc.	148	1%
Parques Nacionales	5	0,05%
Total	11.059	100%

En los ranking de motivos más reclamados cumplimiento parcial, facturación excesiva, dar de baja en servicio en comunicación y agregándole fraude en bancos. Todos ellos pueden regularse por ley desde la fuente origen del reclamo por industria.

INFORME DE RECLAMOS - DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Ranking de motivos más reclamados

Servicios
Comunicacionales

	CANTIDAD	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	11.957	34%
Facturación excesiva/ facturación cargos no convenidos	6.807	20%
Falta de procesamiento de baja del servicio	5.010	14%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	3.792	11%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones	3.774	11%

Servicios
Financieros y Seguros

	CANTIDAD	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	13.141	40%
Problemas de fraude o estafa	3.653	11%
Falta de procesamiento de baja del servicio	3.468	11%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	3.136	10%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones	2.163	7%

Rodados, automotores y
embarcaciones

	CANTIDAD	%
Problemas Planes de Ahorro Previo para Fines Determinados	7.942	66%
Garantía de Bienes.	926	8%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	710	6%
Falta de Entrega del bien	539	5%
Entrega defectuosa	286	2%

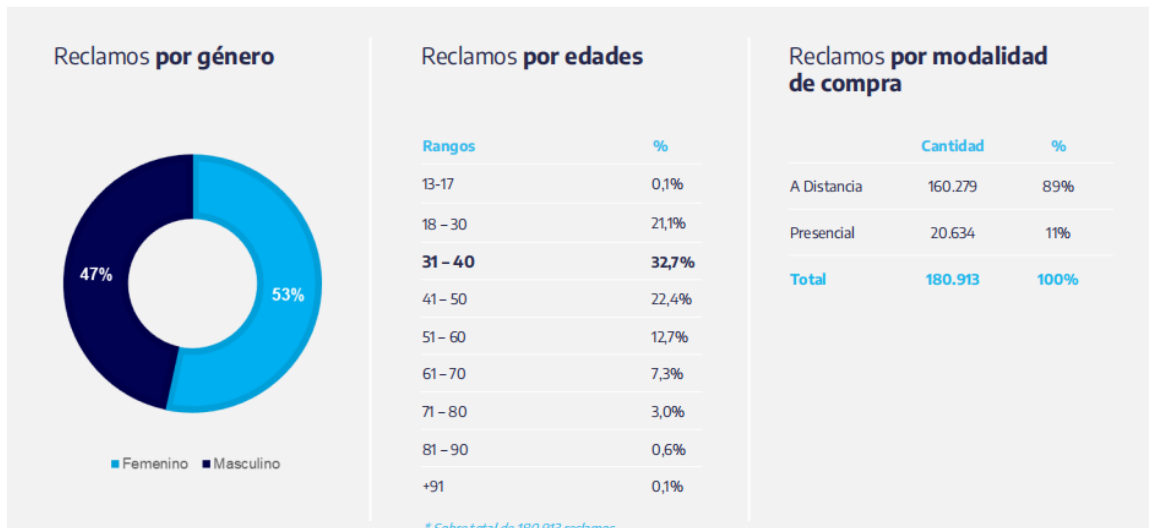
INFORME DE RECLAMOS
DEFENSA DEL CONSUMIDOR

20 empresas
más denunciadas

	Cantidad
TELECOM ARGENTINA	14.266
MOVISTAR	9.134
TELECENTRO	8.666
MERCADO LIBRE	7.408
DESPEGAR.COM.AR	5.360
BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES	3.209
BBVA BANCO FRANCES	2.792
BANCO SANTANDER RIO	2.691
AEROLINEAS ARGENTINAS	2.646
FRAVEGA S A C I E I	2.565
EDESUR	2.550
CENCOSUD	2.431
DIRECTV ARGENTINA	2.430
GARBARINO	2.426
FIAT	2.041
BANCO DE LA NACION ARGENTINA	1.867
FALABELLA	1.777
ALMUNDO.COM	1.707
VISA	1.691

Por edad se ve una distribución natural en una población. Sin embargo sobresale el dato del **90% por modalidad de compra a Distancia**. Esto significa las compras en línea son lo más problemático en Argentina.

INFORME DE RECLAMOS - DEFENSA DEL CONSUMIDOR



La cantidad de reclamos por ciudad tiene un comportamiento normal concentrándose en las ciudades más grandes con más habitantes. Pero se aprecia hay cobertura para atender otras localidades distantes con el uso de el reclamo vía electrónica.

INFORME DE RECLAMOS
DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Cantidad de
reclamos por
provincias

Recepción de reclamos Domicilio Consumidor

Provincia	Cantidad	%
Buenos Aires	86.764	47,96%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	54.204	29,96%
Santa Fe	10.925	6,04%
Córdoba	8.556	4,73%
Mendoza	2.859	1,58%
Río Negro	2.033	1,12%
Entre Ríos	1.997	1,10%
Tucumán	1.688	0,93%
Neuquén	1.569	0,87%
Chubut	1.291	0,71%
Salta	1.123	0,62%
Misiones	952	0,53%
Corrientes	905	0,50%
Chaco	869	0,48%
Santa Cruz	842	0,47%
San Luis	793	0,44%
Santiago del Estero	620	0,34%
San Juan	598	0,33%
Jujuy	524	0,29%
Catamarca	447	0,25%
Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur	416	0,23%
La Pampa	398	0,22%
La Rioja	283	0,16%
Formosa	257	0,14%

El volumen anual es mayor que el encontrado en España. Entran por un lado pero van a conciliación. Gran volumen es en las primeras 4 ciudades y cae para el resto. He ahí la importancia de tener un sistema nacional de recepción de las denuncias por logística y tener cobertura nacional con bajo costo.

Los reclamos son por modalidad de compra a distancia en 89%, lo que indica que el problema está en el comercio electrónico y aceptación de servicios vía call centers en Argentina. Sobresalen los rubros mas reclamados **Servicios de Comunicaciones** (“Televisión por cable / Satelital - Internet - Telefonía celular - Telefonía fija - Correos Postales”) y **Servicios Financieros y Seguros** (“Tarjetas de Crédito – Seguros - Cajas de ahorro - Préstamos personales - Tarjetas de descuentos (365, etc.)”) acercándose solo estos dos al 40% del total de los reclamos. Los subrubros mas reclamados son paquetes de productos de comunicación e Internet en servicios de comunicación y tarjetas de créditos y

cajas de ahorro para servicios financieros y de seguros. En la sección de electrodomésticos son las heladeras y TV los mas representativos. Aquí en los subrubros mas reclamados surge algo interesante porque son cosas que suceden exactamente en igual en Honduras, en comunicaciones el no prestar el servicio e igual cobrarlo, facturación excesiva-. En servicios financieros el no prestar el servicio, fraudes y el no tramitar la baja solicitada. Para electrodomésticos es por defectos en el producto reflejados en no respetar las garantías o entrega defectuosa que generalmente involucran no recibir exactamente lo que se compró. Las empresas mas denunciadas se ve son telefónicas, de retail de electrodomésticos, bancos y aerolíneas.

Conclusión preliminar Argentina: Existe legislación específica de arbitraje de consumo en Argentina con Decreto 276/1998 de creación del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo y Resolución No 65/2018, normativa de procedimiento del SNAC. Las audiencias de conciliación son virtuales y de no asistir se tiene por desistido (Argentina.gob.ar, 2016b). Lo rigen principios de voluntariedad, gratuidad, confidencialidad y es vinculante. El proceso arbitral se inicial por vía electrónica adjuntando las evidencias que se tengan, lo que lo hace muy conveniente como medio de ingreso de reclamo y posiblemente una de las razones por las que hay muchos mas reclamos registrados que los de España por la facilidad y cobertura completa en en país.



Argentina.gov.ar

Ministerio de Economía / Industria y Comercio /

Defensa del consumidor

Iniciá un reclamo, conocé tus derechos como consumidor, capacitáte e informate para mejorar tu experiencia en el consumo.

Iniciar un reclamo

Precios SEPA

Accedé a la base de datos abiertos del SEPA (Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos) con 12 millones de precios diarios.

Fuente: (Argentina.gov.ar, 2016a)

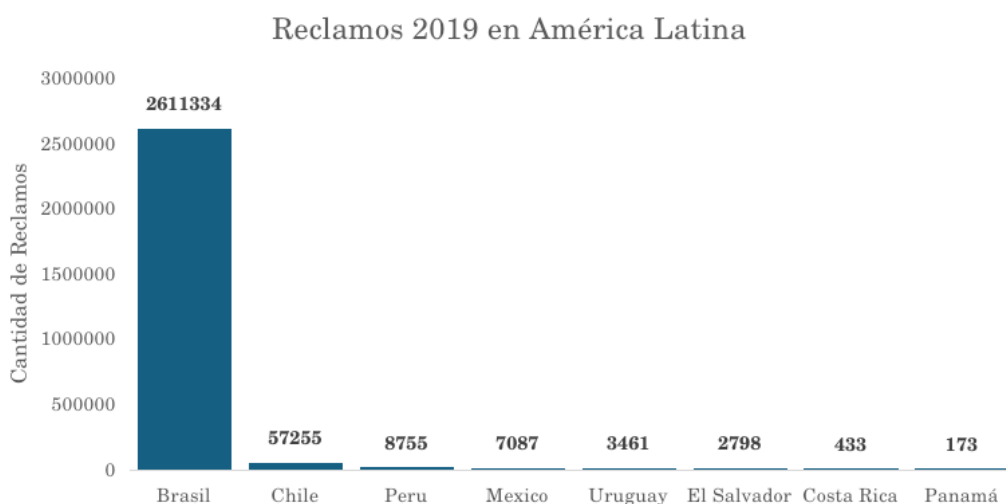
Hay varios elementos que podemos encontrar de argentina:

1. Una **Ley específica** sobre arbitraje de consumo.
2. **Inicio del proceso vía electrónica** adjuntando las evidencias.
3. **Rubros claramente identificados:** Lo que sugiere se puede *atacar* desde el origen la resolución de reclamos regulando por industria y evitando recargar el sistema de arbitraje, que aquí se aprecia en argentina primero el camino era conciliación y solo un 5% llega a arbitraje de consumo.
4. **Solo el 5% llega a arbitraje de consumo:** Resolviéndose la mayor parte en conciliación. Esto puede ser ventajoso para tener un sistema de digital inicialmente y lleguen a arbitraje menor cantidad, abaratando costo.

AMÉRICA LATINA

La Fundación Ciudadana para el Consumo responsable (Chile) realizó un estudio llamado “El Observatorio sobre reclamos de los consumidores en América Latina y El Caribe 2018-2020” (Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, 2021). El estudio encontró que solo la mitad de las agencias resuelven más del **50% de los casos a favor de los consumidores**. También se identificaron **disparidades en el acceso a información pública**: INDECOPI (Perú) destaca por su transparencia, mientras que PROFECO (México) carece de datos actualizados.

La cantidad de reclamos recopilados en América Latina sobrepasa inmensamente Brasil. Esto podría ser por su grandísima población de 200 millones de habitantes muy superior a países como Uruguay o El Salvador con solo 3.6 y 6 Millones de habitantes, respectivamente (Population Today, s/f-a).



Figure

52: Reclamos en América Latina 2019

Fuente: (Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, 2021)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Concepto naturaleza del Arbitraje de Consumo

Definición de arbitraje de consumo según autores y legislación.

La definición de arbitraje y arbitraje de consumo según varias regiones:

Arbitraje

Honduras: “*ARTICULO 26.- CONCEPTO DE ARBITRAJE. El arbitraje es un mecanismo de **solución de controversias**, a través del cual las partes en conflicto difieren la solución del mismo a un **tribunal arbitral**.”(Congreso Nacional de Honduras, 2000a)*

México:

V. Arbitraje. Proceso de **solución de controversias** o conflictos **distinto a la jurisdicción estatal**, mediante el cual las partes deciden **voluntariamente**, a través de un acuerdo o cláusula arbitral, someter todas o ciertas diferencias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas, respecto de una determinada relación jurídica, con la participación de una persona tercera llamada **árbitro** quien dicta un **laudo** conforme a las normas establecidas en el Código de Comercio, el Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares, y los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, según proceda (CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 2024, p. 2)

Ademas de algunas definiciones académicas del arbitraje:

Definición. Arbitraje,⁴ del latín *arbitratus*, del *arbitror*: arbitraje. Es una forma heterocompositiva, es decir, una **solución al litigio**, dada por un **tercero imparcial** (Carnelutti), un juez privado o varios, generalmente designado por las partes contendientes. En ausencia de su consentimiento el nombramiento será hecho por el juez público nacional, siguiendo un procedimiento que, aunque regulado por la ley adjetiva, tiene un **ritual menos severo y formal que el del procedimiento del proceso jurisdiccional**. La resolución por la que se manifiesta el arreglo se denomina **laudo**, cuya eficacia depende de la voluntad de las partes o de la intervención judicial oficial, según las diversas variantes que se presenten. (Elvia Arcelia Quintana driano, s/f, p. 3)

Arbitraje de Consumo:

España “*Artículo 1. 1)... 2). El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de **resolución extrajudicial**, de carácter **vinculante** y **ejecutivo para ambas partes**, de los **conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor**” (ES Real Decreto 231/2008, Sistema Arbitral de Consumo, 2008)*

México: Procuraduría Federal del Consumidor, “*¿Qué es el arbitraje? Es un mecanismo alternativo de **solución de controversias** al cual se someten el **proveedor y el consumidor voluntariamente** en el que se*

*nombra a Profeco como **árbitro**, estableciendo reglas claras y sencillas para las partes y velando siempre por la equidad en las **relaciones de consumo***" (P. F. del Consumidor, 2025)

Diferencia entre arbitraje general y arbitraje de consumo

Ámbito de aplicación y partes implicadas:

- **Arbitraje general:** puede involucrar a cualquier parte (particulares, empresas, organizaciones, etc.) y a una amplia gama de disputas que están sujetas a libre disposición (Congreso Nacional de Honduras, 2000a, Articles 28–29); (Jefatura del Estado, 23 de diciembre, Article 2)
- **Arbitraje de consumo:** involucra específicamente disputas entre consumidores/usuarios y empresas/profesionales (ES Real Decreto 231/2008, Sistema Arbitral de Consumo, 2008, Article 1); (**P. F. del Consumidor, 2025**)

Naturaleza del árbitro:

- **Arbitraje general:** los árbitros pueden ser personas con **experiencia específica** según la naturaleza de la disputa o personas con **formación**

jurídica (Congreso Nacional de Honduras, 2000a); (Camara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa, 2016)

- **Arbitraje de consumo:** en México, la Procuraduría Federal del Consumidor (**Profeco**) **actúa como árbitro**. En España, los árbitros se seleccionan de una lista de **personas acreditadas** propuestas por varias organizaciones (P. F. del Consumidor, 2025); (ES Real Decreto 231/2008, Sistema Arbitral de Consumo, 2008, Article 16)

Principios rectores:

- **Arbitraje general:** se guía por la autonomía **voluntad** de las partes, principio de **igualdad, audiencia y contradicción** (Jefatura del Estado, 23 de diciembre);
- **Arbitraje de consumo:** Los principios incluyen audiencia y contradicción, principio de igualdad y **gratuidad** (sin cargo) para el consumidor (ES Real Decreto 231/2008, Sistema Arbitral de Consumo, 2008, Article 41)

Aquí es importante notar que el arbitraje de consumo agrega la **gratuidad** para el consumidor y que el costo no sea una barrera para la defensa de sus derechos. Hay autores que piensan debe ser el estado el que asuma los costos y otros autores que debe ser el comercio el que debe pagar. En general Argentina, España consideran la **gratuidad debe ser la norma**. En Chile consideran que si bien gratis, en caso de ser rechazada el reclamos del consumidor, solo entonces podrá condenarse al consumidor a las costas del

arbitraje (HONORABLE CONGRESO DE LA NACION ARGENTINA, 1993); (Congreso Nacional de Chile, 2011); (ES Real Decreto 231/2008, Sistema Arbitral de Consumo, 2008)

Situaciones voluntarias y obligatorias:

- **Arbitraje general:** Requiere un **Voluntad** y acuerdo entre las partes para someterse al arbitraje (Elvia Arcelia Quintana driano, s/f)
- **Arbitraje de consumo:** La sumisión es **generalmente voluntaria**, pero puede volverse obligatoria para las empresas bajo ciertas condiciones, como acuerdos previos o mandatos legales. En Argentina, España, México, Honduras son de sometimiento voluntario. Sin embargo, en España por la ley Ley 7-2017, BOE-A-2017-12659 105693 (2017), cuando existen acuerdos previos de sometimiento a arbitraje antes del surgimiento de la disputa entonces el comercio queda obligado y el consumidor puede optar si o no (ES 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, 2017)

Materia:

- **Arbitraje general:** Puede abordar **cualquier disputa** sobre asuntos en que las partes pueden resolver libremente (Jefatura del Estado, 23 de diciembre); (Congreso Nacional de Honduras, 2000a)

- **Arbitraje de consumo:** Limitado a disputas relacionadas con los **derechos del consumidor** reconocidos por ley o contrato. Excluye asuntos como intoxicación, lesiones, muerte o actividad criminal (ES Real Decreto 231/2008, Sistema Arbitral de Consumo, 2008)

Estilo de resolución:

- **Arbitraje general:** Puede basarse en el **derecho** estricto (de derecho) o en la **equidad** según sentimiento de los árbitros, lo que acuerden las partes. En España la equidad solo cuando las partes lo autoricen expresamente. (Congreso Nacional de Honduras, 2000a);(Jefatura del Estado, 23 de diciembre)
- **Arbitraje de consumo:** Generalmente se decide en **equidad**, a menos que las partes opten expresamente por el arbitraje en derecho (ES Real Decreto 231/2008, Sistema Arbitral de Consumo, 2008, p. 2). En México, cuando Profeco actúa como árbitro, garantiza la **equidad** en las relaciones entre las partes, pero pueden optar a hacerlo en base a derecho. El arbitro también puede utilizar norma de Comercio y Civil supletoriamente. (CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 1992)

2.2.2 Marco Jurídico del Arbitraje de Consumo

Principales leyes y regulaciones nacionales sobre arbitraje de consumo.

Las leyes de arbitraje de consumo podemos decir se dividen en los que tienen leyes **específicas** sobre arbitraje de consumo y los que incorporan elementos de arbitraje general en sus **leyes de protección al consumidor**. A

continuación primero los de países mas avanzados como España, Argentina y México, seguido de Centro América y Honduras.

Unión Europea EU:

- EU Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008 , sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, EP, CONSIL, 136 OJ L (2008). <http://data.europa.eu/eli/dir/2008/52/oj/spa>
- EU Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 , sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE, EP, CONSIL, 304 OJ L (2011). <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj/spa>
- EU 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) n o 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), EP, CONSIL, 165 OJ L (2013). <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj/spa>
- EU Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales (Texto pertinente a efectos del EEE.), EP, CONSIL, 136 OJ L (2019). <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj/spa>
- EU Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (Texto pertinente a efectos del EEE), EP, CONSIL, 328 OJ L (2019). <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj/spa>
- EU Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (Texto pertinente a efectos del EEE), CONSIL, EP, 409 OJ L (2020). <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj/spa>
- EU Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.o 2006/2004 (Texto pertinente a efectos del EEE), 345 OJ L (2017). <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj/spa>
- EU Reglamento (UE) n o 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 , sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n o 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, 165 OJ L (2013). <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj/spa>
- Union, P. O. of the E. (1993, abr). *EU Directive—93/13—EN - Unfair Terms Directive—EUR-Lex*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj/eng>
- Union, P. O. of the E. (1998, marzo 30). *EU ELEX1, 98/257/EC: Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (Text with EEA relevance)* [Website]. Publications Office of the EU; Publications Office of the European Union.

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/0c096a7b-99f5-4794-93e6-e2bc374308ff/language-en>

- Union, P. O. of the E. (2005, mayo 11). *EU Directive—2005/29—EN - EUR-Lex*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj/eng>
- Union, P. O. of the E. (2013a). *EU Reglamento (UE) n o 524/2013 del Parlamento Europeo y del C...* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/LSU/?uri=oj:JOL_2013_165_R_0001_01
- Union, P. O. of the E. (2013b). *EU Resolución alternativa de litigios en materia de consumo | EUR-Lex*. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=legissum:0904_3
- Union, P. O. of the E. (2014, noviembre 26). *EU Directive—2014/104—EN - EU Damages Directive—EUR-Lex*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2014/104/oj/eng>
- Union, P. O. of the E. (2019a, mayo 25). *EU Directive—2019/771—EN - EUR-Lex*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj/eng>
- Union, P. O. of the E. (2019b, noviembre 27). *EU Directive—2019/2161—EN - omnibus directive—EUR-Lex*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj/eng>
- Union, P. O. of the E. (2023, octubre 17). *EU COM/2023/648 final, REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL AND THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE on the application of Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council on online dispute resolution for consumer disputes [Website]*. Publications Office of the EU; Publications Office of the European Union. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bee3dbfa-6cf7-11ee-9220-01aa75ed71a1/language-en>

En la Unión Europea existen varias directivas y regulaciones que rigen los estándares de protección de los estados miembros. Incluyen directivas de arbitraje como medio alternativo (*Alternative Dispute Resolution* ADR) y resolución en línea (*Online Dispute Resolution* ODR) (EU 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) n o 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), 2013); (Union, 2013)

En la Unión Europea tenemos recomendaciones de principios para arbitraje (Union, 1998):

- **Principio de Independencia:** Garantice imparcialidad
- **Principio de Transparencia:** mediante comunicación clara
- **Principio de Contradicción:** partes den a conocer su punto de vista
- **Principio de Eficacia:** Sin obligarse a abogado, gratuidad, celeridad.
- **Principio de Legalidad:** No privar al consumidor derechos de ley.
- **Principio de Libertad:** Decisión del órgano obligatoria solo si aceptan las partes. Consumidor siempre puede elegir entre arbitraje y vía judicial.
- **Principio de Representación:** siempre se puede acompañar o representar por un tercero.

Los elementos clave de la legislación europea en arbitraje de consumo y protección del consumidor que podrían servir de modelo para otras naciones, incluyen directivas y reglamentos destinados a garantizar altos estándares de derechos del consumidor.

Componentes importantes de la legislación de protección del consumidor y arbitraje de la Unión Europea:

- **Leyes integrales de protección del consumidor:** La UE tiene un conjunto integral de leyes de protección del consumidor que podrían servir de modelo para otras naciones en temas como el arbitraje colectivo de consumidores – que tradicional se ve como un enfoque de

consumidores unitarios (EU Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (Texto pertinente a efectos del EEE), 2020)

- **Sanciones efectivas y cumplimiento:** Las directivas de la UE exigen que los estados miembros establezcan “*sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias*” para las infracciones de las leyes de protección del consumidor, como considerar la gravedad, reincidencia por el comercio y la duración de la infracción del comercio – Por ejemplo el máximo del 4% sobre las ventas totales anuales (EU Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (Texto pertinente a efectos del EEE), 2019); (EU Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (Texto pertinente a efectos del EEE), 2019); (Union, 2019)

- **Directiva Alternative Dispute Resolution ADR:** La Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios tiene como objetivo facilitar la resolución de litigios entre consumidores y comerciantes a través de entidades de ADR que sean *“independientes, imparciales, transparentes, eficaces, rápidas y justas”*. Esto garantiza que los consumidores tengan acceso a mecanismos extrajudiciales para resolver litigios promoviendo un alto nivel de protección al consumidor sin restringir el acceso a los tribunales (EU 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) n o 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), 2013)
- **Reglamento Online Dispute Resolution ODR:** El Reglamento (UE) n.º 524/2013 sobre resolución de litigios en línea establece una plataforma para que la ODR resuelva los litigios que surjan de las transacciones en línea. Se aplica a la resolución extrajudicial de litigios iniciados por consumidores residentes en la Unión contra comerciantes establecidos en la Unión y cubiertos por la Directiva 2013/11/UE (Union, 2013)
- **Transparencia y equidad:** La legislación de la UE hace hincapié en la transparencia y la equidad en las prácticas comerciales. La Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales garantiza que las

prácticas comerciales sean justas y no engañosas o agresivas. Prohíbe las prácticas consideradas abusivas tras una evaluación caso por caso, garantizando que los consumidores no se vean injustamente involucrados en contratos o acuerdos (Union, 2005)

- **Recurso colectivo:** la Directiva 2020/1828 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores permite a las entidades habilitadas interponer acciones de representación en nombre de los consumidores para solicitar medidas cautelares o indemnizaciones por daños y perjuicios. Esto refuerza los mecanismos procesales para proteger los intereses colectivos de los consumidores y garantiza un alto nivel de protección de los consumidores en todos los Estados miembros (EU Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (Texto pertinente a efectos del EEE), 2020)
- **Armonización:** las directivas de la UE promueven la armonización de las leyes de protección del consumidor en todos los Estados miembros. Esto reduce las disparidades y garantiza un nivel más uniforme de protección para los consumidores, independientemente de dónde se encuentren dentro de la Unión.

- **Sensibilización y educación:** las iniciativas de la UE tienen como objetivo concienciar a los consumidores y las empresas sobre sus derechos y obligaciones en virtud de las leyes de protección del consumidor. Una mayor concienciación promueve el cumplimiento y permite a los consumidores tomar decisiones informadas.
- **Promoción de la mediación:** la Directiva 2008/52/CE promueve la mediación en los litigios transfronterizos, lo que influye en la forma en que se gestionan los litigios de consumo – aunque enfocada en lo civil y mercantil (EU Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008 , sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, 2008).
- **Adaptabilidad:** la legislación de la UE está diseñada para adaptarse a los avances tecnológicos y los cambios del mercado. Por ejemplo, la Directiva 2019/2161 aborda los desafíos que plantean los mercados en línea y los servicios digitales garantizando que la protección del consumidor se mantenga al ritmo de la evolución de prácticas comerciales (EU Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección

de los consumidores de la Unión (Texto pertinente a efectos del EEE), 2019)

- **Concienciación sobre derechos del consumidor** (EU Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (Texto pertinente a efectos del EEE), 2019)
- **Requerimiento de Información:** Informar a los clientes en la fase pre-contractual de los sistemas de manejo de reclamos
- **Remedios para consumidores: Cesación o prohibición** de conductas o **Indemnización, reparación, sustitución, reembolso** o reducción de **precio** (EU Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (Texto pertinente a efectos del EEE), 2020)
- **Multas:** Máximo 4% sobre los volúmenes de negocio anual y en caso de no conocerse el volumen de negocio dentro de rango de 2 millones de euros (EU Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la

mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (Texto pertinente a efectos del EEE), 2019)

- **Role de Organizaciones pro consumidor:** Organizaciones con interés legítimo en el consumidor pueden **iniciar procedimientos** para asegurar las directivas sean aplicadas (EU Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales (Texto pertinente a efectos del EEE.), 2019)

La clave del modelo de la UE es su enfoque integral y armonizado que equilibra la protección del consumidor con la necesidad de facilitar el comercio y la actividad económica.

Leyes por País

A continuación un compendio de las leyes por países mas relevantes en arbitraje general, arbitraje de consumo y de Defensa al Consumidor:

España:

- **ES Ley 3/2014, Reforma Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios** y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, Pub. L. No. Ley 3/2014, BOE-A-2014-3329 26967 (2014). <https://www.boe.es/eli/es/l/2014/03/27/3>
- **ES 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**, Pub. L. No. Ley 7/2017, BOE-A-2017-12659 105693 (2017). <https://www.boe.es/eli/es/l/2017/11/02/7>
- **ES Ley 44/2006 Mejora de la protección de los consumidores y usuarios**, Pub. L. No. Ley 44/2006, BOE-A-2006-22950 BOE-A-2006-22950 46601 (2006). <https://www.boe.es/eli/es/l/2006/12/29/44>
- **ES Real Decreto 231/2008, Sistema Arbitral de Consumo**, Pub. L. No. Real Decreto 231/2008, BOE-A-2008-3527 11072 (2008). <https://www.boe.es/eli/es/rd/2008/02/15/231>

- Jefatura del Estado. (23 de diciembre). *ES BOE-A-2003-23646 Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje*. <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23646>
- Ministerio de la Presidencia. (2007, enero 12). *ES Real Decreto Legislativo 1/2007 BOE-A-2007-20555 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*. Real Decreto Legislativo 1/2007. <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>
- **ES Ley 4/2022**, de 25 de febrero, de **protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica**, Pub. L. No. Ley 4/2022, BOE-A-2022-3198 23787 (2022). <https://www.boe.es/eli/es/l/2022/02/25/4>
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, Pub. L. No. Ley 22/2007, BOE-A-2007-13411 29985 (2007). <https://www.boe.es/eli/es/l/2007/07/11/22>
- ES Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los **departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente** de las entidades financieras, Pub. L. No. Orden ECO/734/2004, BOE-A-2004-5290 12683 (2004). <https://www.boe.es/eli/es/o/2004/03/11/eco734>

Argentina:

- EL PRESIDENTE DE LA NACIÓN ARGENTINA. (2025, enero 31). *ARG DECTO-2025-55-APN-PTE - Disoluciones*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/>
- HONORABLE CONGRESO DE LA NACION ARGENTINA. (1993, octubre 15). *ARG LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/>
- HONORABLE CONGRESO DE LA NACION ARGENTINA. (2014, septiembre 17). *ARG SISTEMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/>
- PODER EJECUTIVO NACIONAL (P.E.N.). (1998, marzo 13). *ARG SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/>
- SECRETARIA DE COMERCIO. (2018, octubre 8). *ARG SOL-2018-65-APN-SECC#MPYT*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/>
- SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA. (1998, marzo 31). *ARG REGLAMENTO SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/>
- SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES. (2024, abril 8). *ARG PROGRAMA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR TURISTA*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/>

México:

- CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. (1917). *MEX CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS* (Última reforma publicada DOF 20-12-2013). <https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/art28.pdf>
- CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. (1992). *MEX LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPC.pdf>

- CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. (1999). **MEX LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**. https://www.condusef.gob.mx/documentos/marco_legal/LPDUSF_090318.pdf
- CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. (2024). **MEX LEY GENERAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS** (Nueva Ley DOF 26-01-2024). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGMASC.pdf>
- Presidente de los Estados Unidos Mexicanos. (2019). **MEX REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LFPC_191219.pdf

Centro América

Honduras:

Constitución de la República de Honduras

- art 9. Territorio: definido por Arbitrajes
- art 15. Laudos internacionales: compromiso de acatarlos.

Convenios Internacionales (Se utiliza arbitraje)

- Convención universal de las Naciones Unidas sobre el derecho del mar
- Convenio de Minamata sobre el mercurio
- Tratado general de integración económica centroamericana
- Tratado de libre comercio entre Centroamérica y Panamá

Código de Trabajo

- art 93. Laudos sin efecto, cuando desmejoren condiciones.
- art 94. No imponer sanciones en fallos arbitrales, no en el código.
- art 112. Violaciones graves a disposiciones en fallos arbitrales.
- art 572. Huelga terminará, ...2) por Laudo arbitral
- art 665. Jurisdicción del trabajo conocerá de ... homologación de laudos arbitrales.
- art 669. Corte Suprema conocerá homologación de laudos arbitrales.
- Art 779. Exigible cumplimiento de decisión arbitral firme.
- Art 816. fallo arbitral hará tránsito a cosa juzgada y solo susceptible del recurso de homologación.
- Art 817. Estrateblécese recurso extraordinario de homologación ante Corte Suprema de Justicia contra laudos arbitrales de artículos anteriores.
- Art 826. fallo arbitral pone fin al conflicto.
- Art 827. Terminar huelga por decisión arbitral no exime delitos.

Reglamento del Código del Notario

- ART 71. Auto de admisión. Notario revisará toda la documentación presentada y dictará resolución o laudo arbitral, en su caso debidamente motivado.
- Art 72. Cuando el Notario sea conciliador, quedará inhabilitado para proceso judicial o arbitral relacionado.

Ley de Garantías Mobiliarias

- art 4. Obligaciones garantizadas además del principal pueden ser daños y perjuicios por incumplimiento de contrato de garantía vía laudo arbitral.

Arancel Notarial

- art 18. Arbitraje: 20% de la cuantía del laudo arbitral.

Ley general de la Industrial Eléctrica

- art 27 **“Conciliación y arbitraje. Las partes podrán acudir al Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa para poner fin a sus diferencias o pactar las condiciones en que, en su caso, se sujetarán a un procedimiento de conciliación o arbitral. De no pactarse dichas condiciones, serán aplicables las disposiciones de la Ley de Conciliación y Arbitraje. El fallo emitido en el procedimiento arbitral será definitivo”.**

Convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestre.

- Art 2. Controversias se intentará por conciliación. Sino ante arbitraje de la Haya.

Código Procesal Civil

- art 353. Habilita solicitar medidas cautelares al proceso arbitral.
- Art 381. Competencia de adoptar medidas cautelares es del tribunal donde deban surtir efecto.
- **Art 449. El Compromiso Arbitral es un defecto procesal.**
- **Art 457. Si existe compromiso arbitral, sobreseimiento y archivo.**
- **Art 747. Competencia de ejecución forzosa de sentencia arbitral (El indicado por partes o el lugar de sentencia)**
- **art 751. Son Títulos de Ejecución sentencias arbitrales firmes de condena.**

LEY DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Ley para la promoción y protección de inversiones

Reglamento de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones

- art. 233. Vía administrativa no valida cuando haya convenio arbitral valido.
- art 235. CONATEL facultada para administrar arbitrajes.

Ley de Contratación del Estado

- art 129. Contratista puede recurrir a lo Contencioso administrativo o a arreglo arbitral

Ley de Derecho de Autor y de los Derechos Conexos

- art 178. Regirá este mismo código para todos los procedimientos incluyendo los arbitrales.

Arancel del Profesional del Derecho

- art 23. Conflicto por honorarios legales, pueden solventarse en Comisión del arancel (Conciliación) o Centro de Arbitraje.
- Art 56. Honorarios en arbitraje para abogado escalonados por porcentajes decrecientes según montos de 25% a 10%.
- art 57. Honorarios por Ejecución de Laudo son 50% del indicado en art 56. O sea, un arbitraje de monto menores a L 30,000 serían un costo de 38% (aprox. L.11K) con ejecución de laudo. Un monto de L. 200,000(aprox. L.30K) sería de un 15%.
- art 77. Honorarios Juicios arbitrales laborales de 30%.

Ley de Propiedad

- art 41. Inscripciones y anotaciones preventivas pueden cancelarse por laudo arbitral firme.

Reglamento de Ley de Propiedad

- art 144. Deberá registrarse en Instituto de Propiedad los laudos arbitrales en el registro de sentencias.
- Art 176. Se registra el Laudo y las actas de conciliación en registro de sentencias.

SOBRE CONSUMO

Reglamento de la ley de protección al consumidor

ARTÍCULO 101. El **arbitraje de consumo** tendrá como finalidad atender y resolver, con carácter **vinculante**, las **reclamaciones de los consumidores y usuarios**, en relación con los derechos y obligaciones emergentes de esta Ley. Sólo podrán someterse al proceso arbitral las **cuestiones susceptibles de transacción**.

Las normas que al efecto se dicten deberán garantizar la participación de las asociaciones de consumidores y las cámaras empresarias en su integración.- El **arbitraje**

de consumo será **gratuita para las partes**, tendrá carácter **voluntario** y su **aceptación deberá constar expresamente** por escrito. Su elección por parte del consumidor deberá ser siempre posterior al nacimiento del eventual conflicto de consumo.

El Laudo emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo **no será apelable** y una vez firme producirá efectos idénticos a la **cosa juzgada para ambas partes**. Será asimilable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías prescriptas en las normas procesales locales.

Los árbitros decidirán la controversia planteada **según equidad** o mediante arbitraje de derecho, en cuyo caso las autoridades de aplicación podrán establecer los requisitos para poder ser árbitro y los procedimientos a llevar a cabo en cada caso. **No será obligatorio letrado** para actuar ante los Tribunales Arbitrales de Consumo.

Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros

- art 135. Opciones para solventar conflictos son conciliación, arbitraje o por la vía judicial.

Costa Rica:

- ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA. (1994, Diciembre). *CRI (Ley N° 7472) Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/busqueda/normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26481
- ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA. (1997, Diciembre). *CRI (Ley N° 7727) Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y su Reglamento*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26393
- ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA. (2022, de Agosto). *CRI REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL (RPUF) DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL)*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=1&nValor1=1&nValor2=97801&nValor3=132562&IResultado=2&nValor4=1&strSeleccion=sel
- ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA. (2024, septiembre 18). *CRI (Ley N° 10535) Ley para armonizar la normativa del Arbitraje Costarricense*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=102924&nValor3=142588&strTipM=TC
- Cámara de comercio de Costa Rica. (2009, febrero 25). *CRI Reglamento de Arbitraje del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=84216&nValor3=108575¶m2=2&strTipM=TC&IResultado=17&strSim=simp

- Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica. (2004, Enero). *CRI Reglamento Interno del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=52380

Normativa internacional: Tratados

El enfoque de tratados internacionales es arbitraje comercial-mercantil y no arbitraje de consumo. Por el documento de **UNCITRAL** (*United Nations Commission on International Trade Law*), se aprecia el esfuerzo en arbitraje internacionalmente es para resolver problemas comerciales. Lo que nos indica es que encontraremos más el arbitraje de consumo en legislaciones comunitarias y nacionales.

Existen recomendaciones como las de la **OECD** (*Organisation for Economic Cooperation and Development*) si bien no tratado emite **recomendaciones** sobre el arbitraje de consumo (Organisation for Economic Cooperation and Development, 2001):

- **Imparcialidad:**
- Árbitros por tiempo limitado
- Sin conflictos de interés
- Informar sobre **imparcialidad y competencia** antes de iniciar proceso

b) **Transparencia:**

- Información clara del procedimiento
- Cualquier requisito previo

- Posibles **costos**
- Calendario aplicable
- Leyes, normas, códigos que van a aplicarse

c) Eficacia:

- **Gratuito** para los consumidores, **o moderados proporcionales al litigio.**
- Resolverse en **tiempo** mas breve posible

d) Equidad:

- Derecho de no aceptar o abandonar el proceso en cualquier momento
- Presentarse libremente (**Voluntariedad**)
- **Confidencialidad**
- Tiempo suficiente para estudiar las propuestas antes de aceptar.
- Derecho de aceptar o rechazar propuesta
- Antes de decidir consultar con un asesor
- Procedimiento no impide ir a otros medios o sistema judicial.

2.2.3 Principios del Arbitraje de Consumo

Hay varios principios que son mencionados en el arbitraje de consumo, dentro de estos podemos mencionar por (EU 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) n o 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), 2013)

- **Principio de Transparencia:** Sitio web con información clara.
- **Principio de Libertad:** El consumidor tiene la libertad de acudir al arbitraje o ente jurisdiccional. (EU Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (Texto pertinente a efectos del EEE), 2019)
- **Principio de Legalidad:** no se puede privar al consumidor de derechos legales.
- **Principio de Efectividad:** Derecho a resarcimiento de daños.
- **Principio de Equivalencia:** Sobre diversas leyes no podrán ser menos favorables a leyes internas de los países miembros.
- **Principio de Voluntariedad:** El tema de la voluntariedad es un tema repetitivo en los documentos evaluados. Se recalca la importancia de las partes tengan la voluntad de someterse a arbitraje de consumo. Las normativas enfatizan la importancia de que sea sometimiento al procedimiento voluntario e informado. Incluso en acuerdos firmados previos al suceso liberan al consumidor la libertad de decidir si opta por la vía judicial o arbitral (EU Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y

del Consejo, de 21 de mayo de 2008 , sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, 2008); (EU 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) n o 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), 2013) ; (Union, 1998)

- **Gratuidad:** Preferiblemente gratuito o de accesible y bajo costo para el consumidor.
- **Imparcialidad e Independencia:** Garantías para ambas partes.
- **Celeridad:** Resolución rápida en comparación con la vía judicial, donde se estipula un tiempo máximo de 90 días para llegar a un resultado final.

2.2.4 Procedimiento del Arbitraje de Consumo

El proceso de reclamo para convertirlo en arbitraje de consumo inicia con presentar el reclamo ante una junta arbitral de consumo. La misma revisa si aplica ingresarla como tal. Muy similar a el arbitraje general desde un intento de conciliación hasta llegar a un laudo (Presentación del caso, mediación previa, designación del árbitro, audiencias y laudo). Los efectos del laudo arbitral tanto general como de consumo con vinculantes y se consideran cosa juzgada. Los laudos arbitrales donde imponen restricciones es en que generalmente solo permiten interponer el recurso de nulidad y limitando las causales por las cuales se puede invocar esta nulidad no dando margen a una apelación del fondo del laudo sino solo por fallas procesales.

Table 4: Comparativo entre Arbitraje de Consumo y Arbitraje General

	Arbitraje de Consumo	Arbitraje General
Principios		
Costo	<ul style="list-style-type: none"> • Gratis para el consumidor 	<ul style="list-style-type: none"> • De Pago (honorarios, gastos)
Partes	<ul style="list-style-type: none"> • Persona Natural (parte débil) vs P. Jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier combinación en igualdad
Voluntariedad	<ul style="list-style-type: none"> • Generalmente voluntario, puede ser obligatorio para el comercio cuando se adhiere al sistema arbitral de consumo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Para ambas partes
Duración	<ul style="list-style-type: none"> • Corto 	<ul style="list-style-type: none"> • Más extenso
Ejecución del Laudo	<ul style="list-style-type: none"> • Puede requerir Homologar ante juzgados para ejecución forzosa 	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculante y cosa juzgada. Puede requerir intervención judicial para ejecución forzosa.
El Proceso		
Aplica arbitraje de Consumo?	<ul style="list-style-type: none"> • Excluir si es Negocio vs Negocio • Excluir si Negocio No se somete. 	<ul style="list-style-type: none"> • Excluir si Parte no se somete.
Conciliación y Mediación	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar Reclamo • Intento de Conciliación • Nombramiento de Árbitros • Contestación 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar Solicitud • Intento de Conciliación • Nombramiento de Árbitros • Presentación de demanda • Contestación/Reconvención
1ra Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Correcciones, Nulidades, Enmiendas • Cuantía • Proposición y Admisión de prueba 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Correcciones, Nulidades, Enmiendas • Cuantía • Proposición y Admisión de prueba
2da Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Evacuación de Medios de Prueba • Argumentos Finales 	<ul style="list-style-type: none"> • Evacuación de Medios de Prueba • Argumentos Finales
3ra Laudo Arbitral	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura del Laudo Arbitral • FIN DEL PROCESO • Posible Recurso de Nulidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura del Laudo Arbitral • FIN DEL PROCESO • Posible Recurso de Nulidad

En la siguiente figura se aprecia el flujo del proceso de Arbitraje General de acuerdo a la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa. Se puede apreciar cierta analogía con el proceso civil, pero dentro de varias diferencias el recurso disponible solo es el de *nulidad* del laudo, que a diferencia el civil permite apelar la decisión y el extraordinario de casación.

Interés General:

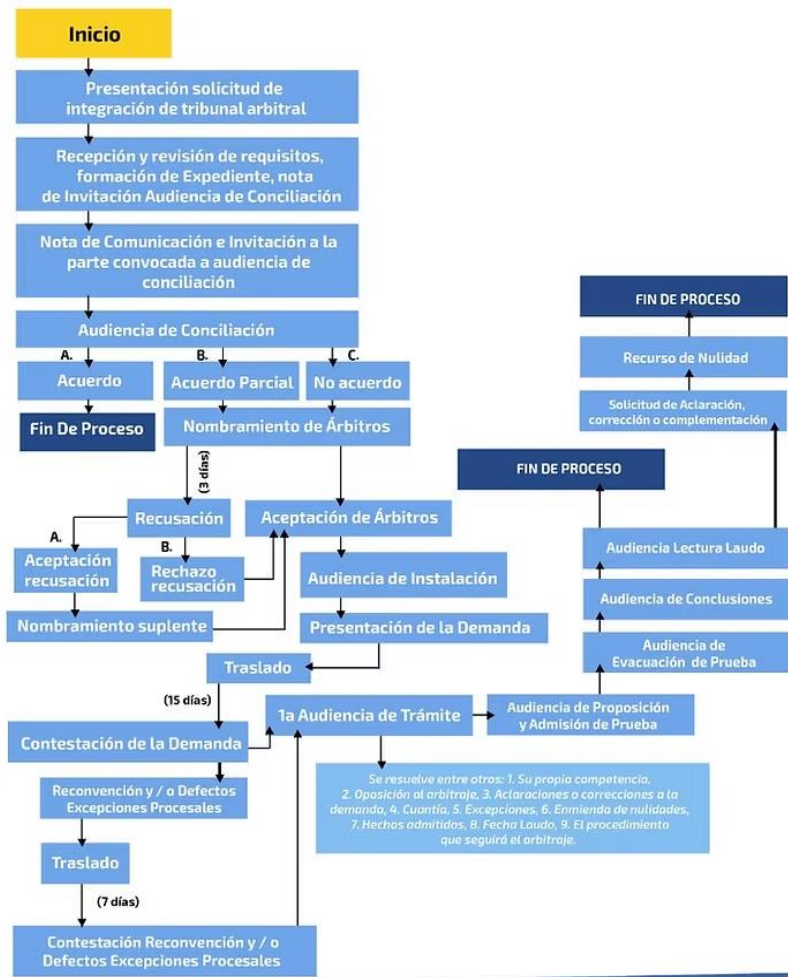


NUEVO REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA CCIT

En fecha **4 de marzo de 2016**, entró en vigencia el nuevo Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa. El Reglamento se encuentra a su disposición en formato PDF, descárguelo del portal de la página web del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa: www.ccit.hn/cca/.

EL PROCESO ARBITRAL INSTITUCIONAL

Con el propósito de innovar, sanear términos y adecuar el proceso arbitral al modelo de procedimientos arbitrales que se administran en otros Centros de Conciliación y Arbitraje a nivel Latinoamericano. El nuevo Reglamento del CCA CCIT, en sus principales reformas se concentra en dicho proceso arbitral. Por lo que a continuación el flujograma del proceso.



10 Figure 53: Flujograma del proceso de Conciliación y Arbitraje CCIT - Tegucigalpa

Fuente: (Centro de Conciliación y Arbitraje CCIT Tegucigalpa, s/f)

En la siguiente figura se aprecia el proceso resumido del proceso general de arbitraje del centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa CCIT:



Fuente (*Adaptado de*): (Centro de Conciliación y Arbitraje CCIT Tegucigalpa, s/f)

En el caso de arbitraje de consumo en España *comparativamente* resalta una etapa inicial adicional que evaluará si aplica el arbitraje de consumo y es **competente** para conocer del caso por esta vía y evaluará la **voluntariedad** de las partes para someterse por esta vía.



Fuente (Adaptado de): (Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, s/f)

2.2.5 Diferencias entre Arbitraje de Consumo y Otras formas de Resolución

Conciliación vs. Mediación vs. Arbitraje: Diferencias clave.

Las diferencias clave entre la mediación y el arbitraje en el contexto de resolución de disputas como métodos alternativos de resolución **reside en el rol neutral de un tercero y el grado vinculante del resultado.**

Table 5: Comparativo entre Mediación y Arbitraje

	Conciliación	Mediación	Arbitraje
Definición	Partes intentan por si mismas llegar a un acuerdo con un conciliador ¹	Partes intentan con ayuda de un mediador ³	Partes buscan a un arbitro para tomar la decisión ⁴
Rol tercera parte	Facilitador promotor de soluciones y evitar acuerdo ³ llegar a arbitraje o proceso judicial ²	Neutral que facilita	Juez que revisa argumentos y evidencia. Puede ser en base a derecho o equidad ⁴
Resultado	Propia de decisión de partes que se consigna en acta ¹	Depende de la buena voluntad de las partes ¹ . Y su voluntario apego al acuerdo.	Laudo arbitral (Decisión)
Grado Vinculante	Acta de conciliación tiene efecto de cosa juzgada y fuerza ejecutiva ¹	Acuerdos de mediación son automáticamente vinculantes , a menos sea acordado ¹	No Generalmente vinculante y ejecutivo . Pero requiere el sometimiento voluntario de las partes al proceso o adhesión voluntaria del comercio al sistema de arbitraje de consumo ²

Fuente: Desarrollo personal

En resumen la conciliación es acuerdo entre las mismas partes formalizándolo con acta de conciliación que tiene efecto de cosa juzgada, la **mediación** facilita el proceso a llegar a un **acuerdo voluntario**. Arbitraje es un proceso donde un arbitro toma una **decisión vinculante** para las **partes**.

¹(Congreso Nacional de Honduras, 2000b)

²(EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA, 1995)

³(EU Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008 , sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, 2008)

⁴(Asamblea legislativa El Salvador, 2024)

Arbitraje vs. Tribunales judiciales: Ventajas y desventajas de cada uno.

A continuación una tabla comparativa para evaluar los principales elementos dentro de Arbitraje comparado con tribunales donde sobresalen la agilidad del resultado y el costo que en el caso de arbitraje de consumo tiende a ser gratuito para el consumidor.

Table 6: Arbitraje vs. Tribunales Judiciales

Aspecto	Arbitraje de Consumo	Proceso Judicial
Definición	Método Extrajudicial	Método Judicial
Voluntariedad	Voluntario	Obligatorio
Tiempo de resolución	Rápido (meses o semanas).	Tardado (Meses a años)
Costos	Generalmente gratuito o bajo costo para el consumidor.	Altos costos en abogados, tasas judiciales y peritajes.
Formalidad	Flexible con menos formalismo.	Proceso estrictamente regulado con formalidades y pruebas complejas.
Ejecución de la decisión	Laudo arbitral vinculante y ejecutivo, pero no se puede recurrir salvo en casos específicos .	Sentencia judicial con posibilidad de apelación en varias instancias.
Imparcialidad	Árbitros expertos en consumo, pero no obligatorio sean abogados.	Jueces imparciales abogados expertos en leyes.
Publicidad de sentencias	Confidencial con excepciones	Públicas con excepciones

Fuente: Desarrollo personal

Ventajas del Arbitraje de Consumo

1. Rápido y eficiente
2. Menos costoso que un juicio
3. Especialización de árbitros en consumo
4. Confidencial protegiendo reputación de partes

Desventajas del Arbitraje de Consumo

1. No es obligatorio (algunas no aceptan someterse)
2. No permite apelaciones

3. Solo aplica a consumidores y empresas. (No empresas vs empresas ni entre particulares, lo que lo hace especializado pero excluyente)

Ventajas del Proceso Judicial

1. Obligatorio; la parte demandada debe comparecer.
2. Apelaciones si se esta desacuerdo con resultado
3. Ejecución forzosa
4. Aplica a todo, no solo consumo

Desventajas del Proceso Judicial

1. Lento, puede ser años
2. Costoso, abogados, tasas y peritajes
3. Complejo, requiere abogados y representación
4. Exposición pública, lo que puede implicar daño reputacional.

2.2.6 Factores que afectan la Eficacia del Arbitraje de Consumo

Falta de conocimiento de los consumidores sobre su existencia.

Las leyes centro americanas y europeas incluyen la necesidad que los consumidores estén informados sobre medios alternativos de resolución de conflictos (ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA, 1994); (Asamblea legislativa El Salvador, s/f);(LA ASAMBLEA NACIONAL, 2007)

Sin embargo, a pesar que existen estas consideraciones en las legislaciones de todos los países la practica indica que la población está poco informada sobre estas opciones (Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2021); (Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2022); (consum cat, 2023)

Consecuentemente, los consumidores no están lo suficientemente informados sobre las opciones de arbitraje de consumo (ADICAE Consumidores, 2014a)

Por lo tanto, se necesita educar a la población para que estando informada sea mas critica y demandante (consum cat, 2023)

Resistencia de las empresas a someterse al arbitraje.

Una de las razones por las que las empresas no se registran en los sistemas de arbitrajes de consumo y que vuelven las decisiones en la misma vinculantes en la generalizada **creencia que el arbitraje de consumo siempre favorece al consumidor** desprotegiendolos de reclamos de clientes abusadores y pueden aprovecharse del sistema en su contra (consum cat, 2023)

Ademas, comercios mencionan preocupación por la **inexacta determinación de las indemnizaciones** a los consumidores (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2022) , que el sistema facilita la interposición de reclamos y que si participan en el sistema arbitral de consumo solo tendrán muchas mas quejas y reclamos que atender (consum cat, 2023)

También los comercios son cautelosos en someterse a arbitraje por el temor al sesgo de los árbitros hacia el consumidor, que ellos no lo necesitan porque ya “trabajan bien” y por costos del litigio que deberá asumir el comercio en jurisdicciones donde es gratuito para el consumidor pero no así para el comercio (consum cat, 2023)

Limitaciones en la ejecución de los laudos arbitrales.

Varios de los elementos que se mencionan con las limitaciones de los laudos arbitrales incluyen la falta de efectividad del laudo donde en jurisdicciones el 90% de los laudos terminan en sede judicial donde la parte vencida busca la nulidad del resultado del laudo, haciendo totalmente inefectiva la intención de resolución rápida del arbitraje donde la vía automática a acudir es la judicial para recurrir por nulidad el laudo o para lograr la ejecución donde **la mas comentada es la de otorgar a los árbitros facultades de ejecución.**

(Torres y Torres Lara Abogados, 2022)

“Falta de poder de los centros de arbitraje” lo que obliga a las partes a recurrir obligadamente a la vía judicial ya que el monopolio de la fuerza publica la tiene el poder judicial (Cámara de Comercio de Bogotá, 2020)

Gobierno Electrónico

En el caso de Honduras existe desde 2020 un reglamento sobre gobierno digital que tiene la intención de modernizar digitalmente el gobierno incorporando medios electrónicos en todo su actuar con expedientes electrónicos, firmas electrónicas avanzadas y medios de comunicación digitales. En este contexto, se habrá el camino para que pueda realizarse arbitraje mediante medios electrónicos siguiendo todas las medidas de seguridad para que todo el procedimiento tenga la misma validez que los procedimientos tradicionales. Las leyes que aportan en este sentido son la ley de firmas electrónicas, el reglamento sobre firmas electrónicas y el reglamento de

gobierno electrónico (Congreso Nacional Honduras, 2013); **(Poder Ejecutivo, 2014);(Poder Ejecutivo, 2020)**

Desafíos en la implementación del arbitraje digital y Online

Los desafíos para la implementación de arbitraje digital y online que mencionan diversos actores en distintas latitudes incluyen los siguientes:

1. Infraestructura (consum cat, 2023)
2. Plataformas user-friendly (consum cat, 2023)
3. Integración con sistemas actuales(Jorge Oscar Rossi, 2022)
4. Costos de implementar plataformas: puede ser costo considerable especialmente para localidades pequeñas (consum cat, 2023)
5. Claridad legal: que la ley indique las resoluciones online son igualmente vinculantes que las realizadas tradicionalmente (CPACF, 2020)
6. Adopción desigual de tecnología: aún regiones y usuarios pueden tener problemas para acceder mediante tecnologías (Comisión de Mediación y Arbitraje del CNA, 2020a)
7. Ciberseguridad: garantizar la seguridad del proceso (Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2020c)
8. Firmas electrónicas: donde se brinde validez a las firmas digitales que sean involucradas en el proceso (Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2020c)

2.3 Definiciones conceptuales

Las siguientes son definiciones importantes dentro del marco de referencia del arbitraje de consumo de las cuales por ser definiciones se referirán textualmente.

De cita textual de definiciones desde: (EU Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 , sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE, 2011); se cita textualmente las definiciones:

Artículo 2

Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- 1) «**consumidor**»: toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión;
- 2) «**comerciante**»: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la presente Directiva;
- 3) «**bienes**»: todo bien mueble tangible, excepto los bienes vendidos por la autoridad judicial tras un embargo u otro procedimiento. El agua, el gas y la electricidad se considerarán «bienes» en el sentido de la presente Directiva

cuando estén envasados para la venta en un volumen de limitado o en cantidades determinadas;

4) **«bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor»:**

todo bien no prefabricado para cuya elaboración sea determinante una elección o decisión individual por parte del consumidor;

5) **«contrato de venta»:** todo contrato en virtud del cual el comerciante transfiera o se comprometa a transferir a un consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, con inclusión de cualquier contrato cuyo objeto incluya a la vez bienes y servicios;

6) **«contrato de servicios»:** todo contrato, con excepción de un contrato de venta, en virtud del cual el comerciante provee o se compromete a proveer un servicio al consumidor y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio;

7) **«contrato a distancia»:** todo contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, y en el que se han utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento en que se celebra el contrato y en la propia celebración del mismo;

8) **«contrato celebrado fuera del establecimiento»:** todo contrato entre un comerciante y un consumidor:

a) celebrado con la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, en un lugar distinto del establecimiento mercantil del comerciante;

b) en el que el consumidor ha realizado una oferta en las mismas circunstancias que las que se contemplan en la letra a);

c) celebrado en el establecimiento mercantil del comerciante o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del comerciante, con la presencia física simultánea del comerciante y el consumidor, o

d) celebrado durante una excursión organizada por el comerciante con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor;

9) «**establecimiento mercantil**»:

a) toda instalación inmueble de venta al por menor en la que el comerciante ejerce su actividad de forma permanente, o

b) toda instalación móvil de venta al por menor en la que el comerciante ejerce su actividad de forma habitual;

10) «**soporte duradero**»: todo instrumento que permita al consumidor o al comerciante almacenar información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios;

11) «**contenido digital**»: los datos producidos y suministrados en formato digital;

12) «**servicio financiero**»: todo servicio en el ámbito bancario, de crédito, de seguros, de pensión personal, de inversión o

de pago;

13) «**subasta pública**»: el método de venta en el que el comerciante ofrece bienes o servicios a los consumidores que asisten o pueden asistir a la subasta en persona, mediante un procedimiento transparente y competitivo de licitación dirigido por un subastador y en el que el adjudicatario está obligado a comprar los bienes o servicios;

14) «**garantía comercial**»: todo compromiso asumido por un comerciante o un productor (el «garante») frente al consumidor, además de sus obligaciones legales con respecto a la garantía de conformidad, de reembolsar el precio pagado, sustituir o reparar el bien de consumo o prestar un servicio relacionado con él si no cumple las especificaciones o cualquier otro elemento no relacionado con la conformidad enunciados en el documento de garantía o en la publicidad correspondiente disponible en el momento o antes de la celebración del contrato;

15) «**contrato complementario**»: un contrato por el cual el consumidor adquiere bienes o servicios relacionados con un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y dichos bienes o servicios son proporcionados por el comerciante o un tercero sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el comerciante.

De cita Textual de definiciones desde (EU 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 y por la que se modifica

el Reglamento (CE) n o 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), 2013)

- g) «**procedimiento de resolución alternativa**»: un procedimiento contemplado en el artículo 2, que es conforme con los requisitos establecidos en la presente Directiva y que es tramitado por una entidad de resolución alternativa;
- h) «**entidad de resolución alternativa**»: toda entidad, independientemente de cómo se denomine o mencione, establecida de manera duradera, que ofrece la resolución de litigios mediante un procedimiento de resolución alternativa y que está incluida en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2;
- i) «**autoridad competente**»: toda autoridad designada por un Estado a efectos de la presente Directiva, que esté establecida a escala nacional, regional o local.

Cita Textual de definiciones desde: (Congreso Nacional de Honduras, 2000b)

ARTICULO 34.- DEFINICIONES Y REGLAS DE INTERPRETACION. Se adoptan las siguientes definiciones y reglas de interpretación comunes a la presente ley:

- 1) **Tribunal arbitral**: significa tanto un solo arbitro como una pluralidad de árbitros.
- 2) El arbitraje en cuanto a las reglas de procedimiento puede ser:
 - a) **Ad-hoc**: Es aquel en el cual las partes acuerdan las reglas de procedimiento aplicables en la solución de su controversia.
 - b) **Institucional**: Es aquel en el cual las partes se someten a un procedimiento establecido por un centro de arbitraje.
- 3) El arbitraje en cuanto a su naturaleza puede ser:

- a) **En derecho:** Es aquel en el cual los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente.
- b) **En equidad:** Es aquel en que los árbitros deciden según el sentimiento común y la equidad.
- c) **Técnico:** Es aquel en el cual los árbitros pronuncien su fallo en razón de sus específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio.
- 4) **Laudo:** Sentencia o fallo dictado por un tribunal arbitral.

Cita textual de definiciones desde España: (ES 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, 2017)

Artículo 2. Definiciones.

A efectos de esta ley se entenderá por:

- h) «**Entidad de resolución alternativa**»: persona física o entidad, de naturaleza pública o privada, que independientemente de cómo se denomine o mencione, lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo.
- i) «**Entidad de resolución alternativa acreditada**» o «entidad acreditada»: entidad de resolución alternativa establecida de manera duradera en España que ha obtenido la acreditación por resolución de la autoridad competente y figura incorporada en el listado nacional de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.
- j) «**Procedimiento de resolución alternativa**»: procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo llevado a cabo con la intervención de una entidad que propone, impone o facilita una solución entre las partes.

k) «**Procedimiento con resultado vinculante**»: procedimiento de resolución alternativa que finaliza con la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, conlleve o no la renuncia a la vía judicial.

l) «**Procedimiento con resultado no vinculante**»: procedimiento de resolución alternativa que finaliza con un acuerdo alcanzado entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termina con una propuesta de solución, con independencia de que las partes posteriormente puedan otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio.

m) «**Autoridad competente**»: toda autoridad designada a efectos de esta ley para la evaluación y acreditación de entidades de resolución alternativa a efectos de su consiguiente inclusión en un listado de entidades acreditadas

Finalmente algunas definiciones de arbitraje en línea desde México:

(CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 2024)

Artículo 87. Para los efectos de la presente Sección, se entenderá por:

I.

Colaboración abierta. Modelo en el que una persona física o moral, pública o privada solicita, a través de una convocatoria pública, la colaboración, aportes o servicios de un grupo diverso y amplio de personas, personalmente o a través de plataformas en línea;

II.

Contrato inteligente. Código digital o informático que se ejecuta en la parte superior de una cadena de bloques que contiene un conjunto de reglas bajo las cuales las partes acuerdan interactuar entre sí. Si se cumplen las reglas predefinidas, el acuerdo se ejecuta automáticamente. Un contrato inteligente es capaz de facilitar, ejecutar y hacer cumplir la negociación o la ejecución de un contrato usando la tecnología de cadena de bloques;

III.

Sistemas automatizados. Programas informáticos diseñados para realizar tareas que requieren de inteligencia artificial y que utilizan técnicas como aprendizaje automático, procesamiento de datos, procesamiento de lenguaje natural, algoritmos y redes neuronales artificiales, que para efectos de esta Ley se enfocan en la Solución de Controversias en Línea, y

IV.

Sistemas de justicia descentralizada. Protocolo que se basa en la participación directa de la comunidad a través de esquemas de incentivos, colaboración abierta, votación descentralizada y elementos de automatización como contratos inteligentes y cadena de bloques, para la **Solución de Controversias en Línea**

Si bien existen más definiciones en el texto legislativo de los países estos proporcionados capturan una lista suficiente para el contexto de trabajo.

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general.

La regulación del arbitraje de consumo se desarrolla desde una **perspectiva predominantemente legalista**, lo que limita su efectividad práctica al no considerar plenamente los efectos reales sobre los consumidores y proveedores así como la viabilidad operativa de su implementación.

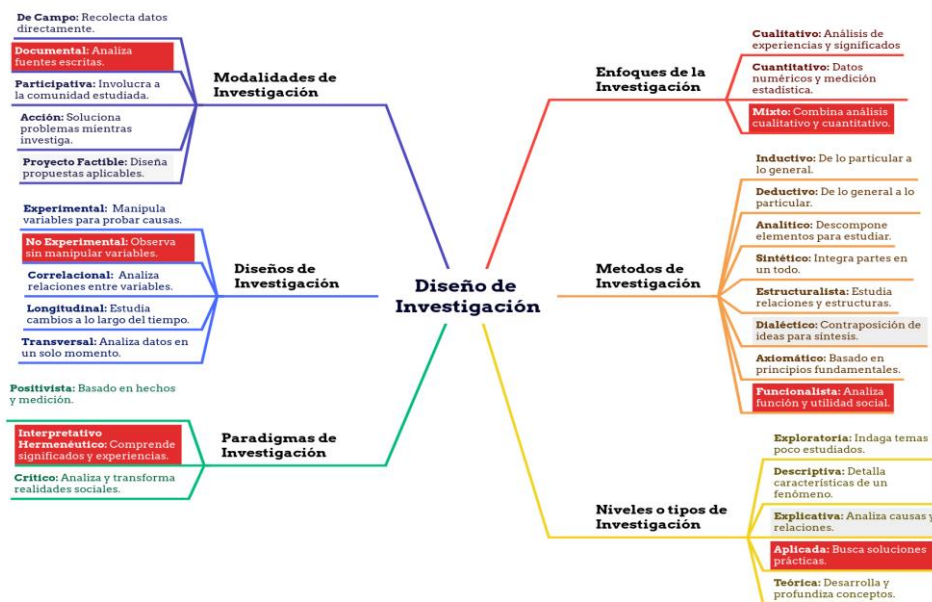
2.4.2 Hipótesis específicas.

1. **Enfoque Normativo vs. Realidad Práctica:** Las leyes que regulan el arbitraje de consumo priorizan el cumplimiento formal de los principios jurídicos pero no garantizan mecanismos eficientes para su ejecución en la práctica.
2. **Accesibilidad y Uso por los Consumidores:** La falta de consideración de la realidad socioeconómica y educativa de los consumidores dificulta su acceso efectivo al arbitraje como una alternativa viable para la resolución de conflictos.
3. **Costos para los Comercios y Carga Administrativa:** La implementación del arbitraje de consumo impone cargas administrativas y económicas afectando la disposición de las empresas a participar en el sistema arbitral.
4. **Ejecución de Laudos:** Los mecanismos para hacer cumplir los laudos arbitrales carecen de eficacia en la práctica lo que reduce la confianza en el sistema y desincentiva su uso.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación.

Dentro de la modalidades de investigación disponibles esta investigación será realizada por la vía **documental no experimental** revisando legislación nacional e internacional, fuente de noticias, periódicos e información sobre problemas de consumidores, asociaciones y centros de arbitraje con sus documentos y reportes sobre la materia en diversas fuentes incluidos grabaciones de seminarios internacionales sobre el tema. Además, tiene un enfoque **“funcionalista”** en el sentido de analizar un sentido y utilidad social con un tipo de investigación que busca ser **“aplicada”** buscando soluciones prácticas.



Fuente: Desarrollo personal

3.2 Población y muestra

Inicialmente de **población** se tomará en cuenta la información de países mas avanzados de Europa como **España** que se sabe tiene arbitraje de consumo y leyes de la unión Europea. De América Latina países desde **México** con conocido sistema de arbitraje liderado por la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO) y países de Sudamérica como **Argentina, Chile, Colombia, Perú**. Si bien puede que más países tengan arbitraje dentro de su estamento jurídico se considera que con estos países quedará cubierto el movimiento del Arbitraje en América Latina.

Finalmente los países de Centro América, Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

La **muestra** legislativa se enfocará en las leyes, reglamentos que relacionen con Arbitraje general con leyes y reglamentos, Arbitraje de consumo con leyes y reglamentos y leyes de protección al consumidor con sus reglamentos, informes de Centros de Conciliación y arbitraje o informes de asociaciones de protección al consumidor. Así como seminarios, conferencias, simposios sobre el tema y sobre problemas expresados en los medios visuales o escritos de consumidores donde interpongan casos o denuncias públicas.

3.3 Técnicas para la recolección de datos

Técnicas y los procedimientos de recolección de datos

La técnica principal de recolección de datos será las **fuentes secundarias** de información como leyes, reglamentos, informes o seminarios, reportajes que estén disponibles por Asambleas legislativas de países, Cámaras de Comercio, Centro de Protección al Consumidor, Asociaciones de Protección

al consumidor y medios impresos o visuales. Adicionalmente, revistas indexadas de acceso público o acceso mediante la academia.

La herramienta principal para la búsqueda de datos son los accesos a las revistas científicas mediante la academia Dialnet, Goali, Google Scholar, Google Search, Proquest, Redalyc, RefSeek, Scielo, ScienceDirect, documentos en Unitec previos de postgrado y la website de sitios del tema de instituciones en diversos países.

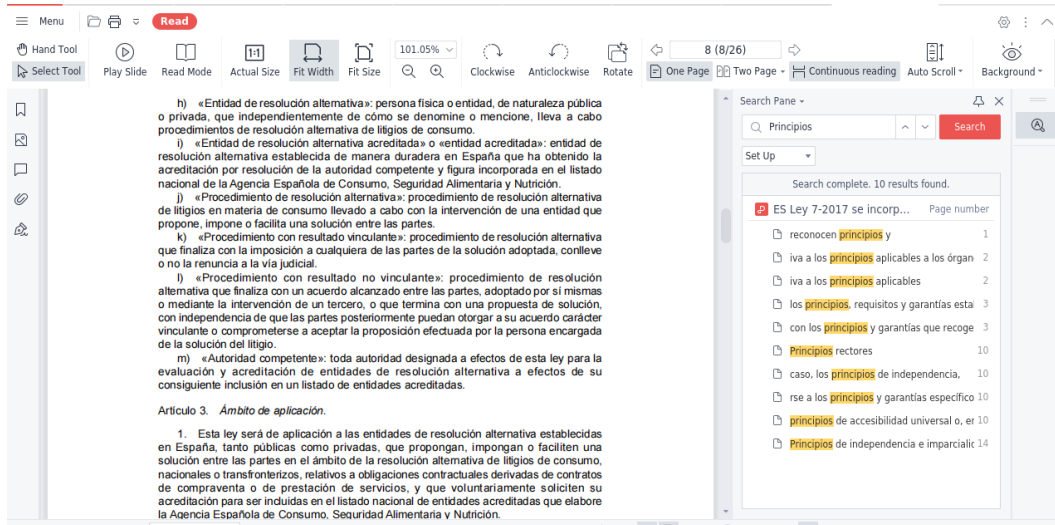
3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Métodos estadísticos utilizados o Software.

Una de las principales herramientas es el lector de PDF de la suite ofimática WPS que permite la búsqueda de los términos buscados en amplios cuerpos de texto y mostrando en qué pagina se encuentran, permitiendo una revisión rápida de grandes documentos.

- **Procesadores de texto y cálculo:** Como Libreoffice y WPS, para la búsqueda en cuerpos de texto, redacción de documento y hojas de cálculo.
- **Buscadores Web:** Google Chrome
- **Diagramas:** Drawio, para diagramas. Xmind free para Linux en mapas mentales.
- **Bibliografía:** Zotero como gestor bibliográfico.

Estos son los software principales utilizados en la investigación y análisis de datos.



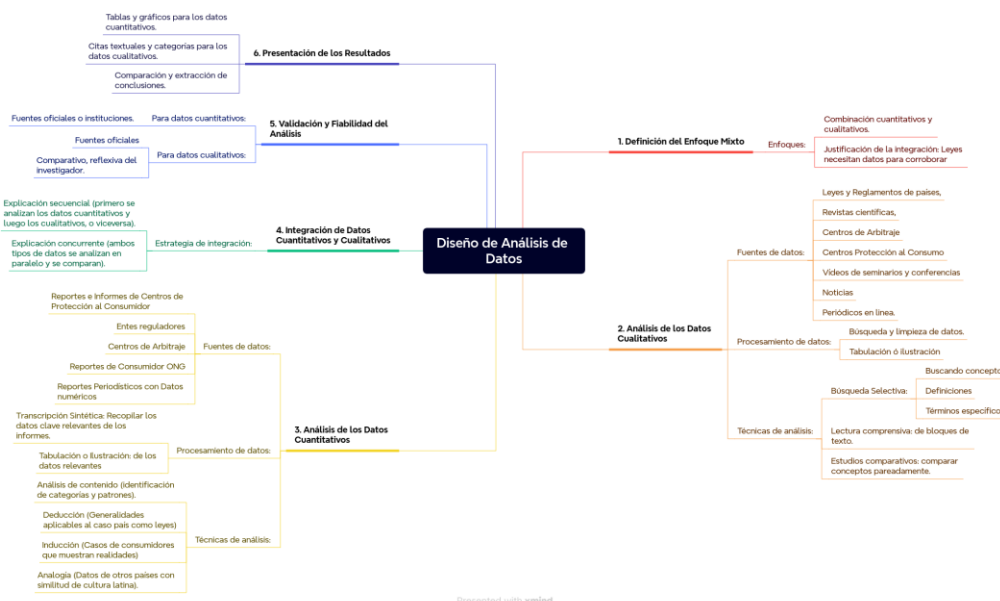
Fuente: Aplicación WPS

Tipo de Análisis Mixto (cualitativo y cuantitativo).

El análisis es principalmente cualitativo, sin embargo con búsqueda activa de informes de uso, estadísticas y resultados de implementación de las leyes con datos numéricos. Por ello, se considera que si bien el principal enfoque es cualitativo legislativo, de lograrse el objetivo de conseguir información estadística el enfoque sería más apropiado denominarlo **mixto**.

Diseño del esquema de análisis de los datos.

El diseño de análisis de datos se basa en recopilación sistemática de información primero de fuentes oficiales, indexadas y organizaciones, también para incidencia social a conferencias en videos y casos de consumidores. Primero se recopila la información cualitativa de leyes, situaciones y problemas. Segundo se contrasta con datos estadísticos relevantes que puedan encontrarse del tema, y recopilar hallazgos o validar hipótesis.



Fuente: Desarrollo personal

3.6 Aspectos éticos.

Durante todo el trabajo al final de la línea o párrafo se hace la referencia bibliográfica de donde se toma la afirmación y se condensan al final en la “Bibliografía”. Además se incluye sección de “Referencias” donde se muestra todas las referencias que fueron consultadas en su totalidad, ya sea se tomó o no algo de ellas, pero que fueron consultadas durante la búsqueda de información.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Según lo investigado a continuación se resumen las respuestas a los problemas y objetivos de la investigación.

4.1 Problema general

“Identificar las barreras y desafíos del arbitraje de consumo en Honduras y qué reformas legislativas pueden mejorar su eficacia y accesibilidad y equilibrio entre consumidores y comercios”

4.2 Problemas específicos

- ¿Qué [problemas – inconvenientes – desafíos] han encontrado en otras latitudes, jurisdicciones y países, para aprender y corregir en jurisdicción local.

Table 7: Posibles soluciones a problemas de Investigación

Problemas Solventables por vía Jurídica		
No	Problema	Comentarios
1	Costos	La norma es la <i>gratuidad</i> . La protección al consumidor necesita tener opciones gratis pero el sistema de arbitraje necesita recibir pago para funcionar efectivamente. Necesario otorgar una opción inicial gratis y de pago si fracasan fases preliminares.
2	Laudos	a) Ejecución: Se tiene laudo vinculante, cosa juzgada pero no <i>órgano</i> para coactivamente ejecutarlo. Necesario órgano para ejecución coactiva. b) Acceso a Tribunales: La norma es el <i>recurso de nulidad</i> , limitante y considerado inconstitucional por el acceso a tribunales. Necesario brindar la opción a <i>apelación</i> en ámbito jurisdiccional. No solo dar opción a nulidades (procedimentales) sino a <i>apelar el fondo del laudo para ratificar, reformar parcialmente o anularlo.</i>
3	Contratos	a) Contratos Unilaterales, que restringen derechos: Para minimizar estos problemas se requiere que los contratos de rubros especializados y regulados como la banca y telecomunicaciones, educación, transporte, viajes, construcción sean contratos previamente regulados. O sea, los contratos que emiten las instituciones para los consumidores y relaciones de contratos de adhesión que solo extienden articulado para que la otra solo la acepte deberán previamente ir revisados y aprobados por los entes reguladores de la industria respectiva para evitar abusos en cláusulas contractuales. Así, se limita a que reclamos sean por incumplimientos del contrato y no por cláusulas abusivas. b) Violación de elementos contractuales: Deben haber

		<p>clausulas en los contratos que incluyan sanciones que desincentiven el incumplimiento por parte del comercio del producto brindado. Ej. En caso de que una garantía del producto este vigente si no cumple con las misma los derechos a restitución y reparación del mismo originales más un porcentaje escalonado por incumplir relaciones contractuales adquirid, que facilite al juez o arbitro la sentencia o laudo y desincentive el incumplimiento.</p>
4	Principios	<p>Voluntariedad: En consumo la voluntariedad difundidas como virtud, es un problema. En relaciones empresa – empresa con niveles de “igualdad” la voluntariedad puede considerarse. Por el contrario, en relaciones de consumo donde el que tiene mas que perder es el consumidor debe primar la designación. En España 50% de los comercios no desean someterse a arbitraje de consumo porque piensan están del lado del consumidor, des protegiendo al consumidor si el comercio voluntariamente no se somete al proceso. Si el consumidor decide demandar por vía judicial el comercio debe comparecer ante el juzgado., Por lo tanto, por vía arbitraje igualmente debe existir la misma obligación al proceso a elección del consumidor. Para equiparar y ser justo con el comercio, además debe abrirse la posibilidad de apelación del laudo a las partes y no solo el recurso de nulidad que es la regla general.</p>
5	Falta de Regulación y Leyes	<p>Limitada Regulación o está incompleta: Si bien existe ley de conciliación y arbitraje en Honduras y el proceso de arbitraje de consumo comparte mucho del mismo hay algunos detalles que deben quedar específicos para el consumo que no cubre el arbitraje general. Ej las etapas preliminares de conciliación y mediación deben ser gratuitas para las partes, los aportes de pruebas deben ser proporcionales al monto del artículo y no onerosos al consumidor gastar mas para demostrar desperfectos del artículo, los laudos deben poder ser apelables y no solo recursos de nulidad con causales limitadas.</p> <p>Falta de regulación de reclamos colectivos: En costa rica abren la posibilidad de abrir reclamos colectivos que debe abrirse en todas las legislaciones cuando se afecta a colectividad de clientes por la misma causal. Ej pasajes o accidentes aéreos o servicios masivos con afectación simultanea.</p>
6	Temas pragmáticos	<p>Algunos abogados temen menor remuneración: No solo es desconocer o enfocarse en lo civil sino que al ser un proceso donde se puede llevar conciliación y mediación sin abogado puede desincentiva a los abogados ya que no ganan por esta vía hasta entrado el arbitraje, a pesar que autores recomiendan si tener abogado en estas etapas ya que ven mejores resultados. Entonces, El sistema debe diseñarse con un balance de parte gratuita al consumidor, parte pagada en el arbitraje de consumo, dando gratuidad fomentando a las partes se pongan de acuerdo en etapas iniciales, pero si desean continuar el costo del arbitraje o la vía civil se convierta en un incentivo a ponerse de acuerdo y si deciden continuar los abogados reciben remuneración tanto en vía arbitral como civil, haciendo un esquema virtuoso a ponerse de acuerdo sin desincentivar actores.</p> <p>Limitado Uso para montos Bajos: Los montos bajo no justifican un proceso de arbitraje y sus costos. Por lo tanto para montos bajos ej. menos de \$3,000 dólares (de El Salvador) deben resolverse como lo realiza Costa Rica por Conciliación y Mediación, gratuita para el consumidor y por sistema vía electrónica asincrónico (no necesitan estar conectados al mismo tiempo, subsidiado por el gobierno con un call center de conciliadores u mediadores especializados para resolver ágil pero por vía electrónica o telefónica con las partes.</p> <p>Burocrático en algunas jurisdicciones: hacerlo vía electrónica desde la conciliación y mediación y con expediente digital y firma electrónica para la parte de arbitraje. Ya contamos con reglamento de gobierno electrónico y Ley y Reglamento de firmas digitales lo que debe hacer el proceso menos burocrático. Costa Rica reporta \$1MM de ahorros anuales por conciliar y mediar por su sistema de vía electrónica dándole ahorros importantes.</p> <p>Anteponer enfoque sancionatorio a conciliador: por Ley</p>

		buscar conciliar y mediar previo aplicar sanciones directamente al comercio y el enfoque sancionador sea el escalón siguiente y no el primario , para no tener un enfoque basado en la penalización al comercio como enfoque primario que desanima, desincentiva el comercio. En su lugar primero el de conciliación y mediación y segundo pasado esa etapa el sancionatorio.
7	Corrientes de Pensamiento	Opiniones diferentes sobre rumbo: Autores se dividen donde unos dicen arbitraje debe ser gratis y otros de pago. Autores dicen que los laudos deben ser definitivos sin apelación para que sean ágiles y cumplan con la agilidad mientras otros consideran el no poder apelar inconstitucional. El enfoque que debe primar debe ser el pragmatismo, donde pese mas no lo que se piensa sino lo que funciona respetando principios fundamentales. Así, por cuestiones presupuestarias debe tenerse un sistema de combinado gratis en las primeras etapas con conciliación y mediación y de pago en la etapa de arbitraje tomando lo mejor de ambos enfoques. En la parte de laudos, el enfoque pragmático es permitir se apelen los laudos equiparando la protección jurídica por laudo o por vía judicial
Problemas de Aplicación de la Ley Existente		
No	Problema	Comentarios
8	Falta de Conocimiento e Información de Usuarios	Regulaciones ya contemplan que los mecanismos de promoción e información a los usuarios. Algunos países agregan articulado obligando a comunicar al usuario sobre sus derechos y opciones legales que tiene por compras en comercio electrónico y podría ser un elemento a considerar. Pero en general es darle la debida promoción por el articulado existente.
9	Falta de Conocimiento por abogados de partes y mediadores	Se aprecia en los planes de estudios de las principales universidades de Honduras que incluyen la clase de Métodos alternos de resolución de conflictos. Por lo tanto, nuevas generaciones ya traen incorporados esos nuevos conocimientos. La Ley de Conciliación y Arbitraje es del 2000. Es razonable estimar la incorporación de la clase fué entre el 2001 y 2005 dentro del peso académico de las universidades. Las nuevas generaciones ya vienen con ese conocimiento y las generaciones de mas de 20 años de graduados no, por lo que solo queda promoción para ese gran segmento de abogados que se han graduado en promociones anteriores al año 2000.
10	Centros de Arbitraje	Falta de Capacidad de Centros: En el caso de Honduras se tiene el Centro de la Cámara de Comercio de Tegucigalpa, El Centro del Colegio de Abogados de Honduras y el Centro de la Universidad Nacional de Honduras. Solo toca revisar que tengan niveles óptimos y homologados de calidad. Ausencia de Tribunales y Recursos: En otros países no existen centros para dar cobertura en todas las provincias aunque estén definidas legalmente su existencia. En el caso de Honduras pasa lo mismo por lo que se promueve se adopte un sistema vía electrónica gratis de cobertura nacional mediante sistema digital, app o pagina web y se base en conciliación y mediación gratuita. En que opte por continuar el litigio deberá moverse a una de las ciudades (Tegucigalpa, San Pedro Sula o La Ceiba, posiblemente regional de Olancho o Choluteca si es posible crearlas). Así se solventa la cobertura con un sistema híbrido de resolución que incentiva la conciliación en primera línea. Fortalecer Centro de Arbitraje en Cámaras de Comercio: Se aprecia por la calidad de información actualizada en los respectivos sitios los mejores centros son 1. Primero El de Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa CCA -CCIT (CCIT, s/f). Segundo el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH, s/f) y 3. Tercero el del Colegio de Abogados de Honduras (Colegio de Abogados de Honduras, 2019). En ese orden.
11	Árbitros	Falta de Capacidad y Sesgo: Solo con capacitaciones constantes se puede solventar.

	<p>Justicia y Equidad Arbitral: Adicional a capacitaciones el reforzar los códigos de ética y comportamiento que son necesarios a cualquiera que haga de juez o arbitro o mediador, conciliador.</p> <p>Relación asimétrica favorece al consumidor: Parte de la capacitación mantener un balance entre proteger el bien jurídico consumidor y no paralizarse dañando al comercio o empresa. Es mas tema de la aplicación de los principios en muchos códigos de ética, comportamiento y reglamentos de los centros arbitrales ya definidos. También importante a esto sumar la posibilidad de el recurso de apelación de encontrarse el fallo no a sido justo</p> <p>Bajo nivel de Adhesión de Comercios: En España solo el 50% de Comercios se adhieren al sistema de Arbitraje de Consumo. Si esto fuere la regla deja desprotegido al consumidor a buscar solución en otras opciones ya sea en Protección al consumidor, o vía judicial. Por lo tanto, para que sea efectivo el sistema debe contemplar la vía conciliatoria, de mediación y si fallan, la opción al consumidor de la vía arbitral o la vía judicial ambas para el comercio. Sin embargo abrir la opción al comercio a apelar en vía judicial. El sistema debe tratar que sea esto el 5% o menos que llega a lo arbitral y judicial e intentar resolver a nivel de conciliación y mediación.</p>
--	--

Fuente: Desarrollo de Investigación

- ¿Cómo **perciben** los actores (consumidores y comercios) el arbitraje de consumo?

La percepción de consumidores y comercios sobre el arbitraje de consumo es diferente y contiene tanto positivas como negativas

Table 8: La Percepción sobre Arbitraje de Consumo por actores

Percepción del Arbitraje de Consumo		
	Consumidores	Comercios y Empresas
Positivas	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en confianza en sistema publico de protección al consumidor español (Gobierno de Aragón, 2005) • Real y efectivo acceso a la justicia (Laquidara, 2015) • Plazos mas cortos: (Rodríguez García, 2017) • Desconfianza en la justicia tradicional lo que hace sea una alternativa y sectores consideran tiene una buena aceptación (Guzmán Arias, 2022) • Simpleza: una sencilla la reclamación apetece a los consumidores (Landeró, 2000) • Protección frente a grandes compañías (Elíaz, 2025) • Flexibilidad procedimental(Elíaz, 2025) • Consumidores ven mejor a las empresas que se adhieren al sistema (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2020c) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adherirse al sistema arbitral es un signo distintivo para diferenciarse de otros negocios que no lo están (Acosta, 2021); (Murguía García, 2016) • Sectores empresariales pueden verlo como una opción mas rápida que un juicio (Murguía García, 2016) • Especialización de los organos arbitrales (Espinoza Lozada, 2011) • Bueno la mitad se adhiere voluntariamente, aunque necesita mas promoción (João, 2024) • Confidencialidad (Mejía & Alexandra, 2023)
Negativas	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidores buscan calidad pero parece lejano (Gobierno de Aragón, 2005) • Aun falta generar uso para ganar credibilidad tanto por usuarios como empresas (Guzmán Arias, 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidireccional: solo el consumidor puede iniciar el proceso (Marcos Francisco, 2011a) • Falsa creencia que el sistema siempre va a favor del consumidor (consum cat, 2023) • Falta de Incentivos al comercio para Adherirse al sistema arbitral de consumo (Edith Judith Atero Poma et al., 2024) • Confianza empresarial no parece haber mejorado con los aunque años (Gobierno de Aragón, 2005); • Participación estatal es necesaria para hacerlo atractivo a los comercios (Espinoza Lozada, 2011) • Costos en general son de pago al comercio y gratis al consumidor (Namén Baquero, 2019)

Fuente: Desarrollo investigación, múltiples fuentes.

- ¿Qué buenas prácticas **optimizan** su funcionamiento?

Para optimizar el sistema de arbitraje de consumo se pueden implementar varias buenas prácticas, entre ellas mejoras en los procedimientos sin contradecir las normas, campañas permanentes para resaltar los beneficios. Algunas estrategias específicas incluyen:



Fuente: Desarrollo investigación, múltiples fuentes.

Promoción de la conciencia:

- **Resaltar los beneficios:** La promoción del arbitraje de consumo entre los consumidores se puede lograr enfatizando sus ventajas y convirtiéndolo en un punto de consideración durante las decisiones de compra (consum cat, 2023)
- **Ofrecer información clara:** Proporcionar suficiente información y conocimiento sobre el sistema de arbitraje empodera a los consumidores para elegir empresas que han adoptado el arbitraje de consumo (Instituto

Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2022).

- **Marketing de Arbitraje símbolo de Calidad:** Promocionar el arbitraje de consumo como un símbolo de calidad puede atraer a las empresas, de manera similar a las certificaciones de gestión de calidad.

Mejorar la eficiencia y la accesibilidad

- **Proporcionar recursos adecuados:** Garantizar que el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo esté bien financiado y dotado de personal puede mejorar su agilidad y capacidad para manejar casos (Jorge Oscar Rossi, 2022).
- **Proceso Optimizado:** idealmente no mas de 90 días (**Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2020b**)
- **Procurar sea con arbitro único:** para mayor agilidad, usar mas solo en casos complejos (Grupo La Cerca - Noticias de Albacete y CLM, 2010)
- **Mantener la simplicidad procesal:** Mantener el proceso sencillo y flexible, con un lenguaje claro, es esencial. El procedimiento debe ser fácil de seguir (Dosis Legal, 2024).
- **Agilizar el proceso:** El uso de la **tecnología** de la información puede acelerar la resolución, lo que es especialmente relevante para sectores de rápido movimiento como el turismo. También menciona en la tecnología el costo de transporte que a consumidores los traslados les salen al costo de lo que reclaman (Prensa FACA, 2014).
- **Evitar limitaciones geográficas:** Como limitaciones territoriales que limiten el reclamo en ciertas regiones (ADICAE Consumidores, 2014b).

Además, de no limitar legalmente con exclusiones o regiones no excluir por limitaciones físicas y solo puede ser por vía electrónica.

- **Ofrecer múltiples canales:** para acceder e interponer sus reclamos, Online, en persona, email, teléfono (ADHEX TV, 2023).

Garantizar la equidad y la imparcialidad

- **Garantizar la imparcialidad:** Es esencial garantizar la imparcialidad y la profesionalidad de los árbitros (Altos Estudios IEA, 2024).
- **Equilibrar los intereses:** El sistema debe equilibrar los intereses de los consumidores y los proveedores para mantener su eficacia y la percepción de equidad (**Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2020b**)
- **Mantener los principios:** De Contradicción e igualdad de partes (Cadena SER Región de Murcia, 2023)

Adaptarse a las necesidades cambiantes

- **Mantener la flexibilidad:** Adaptarse a las nuevas realidades, como los procedimientos virtuales, puede ayudar a mantener la relevancia y la eficiencia del sistema (Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2022).
- **Actualizar las regulaciones:** Revisar y modificar las regulaciones para abordar los problemas puede garantizar que el sistema siga siendo eficaz (Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2022).

Fomentar la participación:

- **Ofrecer incentivos:** Ofrecer incentivos para que los proveedores se unan al sistema de arbitraje puede impulsar la participación (Altos

Estudios IEA, 2024). Sin embargo, en esta investigación proponemos sea obligatorio, pero apelable.

- **Limitación de la adhesión:** permitir a las empresas establecer el alcance de lo que se está arbitrando en términos de líneas de productos o límites a los daños, siempre que esas limitaciones no sean gravemente perjudiciales para los consumidores (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2020a). Aunque esta investigación en general de acuerdo a que existan excepciones, limitaciones o exclusiones, esto abre la puerta a que se pueda abusar de las excepciones que se creen haciéndolo inefectivo hasta inservible según el caso. Por lo tanto, en general no en desacuerdo que existan límites o exclusiones a la regla de obligatoriedad pero mientras se gana madurez mejor que sea obligatorio y apelable para garantizar acceso a vía judicial según el caso.

Integración y coordinación de mecanismos de resolución alternativa de disputas

- **Establecimiento de conexiones:** Crear conexiones entre el arbitraje de consumo y otros mecanismos de resolución alternativa de disputas (ADR) para proporcionar una red más integral (consum cat, 2023).

Digitalización y adopción de la tecnología

- Invertir en plataformas que permitan el procesamiento digital del arbitraje, incluida la recepción de solicitudes, pruebas, audiencias en línea y la emisión de laudos digitalmente. Incluye uso de formas electrónicas, procesos seguros, tiempos reducidos, notificaciones electrónicas (**Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2020c**); (**Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2020b**)

Costos

- **Mantener un sistema gratuito:** para ambas partes (AyuntCallosadeSegura, 2011). Este comentario viene de España que tiene un sistema gratuito subvencionado por el gobierno. Por lo tanto, no es de aplicación general para la realidad de todo país. Consecuentemente la solución propuesta por el análisis es gratuito a nivel de conciliación y mediación, a nivel de reclamo ante organismo regulador por ser tema especializado (Ej. Banca, telecomunicaciones) y pago para nivel de arbitraje y judicial.

Ejecución y autoridad

- **Garantizar que el laudo arbitral sea vinculante:** y tenga la misma fuerza jurídica que una sentencia judicial (Cantabria Mañana, 2014).
- Garantizar la ejecución del laudo arbitral (Grupo La Cerca - Noticias de Albacete y CLM, 2010)

Adaptar a sectores específicos

- **Adaptar el enfoque a las necesidades específicas del sector:** como la creación de sistemas especializados para disputas en telecomunicaciones o bancarias, teniendo el debido cuidado (ADICAE Consumidores, 2014b). A modo que la calidad del sistema se mantenga entre sectores. En el caso de Honduras existen para sector Bancario con CNBS y aunque también para el sector telecomunicaciones con CONATEL este segundo no se aprecia tenga ni publicidad ni promoción con relativo bajo uso.
- **Fomentar la autorregulación:** entre las empresas mediante la presentación de rankings y datos sobre las empresas mas reclamadas y hagan las empresas mejores sus productos (Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2020a)

Otras prácticas incluyen la simplificación de los procedimientos, la obtención de fondos suficientes y la estandarización de la organización.

Objetivos de la Investigación

“Hasta que punto puede el arbitraje de consumo convertirse en un aliado poderoso para el consumidor en la solución de sus conflictos.”

Respuesta: En regla general si, pero no como elemento individual solo., Sino como parte de un sistema de resolución de conflictos que se complementa con otras formas alternas de resolución de conflictos, niveles y principios que hacen funcione coordinadamente.

Objetivo General

Elementos clave para el exitoso funcionamiento del arbitraje de consumo.

Los elementos que se han encontrado clave para que funcione un sistema que considera el arbitraje de consumo son los siguientes:



Fuente: Desarrollo investigación, múltiples fuentes.

- 1. Incentivar y preferir la conciliación y mediación gratis:** Luego el arbitraje de consumo de pago. Ahorra costos.

- 2. Sistema de Reclamos por Industrias reguladas:** Las industrias reguladas con mas reclamos deben tener su propio sistema de reclamos. Luego poder ir a arbitraje o vía judicial. Industrias que no tengan habrá una general en protección al consumidor que atienda los reclamos que no tengan sistema por industria especifica.
- 3. Costos:** El sistema debe ser inicialmente gratis para resolver a nivel de conciliación y mediación donde se resuelva el 90%-95% de los reclamos, pero de pago si deciden avanzar a arbitraje 5%-10%. La gratuidad es atractiva pero presupuestariamente inviable para manejar volumen alto de casos.
- 4. Sistema Electrónico de Reclamos:** Ineludible tener un sistema electrónico que atienda los reclamos, audiencias, notificaciones de manera electrónica. Además homologar con interfases de comunicación API las diferentes plataformas por industria que permitan tener estadística consolidada.
- 5. Obligatoriedad para el Comercio:** Si demandan a comercio por vía judicial debe comparecer, para no ser tenido en rebeldía. En el caso de arbitraje de consumo debe prevalecer la misma lógica. Esto garantiza evitar zona gris cuando el comercio no desea someterse y deje en indefensión al consumidor por ser la vía judicial costosa o inconveniente para él y opte por dejarlo.
- 6. Laudo apelable:** La no posibilidad de apelar limita la atraktividad del arbitraje dejando solo recurso de nulidad. Además en países lo consideran inconstitucional por limitar el derecho a los tribunales. Por lo

tanto, que sea obligatorio ir a arbitraje de consumo si fracasa el avenimiento, conciliación, mediación y el consumidor desea ir por arbitraje; pero que el mismo sea apelable ante vía judicial, siendo que el comercio fué obligado a esta vía. Si el comercio en primera hubiera sido demandado por vía judicial con una sentencia desfavorable tendría exactamente la misma opción de apelar ante la vía judicial. Con esto se asegura que el haber tomado inicialmente el proceso de arbitraje no lo deje indefenso, cuidando los derechos del comercio.

7. **Organismos de Ejecución forzosa:** Los laudos son vinculantes, ejecutoriedad y son cosa juzgada. Pero necesitan órganos que hagan se cumpla. Por lo tanto, tener órganos en la parte arbitral que tengan poderes para realizar ejecución forzosa en materia de consumo son necesarios. En caso de no desear brindar poderes iguales a un juzgado de ejecución con plenos poderes estos pueden ser limitados a las funciones y límites que circunscriben al consumo y no más.

Objetivos Específicos

Sobre Costos y Accesibilidad

- ¿Debería el arbitraje de consumo ser gratuito o pago? En caso de ser pago, ¿qué modelo de financiamiento garantizaría equidad entre consumidores y comercios?

Respuesta:

a) **Primer Nivel Conciliación y Mediación: vía Electrónica = gratis**

b) **Segundo Nivel de Arbitraje o vía Judicial: = De pago**

c) **Modelo de financiamiento: De pago por las partes 50%-50%, reduce el costo al consumidor si fracasa la conciliación y mediación y el evitar el costo es un incentivo al comercio a llegar un acuerdo en etapas gratuitas.** En casos especiales por rubro o monto, puede el estado decidir subsidiar parte de los gastos. Pero una reforma que sea basada en datos y estadísticas.

- ¿Cuáles son los costos principales asociados a la recopilación de evidencia en el arbitraje de consumo y qué estrategias pueden reducirlos sin afectar los derechos del consumidor?

Respuesta:

Los principales costos asociados a evidencias son **evaluaciones de peritos expertos y recoger evidencias muy específicas.** En general, los sistemas de arbitraje de consumo son gratis (Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2022);(García Faure, 2017) Siendo que se promueve un sistema donde la conciliación y mediación sea gratis y el

arbitraje sea de pago, la solución es bajar costos por varias vías para que sea muy módico y poder pagar un eventual experto, subsidio parte por el comercio (aquí propuesto 50%-50%), subsidio por parte del estado o subsidio por organizaciones interesadas en protección al consumidor. Las acciones pueden ser a) usar todo digital y evitar impresiones, traslados. b) Evitar costos innecesarios a las partes (Prensa FACA, 2014)

Sobre Adhesión y Participación de Comercios

- ¿Qué factores específicos limitan la participación de los comercios en el sistema de arbitraje de consumo y cómo incentivarlos a adherirse voluntariamente?

Respuesta:

Factores que limitan la participación

- 1. Percepción de falta de igualdad:** las empresas pueden considerar que el arbitraje de consumo beneficia principalmente a los consumidores, con ventajas limitadas para ellas mismas, lo que reduce su atractivo y donde lo único que les beneficia es no salir condenadas (Laborda Valle, 2016).
- 2. Preocupaciones por los costos:** las empresas pueden verse disuadidas por los costos asociados con el proceso de arbitraje. Aunque el arbitraje de consumo es generalmente gratuito, las empresas pueden preocuparse por los posibles costos si se las condena a pagar los costos y honorarios del consumidor, o los costos

de las pruebas periciales u otros gastos, o que se les cargue costos en amparo en pobreza como indica Namén. (Espinoza Lozada, 2014), (Namén Baquero, 2019).

3. **Desconfianza:** puede existir cierta desconfianza con respecto a las capacidades técnicas de los gobiernos regionales o locales para gestionar el sistema de arbitraje, incluida la competencia y preparación de los árbitros (Espinoza Lozada, 2014). Aunque esta desconfianza depende del manejo del sistema.
4. **Falta de promover Casos de Éxito:** donde los comercios vean los beneficios (Edith Judith Atero Poma et al., 2024)

Incentivos que promoverían el uso del sistema

Una de las conclusiones de esta investigación es la obligatoriedad a someterse a arbitraje. Sin embargo se pueden tener incentivos identificados

1. **Menores Sanciones:** Si se somete a arbitraje de consumo, puede haber tablas con esquemas de sanciones claros y menos punitivos para el comercio con lo que aquí si verían el arbitraje como un camino beneficioso en lugar de ir a aventurar a un juicio (Edith Judith Atero Poma et al., 2024)
2. **Sistemas de bajo costo o telemáticos:** pueden ser atractivos para los comercios (Gobierno de Aragón, 2005).

- 3. Resaltar Experiencia del cliente, reputación y Costos:** ya que es mas ágil, confidencial y comparativamente menos costoso que vía judicial (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2020c)
- ¿Bajo qué condiciones el arbitraje de consumo debería ser voluntario u obligatorio para los comercios, considerando la eficacia del sistema?

Respuesta:

Esta investigación ha concluido que es mejor el **sistema obligatorio con opción a apelación**. Esto por las estadísticas encontradas donde solo el 50% de los comercios optan por someterse provocando un descenso en la efectividad del sistema. Sin embargo, existe la tendencia de los sistemas revisados a la *voluntariedad*. La precondition para que la voluntariedad sea efectiva sería:

1. Que las sanciones y los costos del arbitraje sean

considerablemente mejor que la vía judicial: Haciendo de la vía de arbitraje una opción obvia para el comercio.

Esta investigación sugiere que si sea obligatorio y apelable, aunque sea al contrario de la *voluntariedad* general que se ha encontrado.

Sobre Equilibrio y Protección de las Partes

- ¿Qué mecanismos pueden evitar un sesgo en el arbitraje de consumo que desproteja a los comercios frente a clientes deshonestos?

Respuesta: Los mecanismos que pueden implementarse son varios dentro de los que mencionamos:

Imparcialidad y Objetividad:

1. **Garantizar la imparcialidad y objetividad del proceso** es un componente esencial (Cadena SER Región de Murcia, 2023).
2. **El tribunal arbitral debe centrarse en recabar únicamente las pruebas estrictamente necesarias** para resolver la controversia, evitando interpretaciones subjetivas innecesarias (Carlos Zevallos, 2023).

Equidad e Igualdad

1. **Respetar los principios de audiencia, contradicción e igualdad** entre las partes (Cadena SER Región de Murcia, 2023).

Control de las reclamaciones de los consumidores

1. **Exigir reclamo previo ante comercio:** El arbitraje solo debe iniciarse después de que el consumidor haya presentado una primera reclamación a la empresa y no haya recibido respuesta en el plazo de un mes o haya visto su reclamación rechazada. Esto

garantiza que la empresa tenga una oportunidad inicial de resolver el problema directamente (Cadena SER Región de Murcia, 2023).

- 2. Garantizar la condición de consumidor legítimo:** Verificar que el reclamante es efectivamente un consumidor final y que existe una verdadera relación de consumo. El arbitraje de consumo se aplica cuando existe una relación entre un consumidor y una empresa (Cantabria Mañana, 2014).

Evaluación objetiva de las reclamaciones:

1. Los árbitros deben desconfiar de las reclamaciones que carezcan de fundamento o que no afecten a los derechos económicos del consumidor (Cadena SER Región de Murcia, 2023).

Conciliación y Mediación:

1. Implica una fase previa de conciliación y de mediación en la que un tercero neutral ayuda a facilitar una resolución entre el consumidor y la empresa, evitando potencialmente el arbitraje (Cadena SER Región de Murcia, 2023).

Formación y experiencia:

1. Garantizar que los árbitros estén bien formados y conozcan la legislación del consumidor (Criterio Libre, 2011).

Transparencia y justificación:

1. Garantizar que el razonamiento detrás de las decisiones de arbitraje sea claro y transparente (Consejero Empresarial TV, 2015).
2. **Asignación de costes:** Definir quién paga cuando se necesitan pruebas adicionales (Cantabria Mañana, 2014).

Desalentar prácticas abusivas

- Seguimiento de las reclamaciones Implementar mecanismos para controlar e identificar a los consumidores que puedan estar intentando explotar el sistema con constantes reclamaciones infundadas (consum cat, 2023).
- Evaluación objetiva Los tribunales deben evitar el sesgo hacia alguna de las partes, asegurando que cada caso sea evaluado en función de sus méritos individuales (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2020d)

Seguimiento y mejora continua:

- **Mecanismos de retroalimentación:** Establecer mecanismos de retroalimentación para identificar y abordar posibles sesgos o problemas dentro del sistema puede ayudar a mejorar su imparcialidad y eficacia generales (consum cat, 2023).
- **Revisión periódica:** Revisar y modificar periódicamente las regulaciones para abordar los problemas puede garantizar que el sistema siga siendo eficaz y equitativo (Dosis Legal, 2024).

Proporcionar recursos y supervisión:

- **Proceso de apelación:** incorporar un proceso de apelación (Guzmán Arias, 2022).
- **Revisión judicial:** permitir la revisión judicial de los resultados del arbitraje para garantizar la imparcialidad y el cumplimiento de la ley (João, 2024).
- **Supervisión:** supervisar y evaluar continuamente el sistema de arbitraje para identificar y abordar cualquier sesgo sistémico (Laborda Valle, 2016).

- ¿Cómo se puede estructurar el arbitraje para que sea bidireccional y contemple también reclamos de comercios contra consumidores en casos de abuso?

Respuesta:

En el caso de Honduras al tener la oportunidad de construir la ley de arbitraje de consumo como ley nueva el camino es más fácil incorporándolo desde su concepción. Sin embargo, en otras latitudes estructurar el arbitraje de consumo para que sea bidireccional y también dé cabida a las reclamaciones de las empresas contra los consumidores en casos de abuso requeriría modificaciones significativas del marco actual diseñado en gran medida para proteger a los consumidores como la parte percibida más débil (Jequier Lehuedé, 2020). A continuación, algunas consideraciones:

Cambios legislativos y regulatorios: El paso fundamental implicaría modificar para permitir explícitamente que las empresas inicien reclamaciones contra los consumidores en circunstancias específicas. Actualmente, el arbitraje de consumo es principalmente unidireccional, lo que significa que solo los consumidores pueden iniciar el proceso contra las empresas (Espinoza Lozada, 2014).

Definición de "abuso" por parte de los consumidores: Serían necesarias definiciones claras de lo que constituye "abuso" por parte de los consumidores. Esto podría incluir, entre otros:

Actividades fraudulentas: consumidores que realizan reclamaciones fraudulentas o participan en prácticas engañosas (Laborda Valle, 2016).

Daño intencional: consumidores que dañan intencionalmente bienes o propiedades más allá del desgaste normal.

Devoluciones injustificadas: consumidores que realizan devoluciones reiteradas sin razones válidas causando pérdidas financieras significativas a la empresa.

Incumplimiento de contrato: consumidores que no cumplen con las obligaciones contractuales dañando a la empresa.

Conducta Fraudulenta: Casos demostrables de actitud fraudulenta.

Enriquecimiento Injusto: donde injustamente se ha beneficiado deshonestamente a expensas del negocio

Establecimiento de motivos claros para el arbitraje iniciado por la empresa: las regulaciones deberían especificar los tipos de disputas en los que las empresas podrían invocar el arbitraje contra los consumidores. Esto probablemente debería limitarse a los casos de abuso demostrado para evitar que las empresas utilicen el arbitraje como una herramienta para intimidar o acosar a los consumidores (García Faure, 2017).

Mantenimiento de las protecciones al consumidor: incluso con la bidireccionalidad, sería crucial contar con fuertes salvaguardas para los consumidores para evitar un desequilibrio de poder (Elíaz, 2025). Estas salvaguardas podrían incluir:

Acceso de bajo costo para los consumidores: garantizar que el proceso de arbitraje sea de muy bajo costo para los consumidores, incluso cuando lo inicie una empresa. La empresa que inicie el reclamo podría asumir los costos primarios o limitar los montos a lo material que corresponda o instruir la figura de amparo de pobreza (Namén Baquero, 2019).

Procedimientos simplificados para los consumidores: mantener el proceso de arbitraje simple e informal para los consumidores sería importante, permitiéndoles representarse a sí mismos sin representación legal obligatoria (Aguilar Olivares, 2014).

Limitaciones a los reclamos comerciales: potencialmente establecer límites al valor monetario o tipos de reclamos que las empresas pueden presentar contra los consumidores en arbitraje, como limitar el reclamo al mero costo del servicio o producto sin aspirar a onerosos costos adicionales.

Sobre Arbitraje Colectivo y Segmentación de Reclamos

- ¿Cómo se puede incluir el arbitraje colectivo en el sistema, asegurando eficacia en la resolución de casos con múltiples consumidores afectados?

Respuesta:

Un modelo que vale la pena analizar es el caso de Costa Rica donde hace una diferenciación entre una arbitración colectiva y la multipartes.

Mediación colectiva: Se crea el caso colectivo y anuncia a los consumidores para que se sumen al reclamo, donde múltiples consumidores han sido afectados por el mismo producto y servicio y la reclamación es igual.

Mediación multipartes: proveedor tienen muchos casos abiertos por el mismo producto o servicio siendo la raíz la misma pero los resultados para las partes son distintos. Primero se hace una parte colectiva donde se anuncia las reglas a las partes colectivamente, segundo se individualiza los casos por categorías, llevándose los casos separados para llegar a negociaciones distintas según la categoría del reclamo y grupo de consumidores.

Adicional a las consideraciones de las normativas de Costa Rica se encuentran útil incluir en la normativa cláusulas como la Salvadoreña que aparte de dar forma a las denuncias colectivas

incluye la facultad a la Defensoría del Consumidor a iniciar la denuncia de forma oficiosa (Asamblea legislativa El Salvador, 2024):

Art 109-A El presidente de la Defensoría del Consumidor **podrá iniciar de forma oficiosa la tramitación de una denuncia colectiva** de interés determinado o determinable...

Art. 109-B.- Sin perjuicio del derecho de toda persona a actuar individualmente para la defensa de sus intereses, cuando en la tramitación de denuncias se identifiquen **pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas que tengan un mismo fundamento, sean en contra del mismo proveedor y recaigan sobre una misma pretensión, se procederá a la colectivización del expediente** para dar trámite a una denuncia colectiva

Fondeo y Costos: incluyendo como los costos colectivos del arbitraje serán manejados siendo opciones fondos de organismos de protección al consumidor o prorrateo entre los consumidores participantes (Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica, 2004)

Asegurar que el arbitraje colectivo no imponga cargas excesivas a los consumidores (Naciones Unidas, 2015)

- ¿Cómo segmentar los procedimientos de arbitraje según el valor económico de los bienes y servicios reclamados, aplicando el principio de *proporcionalidad*?

Respuesta:

Segmentar los procedimientos de arbitraje de consumo en función del valor económico de los bienes y servicios reclamados, aplicando el principio de proporcionalidad, puede hacer que el sistema sea más eficiente y accesible para disputas de distinta magnitud. A continuación, se muestra cómo se puede estructurar esta segmentación:

Diferentes niveles en función del valor monetario: El valor de la reclamación puede influir en la estructura del tribunal arbitral. Por ejemplo, en Argentina, un árbitro único resuelve las disputas cuyo monto es inferior al 50% del salario mínimo. Para montos superiores, se forma un tribunal colegiado con representantes de asociaciones de consumidores, cámaras empresariales y la administración pública. Esto demuestra una forma básica de segmentación donde la complejidad del órgano decisorio aumenta con el valor de la reclamación (CPACF, 2020).

Procedimientos simplificados para reclamos de menor valor:

Para adherirse al principio de proporcionalidad, los casos que involucran montos menores podrían beneficiarse de procedimientos simplificados y expeditos (Asociación Automotriz del Perú - AAP, 2020). Esto podría incluir:

Segmentación para tiempos mas cortos: El objetivo general del arbitraje de consumo es, ser más rápido que los procesos judiciales o administrativos tradicionales. Una mayor segmentación podría implicar plazos aún más cortos para las reclamaciones de bajo valor.

Reducción de la formalidad en la presentación de pruebas y audiencias. Si bien se mantiene el debido proceso, los requisitos de documentación formal o audiencias prolongadas podrían ajustarse para reclamaciones menores. El sistema está diseñado para ser accesible incluso sin representación legal (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2020c).

Potencialmente utilizar un solo árbitro para una gama más amplia de casos de menor valor para reducir los costos y la complejidad (ALL MEDIATION, 2024). En El Salvador tipifica reclamos hasta por **\$3,000** dólares deben resolverse en proceso

abreviado con un solo arbitro (Asamblea legislativa El Salvador, s/f). El monto de tres mil dólares es razonable en el contexto centro americano y la mejora propuesta en esta parte es indexarlo como porcentaje del salario mínimo para garantizar su vigencia a través de los años.

Procedimientos más completos para reclamaciones de mayor

valor: para las reclamaciones que implican un valor económico significativo podría justificarse un proceso más exhaustivo lo que justifica plazos potencialmente más largos y la participación de un tribunal colegiado. Esto garantiza un examen más sólido de cuestiones potencialmente complejas (ALL MEDIATION, 2024).

Umbrales para diferentes procedimientos: sería necesario establecer umbrales claros basados en el valor monetario de la demanda para determinar qué nivel del procedimiento se aplica. Estos umbrales deberían revisarse y ajustarse periódicamente en función de factores económicos (CPACF, 2020). Para muchos reclamos de monto pequeño no sería necesario llegar hasta arbitraje y solventarse por reclamo directo, conciliación o mediación sin nunca llegar a nivel de arbitraje.

Al implementar un enfoque segmentado el arbitraje de consumo puede manejar de manera eficiente una amplia gama de disputas, asegurando que el proceso sea proporcional al valor y la

complejidad de cada reclamo y sirviendo así tanto a los consumidores como a las empresas de manera más efectiva.

Sobre Eficiencia y Ejecución de Laudos

- ¿Cuáles son los principales obstáculos para la ejecución efectiva de laudos arbitrales en consumo y qué alternativas pueden hacerlas más ágiles sin necesidad de homologación judicial?

Respuesta:

Deber recurrir a vía judicial: El principal obstáculo para la ejecución efectiva de los laudos arbitrales de consumo es la posible necesidad de recurrir a la vía judicial para su ejecución si la parte perdedora no cumple voluntariamente a pesar de que el laudo tiene la misma fuerza jurídica que una sentencia judicial. Si bien el laudo es vinculante y ejecutivo para ambas partes y su incumplimiento puede dar lugar a la ejecución judicial este paso puede introducir demoras y costes, socavando en cierta medida la pretendida eficiencia del arbitraje (Cantabria Mañana, 2014); (Donna Alcalá, 2014). Los centros de arbitraje carecen del poder para directamente ejecutar coactivamente sus propios laudos (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2020b).

Las alternativas que podrían agilizar la ejecución de los laudos sin necesidad de homologación judicial (reconociendo que los laudos

ya tienen el poder de una sentencia judicial) podrían centrarse en aumentar el cumplimiento voluntario y agilizar el proceso de ejecución cuando sea necesario:

Facilitar mecanismos de ejecución directa (otorgar algo de “*imperium*”): explorar mecanismos que permitan una ejecución más directa de los laudos sin un proceso judicial completo podría ser beneficioso. Otorgar a los árbitros cierto nivel de "imperio" o poder de ejecución administrativa, reduciendo la dependencia de la intervención judicial. Sin embargo, esto requeriría una consideración cuidadosa para garantizar el debido proceso y la seguridad jurídica. Actualmente, el sistema se basa en el marco existente para la ejecución de las decisiones judiciales, ya que los laudos tienen una fuerza equivalente (Gobierno de Aragón, 2005).

Sanciones administrativas por incumplimiento: los organismos de protección al consumidor, como el Indecopi en Perú, pueden tener la facultad de iniciar procedimientos administrativos e imponer sanciones (Ej. multas) a los proveedores que no cumplan con un laudo arbitral vinculante en materia de consumo. Esto proporciona una vía extrajudicial para presionar a que se cumpla (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2020b).

Promoción de la mediación y la conciliación como

precursoras: el fortalecimiento de las etapas de mediación y conciliación antes del arbitraje podría conducir a acuerdos más aceptables para ambas partes, reduciendo el número de laudos que requieren ejecución (Moyano, 2018)

Garantías financieras o mecanismos de depósito en garantía:

para ciertos tipos de disputas de consumidores, exigir a las empresas que proporcionen garantías financieras o participen en mecanismos de depósito en garantía podría garantizar que haya fondos disponibles para satisfacer posibles laudos arbitrales, lo que reduciría la necesidad de procesos de ejecución prolongados (Gobierno de Aragón, 2005).

Un mayor énfasis en el carácter vinculante y la exigibilidad

directa del laudo: las campañas de educación y concienciación continuas dirigidas tanto a los consumidores como a las empresas podrían reforzar la autoridad legal del laudo desde el principio. Destacar que el incumplimiento conducirá inevitablemente a la ejecución judicial con posibles costos adicionales podría incentivar la adhesión. Aunque es de reconocer que esta opción podría tener una efectividad parcial ya que depende de voluntad.

Procedimientos de ejecución judicial simplificados

específicamente para los laudos: cuando la intervención judicial para la ejecución se hace necesaria debido al incumplimiento, el establecimiento de **procedimientos de vía rápida** específicamente para la ejecución de laudos arbitrales podría reducir significativamente las demoras.

Aprovechar la tecnología para la ejecución: Los avances futuros en los procesos legales digitales podrían agilizar potencialmente el inicio de acciones de ejecución de los laudos a través de plataformas en línea, haciendo que el proceso sea más eficiente, mediante una interconexión entre los centros de arbitraje y el poder judicial (João, 2024).

Es fundamental reiterar que las fuentes confirman que un laudo arbitral ya tiene la misma eficacia y fuerza que una sentencia judicial en muchas jurisdicciones. Por lo tanto, el desafío no consiste en obtener el reconocimiento legal de la autoridad del laudo (homologación), sino en lograr que la parte obligada cumpla con esa decisión ya jurídicamente vinculante. Las alternativas propuestas apuntan a agilizar el proceso de cumplimiento obligatorio cuando éste no se produce.

- ¿Cómo evitar que el arbitraje de consumo genere burocracia innecesaria, asegurando procesos rápidos y eficientes?

Respuesta: Para evitar que el arbitraje de consumo genere burocracia innecesaria y garantizar procesos rápidos y eficientes es necesario abordar varios aspectos clave:

Mantener el antiformalismo y la simplicidad: La esencia misma del arbitraje de consumo es su pretendido antiformalismo y simplicidad. Las regulaciones deben promover activamente procedimientos ágiles y accesibles para consumidores y empresas. Esto significa evitar reglas o requisitos excesivamente complejos que puedan ralentizar el proceso. El enfoque debe estar en facilitar la resolución de disputas sin la necesidad de formalidades legales extensas (Aguilar Olivares, 2014).

Procedimientos claros y ágiles: Establecer requisitos mínimos claros para la solicitud de arbitraje y definir con precisión el inicio del procedimiento arbitral puede evitar demoras. Simplificar la tramitación administrativa unificando los plazos y eliminando pasos innecesarios es crucial. El procedimiento debe estar diseñado para ser rápido y efectivo, ajustándose a la naturaleza de los conflictos de consumo (Laborda Valle, 2016).

Uso eficaz de la tecnología (resolución de disputas en línea - ODR): promover el uso de la tecnología en todas las fases del procedimiento, incluidas las plataformas en línea, las notificaciones, las audiencias virtuales y las pruebas digitales, puede mejorar significativamente la velocidad y reducir los costos. La ODR puede hacer que el proceso sea más accesible independientemente de la ubicación de las partes (Laborda Valle, 2016).(Gobierno de Aragón, 2005)

Plazos razonables: establecer plazos objetivos para emitir el laudo arbitral y garantizar que se respeten evita demoras irrazonables. Lo ideal sería que el proceso general no exceda de unos pocos meses (Elíaz, 2025).

Manejo eficiente de las pruebas: si bien las pruebas son fundamentales, deben existir procedimientos para evitar la recopilación innecesaria o excesiva de pruebas que puede generar demoras y mayores costos. Es importante agilizar el proceso de propuesta y admisión de pruebas. Las solicitudes de arbitraje fuera de tema o claramente infundadas deben desestimarse de manera eficiente (Cuesta Sáenz, 1997).

Limitación de los niveles administrativos innecesarios: la participación de los organismos administrativos en la gestión del

sistema de arbitraje debe centrarse en la facilitación en lugar de crear obstáculos burocráticos. Es importante simplificar el proceso administrativo y evitar una "*administrativización*" excesiva (Laborda Valle, 2016).

Enfoque apropiado en la equidad o el derecho para usar

inteligencia artificial: si bien la resolución basada en la equidad es común, considerar la opción del arbitraje en derecho, con base en la legislación existente, podría permitir potencialmente una toma de decisiones más estandarizada y rápida en ciertos tipos de casos, especialmente con el potencial de aprovechar la inteligencia artificial en el futuro (Marcos Francisco, 2024).

Definición clara de los asuntos que pueden ser objeto de

arbitraje: garantizar una comprensión clara de los tipos de disputas que se incluyen en el arbitraje de consumo puede evitar la pérdida de tiempo en reclamaciones inadmisibles (Guzmán Arias, 2022).

Promoción de la conciliación y mediación previa al arbitraje:

en algunos entornos de arbitraje institucional se aplica una mediación preliminar obligatoria. Una mediación eficaz puede resolver las disputas rápidamente y evitar la necesidad de

procedimientos de arbitraje completos ahorrando así tiempo y recursos (Laborda Valle, 2016).

Abordar de manera eficiente la pasividad de las partes con notificaciones eficientes: Si bien la inactividad de las partes no debe paralizar el procedimiento la administración del arbitraje debe ser especialmente cuidadosa en **practicar notificaciones eficientes** para garantizar la audiencia y la posibilidad de defensa. De esta manera se equilibra la eficiencia con la garantía de los derechos (Gobierno de Aragón, 2005).

Al centrarse en estos elementos los sistemas de arbitraje de consumo pueden minimizar la burocracia innecesaria, mantener velocidad, eficiencia y proporcionar una alternativa valiosa a los procesos judiciales tradicionales para resolver las disputas de los consumidores.

Sobre Regulación, Recursos y Digitalización

- ¿Cómo diseñar un **modelo de financiamiento sostenible** para los centros arbitrales, garantizando su operatividad sin afectar su accesibilidad?

Respuesta: El diseño de un modelo de financiación sostenible para los centros de arbitraje, garantizando al mismo tiempo su operatividad sin afectar a la accesibilidad, requiere un enfoque **polifacético** que equilibre las **distintas fuentes de financiación y la eficiencia operativa**. A continuación se presentan varias consideraciones clave y posibles estrategias:

Tarifas por servicios: el cobro de tarifas por servicios de arbitraje es una fuente principal de ingresos. Sin embargo, para mantener la accesibilidad estas tarifas deben estructurarse de manera proporcional al valor de la disputa y considerar la capacidad financiera de las partes, en particular los consumidores.

Tarifas de membresía: para las empresas u organizaciones que utilizan o respaldan el arbitraje con frecuencia, un modelo de membresía podría proporcionar un flujo de ingresos predecible. Esto podría ofrecer a los miembros tarifas reducidas u otros beneficios.

Una parte Financiación estatal mediante protección al

Consumidor: Aunque sabemos en la práctica de América Latina y Honduras esta opción es muy limitada, por lo que consideraremos otras opciones. Sin embargo, dado que el arbitraje de consumo sirve a un interés público y cumple con un mandato de proteger a los consumidores, los gobiernos deben asignar recursos adecuados para financiar estos centros. Esta financiación debe ser coherente, suficiente y objetiva. En lugar de una distribución lineal de fondos, se deben considerar criterios como el volumen de casos atendidos, el número de reclamaciones atendidas y los laudos emitidos por cada centro para garantizar que los recursos se asignen en función de la carga de trabajo y las necesidades reales (Gobierno de Aragón, 2005).

Diversificación de las fuentes de financiación: Dependiendo únicamente de la financiación estatal no es suficiente. Explorar fuentes de financiación diversificadas puede mejorar la estabilidad financiera. Algunas posibilidades mencionadas incluyen:

- a) **Tarifas para partes consumidor y negocio:** si bien el acceso de los consumidores *idealmente* debería seguir siendo gratuito para garantizar la accesibilidad, la introducción de tarifas para los proveedores que utilizan el sistema de arbitraje podría contribuir a su financiamiento.

Esto podría estructurarse en función del tamaño o la naturaleza del negocio o la complejidad del caso. Sin embargo, se debe tener cuidado de no desalentar (Olivares, Yolanda Aguilar, 2014).

b) Multas impuestas a las empresas por no comparecer a las audiencias de conciliación o por no cumplir con los acuerdos alcanzados mediante conciliación o arbitraje. Esto no solo genera ingresos, sino que también incentiva la participación y el cumplimiento de las empresas (García Faure, 2017). Aunque hay autores que están en desacuerdo con poner multas y ven la falta de multas al contrario como un incentivo para los comercios (**Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual**, 2020d)

c) Donaciones voluntarias: de organizaciones que soportan la protección al consumidor (García Faure, 2017)

d) Beneficios fiscales: Incentivar al comercio a llegar a acuerdos en conciliación y mediación otorgando beneficios fiscales donde salga mas barato incentivos fiscales que el costo del eventual arbitraje. Aunque el autor (Laborda Valle, 2016) lo orienta a incentivos por adherirse al sistema arbitral de consumo donde es voluntario al comercio hacerlo, se

puede reenfoque en beneficio fiscal pero para llegar a acuerdos rápidos y evita costosos sistemas donde todo tiende a escalar.

e) Aprovechamiento de los intereses de las cuentas de depósito arbitral: establecer cuentas de depósito arbitral legalmente provisionadas y utilizar los intereses generados por estos fondos podría proporcionar una fuente complementaria de ingresos para el sistema (Gobierno de Aragón, 2005).

Industrias Reguladas, acuerdos con universidades y organismos profesionales: La legislación para que industrias reguladas como telecomunicaciones y banca, la colaboración con universidades, asociaciones profesionales y colegios podría conducir a soluciones rentables. Por ejemplo, las grandes industrias resuelven muchos de los reclamos en sus centros creados por ley para atender los reclamos de sus industrias, los colegios profesionales los que surgen de relaciones con profesiones reguladas, los centros de protección al consumidor los que no caigan dentro de los anteriores, las universidades reclamos universitarios y convenios con universidades para la generación de centros coordinados por ellos. Todo esto para reducir y distribuir los costos operativos (Gobierno de Aragón, 2005).

Promoción de la eficiencia y la reducción de costos: la financiación sostenible también depende del funcionamiento eficiente de los centros de arbitraje para **minimizar los costos**. Esto se puede lograr a través de:

- a) **Fomentar la mediación como paso previo al arbitraje:** una mediación eficaz puede resolver las disputas con mayor rapidez y a un menor costo que el arbitraje completo. Promover o incluso imponer una fase preliminar de conciliación y mediación podría reducir la carga general de los centros de arbitraje y conservar recursos (Marcos Francisco, 2024); (João, 2024).

- b) **Procedimientos y tecnología estandarizados y plataforma electrónica:** la implementación de procedimientos simplificados y estandarizados junto con el uso de tecnología y plataformas de resolución de disputas en línea (ODR), puede reducir significativamente los costos administrativos y los tiempos de procesamiento (Gobierno de Aragón, 2005). Este es el caso observado en Costa Rica.

- c) **Estandarización y centralización de recursos:** En el caso de los centros de arbitraje público, explorar la

posibilidad de **compartir recursos o incluso una plataforma digital unificada entre distintas regiones e industrias** (como se sugiere para los centros de arbitraje público que comparten una plataforma) podría generar economías de escala y reducir costos (Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE, 2020c) ; (Grupo La Cerca - Noticias de Albacete y CLM, 2010).

Centralizar las funciones administrativas o desarrollar una capacitación estandarizada para los árbitros también podría contribuir a la eficiencia.

- ¿Cómo adaptar el arbitraje de consumo a contratos a distancia y transacciones digitales, asegurando la protección del consumidor en todo el territorio nacional?

Respuesta: Establecer un marco legal para el arbitraje

electrónico de consumo: Es fundamental contar con un marco legal claro que aborde específicamente el arbitraje electrónico de consumo. España lo ha hecho mediante el Real Decreto 231/2008, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, incluyendo el arbitraje electrónico. Este marco define el arbitraje electrónico de consumo como un proceso que se lleva a cabo íntegramente por medios electrónicos, desde la solicitud inicial hasta la decisión final

incluyendo las notificaciones. Esta adaptación reconoce la creciente prevalencia de las transacciones en línea. Argentina necesita desarrollar y regular su sistema de arbitraje electrónico de consumo (Laborda Valle, 2016).

Garantizar la accesibilidad y la inclusión digital: Al promover el arbitraje electrónico es fundamental garantizar que todos los consumidores independientemente de su alfabetización digital o acceso a la tecnología puedan participar. La normativa española reconoce que debe prestarse atención a las capacidades tecnológicas de las partes. Además, las entidades de los Estados miembros de la UE deben permitir a los consumidores presentar reclamaciones por medios tradicionales si es necesario (João, 2024). Soluciones como asistentes virtuales o puntos de acceso gratuitos para procedimientos digitales podrían ayudar a mitigar la brecha digital (Marcos Francisco, 2024).

Simplificación de los procedimientos en línea: Todo el proceso de arbitraje debe adaptarse al entorno digital. Esto incluye:

Presentación electrónica de reclamaciones: Los consumidores deben poder presentar fácilmente solicitudes de arbitraje en línea, posiblemente a través de plataformas especializadas o de los sitios web de las Juntas Arbitrales de Consumo (en España) o de las agencias de protección al consumidor (en Brasil, Procons). España

ha implementado sistemas como Sistema de Información para ver la Tramitación del Arbitraje (SITAR) que permiten la presentación de reclamaciones en línea (Laborda Valle, 2016).

Notificaciones electrónicas: Todas las comunicaciones y notificaciones deben realizarse electrónicamente garantizando la seguridad y la prueba de entrega. El uso de firmas electrónicas u otras tecnologías para garantizar la comunicación y la identidad del remitente suele ser un requisito. La legislación española exige las notificaciones electrónicas en el arbitraje electrónico con normas específicas que determinan cuándo se consideran efectivas (Llamas Bao, 2013).

Audiencias virtuales y prueba digital: Los procedimientos deben permitir audiencias virtuales mediante videoconferencia u otros medios técnicos para la identificación y la comunicación directa. La aceptación y el manejo de las pruebas digitales garantizando su validez y utilidad, también son cruciales (Llamas Bao, 2013).

Emisión Electrónica de Laudos: Los laudos arbitrales deben poder emitirse en formato electrónico (Laborda Valle, 2016).

Establecimiento de plataformas de resolución de litigios en línea o Online Dispute Resolution (ODR): Las plataformas de

ODR especializadas pueden facilitar el arbitraje electrónico de consumo para litigios nacionales e internacionales. La plataforma ODR de la Comisión Europea sirve como punto de acceso único para consumidores y comerciantes en litigios relacionados con compras en línea (Fernández Fernández, 2018). El Sistema de Arbitraje de Consumo de España se está adaptando para alinearse con el marco europeo. La integración del arbitraje de consumo en las plataformas nacionales de ODR existentes, como Consumidor.gov.br de Brasil, es una estrategia propuesta para mejorar el acceso. Estas plataformas deben proporcionar un manejo seguro de los datos y protección de la privacidad (García Faure, 2017).

- ¿Cómo estructurar niveles de procedimiento en el arbitraje de consumo que permitan soluciones progresivas y proporcionales antes de recurrir a sanciones?

Respuesta:

Un enfoque estructurado del arbitraje de consumo que permita soluciones progresivas y proporcionales antes de recurrir a sanciones puede concebirse a través de los siguientes niveles:

Negociación directa: El sistema promueve que los proveedores atiendan y resuelvan directamente las reclamaciones de los consumidores con rapidez. Esta etapa inicial fomenta una solución

directa e inmediata entre las partes implicadas, sin necesidad de procedimientos formales (Acosta, 2021), (Edith Judith Atero Poma et al., 2024)

Mecanismos de resolución alternativa de litigios o *Alternative Dispute Resolutions* (ADR): Antes de iniciar el arbitraje el sistema fomenta el uso de otros métodos de ADR como la mediación y la conciliación (Acosta, 2021; Cebola, 2017; Faure, 2017). Se trata de mecanismos autocompositivos en los que las propias partes, a menudo con la ayuda de un tercero neutral, intentan alcanzar una solución mutuamente aceptable. En algunos sistemas, como el español, la mediación o la conciliación pueden ser una fase preliminar dentro del propio sistema de arbitraje de consumo. Esto permite intentar una resolución amistosa antes de que se imponga una decisión vinculante (Cebola, 2017; Francisco, 2011; Viñals, 2010).

Arbitraje voluntario de consumo para el consumidor: Si la negociación directa y otros métodos de ADR fracasan, se puede iniciar el arbitraje voluntario de consumo. Se trata de un mecanismo heterocompositivo en el que un árbitro externo neutral o un tribunal arbitral emite un laudo vinculante para resolver la disputa (Gobierno de Aragón, 2005). El objetivo en este nivel es proporcionar un proceso sencillo, rápido y, a menudo, gratuito para

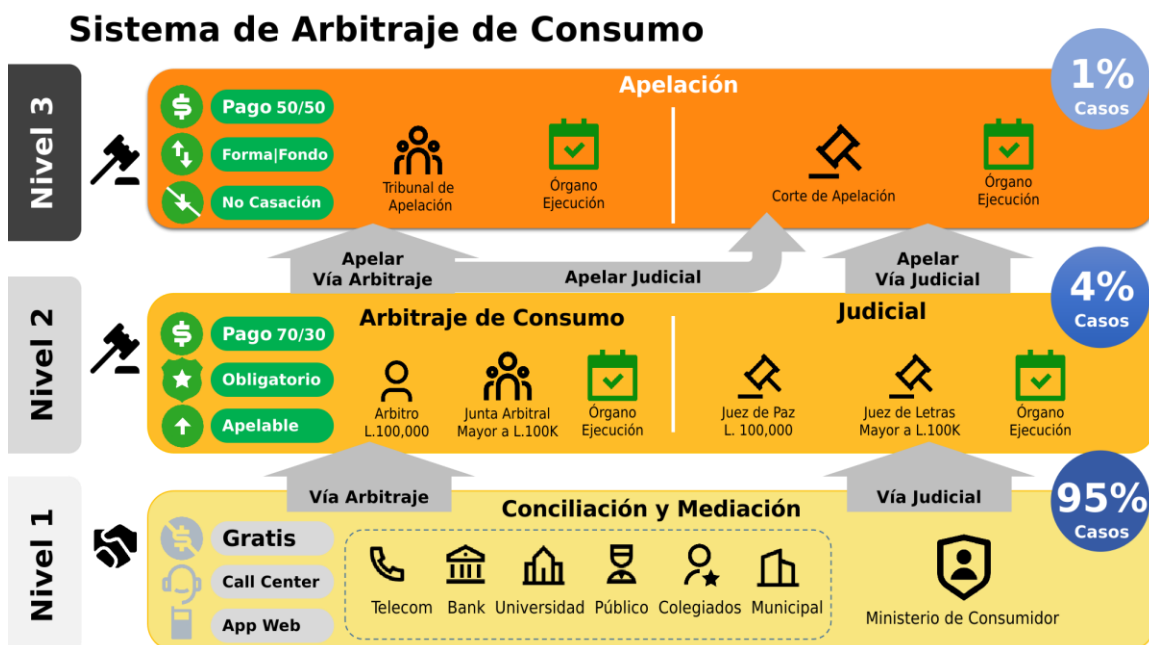
que los consumidores resuelvan sus reclamaciones individuales. El procedimiento en sí debe ser elemental y no requerir necesariamente conocimientos jurídicos (Acosta, 2021; Edith Judith Atero Poma et al., 2024). Aquí propone esta investigación si sea obligatorio para el comercio una vez citado, pero si de libre elección para el consumidor.

Sanciones por incumplimiento de laudos arbitrales: Las sanciones suelen aplicarse si un comercio no cumple con el laudo vinculante emitido por el tribunal arbitral. En el contexto peruano, el incumplimiento del laudo arbitral da lugar al inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) tramitado por el Indecopi. Esto garantiza la ejecución de la decisión arbitral y el proveedor puede enfrentarse a sanciones administrativas por incumplimiento (Edith Judith Atero Poma et al., 2024).

Por lo tanto, la estructura implica una progresión desde la resolución **informal directa** hasta la **negociación facilitada** (mediación/conciliación) y, finalmente una **decisión vinculante** mediante arbitraje. Las sanciones generalmente se reservan para la etapa de incumplimiento del laudo arbitral, en lugar de ser un resultado directo del propio proceso arbitral. Este enfoque multinivel busca ofrecer soluciones proporcionales y menos adversas antes de recurrir a medidas de ejecución.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORA

Inicialmente se pensaba en una ley de arbitraje de consumo que supliría todas las necesidades. Sin embargo, con el avance de la investigación se encuentra que no solo falta una **ley o leyes para cambiar sino que se necesita diseñar un sistema** para que funcione adecuadamente. La siguiente figura es la propuesta de la organización del sistema de arbitraje de consumo al par de el sistema tradicional judicial:



Los principales elementos de este sistema de arbitraje de consumo

requiere las siguientes etapas:

Nivel 1: De conciliación y mediación: Hay un 95% que debe resolverse en este nivel. Este primer nivel tiene como objetivo suplir principios como la **gratuidad** y **celeridad** así como el beneficio de especialidad dirigiendo los

reclamos a las instituciones que originan el reclamo y ahí es en primera instancia donde deben resolverse en primera línea.

Principios rectores de Nivel 1:

- 1. Conciliación y mediación primera línea:** Obligatorio pasar por conciliación y mediación antes de ir a arbitraje o vía judicial en consumo. Se pretende se resuelvan directamente en la fuente el 95% de los casos entre el comercio y el cliente, con intervención de el ente regulador o el conciliador especializado del call center del sistema de arbitraje de consumo.
- 2. Gratuito** para las partes, pero debe ser por vía electrónica. Esto garantiza el acceso a medios gratis de resolución de reclamos y que el dinero no sea un obstáculo para presentar el reclamo inicialmente.
- 3. App Web de reclamos:** Cliente sube sus generales, su reclamo y las evidencias que tenga como fotos de facturas o fotos de el articulo dañado y demás que posea para sustentar su reclamo. Esta app también debe homologar los diversos formularios de reclamo presentados en diversas instituciones a modo de consolidar o funcionar con un API que permita integrar los datos de reclamos de diversas industrias.
- 4. Asíncrono:** Se atiende con un Call Center de conciliadores que van moviendo los casos en el app. No necesitan conectarse cliente y comercio, solo ir contestando los reclamos en el app. Si es necesario pueden concertar llamada o videoconferencia con el conciliador especializado.

- 5. Call Center de Conciliación y mediación:** Un Call Center de atención con conciliadores y mediadores que atienden los reclamos a través del app por donde ingresan los reclamos y por ahí contestan los comercios los reclamos. No necesitan estar conectados simultáneamente sino que las partes suben sus evidencias y se avanza según las respuestas de las partes en el sistema. Si es necesario se llama a videoconferencia. Funcionar vía electrónica, video conferencia y llamada hace posible el sistema sea gratuito para las partes siendo este asumido por una la Dirección de Protección al Consumidor que destina para hacer auditorias de controles de precios.
- 6. Ministerio del Consumidor:** En Honduras existe la Dirección de Protección al consumidor, en otras tienen un rango superior donde le llaman Fiscalía de Protección al Consumidor y en España le dan rango de Ministerio de Consumo, dándole aun mayor rango y presupuesto. Esta Dirección, Fiscalía o Ministerio deberá atender todos los demás reclamos de consumidores mediante el app que no hayan podido ser atendidos en ninguna de las otras instituciones de atención de reclamos ya definidas por industria (Comunicaciones, Bancos, Universidades, Servicios públicos, servicios colegiados, Municipales). En el caso de Honduras, sería estratégico ver un ministerio de consumo como en España dado que el comercio es lo que mueve la economía y por lo tanto debe tener un nivel importante en el gobierno. Independientemente del nombre, se recomienda diseñar fuentes de ingreso para financiar el app y el nivel de conciliadores. Ejemplo introduciendo penalidades a industrias

supervisadas por centenar de reclamos recibidos lo que fomenta el tomar acciones para no tener tanto reclamo.

Principios rectores de Nivel 2:

Nivel 2: Opción a arbitraje de Consumo ó Vía Judicial: Hay un 5% que pasará la conciliación y mediación por no lograr ponerse de acuerdo en el reclamo y por lo tanto tendrán dos opciones 1. Ir a la vía judicial, interponiendo demanda en lo civil o 2. Ir vía arbitraje de Consumo. Los principios fundamentales para asegurara el funcionamiento son:

1. **Obligatorio:** Se recomienda y es clave para que funcione, ser requerido el comercio por vía de arbitraje de consumo obligatorio presentarse. El ser demandado por vía judicial al ser requerido es obligatorio y sino se considera estar en rebeldía. No debe ser diferente en arbitraje si al final se llega a un laudo que tiene resultado de sentencia y cosa juzgada. Por múltiples problemas vistos principalmente en España donde el 50% de los comercios No se someten a arbitraje de consumo por considerarlo sesgado favor del consumidor dejan sin protección jurídica al consumidor o obligándolo a demandar por vía judicial (que es lo que se quiere evitar como objetivo) ó renunciar a la pretensión y asumir la perdida, dejándolo desprotegido. Entonce aquí se corrige el primer problema actual que es la desprotección al consumidor por no poder ir a arbitraje ya que muchas jurisdicciones lo toman como totalmente voluntario y supeditado a clausulas arbitrales, que en muchos casos el cliente no tiene el poder para redactar los contratos y solo puede aceptar los términos ya

presentados a él o ella. Por lo tanto, ser requerido el comercio en arbitraje de consumo debe ser como en el ámbito civil (que sería la alternativa) igualmente obligatorio. Autores piensan que debe ser totalmente libre porque la obligatoriedad arbitral rompe con el derecho de acceso a los tribunales que incluso es derecho humano. Sin embargo, autores indican que el derecho de acceso en primera instancia a los tribunales no es un derecho absoluto sino relativo y que pueden usarse otros canales antes de llegar a la vía judicial y que de fallarse los caminos previos facilitando una posterior vía judicial mantiene, preserva y no rompe con el principio y derecho de acceso a la vía judicial. Concordamos con esta segunda óptica y bajo un principio protector al consumidor que este pueda decidir si va por vía arbitraje o vía judicial a su elección, una vez fallada la gratuita fase de conciliación y mediación.

- 2. Apelable por cualquier parte, vía arbitral o judicial:** Aquí algo importante, ambas partes tiene la opción de Apelar la decisión ya sea en tribunal arbitral siguiendo la línea de arbitraje ó también pueden apelar vía judicial. Esto es una elección de donde apelar y ambas partes pueden apelar decidiendo si continúan la línea inicial o cambian de jurisdicción. Autores y muchas jurisdicciones vemos con una falsa ilusión de celeridad procesal limitan los derechos a apelación y limitan arbitrariamente a meros recursos de nulidad y agravando que sean nulidades meramente procesales y no sobre el fondo del asunto, limitando seriamente las opciones para poder apelar. En este caso, por el principio de acceso a los tribunales que podría alegarse por el comercio si este fué obligado a

someterlo a arbitraje (como estamos proponiendo) entonces subsana el poder dar la oportunidad que el mismo pueda apelar la decisión de un laudo arbitral en arbitraje de consumo ante la vía jurisdiccional civil en el caso que considere que el laudo le es perjudicial y violenta sus derechos. Precisamente comentan autores que el miedo de comercios a someterse arbitraje de consumo es un sistema con sesgo hacia el consumidor donde las sentencias irán a favor de los consumidores y el sistema no les permite interponer recursos más que nulidades y con razones limitadas procesales y no cuestiones de modificación del contenido de fondo de laudo arbitral. Por lo tanto, el sistema debe ser obligatorio ir vía arbitral para el comercio si el consumidor así lo desea, pero recíprocamente, el comercio puede apelar esa decisión vía judicial si considera le ha sido violentado su derecho en vía arbitral ó incluso puede apelar dentro del mismo sistema arbitral ante un tribunal de apelación si considera que el ámbito de arbitraje lo considera bien como sistema y solo presenta desacuerdo con la decisión del laudo respectivo.

- 3. Arbitraje de Consumo de Pago (70% comercio y 30% cliente):** Todas las jurisdicciones revisadas otorgan el arbitraje gratis bajo el principio de gratuidad. Aquí estamos en desacuerdo y el Salvador si bien inició gratuito la investigación indica que ya están viendo el resultado que mantener un sistema arbitral gratuito es inviable presupuestariamente. Aquí lo que procede es un sistema arbitraje de pago por varias razones:

- a) **Arbitraje de pago**, para fomentar se pongan de acuerdo en la conciliación que es gratis. Así fomenta a las partes a llegar a un acuerdo porque si avanzan van a tener que pagar.
- b) **70% comercio y 30% cliente**, este porcentaje incentiva al comercio a llegar a un acuerdo en conciliación porque si decide no conciliar siendo que el reclamo es porque su producto-servicio estaba defectuoso o no cumplió y no desea conciliar entonces un 70% de costos en la siguiente etapa puede incentivar llegar a un acuerdo temprano. El 30% para el cliente es un porcentaje para sufragar gastos del nivel de arbitraje de consumo que en el caso de consumidores abusivos puede desincentivar presentar arbitrajes y mitigar el abuso por clientes abusadores, pero para clientes con reclamos legítimos podría ser algo oneroso si tienen que ir a arbitraje si en la etapa de reclamo el comercio no cedió y quiere avanzar. En este segundo caso que podría ser injusto el costo del arbitraje para el consumidor con comercios que no reconocen su falta (habiéndola), puede ser se incluya un rango de discrecionalidad del arbitro imponer una cuota menor de pago (80 comercio – 20 cliente, 90 comercio – 10 cliente). Otra opción si no se desea discrecionalidad es dejarlo 70 comercio – 30 cliente y que se promueva Organizaciones Protectoras de los derechos de los consumidores (ONG) que ayuden a sufragar estos gastos del 30% de consumidores que van a arbitraje de consumo, aunque miramos esta vía menos probable ya que depende de la existencia de dicha organización de protección por lo que se ve

mas factible el primero de dar rango de discrecionalidad al pago según cada caso y como regla general 70 comercio – 30 consumidor.

c) **Ciclo virtuoso**, el pago mantiene el sistema y alienta a ponerse de acuerdo en la etapa gratuita de conciliación.

- 4. Órgano de Ejecución:** En Honduras los Laudos arbitrales tienen grado de sentencia firme y cosa juzgada. Sin embargo, para que la tutela arbitral o judicial sea efectiva ese laudo o sentencia debe ejecutarse. Caso contrario, se tiene sentencia sin ejecución. Una queja encontrada en la investigación es que los árbitros carecen de facultades de ejecución coactiva y que deben recurrir a la vía judicial para su ejecución. Si bien esta etapa de ejecución consideramos no es un elemento crítico para el funcionamiento del sistema si toca ir a la vía judicial para su ejecución forzosa, si consideramos muy provechosa y ventajosas la posibilidad de tener un homologado de órgano de ejecución forzosa a la vía judicial en la vía arbitral, quizá con algunas facultades o prerrogativas limitadas y menores a las que tiene el poder judicial y que considerarán a bien quedárselas exclusivamente en la vía judicial. Por ejemplo, para montos mayores a L. 500,000 la ejecución forzosa el poder judicial podría requerir que si se vaya a ellos y no se ejecute por la decisión de un laudo arbitral.
- 5. Montos de arbitraje:** Sugerimos sean los mismos que se usan en material civil de L. 100,000 para el arbitro y mayores para un Tribunal arbitral. En el Salvador utilizan un nivel de \$3,000 donde menor a esto es Arbitro y mayor al monto es un Tribunal arbitral. En Honduras para simplicidad y sea fácilmente entendido por abogados homologar al nivel

de procesos civiles donde son montos de L100,000 de paz y mayores juzgados de letras. Por analogía sería a nivel arbitro y nivel tribunal de arbitraje con 3 árbitros o numero impar.

Principios rectores de Nivel 3:

Nivel 3: Apelación: Hay un 1% que como máximo debería llegar a este nivel y todo lo demás resolverse en niveles inferiores. Aunque, cualquier decisión por vía judicial o arbitral debe ser apelable. Aquí encontramos que la practica usual es la no apelabilidad de los laudos limitando a meros recursos de nulidad y por causales especificas de nulidad lo que restringe el derecho a la apelación. Proponemos por el derecho a apelación, por el principio y derecho humano de acceso a los tribunales que las decisiones de laudos arbitrales sean apelables ya sea en vía arbitral o vía judicial. Por vía arbitral si partes están contentas con la vía arbitral y solo desean apelar el laudo especifico ante un superior arbitral ó también el vencido en sentencia o laudo desfavorable y no está contento ni con el resultado ni con la vía arbitral como un comercio que siente fué obligado a ir por esta vía, tenga la posibilidad de apelar el laudo ante la vía jurisdiccional si así lo desea. Ya sea porque siente que el arbitraje fué injusto con la sentencia o que existe sesgo arbitral a favor del consumidor. Por cualquier razón, puede ir a apelar a vía judicial, si así lo desea. Esto preserva el principio de igualdad de partes (si el consumidor decidió ir por vía arbitral el comercio puede apelar por vía judicial) y el derecho de acceso a los tribunales y vía judicial que consagran principios (si el consumidor decidió ir por vía arbitral y el comercio no puede

apelar por vía judicial se forma el conflicto, por ello hay que habilitar la apelación judicial.) Los principios:

1. **Libertad de Apelación:** Cualquier parte puede apelar el laudo. Vía arbitral y continuar en el mismo sistema ó vía judicial si consideran el sistema de arbitraje les ha sido perjudicial.
2. **Arbitraje Judicial para Apelación:** Si se utilizó arbitraje de consumo, solo es posible la vía judicial para apelarlo. No será permitido repetir el juicio a nivel ordinario judicial. Esto como ya lo establece el Código Procesal civil en que el arbitraje es una de las causales para declarar falta de jurisdicción civil los convenios y clausulas arbitrales (para que se vayan por arbitraje). Aquí en art 24 del Código Procesal civil para ser completamente claros conviene agregar “ d) Exista convenio o cláusula válida de sometimiento del conflicto a arbitraje *o sometimiento a arbitraje de consumo por parte del comercio o el consumidor.* “.

Ademas de habilitar el poder **Sí** apelar en vía judicial el laudo arbitral resultante. Siendo las modificaciones necesarias en el Código Procesal Civil:

1. Art 706 Competencia.

“1. Conocerá de los recursos de apelación que se interpongan contra las resoluciones de los Juzgados de Paz **y arbitrajes de consumo por montos análogos al juzgado de paz**, el Juzgado de Letras de su circunscripción. “

2. Conocerá de los recursos de apelación que se interpongan contra las resoluciones de los Juzgados de Letras **y Tribunales Arbitrales de Consumo por montos análogos al juzgado de letras**, la Corte de Apelaciones de su circunscripción. “

2. “Artículo 707. PROCEDENCIA. Serán recurribles en apelación las sentencias, **los laudos arbitrales de consumo**, los autos definitivos que pongan fin al proceso y aquellos otros que la ley expresamente señale, dictados en primera instancia por los Juzgados de Paz y los Juzgados de Letras, **ó dictados primera instancia por los árbitros de consumo o tribunales arbitrales de consumo.**

2. **Apelación asegura forma y fondo:** La apelación brinda seguridad jurídica porque permite apelar por forma y fondo sentencias desfavorables y no limitar al apelante a meras nulidades procesales, dañando sus derechos a apelación de una sentencia desfavorable por una ilusión de celeridad procesal para el vencedor.
3. **No Casación:** Si bien se fomenta la apelación, se estima que el arbitraje de consumo nunca debería llegar a Casación y que con el nivel de apelación es suficiente. Habrá quien considera que si hay apelación debe haber casación por consecuencia, pero consideramos que esto ya no será relevante en el funcionamiento grueso del sistema. Por lo que, consideramos no es necesario pero si el regulador considera tenerlo, también es válido.

4. **Costos 50/50:** para ir a apelación si se considera un 50/50 para que la parte apelante reconsidere tener que ir a apelación tanto del demandante o demandado, siendo que ya pasaron por conciliación, mediación y arbitraje. Siguiendo la lógica que estos costos deben incentivar a las partes a ponerse de acuerdo en etapas tempranas.
5. **Órgano de Ejecución:** Así mismo como se propone exista facultad para los árbitros poder ejecutar a nivel de arbitraje, se tenga para las apelaciones a nivel de tribunales arbitrales de consumo, y no tengan que recurrir a órganos jurisdiccionales para ciertos montos. Simplemente, ampliar las facultades que tienen los árbitros o tribunales para hacer cumplir los laudos que emiten.

Modificaciones a las leyes de Instituciones, para que no funcionen como islas y sean parte de un sistema integrado de Protección al consumidor que amplíe sobre la ley de Gobierno Digital que incluya elementos como:

1. **Sistema Electrónico de Reclamos de consumo:** Uniéndose directo al app (a crearse en una ley de Arbitraje de Consumo) o bien mediante interfaces de interconexión electrónicas para que intercambien información con el sistema central de reclamos de consumidores.
2. **Dar facultades de conciliación y mediación a las instituciones:** Algunas las tienen como CONATEL y la CNBS, para interceder por los consumidores, pero es un tema de Homologar el tratamiento entre los diversos rubros. Por ejemplo en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones art 235, incluye facultades de

administrar arbitrajes a CONATEL, lo que le habilita pero de manera general sin especificar:

Art 235: CONATEL está facultada a administrar arbitrajes cuando así lo soliciten las partes en controversia, en cuyo caso será de aplicación el reglamento arbitral específico.

La vía arbitral será de aplicación a cualquier otro tipo de arbitraje, con sujeción a la ley de arbitraje común.

Las universidades y colegios profesionales ya tienen esta facultad por la Ley de Conciliación y arbitraje en su artículo 81:

CREACIÓN DE LOS CENTROS DE ARBITRAJE. Las Cámaras de Comercio, los **Colegios Profesionales**, las Asociaciones de carácter gremial y las **Instituciones de Educación Superior**, podrán fundar y organizar **centros de arbitraje**, conformes a los términos establecidos en esta Ley. El centro formará parte integrante de la institución y no será una persona jurídica independiente de la misma. Los centros de arbitraje pueden también ser de **conciliación**.

En la Ley general de la industria eléctrica menciona a la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) de las cuales menciona en sus artículos 3,7,9,15,26,27 que abre la opción de vía administrativa o vía de arbitraje:

Art 3: ...Contra las resoluciones adoptadas por la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), en el ejercicio de sus funciones procederá el recurso de reposición ante la propia

Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), el cual le pondrá fin a la vía administrativa. Lo anterior sin perjuicio de que las partes se sometan a arbitraje en los términos de lo dispuesto en el artículo 27 de esta ley.

Art 27: Conciliación y arbitraje. Las partes podrán acudir al Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa para poner fin a sus diferencias o pactar las condiciones en que, en su caso, se sujetarán a un procedimiento de conciliación o arbitral. De no pactarse dichas condiciones, serán aplicables las disposiciones de la Ley de Conciliación y Arbitraje. El fallo emitido en el procedimiento arbitral será definitivo.

Aquí se aprecia que la primera instancia es la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica CREE, ante la cual se agota la vía administrativa y abre la vía Judicial o la vía de Conciliación y Arbitraje. Aquí lo que se necesita es como parte de la Homologación del Sistema de Arbitraje de Consumo que en las instituciones que conforman la base se incluya dentro de las funciones que tiene la comisión Reguladora, al igual que en el caso de CONATEL, facultades de conciliación y mediación indicando por ejemplo:

“Texto propuesto: La Comisión de Regulación de Energía Eléctrica, tendrá las facultades de conciliación y mediación integrado al sistema electrónico de reclamos como vía para la resolución de

conflictos surgidos en el sector eléctrico. Agotada la conciliación y mediación agotará la vía administrativa y abrirá la vía judicial o la de arbitraje o arbitraje de consumo a elección del actor.

3. **Homologar sistema de reclamos entre industrias:** El procedimiento para reclamos entre las diversas instituciones actualmente permite presentar el reclamo pero el sistema no está homologado entre ellas y si bien parecidos no son iguales. Formularios son diferentes y no integrados en un mismo sistema. En CONATEL la ley los faculta a atender arbitraje, en las universidades están facultadas de montar centros de conciliación y arbitraje y en sector eléctrico es una Comisión Reguladora de Energía eléctrica la que pone fin a la vía administrativa. El arbitraje es posible pero como se vé el proceso no está homologado a hacer una conciliación mediación y luego previo abrir las vías de arbitraje de consumo y la vía judicial.

Ley de arbitraje de Consumo

Para la parte del segundo nivel del sistema se requiere una ley de arbitraje de consumo. Las partes esenciales de la ley podrían tomarse como base las leyes de España o El Salvador o Costa Rica pero con los siguientes elementos sobresalientes:

1. **Bases fundamentales:** Leyes de arbitraje de consumo existente como España, El Salvador, Costa Rica. Incluye definiciones y funcionamiento.

2. **Sistema de Conciliación y Mediación:** Como se indicó la creación de un sistema que funciona gratis a nivel de conciliación y mediación, atendido por las instituciones de industrias importantes y por el Ministerio o Dirección del Consumidor para el resto con el sistema de app o web.

“Texto propuesto: El sistema de arbitraje de consumo tendrá en su primer instancia las industrias e instituciones que generaron el reclamo y en su defecto el Ministerio/Dirección de Consumo. El sistema resolverá de manera gratuidad y preferencial los reclamos de los consumidores a nivel de conciliación y mediación y vía electrónica como la forma primera y principal de resolución de conflictos”

3. **Creación por ley del sistema electrónico de reclamos:** para garantizar un sistema homologado, electrónico, eficiente y gratuito a este nivel. Este sistema perfectamente puede ser un modulo o extensión del ya creado sistema SIN+FILAS, creado en el Reglamento de Gobierno Electrónico:

Artículo 37.- La plataforma SIN+FILAS dará a las instituciones gubernamentales la capacidad de comprender sus procesos de negocio internos en una notación gráfica, así como capacidad de comunicar estos procesos en una forma estándar; facilitando la comprensión a los participantes y las transacciones dentro y entre las instituciones.(Poder Ejecutivo, 2020)

“texto propuesto: Se atenderá de los reclamos de los consumidores en el sistema de atención de reclamos vía electrónica, asincrónica sin requerir estar conectados simultáneamente las partes y con la asistencia de un conciliador experto asignado al caso automáticamente dentro del sistema de atención de reclamos”

Como extensión práctica de los principios del Reglamento sobre Gobierno Electrónico como los principios de: **Accesibilidad, Celeridad y Economía procesal, Adecuación tecnológica, de Cooperación, de Economía, de Eficacia, de Igualdad, de Informalismo, de enfoque en el usuario, de Interoperabilidad, de Fidelidad disponibilidad e inalterabilidad de la información, de Legalidad y de transparencia entre otros.** (Poder Ejecutivo, 2020).

4. **Creación de la Unidad de Conciliación:** Call Center con conciliadores especializados que atenderán los reclamos vía electrónica y cuando amerite por teléfono del sistema electrónico de reclamos (con la experiencia de Costa Rica)

“Texto propuesto: Se creará la Unidad de Conciliación que funcionará como un call center de conciliadores altamente capacitados que atenderán los casos del sistema electrónico de reclamos.

Dependencia: Dependerá de la Dirección de Protección al Consumidor. En los casos de reclamos presentados ante

instituciones e industrias consignadas en esta ley como telecomunicaciones, banca, Universidades, entre otras estas deberán designar personal designado a la atención de reclamos lo realicen por el sistema electrónico de reclamos, realizando sus funciones en consonancia con las de la unidad de conciliación en forma y sistema para garantizar la homogeneidad en la calidad de atención a los consumidores a través del sistema electrónico de reclamos en diferentes industrias.

Mediante la plataforma o app se realizará atención de forma asincrónica donde las partes subirán sus evidencias, darán sus respuestas y seguimiento al caso, mismo que se resolverá enteramente vía electrónica o mediante llamada o video conferencia cuando así lo requiera el caso a consideración de las partes o del conciliador designado”

- 5. Principio de Obligatoriedad:** Muy importante por la experiencia de España, donde se aprecia que el principio de Voluntariedad pregonado en todos los países como virtud resulta en la practica en una desprotección jurídica al consumidor dado que la mitad de los comercios deciden no someterse a arbitraje. Por lo tanto, se propone la obligatoriedad del comercio al ser citado en arbitraje de consumo, al igual que seria obligatorio presentarse si fuera citado vía judicial bajo consecuencia de caer en rebeldía de no presentarse. Esto garantiza la seguridad jurídica para el actor sea desee vía judicial o vía arbitral por su adecuación,

posible celeridad y menor formalismo que le caracteriza, que resulta adecuado a conflictos de consumo.

“Texto propuesto: El consumidor interpondrá en primera instancia su reclamo ante la institución generadora del reclamo para Telecomunicaciones, Bancos, Universidades, Servicios Públicos, Colegios profesionales y Servicios Municipales. Para el resto se presentarán ante Ministerio/Dirección del Consumidor. Agotada la vía de Conciliación y Mediación ó agotada la vía administrativa el consumidor a su elección podrá citar al comercio a el arbitraje de Consumo o a la vía judicial a su elección. De elegir arbitraje de consumo será obligatorio para la parte citada asistir y regirá las disposiciones de Código Procesal civil en caso de Rebeldía.

- 6. Apelación a Nivel de Arbitraje de Consumo:** Se propone los laudos sean apelables tanto vía arbitraje como vía judicial a elección del apelante. Los laudos No son apelables en regla general salvo recursos de nulidad y por causales específicas, generalmente procesales. Esto no permite apelar el laudo en cosas de fondo. Aquí se propone lo opuesto, ya que la no apelabilidad de un laudo se ha publicitado como una ventaja por la celeridad procesal pero en realidad es una limitante al derecho de apelar una decisión de un juzgado o un arbitro. La practica de casos como España demuestra es esto es una causal que los comercios no deseen voluntariamente someterse a arbitraje con el principio de

voluntariedad por considerar que el sistema al estar sesgado al consumidor siempre les dará la razón a los consumidores y para empeorar las decisiones arbitrales emitidas no son apelables salvo recursos de nulidad. Por ello en España solo el 50% de los comercios se adhieren al sistema y la otra mitad no. Por lo tanto, se propone que los laudos en sistema arbitral de consumo sean apelables. Además como se ha propuesto que sea obligatorio al comercio someterse al arbitraje si es citado por esta vía, debe haber balance para las partes, por lo que también debe darse la opción que si el resultado le es desfavorable pueda apelarse a su elección ya sea por la misma vía arbitral (el sistema arbitral gusta, pero no la decisión específica) o poder apelar vía judicial (si el sistema lo considera sesgado y buscar otra jurisdicción)

“Texto propuesto: Los laudos arbitrales de consumo serán apelables tanto en vía arbitraje ante un tribunal arbitral o ante vía judicial, a elección del apelante. Los laudos arbitrales de consumo tendrán el mismo derecho a apelación en la forma y fondo de la misma forma que tendría si hubiera tramitado la demanda inicialmente por la vía judicial.”

7. **Órgano de Ejecución:** Un problema planteado en el arbitraje es la necesidad de acudir al ente judicial para ejecutar los laudos arbitrales coactivamente, a pesar que tienen misma fuerza de sentencia y efecto de cosa juzgada. Sin embargo, los árbitros carecen de la coactividad que tiene un juez. Por lo tanto, se necesita la efectiva tramitación coactiva de

los laudos arbitrales para ser ejecutados coactivamente en caso de ser necesario si el vencido no lo hace proactivamente y diligentemente. En este sentido para que el órgano jurisdiccional no vea afectada su prerrogativa de tener el control de la fuerza coactiva bajo su control y cederlo a un órgano del lado arbitral, se propone la celeridad en la tramitación coactiva por la integración electrónica que ya establece el

Reglamento de Gobierno electrónico, para simplemente tramitar la ejecución coactiva de laudos arbitrales de los sistemas de arbitraje de consumo por la interoperabilidad, sistemas, nube indicados en el Reglamento de Gobierno electrónico existente. Así, se preserva el poder coactivo para el sistema judicial y se pone en practica la legislación ya existente de medios electrónicos, sin requerir mayores modificaciones legislativas.

“Texto propuesto. Ejecución Forzosa: Los laudos arbitrales para su ejecución forzosa se tramitaran por el sistema de interoperabilidad institucional definido en el Reglamento de Gobierno Electrónico mediante el cuál se dará tramite a la ejecución forzosa del laudo y que no requerirá mas tramite que la firma electrónica del poder judicial.”

CAPITULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- 1. Situación actual hay legislación sobre atención de reclamos y referencias a arbitraje general pero necesita funcionar como un sistema integral de atención y resolución de reclamos:** Hay referencias en múltiples leyes sobre la resolución mediante arbitraje general como medio alternativo de resolución de conflictos, pero en muchas se limita a meras referencias que el camino está disponible de surgir un reclamo. Para un efectivo sistema de reclamos se requiere varias modificaciones
- 2. Situación futura debe incluir una *visión de sistema* y no solo leyes individuales que abordan los reclamos aisladamente:** la investigación nos lleva a la conclusión que hace falta desarrollar un sistema que ponga en coordinación instituciones, conciliación y mediación, apps, comunicación digital, arbitraje de consumo y órganos de revisión, decisión y ejecución de los casos y las resoluciones. Esto con el objetivo de tener un *sistema* que garantice la efectiva atención de reclamaciones en distintos niveles.
- 3. Homologación en trata de reclamos entre industrias:** Es evidente la necesidad de dar una calidad homologada entre las diversas instituciones e industrias haciendo el proceso de gestión de reclamos sea con niveles de calidad homologada independiente del tema e industria en la que

sucede el reclamo. En Honduras se ve un sistema mas fortalecido para el caso del sector bancario coordinado por la CNBS, no así en otras industrias donde el proceso de presentar un reclamo es incierto.

- 4. Las industrias telecomunicaciones y Bancarias son las que mas reclamos presenta en la mayoría de los países indicando que enfocando y homologando el sistema en estas industrias resuelve gran parte del problema de reclamos.** Telecomunicaciones y Bancos son las industrias con mas reclamos en muchos países por lo que enfocando esfuerzos en tener bien estructurado el sistema en las principales industrias asegura que la mayoría de las reclamaciones sean atendidas efectivamente.
- 5. Es necesaria Ley de arbitraje de consumo para evitar tener que reformar múltiples leyes:** La forma mas fácil de crear el sistema propuesto es en una ley de arbitraje de consumo y que haga referencia a todas las industrias indicadas como parte del sistema. Si bien pueden hacerse ajustes en las leyes especificas de cada industria se ve poco practico tener que modificar múltiples leyes en consecución de un solo objetivo. Por lo tanto se recomienda abordar mediante una sola ley y su reglamento que abarque múltiples industrias, construya en consonancia con lo que ya existe leyes respectivas y amplíe y profundice sobre elementos que garanticen el éxito del sistema. Pueden servir como base de la ley las existente en España o El Salvador, Costa Rica.
- 6. Financiamiento y Costos:** Todo sistema conceptualizado verá limitada su máxima eficiencia a la parte que pueda implementarse, costearse y

mantenerse presupuestariamente. Para financiar los costos se plantean tres elementos importantes:

- a) **Mantener mínimos los costos:** Utilizando medios electrónicos y aprovechando el reglamento de gobierno electrónico. Esto permite que al inicio en conciliación los costos sean mínimos, construyendo en la experiencia de Costa Rica.
- b) **Arbitraje de Consumo de Pago:** Al contrario de todas las regiones investigadas que abogan por un sistema enteramente gratuito para el consumidor, en la investigación se concluye que no es sostenible presupuestariamente. Por ello, se propone sea un sistema de pago para las partes y distribuido como propuesta 70% comercio y 30% consumidor (mix puede ajustarse) a modo de buscar sea un incentivo a ambas partes ponerse de acuerdo en el 95% de los casos en la etapa de conciliación vía electrónica que es gratis. Si desean continuar sepan es de pago lo que incentiva a ponerse de acuerdo en etapas tempranas.
- c) **Fondeo de ONGs** dedicadas a la protección del consumidor. Donde aporten fondos al sistema las instituciones que así lo consideren.
- d) **Donaciones:** Permitir el sistema aceptar donaciones instituciones
- e) **Impuestos:** Permitir a las empresas poder aportar al sistema de gestión de reclamos y les sea consideradas para propósitos de impuestos.

f) **Gobierno:** Enfocar los fondos que ya se están dedicando a la Dirección de protección al consumidor pero con enfoque a mantener el sistema que sea creado, y no tanto a la persecución de precios.

7. Principios del Sistema de Arbitraje de Consumo, que resumen las experiencias buenas y malas encontradas en otras latitudes ó debe ser :

a) **Obligatoriedad para el comercio:** La voluntariedad del arbitraje es la norma, pero en arbitraje de consumo resulta ser una desprotección jurídica al consumidor. 50% de comercios en España no se someten a arbitraje de consumo y por lo tanto reducen la efectividad del sistema a la mitad. Se propone sea un sistema obligatorio a presentarse al arbitraje si el consumidor así lo determina.

b) **Apelable ante vía judicial, por derecho de acceso tribunales jurisdiccionales:** Si es obligatorio para el comercio el sistema arbitral al ser iniciado ahí por el consumidor, debe habilitarse poder apelar por vía judicial. Esto garantiza que se respete el derecho de tener acceso a la vía judicial, como se consagra en los derechos constitucionales y referido en muchos países.

c) **Apelable ante vía arbitraje:** Muchos sistemas limitan y restringen la apelación a meros recursos de nulidad y por limitadas causales, lo que daña derechos desincentiva a comercios a someterse a arbitraje si tienen decisiones desfavorables.

d) **Montos de arbitraje y Tribunal arbitral:** Se propone por simplicidad igualar a los mismos utilizados en procesos civiles de 100K para

juzgados de paz y mayores a juzgados de letras donde por analogía serían árbitros de consumo hasta 100K y tribunales arbitrales de consumo mayores a ese monto. Esto hace que el sistema sea fácil de entender para todos los árbitros y abogados en ambos sistemas. En el Salvador utilizan un monto de \$3,000 para el mismo propósito y se encuentra que lo propuesto es similar para la realidad nacional.

e) Sistema de Opciones: El sistema ofrece siempre las dos vías para la resolución 1. Judicial y Arbitral tanto para la parte del reclamo como la parte de apelación

- 8. Organos de Ejecución:** Se mencionan problemas en la ejecución de laudos por lo que aplicar el Reglamento de Gobierno Electrónico entre tribunales arbitrales y el sistema judicial es el camino para poder hacer la documentación y tramitación sin dilación de ejecución necesarias entre instituciones. Se visualiza un trámite electrónico donde viaje el expediente desde los centros arbitrales y en jurisdicción sea aprobado por firma electrónica para su ejecución.
- 9. Recomendable un Ministerio de Consumo aunque no es obligatorio para el buen funcionamiento del sistema y con una Dirección como es actualmente se logra el propósito:** España tiene a nivel de Ministerio de Consumo el tema lo que le brinda mayor relevancia y recursos. México como Fiscalía y otras latitudes lo tienen como una división del Ministerio de Comercio o de Economía. En Honduras la Dirección del Consumidor es parte de la Secretaría de Desarrollo Económico.

10. Arreglar reclamos desde la fuente en las principales industrias mediante reformas puntuales a obligaciones y prohibiciones por industria en sus respectivas leyes: Esto si requiere hacer reformas en las leyes de industrias especificas pero puede atender anticipar gran parte de los reclamos. Por ejemplo es la reforma a la Ley de Protección al Consumidor que contempla el no cobrar por servicios no brindados en servicios de telecomunicaciones o realizar el cobro de servicios telefónicos o de alquileres no en dólares sino en lempiras (Televisión Noticias, 2024b) . Esto como un ejemplo de cambios recientes y que buscan el propósito de minimizar los reclamos en la fuente de los mismos. Los cambios introducidos deberán seguir los análisis de las estadísticas de los mayores reclamos por industria y tipos para lograr la mayor efectividad.

RECOMENDACIONES

A lo largo de lo referido por autores e investigado se puede llegar a las siguientes recomendaciones:

1. **Tener visión de Sistema:** Y no solo visión de una ley o modificaciones a leyes, que es la visión predominante actualmente.
2. **Sistema de Arbitraje de consumo dedicado:** No utilizar el sistema de arbitraje general para arbitraje de consumo, ya que la naturaleza de los reclamos son en contextos diferentes. En arbitraje general presupone igualdad entre partes contratantes y en arbitraje de consumo presupone una relación de menor poder del consumidor jurídicamente persona natural frente a un comercio persona jurídica y que el proceso inicia por algún incumplimiento del comercio.
3. **Crear el andamiaje Jurídico del Sistema:** Iniciando por la forma mas fácil con una ley de conciliación y arbitraje de consumo, que cree el sistema sin tener que recurrir a múltiples reformas en muchas leyes, con algunas excepciones como la reforma al código procesal civil para que incorporé la opción de poder apelar decisiones arbitrales en vía judicial.
4. **Diseñar un sistema atractivo para ambas partes:** tanto para consumidores como para comercios, donde el principio protector hacia el consumidor no cree en la practica un sesgo injusto para los comercios. Por ejemplo que puedan apelar las decisiones de los laudos o que en ciertos casos la ley contemple que los reclamos han sido injustos para el comercio por parte de los consumidores.

5. **Sistema altamente electrónico:** Con experiencias como las de Costa Rica en tener un sistema que busque ser altamente electrónico con los múltiples beneficios que esto conlleva como gratuidad a nivel de conciliación, menores costos de traslados y gestiones administrativas, facilidad y agilidad para las partes, cobertura nacional para interponer y administrar reclamos con cobertura en todo el país brindando acceso al sistema y protección en los casos de contratos en línea dentro del territorio nacional y pueda interponerse reclamos independiente de la zona geográfica que se encuentren las partes dentro del país.
6. **Abrazar principios de arbitraje de consumo:** que hay varios pero de importancia el principio de **informalidad** que es esencial para el arbitraje de consumo y natural los principios del arbitraje como **audiencia, contradicción, igualdad, celeridad, facilidad**. Se pueden adoptar muchos otros referidos.
7. **Sistema por Niveles:** Se plantea la conciliación y mediación como método predilecto antes de iniciar arbitraje o vía judicial.
8. **Especialización por industrias:** Como se propone en el modelo que las industrias que más reclamos generan se encarguen a dos niveles a) vía legislativa proactivamente anticipar o minimizar reclamos b) por especialización sean atendidos en la industria que lo origina. Esto resulta en un menor costo para el sistema en general donde caso contrario sería costoso para el sistema absorber todos los reclamos.
9. **Arbitraje colectivo y multiparte:** haciendo la diferencia vista en Costa Rica para colectivos que tienen un mismo origen y una misma pretensión

para todos los consumidores (colectivo) o donde los reclamos tienen el mismo comercio y origen pero las pretensiones son diversas y requiere agrupar los consumidores por tipos de pretensión y se llevan negociaciones individualizadas.

10. **Ejecutoriedad coactiva de los laudos:** Los laudos de consumo deben tener la misma efectividad ejecutoria que tienen las sentencias judiciales, no solo en la teoría y a nivel legislativo sino también a nivel de realidad practica. Esto se logra eficientando la tramitación obligatoria coactiva del laudo en caso el ejecutado no acate las ordenes del laudo voluntariamente, ya sea por eficiente comunicación y cooperación entre las instituciones de arbitraje y los juzgados de ejecución o dando *imperio* o facultades ejecutorias a los árbitros.

Bibliografía

- Acosta, A. M. (2021). Arbitraje de consumo: Retos en el sistema de protección al consumidor. *Ius et Praxis*, 052, Article 052. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2021.n052.5007>
- ADHEX TV (Director). (2023, junio 11). *Cómo Solicitar el Procedimiento Arbitral de Consumo (OMIC) Por Internet* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=aZjuoAvqyJ8>
- ADICAE Consumidores (Director). (2014a, mayo 8). *Curso de Arbitraje ADICAE "Caso Práctico de Consumo"* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=0VicAowjtRc>
- ADICAE Consumidores (Director). (2014b, noviembre 14). *¿Funciona bien el sistema español de reclamaciones?* [Video recording]. https://www.youtube.com/watch?v=nDUBD83EW_o
- Águila Martínez, J. del. (2022). *Solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo*. <https://repositorio.ual.es/handle/10835/13388>
- Aguilar Olivares, Y. (2014). El arbitraje de consumo: Evolución y régimen actual. *RDUNED. Revista de derecho UNED*, 15, 15–38.
- Alcalá Fernández, L. J. (2003). El movimiento consumerista en España. Asociaciones y arbitraje de consumo. *Distribución y consumo*, 13(69), 86–92.
- ALL MEDIATION (Director). (2024, abril 1). *ANA MARIA BARGIELA- ARBITRAJE DE CONSUMO ELECTRÓNICO EN ARGENTINA* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=6baGk4i27zY>
- Altos Estudios IEA (Director). (2024, enero 24). *Esteban Carbonell O'Brien "El Arbitraje de Consumo: Un breve Análisis"* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=OjDuTT2YN7o>
- Argentina.gob.ar. (2016a, septiembre 9). *ARG Iniciar un Reclamo Defensa del consumidor*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/economia/industria-y-comercio/defensadelconsumidor>
- Argentina.gob.ar. (2016b, diciembre 1). *ARG Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/sistema-nacional-de-arbitraje-de-consumo>

- Arjona, L. M. (2017). Código Dentológico del abogado ejerciente en el arbitraje de derecho privado. *Pensamiento Jurídico*, 0(46), 243–266.
- ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA. (1994, Diciembre). *CRI (Ley N° 7472) Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/busqueda/normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26481
- ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA. (1997, Diciembre). *CRI (Ley N° 7727) Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y su Reglamento*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26393
- Asamblea legislativa El Salvador. (s/f). SAL Leyes de Protección al Consumidor. *Defensoría del Consumidor*. Recuperado el 2 de febrero de 2025, de <https://www.defensoria.gob.sv/servicios/ley-de-proteccion-al-consumidor/>
- Asamblea legislativa El Salvador. (2024, octubre 3). SAL Ley de Protección al Consumidor Reformas 2024. *Defensoría del Consumidor*. <https://www.defensoria.gob.sv/servicios/ley-de-proteccion-al-consumidor/>
- Asociación Automotriz del Perú - AAP (Director). (2020, enero 9). *Yvette Sanguinetti, de la Junta Arbitral de Consumo del Indecopi en Ruta Segura* [Video recording].
<https://www.youtube.com/watch?v=i-P-DLp6BxQ>
- AyuntCallosadeSegura (Director). (2011, noviembre 9). *Campaña de adhesión al sistema de arbitraje de consumo* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=7J4qSMGwMcl>
- Barreda, J. R. F., & Caballero, O. G. (2024). *Análisis del abuso de casas comerciales en la concesión de créditos a los consumidores* [Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC].
<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/13105>
- Bellino, D. S. C. (2023). *Abusos, vulneraciones y afectaciones a los derechos de los consumidores derivados de la insuficiente regulación a los contratos de Adhesión*.
<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/10810>

- Cadena SER Región de Murcia (Director). (2023, marzo 15). *Entrevista a Ana Izquierdo, jefa de Servicio de Arbitraje de Consumo* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=S6s8aPiy6Ds>
- Cámara de Comercio de Bogotá (Director). (2020, marzo 31). *Tecnología y arbitraje: Hacia un nuevo futuro de la resolución de disputas* [Video recording].
<https://www.youtube.com/watch?v=DQXAoq30iVQ>
- Camara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa. (2016, marzo 4). *REGLAMENTO CCA-CCIT*.
https://www.ccit.hn/_files/ugd/454fda_0d0ecc7da5c449d994d0d905b4d8d8b5.pdf
- Campos, M. (s/f). Proyecto de Presupuesto 2025 HN. *SEFIN*. Recuperado el 22 de febrero de 2025, de <https://www.sefin.gob.hn/proyecto-presupuesto-2025/>
- Cantabria Mañana (Director). (2014, diciembre 16). *ANA ESPAÑA ARBITRAJE DE CONSUMO* [Video recording]. https://www.youtube.com/watch?v=7_nZhB7U1-E
- Carlos Zevallos (Director). (2023, mayo 14). *Taller práctico virtual: Calidad de las mascarillas desechables FFP2 y FFP3 - Arbitraje de Consumo* [Video recording].
<https://www.youtube.com/watch?v=wWnbGGDU5Co>
- Carranza, A. M. (2023). *Clausulas y prácticas abusivas del contrato de seguros en perjuicio de las empresas consumidoras de seguros por daños* [Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC].
<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/11553>
- CCIT. (s/f). *Centro de Conciliación y Arbitraje CCIT*. Camara de Comercio e Industria de Tegucigalpa. Recuperado el 2 de marzo de 2025, de <https://www.ccit.hn/cca>
- Centro de Conciliación y Arbitraje CCIT Tegucigalpa. (s/f). *HON Flujograma del proceso de Arbitraje Centro de Conciliación y Arbitraje CCA - CCIT*. CCIT. Recuperado el 15 de febrero de 2025, de <https://www.ccit.hn/cca>
- Cid, I. A. G. D., & Maradiaga, I. R. W. (2023). *Análisis de la ley de protección al consumidor y su relación con la empresa y consumidores* [Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC].
<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/11555>

Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE (Director). (2020a, enero 6). *¿Cuáles han sido los temores del sector empresarial para utilizar el arbitraje de consumo?* - CAE [Video recording].

<https://www.youtube.com/watch?v=fjKr1WSgEU8>

Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE (Director). (2020b, enero 9). *Las nuevas tecnologías, ¿cómo consideras que estas han impactado en el arbitraje de consumo?* [Video recording].

https://www.youtube.com/watch?v=JWa6xazx_D4

Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE (Director). (2020c, junio 4). *Arbitraje Digital—Aileen Solis Arce—Círculo de Arbitraje con el Estado—CAE* [Video recording].

<https://www.youtube.com/watch?v=SMvVB100HBc>

Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE (Director). (2021, septiembre 27). *Arbitraje de Consumo—Alejandro Moscol—La Voz Pública—#CAE #AlejandroMoscol* [Video recording].

https://www.youtube.com/watch?v=_vQZZzGTFhY

Círculo de Arbitraje con el Estado - CAE (Director). (2022, mayo 26). *Arbitraje de Consumo—Asela Urteaga Rojas #LaCátedraArbitral #CAE* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=oTOWvr-nRe0>

Colegio de Abogados de Honduras. (2019, mayo 24). *El Centro de Conciliación y Arbitraje del Colegio de Abogados de Honduras*. abogadosdehonduras.

<https://www.colegiodeabogados.hn/post/2019/05/24/el-centro-de-conciliación-y-arbitraje-del-colegio-de-abogados-de-honduras-tiene-como-obje>

Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica. (2004, Enero). *CRI Reglamento Interno del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica*.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=52380

Comisión de Mediación y Arbitraje del CNA (Director). (2020a, septiembre 25). *Webinar: El uso de las Nuevas Tecnologías en la Práctica de la Mediación* [Video recording].

<https://www.youtube.com/watch?v=UrCBMGS53qk>

- Comisión de Mediación y Arbitraje del CNA (Director). (2020b, diciembre 9). *Nuevas Tecnologías y Arbitraje de Consumo ¿Alternativa o Necesidad?* [Video recording].
<https://www.youtube.com/watch?v=Ce0GWGir7jc>
- Comision Nacional de Bancos y Seguros. (2022a). *HON NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA, CONDUCTA DE MERCADO Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS* (CIRCULAR CNBS No.022/2022).
<https://www.lafise.com/slh/web-resources/docs/leyes-y-normativas/normativas/c022-2022-normas-para-el-fortalecimiento-de-la-transparencia.pdf?2025-02-2172982>
- Comision Nacional de Bancos y Seguros. (2022b, julio 27). Acerca de la CNBS. *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*. <https://www.cnbs.gob.hn/acerca-de-la-cnbs/>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS. (s/f). *HON Hoja de Reclamación ante CNBS*. Gerencia de Protección al Usuario Financiero GPUF.
<https://www.cnbs.gob.hn/files/GPUF/RECLAMOS/FORMATO-RECLAMO-SF-GPUF.pdf>
- Comision Nacional de Telecomunicaciones. (s/f). *HON Organigrama Institucional de CONATEL – CONATEL*. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.conatel.gob.hn/organigrama/>
- CONATEL. (s/f). *HON Formulario de Registro Reclamo Electronico CONATEL*. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <http://sitae.conatel.gob.hn:90/CrearSolicitud.aspx>
- Conatel. (s/f). *HON Vias Atención al Ciudadano – Conatel*. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.conatel.gob.hn/atencion-al-ciudadano/>
- Conatel. (2022). *HON Informe de Reclamos Conatel 2022*.
<https://www.conatel.gob.hn/doc/Informes/2023/Graficas%20de%20protecci%C3%B3n%20al%20Usuario%20resultados%202022.pdf>
- CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. (1992). *MEX LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPC.pdf>
- CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. (2024). *MEX LEY GENERAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS* (Nueva Ley DOF 26-01-2024).
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGMASC.pdf>

- Congreso Nacional de Chile. (2011, diciembre 5). *CHL Ley 20555 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR*. www.bcn.cl/leychile.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1032865&idVersion=2012-03-04&idParte=9210246>
- Congreso Nacional de Honduras. (1995). *HON Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones* (Decreto 185-95).
<https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/LEY%20MARCO%20DEL%20SECTOR%20DE%20TELECOMUNICACIONES.pdf>
- Congreso Nacional de Honduras. (2000a). *HON LEY DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE*.
<https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/leyes/149-ley-de-conciliacion-y-arbitraje>
- Congreso Nacional de Honduras. (2000b). *LEY DE CONCILIACION Y ARBITRAJE* (DECRETO NO. 161-2000).
https://www.ccit.hn/_files/ugd/454fda_f5e96e8d5bd648e98b3bd8ee7d885de3.pdf
- Congreso Nacional de Honduras. (2008). *LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR* (Decreto No. 24-2008).
Publicado en diario oficial “La Gaceta” No. 31,652.
<https://drive.google.com/file/d/1X5reblRUDYHRmOKkzOJpSghKphupzg8H/view>
- Congreso Nacional Honduras. (2013). *HON Ley sobre Firmas Electronicas* (Decreto No. 149-2013). La Gaceta No 33,301.
- Consejero Empresarial TV (Director). (2015, noviembre 10). *Cláusulas arbitrales en caso de conflictos* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=-1GlqXqiqow>
- consum cat (Director). (2023, noviembre 20). *III Jornadas Internacionales de Arbitraje de Consumo—14 de Noviembre de 2023* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=beVTU4GpluU>
- Consumidor, P. A. al. (s/f-a). *CRI Estadísticas Portal Apoyo al Consumidor*. Recuperado el 24 de febrero de 2025, de <https://www.consumo.go.cr/estudios/estadisticas.aspx>
- Consumidor, P. A. al. (s/f-b). *CRI Portal Apoyo al Consumidor*. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.consumo.go.cr/index.aspx>

- Consumidor, P. A. al. (s/f-c). *CRI Proceso de Denuncia Portal Apoyo al Consumidor*. Recuperado el 24 de febrero de 2025, de https://www.consumo.go.cr/tramites_servicios/Flujograma.aspx
- Consumidor, P. F. del. (2025, de enero de). *MEX Que es Arbitraje*. gov.mx.
<http://www.gob.mx/profeco/documentos/arbitraje?state=published>
- CPACF (Director). (2020, septiembre 26). *Videoconferencia: "Arbitraje de consumo. Vigencia ante las nuevas realidades"* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=HBJaVGIWFA4>
- Criterio Libre (Director). (2011, octubre 3). *El Arbitraje en Consumo como sistema de resolución de conflictos 01* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=TTV4YLcQsUs>
- cronologia/-/meta/luis-rodriguez. (2024a, Ago). *¿Cuál es el mayor reclamo de los usuarios financiero en Honduras?* www.elheraldo.hn. <https://www.elheraldo.hn/economia/cual-mayor-reclamo-usuarios-financiero-honduras-MC21012482>
- cronologia/-/meta/luis-rodriguez. (2024b, Ago). *¿Quiénes reclaman más de los usuarios financieros, por rango de edad?* www.elheraldo.hn. <https://www.elheraldo.hn/economia/quienes-reclaman-mas-de-los-usuarios-financieros-por-rango-de-edad-PK21094865>
- cronologia/-/meta/redaccion-web. (s/f). *Qué servicios financieros piden los hondureños según su rango de edad*. www.laprensa.hn. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.laprensa.hn/economia/honduras-servicios-financieros-piden-hondurenos-rango-edad-OK21097108>
- cronologia/-/meta/rommel-roque. (s/f). *Mayor cantidad de reclamos hacia la CNBS es por retiros no reconocidos*. www.elheraldo.hn. Recuperado el 28 de febrero de 2025, de <https://www.elheraldo.hn/economia/reclamos-cnbs-retiros-no-reconocidos-CI20394677>
- Cuesta Sáenz, J. M. de la. (1997). Arbitraje de consumo y jurisdicción: Eficacia comparada. *Cuadernos de estudios empresariales*, 7, 415–420.
- Defensoría del Consumidor. (2015, Agosto). *SAL Arbitraje de Consumo Experiencia en El Salvador*.
<https://www.defensoria.gob.sv/images/stories/Avisos/2015/08/Arbitraje%20de%20Consumo%20en%20El%20Salvador.pdf>

- Diario La Tribuna. (2023, noviembre 29). *Coordinador de sala: “Altísima mora” en las 4 salas de la Corte Suprema de Justicia*. Diario La Tribuna. <https://archivos.latribuna.hn/2023/11/29/coordinador-de-sala-altisima-mora-en-las-4-salas-de-la-corte-suprema-de-justicia/>
- Diario La Tribuna. (2024, febrero 15). *Magistrado Luis Padilla: “Reglamento es claro, no hay sujeto a interpretaciones, que se haga la rotación”*. Diario La Tribuna. <https://archivos.latribuna.hn/2024/02/15/magistrado-luis-padilla-reglamento-es-claro-no-hay-sujeto-a-interpretaciones-que-se-haga-la-rotacion/>
- Díaz, M. M. G. (2018). *CRI RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS DE CONSUMO, LA EXPERIENCIA DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR*. *Revista Judicial, Poder Judicial de Costa Rica*, N° 123, págs 79-91.
- Digital, E. P. (2023, febrero 28). *Mora judicial el desafío del Supremo para afrontar la impunidad*. *Proceso Digital*. <https://proceso.hn/mora-judicial-el-reto-el-desafio-del-supremo-para-afrontar-la-impunidad/>
- Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo. (2021). *ARG Informe de reclamos Defensa del consumidor* (Enero-Agosto 2021). https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/dndc_estadisticas_acumulado_a_agosto_2021.pdf
- Donna Alcalá (Director). (2014, enero 17). *Abogados Barcelona: Reclamar Factura Móvil Incorrecta contra Compañía de Teléfono* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=c3NwPIHhVNO>
- Dosis Legal (Director). (2024, septiembre 5). *DOSIS LEGAL #15—Arbitraje de consumo* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=7-lUorsjY>
- Edith Judith Atero Poma, Karina Leticia Olano Rodríguez, Juan Antonio Ñahue Gaona, & Irene Milagros Torrejón Valderrama. (2024). *ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL PERÚ DURANTE EL PERIODO 2018-2022*. <https://repositorio.up.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/00374207-e9a0-470c-8485-8560882926c8/content>

- EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. (1995, octubre 3). GUA Decreto numero 67-95 Ley de arbitraje. *CRECIG*. <https://www.crecig.com.gt/legislacion/decreto-numero-67-95-ley-de-arbitraje/>
- Elíaz, J. A. (2025). El arbitraje de consumo como un mecanismo eficiente para la resolución de conflictos. *Revista e-mercatoria*, 24(1), 163–185.
- Elvia Arcelia Quintana driano. (s/f). *MEX MARCO JURÍDICO DEL ARBITRAJE NACIONAL, REGIONAL E INTERNACIONAL*. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2776/16.pdf>
- Enamorado, F. J. C. (2023). *Barreras y facilitadores del arbitraje como método alternativo de solución de conflictos en la CCIC en el periodo 2018-2019* [Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC]. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/11604>
- eniplenitude.es. (2024, Dic). *Factura de la Corriente: ¿Cuánto se Paga de Luz al Mes en España?* - *Plenitude*. <https://eniplenitude.es/blog/energia/factura-media-luz-espana/>
- ES 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, Pub. L. No. Ley 7/2017, BOE-A-2017-12659 105693 (2017). <https://www.boe.es/eli/es/l/2017/11/02/7>
- ES Real Decreto 231/2008, Sistema Arbitral de Consumo, Pub. L. No. Real Decreto 231/2008, BOE-A-2008-3527 11072 (2008). <https://www.boe.es/eli/es/rd/2008/02/15/231>
- Espinoza Lozada, J. E. (2011). ¿Y ahora quién podrá defendernos? El Arbitraje de Consumo y otros medios de resolución de controversias entre consumidores y proveedores. *Revista de Derecho Administrativo*, 10, 121–141.
- Espinoza Lozada, J. E. (2014). La Vía del Arbitraje Para la Solución de los Reclamos de Consumo. *Vox Juris*, 27(1), 99–124.
- Estudio Mario Castillo Freyre (Director). (2020, noviembre 30). *Congreso de Arbitraje PUCP 2019 (Parte 5)* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=Rlkn0vuAbOk>

EU Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008 , sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, EP, CONSIL, 136 OJ L (2008).

<http://data.europa.eu/eli/dir/2008/52/oj/spa>

EU Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 , sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE, EP, CONSIL, 304 OJ L (2011).

<http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj/spa>

EU 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) n o 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), EP, CONSIL, 165 OJ L (2013).

<http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj/spa>

EU Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales (Texto pertinente a efectos del EEE.), EP, CONSIL, 136 OJ L (2019).

<http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj/spa>

EU Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (Texto pertinente a efectos del EEE), EP, CONSIL, 328 OJ L (2019). <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj/spa>

EU Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (Texto pertinente a efectos del EEE), CONSIL, EP, 409 OJ L (2020). <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj/spa>

- Fernández Fernández, M. E. (2018). Recentísimas novedades en materia de arbitraje de consumo tras la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, sobre resolución alternativa de conflictos de consumo. *Arbitraje: revista de arbitraje comercial y de inversiones*, 11(2), 483–497.
- Francisco, D. M. (2011). ¿Es Posible La Tutela De Intereses Colectivos Y Difusos En El Arbitraje De Consumo? El Arbitraje De Consumo Colectivo En El Real Decreto 231/2008, De 15 De Febrero, Regulador Del Sistema Arbitral De Consumo. *Revista Boliviana de Derecho*, 11, 176–202.
- Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable. (2021). *Observatorio sobre Reclamos de los Consumidores en América Latina y El Caribe* (2018a-julio 2020a eds.).
<https://consumoyciudadania.org/wp-content/uploads/2021/03/Observatorio-Reclamos.pdf>
- García Faure, M. C. (2017). *El arbitraje de consumo desde una perspectiva comparada: Derecho español y argentino* [Doctoral thesis, Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/47437>
- Gobierno de Aragón. (2005). *Curso mediación y arbitraje*. Departamento de Salud y Consumo, Dirección General de Consumo.
- González Martín, V. (2024). *Arbitraje de consumo*. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/71730>
- Grupo La Cerca - Noticias de Albacete y CLM (Director). (2010, septiembre 28). *Campaña arbitraje y consumo* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=2o5Ntei5pfY>
- Gutiérrez, L. (2025, febrero 13). *España supera por primera vez los 49 millones de habitantes gracias al empuje de la inmigración*. Cadena SER. <https://cadenaser.com/nacional/2025/02/13/espana-supera-por-primera-vez-los-49-millones-de-habitantes-gracias-al-empuje-de-la-inmigracion-cadena-ser/>
- Guzmán Arias, R. (2022). *La tutela jurídica del derecho del consumidor y el Sistema Arbitral de Consumo español en Ecuador*. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/31715>
- HCH En Vivo (Director). (2023, septiembre 6). *La ley de protección al consumidor pretende sancionar la especulación de precios de canasta básica min 4:25* [Video recording].
https://youtu.be/TzwaTBOJTKU?si=47OXIKq6_SMuUL2P&t=265

- Heras, R. H. de las. (2012). La autonomía de la voluntad en el arbitraje y en la mediación. Jurisprudencia constitucional española y experiencias en el ámbito del consumo. *Revista de Derecho (Valdivia)*, XXV(1), 175–193.
- Heras, R. H. de las, & Rodríguez, S. G. (2015). La protección de los consumidores y el sistema extrajudicial de resolución de conflictos; una perspectiva comparada entre México y España. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, XLVIII(142), 361–384.
- Herrera, V. (s/f-a). *HON CONATEL informa al público en general Unidad de protección al Usuario– Conatel*. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.conatel.gob.hn/2022/03/21/conatel-informa-al-publico-en-general/>
- Herrera, V. (s/f-b). *HON La Unidad de Protección al Usuario atiende y resuelve los derechos de los Usuarios y Suscriptores ante las denuncias interpuestas al proveedor de servicios de telecomunicaciones, de forma virtual. – Conatel*. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.conatel.gob.hn/2021/12/27/la-unidad-de-proteccion-al-usuario-atiende-y-resuelve-los-derechos-de-los-usuarios-y-suscriptores-ante-las-denuncias-interpuestas-al-proveedor-de-servicios-de-telecomunicaciones-de-forma-virtual/>
- HONORABLE CONGRESO DE LA NACION ARGENTINA. (1993, octubre 15). *ARG LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/>
- ICDP (Director). (2023, julio 12). *Aspectos Relevantes y Novedosos del Arbitraje Nacional* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=UO0rfO5N1Og>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Director). (2020a, febrero 3). *El Arbitraje de Consumo y su ingreso al sector inmobiliario y de retail* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=vtebdMsdoWM>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Director). (2020b, junio 26). *Webinar: Mitos y verdades sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo* [Video recording]. https://www.youtube.com/watch?v=wjL78SRW_QY

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Director). (2020c, agosto 14). *Ventajas del arbitraje de consumo—Radio Escuela 14/08/2020* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=5cXmhV-Pzjg>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Director). (2020d, septiembre 21). *Arbitraje de Consumo: ¿Cómo se determinan las indemnizaciones?* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=4accSydvN8Q>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Director). (2022, marzo 17). *1er Seminario Internacional de Arbitraje de Consumo: “¿Cómo impacta en nuestro país?” - 17/03/2022* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=GkbGTJFw7K0>
- itconatel. (2023). *HON INFORME ANUAL DE LOS INDICADORES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES EN HONDURAS 2023 – Conatel*. <https://www.conatel.gob.hn/2025/01/31/informe-anual-de-los-indicadores-del-sector-de-telecomunicaciones-en-honduras-2023/>
- Jefatura del Estado. (23 de diciembre). *ES BOE-A-2003-23646 Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje*. <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23646>
- Jequier Lehuédé, E. (2020). Sobre la arbitrabilidad del conflicto de consumo en Chile: Insumo básico para un replanteamiento estructural. *Revista chilena de derecho privado*, 34 (Julio), 57–92.
- Jequier Lehuédé, E. (2023). Radiografía del arbitraje como mecanismo alternativo de solución de los conflictos de consumo en Chile. *Revista de Derecho*, 36(1), 227–262.
- Jiménez Benítez, J. A. (2024). *Hacia un nuevo paradigma de resolución de conflictos en consumo: El rol potencial de las cláusulas de arbitraje en Colombia*. <https://hdl.handle.net/1992/74562>
- João, C. B. L. (2024). *A arbitragem como meio adequado e online de resolução de conflitos de consumo: O modelo institucionalizado espanhol e a sua aplicação no Brasil* [Doctoral thesis, Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/92559>
- Jorge Oscar Rossi (Director). (2022, agosto 26). *Arbitraje electrónico de consumo* [Video recording]. https://www.youtube.com/watch?v=WtD7H8Sm0_U

- LA ASAMBLEA NACIONAL. (2007, octubre 31). *PAN LEY No. 45 Que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición*. Gaceta No 25914.
<https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/25914/7277.pdf>
- LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA. (2013, julio 8). *CRI Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=75696
- Laborda Valle, E. (2016). *El sistema arbitral de consumo* [Http://purl.org/dc/dc/mitype/Text, UNED. Universidad Nacional de Educación a Distancia].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=67458>
- Landero, M. A. (2000). La defensa de los consumidores en España: Asociaciones y arbitraje de consumo. *Distribución y consumo*, 10(49), 125–136.
- Laquidara, J. L. (2015). El arbitraje de consumo en Argentina. Un análisis positivo a tres lustros de su vigencia. *Derecho y ciencias sociales*, 13, 112–127.
- Lehuedé, E. J. (2022). Arbitraje de consumo: Bases dogmáticas de un modelo para el acceso a la justicia del consumidor en Chile desde la mirada del derecho internacional y comparado. *Anuario Colombiano de Derecho Internacional*, 15, 1–41.
- Llamas Bao, C. (2013). El arbitraje de consumo.: Incidencia en la actividad empresarial. *Riedpa: Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje*, 3, 1.
- LP - Pasión por el Derecho (Director). (2024, mayo 22). *Clase gratuita sobre el arbitraje de consumo* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=gdCUZNYuBLw>
- Marcos Francisco, D. (2011a). El arbitraje de consumo como medio extrajudicial de resolución de conflictos en la normativa española. *Revista de derecho*, 18(1), 241–266.
- Marcos Francisco, D. (2011b). ¿ES POSIBLE LA TUTELA DE INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS EN EL ARBITRAJE DE CONSUMO? EL ARBITRAJE DE CONSUMO COLECTIVO EN EL REAL DECRETO 231/2008, DE 15 DE FEBRERO, REGULADOR DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. *Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, 11, 176–203.

- Marcos Francisco, D. (2024). Sistema Arbitral de Consumo: Algunas propuestas «inteligentes» de lege ferenda. *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, 1, 6.
- Maria Belén Iboleón Salmerón. (s/f). *ES El Proceso Arbitral Una perspectiva Procesal del arbitraje de Consumo*. Editorial de la Universidad de Granada.
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/19966/20151299.pdf>
- Mejia, C., & Alexandra, V. (2023). *Los métodos alternos de solución de conflictos como vía para la solución de la mora judicial en los juzgados y tribunales de Honduras* [Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC]. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/11598>
- Mercado & Competencia (Director). (2020, mayo 18). *Entrevista «¿Por qué no funciona el Arbitraje de Consumo en el Perú?» | Omar Damián* [Video recording].
<https://www.youtube.com/watch?v=QNnjgNZvGeo>
- Milagro Najera. (2024, Abril). *Remisión de Logros 2023 Secretaria de Desarrollo Economico*. Direccion UPEG Acuerdo Ministerial No 030-2024.
https://portalunico.iaip.gob.hn/ver_archivo/MjAxNjc4OA==
- Ministerio de Consumo. (2020). *ES Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2020*.
https://www.dsca.gob.es/sites/default/files/consumo_masinfo/210505_actividadSistemaArbitral2020.pdf
- Ministerio de Consumo. (2021). *ES Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2021*.
https://www.dsca.gob.es/sites/default/files/consumo_masinfo/260422_actividadSistemaArbitral2021.pdf
- Ministerio de Consumo. (2022). *ES Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2022*.
https://www.dsca.gob.es/sites/default/files/consumo_masinfo/230405_oie_54097_actividadsac_2022.pdf
- Ministerio de Consumo. (2023a). *ES Presupuesto Ministerio de Consumo 2023 -4920 Protección y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios*.
https://www.sepg.pap.hacienda.gob.es/Presup/PGE2023Ley/MaestroDocumentos/PGE-ROM/doc/HTM/N_23_E_R_31_131_1_1_1_14920_2.HTM

Ministerio de Consumo. (2023b). *ES Resumido Presupuesto Ministerio de Consumo 2023-4920 Protección y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios.*

https://www.sepg.pap.hacienda.gob.es/Presup/PGE2023Ley/MaestroDocumentos/PGE-ROM/doc/HTM/N_23_E_R_31_131_1_1_1_1492O_3.HTM

Ministerio de Consumo. (2023c). *ES Resumido Presupuesto Ministerio de Consumo 2023—498M Dirección y Servicios Generales de Consumo.*

https://www.sepg.pap.hacienda.gob.es/Presup/PGE2023Ley/MaestroDocumentos/PGE-ROM/doc/HTM/N_23_E_R_31_131_1_1_1_1498M_3.HTM

Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. (s/f). *Tramitación | Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.* Recuperado el 16 de febrero de 2025, de

<https://www.dsca.gob.es/es/consumo/como-reclamar-conflicto-consumo/sistema-arbitral-consumo/tramitacion>

Ministerio de Economía Industria y Comercio. (s/f). CRI Estructura organizacional Ministerio de Economía, Industria y Comercio. *Ministerio de Economía, Industria y Comercio.* Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.meic.go.cr/meic/estructura-organizacional/>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (s/f). CRI Información General | Apoyo al consumidor | MEIC. *Ministerio de Economía, Industria y Comercio.* Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.meic.go.cr/meic/direcciones/apoyo-al-consumidor/informacion-general/>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (s/f). CRI Observatorio de comercio Electrónico. *Ministerio de Economía, Industria y Comercio.* Recuperado el 23 de febrero de 2025, de

<https://www.meic.go.cr/transparencia/apoyo-al-consumidor/observatorio-de-comercio-electronico/>

Ministerio de Hacienda y Función Pública. (s/f). *ES ESTRUCTURA DE POLÍTICAS DE GASTO Y PROGRAMAS.*

https://www.sepg.pap.hacienda.gob.es/Presup/PGE2023Ley/MaestroDocumentos/PGE-ROM/doc/1/3/30/1/N_23_E_R_31_131_1_0_1.PDF

- Ministerio de Hacienda y Función Pública. (2025). *ES Presupuestos Generales del Estado*.
https://www.sepg.pap.hacienda.gob.es/Presup/PGE2023Ley/MaestroDocumentos/PGE-ROM/N_23_E_R_31.htm
- Moyano, M. J. P. (2018). La resolución alternativa de conflictos de seguros con consumidores en el derecho español. *Revista Ibero - Latinoamericana de Seguros*, 27(49).
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris49.racs>
- Murguía García, H. (2016). *Retos y perspectivas del arbitraje de consumo en el Perú*.
- Naciones Unidas. (2015, Diciembre). SAL Directrices de las Naciones Unidas para Protección al Consumidor. *Defensoría del Consumidor*. <https://www.defensoria.gob.sv/servicios/ley-de-proteccion-al-consumidor/>
- Namén Baquero, D. (2019). Una mirada desde la iniciativa privada de arbitraje de consumo: El caso estadounidense y algunas reflexiones sobre su posible adecuación en Colombia. *Revista e-mercatoria*, 18(2), 39–62.
- Nations, U. (1948, Dic). *La Declaración Universal de los Derechos Humanos | Naciones Unidas*. United Nations; United Nations. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Olivares, Yolanda Aguilar. (2014). *EL ARBITRAJE DE CONSUMO: EVOLUCIÓN Y RÉGIMEN ACTUAL/DOMESTIC ARBITRATION: EVOLUTION AND CURRENT REGIME - ProQuest*.
<https://www.proquest.com/docview/1693330917/460431EBF6FD45D9PQ/5?accountid=35325&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Organisation for Economic Cooperation and Development. (2001, abr). *OECD Recomendación de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo*.
https://www.uaipit.com/uploads/legislacion/files/1415180722_01.ES_Recomendacion_de_la_Comision_2001_04_04_sobre_principios_resolucion_litigios_consumidores.pdf
- Peñasco Gil, C. (2008). Arbitraje de consumo: Reclamación por supuestas irregularidades en prestación de servicio de gasolinera. *Consumo Aragón*, 36, 32.

- Poder Ejecutivo. (2014). *HON Reglamento de la Ley sobre Firmas Electronicas* (Acuerdo Ejecutivo 41-2014). https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Reglamento_Ley_firmas_electronicas.pdf
- Poder Ejecutivo. (2020). *HON REGLAMENTO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO* (PCM-086-2020). La Gaceta NUM. 35,383. <https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/PCM-086-2020.pdf>
- Poder Judicial de Honduras. (2023). *Estadísticas Judiciales: Salas de la Corte Suprema de Justicia Ingresos y Resoluciones Años 2015-2023*. <https://www.poderjudicial.gob.hn/Cedij/SitePages/Estad%C3%ADsticas-Judiciales.aspx>
- Population Today. (s/f-a). *Población de Brasil (2025)*. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://populationtoday.com/es/br-brazil/>
- Population Today. (s/f-b). *Población de Honduras (2025)*. Recuperado el 18 de febrero de 2025, de <https://populationtoday.com/es/hn-honduras/>
- Prensa FACA (Director). (2014, julio 3). “*El arbitraje de consumo. Presente y futuro*”—*Parte 1* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=aZTZiLkIeqQ>
- Rodríguez García, G. (2017). ¿Quién consumiría el arbitraje de consumo?: El problemático caso a favor del acceso a la justicia de consumo. *THEMIS: Revista de Derecho*, 71, 109–115.
- Sacristán, L. (2025, enero 27). *ES Orange sube sus precios: Si tienes una de las tarifas afectadas, desde hoy pagarás hasta 6 euros más al mes*. Xataka. <https://www.xataka.com/servicios/esta-aqui-subida-precios-orange-para-2025-esto-que-costaran-tarifas-afectadas-a-partir-hoy>
- San Cristóbal Reales, S. (2010). Delimitación subjetiva, objetiva y temporal del arbitraje de consumo conforme al RD 231/2008, de 15 de febrero. *Anuario jurídico y económico escurialense*, 43, 101–126.
- Secretaría de Estado en el Despacho de Gobernación y Justicia. (2002). *HON REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY MARCO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES* (ACUERDO NÚMERO 141-2002). https://www.conatel.gob.hn/doc/Regulacion/leyes/REGLAMENTO_GENERAL.pdf
- selectra.es. (s/f). *ES Mejores tarifas de móvil | Febrero 2025*. Recuperado el 21 de febrero de 2025, de <https://selectra.es/internet-telefono/movil>

- suazo, iaip, hector. (s/f). *Organigrama de Secretaria de Desarrollo Economico*. Portal Único de Transparencia. Recuperado el 22 de febrero de 2025, de <https://portalunico.iaip.gob.hn/388/53/>
- Súmar, O. (2005). Acerca de “arbitrofobias” y “arbitralitis”. Entrevista a Ignacio Suárez Anzorena y Alejandro Garro. *THEMIS Revista de Derecho*, 51, 239–247.
- Talledo, M. R. (2015). Los dilemas para consumir justicia: Algunos alcances de la tutela procesal del consumidor en la vía administrativa y el arbitraje de consumo. *Derecho PUCP*, 75, 231–251.
- Telecentro Noticias (Director). (2020, octubre 23). *Empresas están incumpliendo garantías por compra de electrodomésticos según denuncia* [Video recording].
<https://www.youtube.com/watch?v=bBfWJbkg6W0>
- Telecentro Noticias (Director). (2024a, abril 1). *Varios negocios sancionados por abusos contra consumidores en Semana Santa, en Tegucigalpa* [Video recording].
<https://www.youtube.com/watch?v=JSw7P6TP0ps>
- Telecentro Noticias (Director). (2024b, agosto 7). *CN reforma ley de protección al consumidor para eliminar pagos y contratos de servicios en dólares* [Video recording].
<https://www.youtube.com/watch?v=HGexskF8K-M>
- Torres y Torres Lara Abogados (Director). (2022, septiembre 28). *Mesa Redonda “Temas actuales en el Arbitraje a raíz de la coyuntura económica actual”* [Video recording].
<https://www.youtube.com/watch?v=1mOrLBatnJ4>
- UNAH. (s/f). *Centro de Conciliación—Consultorio Jurídico*. Recuperado el 2 de marzo de 2025, de <https://consultoriojuridico.unah.edu.hn/tramites-y-servicios-presenciales/centro-de-conciliacion/>
- Union, P. O. of the E. (1998, marzo 30). *EU ELEX1, 98/257/EC: Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (Text with EEA relevance)* [Website]. Publications Office of the EU; Publications Office of the European Union. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/0c096a7b-99f5-4794-93e6-e2bc374308ff/language-en>

- Union, P. O. of the E. (2005, mayo 11). *EU Directive—2005/29—EN - EUR-Lex*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj/eng>
- Union, P. O. of the E. (2013). *EU Reglamento (UE) n o 524/2013 del Parlamento Europeo y del C...*
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/LSU/?uri=oj:JOL_2013_165_R_0001_01
- Union, P. O. of the E. (2019, noviembre 27). *EU Directive—2019/2161—EN - omnibus directive—EUR-Lex*.
<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj/eng>
- Vásquez, M. E. J. (2015). Reflexiones sobre el arbitraje como mecanismo alternativo para la solución de conflictos individuales de trabajo. *Foro, Revista de Derecho*, 24, 39–49.
- Viñals, I. B. (2010). La mediación y el arbitraje de consumo: Explorando sistemas de ODR. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, 11, 1–12.
- VTV Somos Todos Honduras (Director). (2017, mayo 18). *Ayuda Legal: Ley de Protección al Consumidor* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=6tknBTQJ5V4>

Anexos

A continuación algunas tablas con datos estadísticos sobre España y el sistema de Arbitraje e Consumo.

Fuente: (Ministerio de Consumo, 2021)

Table 9: Tabla de Solicitudes Recibidas y Resueltas España 2021

No	Junta Arbitral	Ámbito Territorial	Habitantes Atendidos	Tamaño	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Resueltas	Tasa de resolución
L'Hospitalet de							
1	Llobregat	Municipal	269382	2. Medianas	30	60	200.00%
2	Madrid	Municipal	3334730	4. Muy grande	409	731	179.00%
3	Madrid	Autonómico	6454440	4. Muy grande	12908	17702	137.00%
4	Barcelona	Municipal	1664182	3. Grandes	912	1235	135.00%
5	Vitoria-Gasteiz	Municipal	253996	2. Medianas	20	27	135.00%
6	Huelva	Municipal	143837	2. Medianas	90	118	131.00%
Vilafranca del							
7	Penedés	Municipal	40154	1. Pequeñas	42	50	119.00%
8	Alcalá de Henares	Municipal	197562	2. Medianas	102	119	117.00%
9	Región de Murcia	Autonómico	1466818	3. Grandes	2435	2760	113.00%
10	Zamora	Municipal	60988	1. Pequeñas	8	9	113.00%
11	C FLoral de Navarra	Autonómico	64079	1. Pequeñas	263	289	110.00%
12	Málaga	Municipal	57846	1. Pequeñas	120	130	108.00%
13	País Vasco	Autonómico	2188985	3. Grandes	1069	1126	105.00%
14	Jaén	Provinciales	631381	2. Medianas	293	304	104.00%
15	Mataró	Municipal	129661	2. Medianas	208	216	104.00%
16	Jaén	Municipal	112757	2. Medianas	293	304	104.00%
17	C Valenciana	Autonómico	5057353	4. Muy grande	2631	2710	103.00%
18	Alicante	Provinciales	1879888	3. Grandes	923	950	103.00%
19	Illes Baleares	Autonómico	1171543	3. Grandes	1529	1571	103.00%
20	Córdoba	Provinciales	781451	2. Medianas	210	214	102.00%
21	Córdoba	Municipal	326039	2. Medianas	210	214	102.00%
22	Salamanca	Municipal	144825	2. Medianas	154	157	102.00%
23	Terrassa	Municipal	223627	2. Medianas	1250	1260	101.00%
24	Badalona	Municipal	223166	2. Medianas	165	165	100.00%

25 Soria	Municipal	39821 1. Pequeñas	11	11	100.00%
26 Galicia	Autonómico	2748695 3. Grandes	9562	9489	99.00%
27 La Rioja	Autonómico	319002 2. Medianas	286	277	97.00%
28 Avilés	Municipal	77791 1. Pequeñas	48	45	94.00%
29 Sabadell	Municipal	21652 1. Pequeñas	566	531	94.00%
30 Cantabria	Autonómico	582905 2. Medianas	1752	1632	93.00%
31 Valladolid	Municipal	299265 2. Medianas	244	225	92.00%
32 Extremadura	Autonómico	1063987 3. Grandes	451	407	90.00%
33 Almería	Provinciales	727945 2. Medianas	319	287	90.00%
34 Almería	Municipal	201322 2. Medianas	319	287	90.00%
35 Castellón	Provinciales	58559 1. Pequeñas	271	243	90.00%
Principado de					
36 Asturias	Autonómico	1018784 3. Grandes	835	747	89.00%
37 Aragón	Autonómico	1329391 3. Grandes	1791	1554	87.00%
38 Andalucía	Autonómico	8464411 4. Muy grande	3440	2942	86.00%
39 Ávila	Municipal	58369 1. Pequeñas	191	164	86.00%
40 Segovia	Municipal	52057 1. Pequeñas	73	61	84.00%
41 Burgos	Municipal	176418 2. Medianas	1211	922	76.00%
42 Granada	Provinciales	919168 2. Medianas	172	125	73.00%
43 Granada	Municipal	233648 2. Medianas	172	125	73.00%
44 Ciudad de Ceuta	Autonómico	84963 1. Pequeñas	27	19	70.00%
45 Sevilla	Municipal	691395 2. Medianas	732	505	69.00%
46 Cádiz	Provinciales	1244049 3. Grandes	496	323	65.00%
47 Cádiz	Municipal	115439 2. Medianas	496	323	65.00%
48 León	Municipal	124028 2. Medianas	929	537	58.00%
49 Cataluña	Autonómico	7780479 4. Muy grande	15474	1541	10.00%
50 Canarias	Autonómico	2175952 3. Grandes			0.00%
51 Gijón	Municipal	271717 2. Medianas			0.00%
52 Lleida	Municipal	140403 2. Medianas			0.00%
53 Alcobendas	Municipal	118417 2. Medianas			0.00%
54 San Fernando	Municipal	95001 1. Pequeñas			0.00%
55 Ciudad de Melilla	Autonómico	84509 1. Pequeñas			0.00%

Fuente: (Ministerio de Consumo, 2021)

Table 10: Tabla de Empresas Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo España 2021

Sector Económico	Empresas Adheridas	Empresas no adheridas	% Empresas Adheridas
Tele proveedores de internet	2695	264	91%
Correos	461	56	89%
Teléfono móvil	6262	936	87%
Teléfono fijo	5288	925	85%
Electricidad suministros	3375	1104	75%
Televisión de pago	124	47	73%
Juguetes	106	48	69%
Transportes por ferrocarril	71	33	68%
Agua	242	159	60%
Gas	662	520	56%
Informática compra	373	428	47%
Informática reparacion	159	214	43%
Tintorería	83	140	37%
Farmacia	23	50	32%
Electricidad	60	144	29%
Electrodomésticos	203	607	25%
Electrodomésticos	90	329	21%
Ropa, Confección	85	362	19%
Muebles	133	631	17%
Reparación hogar	46	261	15%
Alimentación/bebidas	77	500	13%
Otros industriales	93	638	13%
Restauración	23	158	13%
Otros servicios	267	1891	12%
Enseñanza	52	407	11%
Productos droguería	4	34	11%
Automóvil reparacion	71	635	10%
Perfumería	4	42	9%
Transportes	16	209	7%
Calzado	65	897	7%
Hostelería	27	384	7%

Automóviles venta	25	686	4%
Transportes por carretera	9	269	3%
Vivienda arrendamiento	5	168	3%
Agencia de viajes	51	1737	3%
Venta por correo	10	375	3%
Sanidad privada	7	535	1%
Compañías de seguros	13	1037	1%
Servicios bancarios	2	434	0%
Sanidad pública	0	28	0%
Servicios intermediación	0	119	0%
Transportes por carreteras	0	8	0%
Vivienda propiedad	0	176	0%
TOTAL	21362	20506	51%

Fuente: (Ministerio de Consumo, 2021)

Table 11: Desglose de solicitudes de Arbitraje rechazadas según sector económico por no aceptación de la empresa: 2019-2021 España

Áreas de Arbitraje de Consumo	Nº Solicitudes rechazadas 2019	Nº Solicitudes rechazadas 2020	Nº Solicitudes rechazadas 2021
Agencia de viajes	457	1397	1328
Agua	60	95	82
Automóviles venta	583	479	682
Automóvil reparación	847	407	745
Compañías de seguros	250	274	572
Correos	41	77	98
Electricidad	127	67	69
Electrodomésticos	302	206	285
Enseñanza	207	367	387
Farmacia	16	19	23
Gas	396	221	387
Hostelería	233	311	315
Reparación hogar	239	89	331
Sanidad pública	9	15	84
Sanidad privada	219	380	752
Servicios bancarios	262	233	451

Teléfono fijo	623	526	467
Tintorería	82	32	126
Transportes de carreteras	7	5	159
Venta por correo	253	570	332
Vivienda arrendamiento	99	97	151
Alimentación/bebidas	64	93	233
Informática compra	459	246	524
Calzado	152	206	336
Electrodomésticos venta	468	353	633
Juguetes	37	31	86
Muebles	583	325	763
Perfumería	11	21	34
Productos droguería	18	7	28
Ropa, confeccion	274	153	233
Otros industriales	635	611	914
Otros servicios	127	1282	7606
Restauración	109	85	78
Teléfono móvil	1104	3129	702
Tele proveedores Internet	153	100	207
Televisión de pago	67	8	21
Transportes aereos	633	839	1209
Transportes por ferrocarril	49	43	25
Vivienda propiedad	105	146	142
Informática y electronica			
reparacion	168	108	259
Electricidad y suministros	626	487	862
Servicios intermediación			
financiera	167	120	111
Transportes por carretera	113	183	150
Total	11434	14443	22982

A continuación la recopilación de algunas instituciones relevantes en el tema de Protección al consumidor y algunas relacionadas al arbitraje de consumo.

Table 12: Instituciones de América Latina con enfoque al Consumidor

País	Institución
México	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría Federal de Protección al consumidor • CONDUSEF Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros • Subprocuraduría de Telecomunicaciones. •
El Salvador	<ul style="list-style-type: none"> • Defensoría del Consumidor
Costa Rica	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Apoyo al Consumidor • Superintendencia de Telecomunicaciones • Superintendencia de Bancos
Panama	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ACODECO • Autoridad Nacional de Servicios Públicos
Honduras	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Desarrollo Económico - Dirección Nacional de Protección al Consumidor. • Comisión Nacional de Banca y Seguros CNBS – Unidad de protección al Usuario Financiero • Comisión Nacional de Telecomunicaciones CONATEL – Unidad de Protección al Usuario
R. Dominicana	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Dominicano de Telecomunicaciones INDOTEL • Pro Consumidor
Perú	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la propiedad intelectual INDECOPI • Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL
Chile	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Nacional del Consumidor • Subsecretaría de Telecomunicaciones
Argentina	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Defensa del Consumidor
Uruguay	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Finanzas y Economía – Area de derensa al consumidor. • Superintendencia de Servicios Financieros
Brasil	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Nacional del Consumidor • Sistema Nacional de Informaciones de Defensa del Consumidor

