

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN  
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

# MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS EN EL SIGLO XXI

## ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

Codirectores:

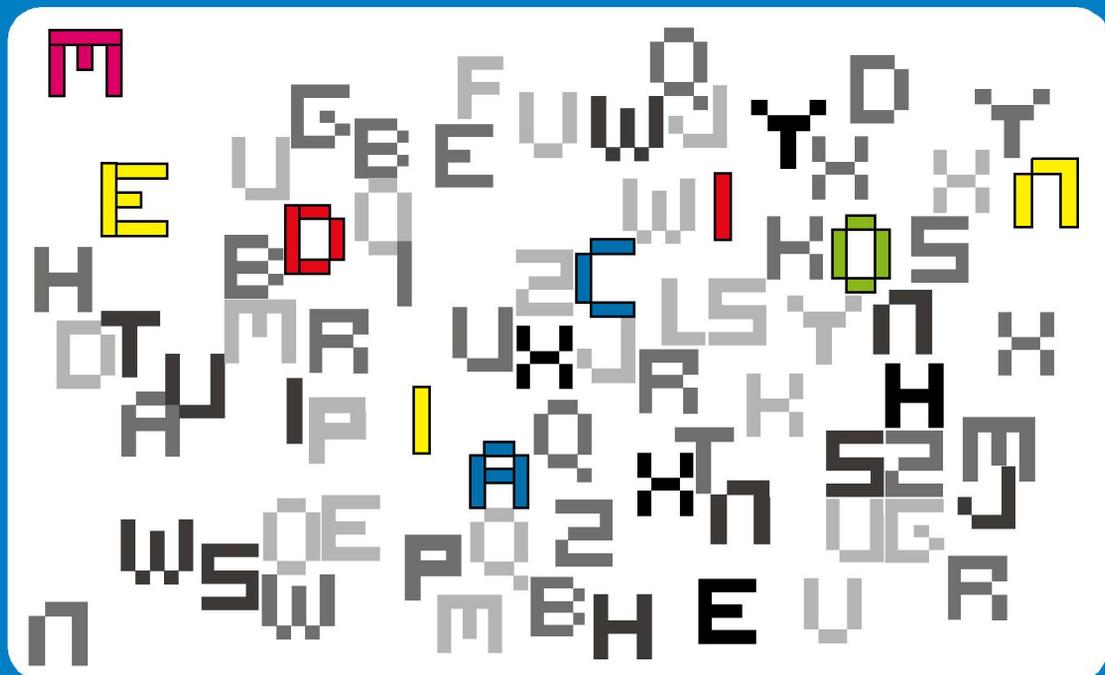
Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro

Coordinadora:

Carmen Fernández Canales

Prólogo:

Vicente Mediavilla





# COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## TÍTULOS PUBLICADOS

**Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el Derecho de familia,** *Leticia García Villaluenga* (2006).

**Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en rupturas conflictivas,** *Ignacio Bolaños Cartujo* (2008).

**Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. Una visión jurídica,** *Marta Blanco Carrasco* (2009).

**Introducción a la gestión no adversarial de conflictos,** *María Cristina Cavalli y Liliana Graciela Quinteros Avellaneda* (2010).

**Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI,** *Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro* (Codirectores), 2010.

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Directora: LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

Profesora Titular de Derecho Civil

Directora del Especialista en mediación y del Instituto Complutense de mediación  
y gestión de conflictos de la Universidad Complutense de Madrid

# MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS EN EL SIGLO XXI

**Tomo II**

## **ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS**

Codirectores:

Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro

Coordinadora:

Carmen Fernández Canales

Ramón Alzate Sáez de Heredia	Carlos Maluquer de Motes
Julio Álvarez Rubio	Sonia Martín Santisteban
Domingo Bello Janeiro	Lorenzo Mezzasoma
Joaquín Cayón de las Cuevas	Christine Riefa
Fernando José de la Fuente Ruiz	Francesco Rizzo
Vicente Gozalo López	Christoph Strecker
Aurora Hernández Rodríguez	Jorge Tomillo Urbina
Agustín Luna Serrano	Eduard Vinyamata Camp

Prólogo:

Vicente Mediavilla

*Consejero de Presidencia y Justicia del Gobierno de Cantabria*



Madrid, 2010

© Editorial Reus, S. A.  
Preciados, 23 – 28013 Madrid  
Tfno: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54  
Fax: (34) 91 531 24 08  
E-mail: reus@editorialreus.es  
<http://www.editorialreus.es>

1.ª edición REUS, S.A. (2010)

ISBN: 978-84-290-1622-2 (Obra completa)

ISBN: 978-84-290-1624-6 (Tomo II)

Depósito Legal: Z. 3345-10

Diseño de portada: María Lapor

Impreso en España

Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales Cometa, S. A.  
Ctra. Castellón, Km. 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus, ni los Directores de Colección de ésta, responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan los autores de los mismos. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley.

Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

*A la memoria del Profesor Maluquer  
de Motes i Bernet, que nos acompañó  
en la preparación de esta obra y  
que siempre estará con nosotros*



## NOTA PRELIMINAR

La presente obra tiene su origen y es el resultado, en buena medida, de la celebración del **I Congreso Internacional de Resolución Alternativa de Disputas Civiles y Mercantiles** celebrado en la Facultad de Derecho de la Universidad de Cantabria los días 17, 18 y 19 de septiembre de 2009.

Esta reunión científica se celebra como consecuencia de la iniciativa de un amplio grupo de investigadores y profesionales integrados en el Proyecto de Investigación del Plan Nacional de I+D+i del Ministerio de Educación y Ciencia titulado «Mediación en Conflictos Sociales y Solución Alternativa de Controversias Civiles». (Ref. SEJ2006-14474/JURI) y cuyo Investigador Principal es el Profesor Eduardo Vázquez de Castro.

El Congreso codirigido por Eduardo Vázquez de Castro, Jorge Luis Tomillo Urbina y Leticia García Villaluenga fue, además, auspiciado por la Cátedra Euroamericana de Protección Jurídica de los Consumidores y el Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos. Asimismo, colaboraron el Centro di Studi Giuridici sui Diritti dei Consumatori de la Universidad de Perugia, la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Cantabria, la Cámara de Comercio de Cantabria y los Ayuntamientos de Santander y Camargo.

El Congreso resultó un éxito en número de asistentes y en la calidad científica de las ponencias y debates (asistieron como intervinientes y comunicantes profesores de veintiséis universidades españolas y extranjeras). Entre los congresistas se contó con aportaciones de numerosos investigadores extranjeros (provenientes fundamentalmente de Italia, Alemania, e Inglaterra aunque también hubo exponentes de otros países tales como Colombia, Argentina, Suiza, ...) Los idiomas oficiales del Congreso fueron español, inglés e italiano. Entre los congresistas españoles también pudo observarse una representativa proveniencia de todo el territorio, pudiendo contar con investigadores y profesionales de Cantabria, Asturias, País Vasco, Castilla y

León, Madrid, Cataluña, Andalucía, Galicia, La Rioja...). Debe destacarse, además, la multidisciplinariedad en el tratamiento de los temas en los que se analizaron todas las perspectivas y planteamientos posibles.

Durante el desarrollo del programa del Congreso se pudo advertir la singular atención y alcance que adquirirían dos importantes figuras de la resolución alternativa de disputas como son la mediación y el arbitraje, convirtiéndose en las protagonistas del debate y discusiones del Congreso. En este contexto se enmarca y sistematiza la presente obra.

Hay que ser conscientes de la necesidad de analizar técnicamente las vías extrajudiciales y consensuadas que se deben ofrecer a los ciudadanos para atender la solución de sus conflictos, antes que fomentar su constante recurso a los órganos judiciales. El Congreso profundizó en esta línea sobre la concepción de que una modernización de la justicia también implica facilitar el acceso del justiciable a todas las opciones posibles que le permitan solucionar sus disputas. En una sociedad moderna, tan expuesta al conflicto, se reclama el apoyo para el estudio de instrumentos modernos y eficaces que puedan desactivarlo. Se analizó, de forma multidisciplinar, la mediación y el arbitraje como herramienta útil y eficaz en la resolución extrajudicial de conflictos para poder descubrir toda su virtualidad práctica. En todos los casos, se advirtieron las garantías y límites legales que debieran tomarse en cuenta para el desarrollo de estos nuevos sistemas sin merma de su eficacia. Estos sistemas alternativos y complementarios al pleito son más rápidos, económicos, igualmente seguros y eficaces para resolver los conflictos contribuyendo a construir una cultura de paz. Desde la experiencia, también se analizó la aplicación práctica de estos sistemas en el ámbito del consumo, de las empresas y organizaciones, de la administración pública y la sanidad. Por último, además, se abordó el tema de los conflictos transfronterizos o internacionales y se observó, de forma comparada, los mecanismos utilizados para su implantación en otros países de nuestro entorno (Italia, Alemania, Inglaterra...).

En definitiva, esta obra es fruto de una madurada reflexión y discusión de los autores en la que se conjugan los planteamientos teóricos de reconocidos especialistas del mundo académico con las experiencias técnicas y prácticas de profesionales de reconocido prestigio que trabajan cotidianamente con estas herramientas extrajudiciales. Agradecemos la generosa e incondicional participación y colaboración de todos los que han participado tanto en la celebración del Congreso como en la publicación de esta obra.

Leticia GARCÍA VILLALUENGA  
Jorge TOMILLO URBINA  
Eduardo VÁZQUEZ DE CASTRO

## PRÓLOGO

*No preguntemos si estamos plenamente de acuerdo,  
sino tan sólo si marchamos por el mismo camino.*

Johann Wolfgang Goethe

Primar el acuerdo sobre el conflicto, fomentar el entendimiento entre las partes frente a la imposición de una solución por un tercero, anteponer el diálogo al enfrentamiento, el pacto entre dos en lugar de la orden de alguien ajeno...

Cualquiera de ellas podría ser la definición de la mediación, un mecanismo que plantea una vía alternativa a la judicial de resolución de disputas, que resulta menos traumática y facilita el cumplimiento de los acuerdos.

Una vía, por tanto, especialmente beneficiosa para el ciudadano, que hará prevalecer la empatía, colocándose en la situación del otro, del adverso, y, paralelamente, tiene a su disposición un camino más ágil para resolución de sus conflictos. Pero es, también, un mecanismo provechoso para la propia Administración de Justicia, en un país, el nuestro —no podemos obviarlo, que cuenta con una de las mayores tasas de litigiosidad de su entorno.

La publicación de este libro coincide en el tiempo con dos iniciativas íntimamente relacionadas con el tema que aborda: la mediación —junto al arbitraje— como vías extrajudiciales de resolución de conflictos.

De un lado, con un creciente interés por ambos mecanismos en toda Europa y particularmente en España, donde el Estado está tramitando un Anteproyecto de Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles. De otro, y desde una perspectiva autonómica, con los trabajos que estamos desarrollando en el Gobierno de Cantabria para la aprobación de una Ley

ambiciosa, omnicomprensiva e integral, que instaure y sienta las bases para un posterior fortalecimiento de la mediación en Cantabria.

La mediación como hoy la entendemos nació en Canadá en 1974, aunque las primeras experiencias destacables las encontramos en los Estados Unidos de esa misma década. Ya posteriormente, se ha venido extendiendo por muchos países de nuestro entorno, como Inglaterra, Francia y Bélgica, entre otros, y por Iberoamérica.

Aunque fomentar este tipo de iniciativas desde las administraciones públicas es necesario, no es suficiente. Hace falta, además, una concienciación social, una creencia firme de los ciudadanos en la mediación y el arbitraje, que han de constatar los beneficios que tiene acudir a este tipo de vías en lugar de a la judicialización de los conflictos.

Afortunadamente, en España hoy se dan ambas condiciones —la apuesta de las administraciones y una creciente concienciación social— que hacen de éste un momento idóneo para abordar con una nueva visión las posibilidades de la mediación y fijar normativamente su aplicación.

Así, la propia Unión Europea ha apostado de forma reiterada por el fortalecimiento de la mediación. La Directiva 2008/52/CE del Parlamento y del Consejo de la UE sobre mediación civil y mercantil 6 y la Decisión-Marco del Consejo de la Unión Europea, de 15 de marzo de 2001, relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal son sólo algunos ejemplos, a los que hay que añadir las siguientes recomendaciones del Consejo de Europa: Recomendación R (81)7 sobre medios para facilitar el acceso a la justicia; Recomendación R (2001)9 sobre modos alternativos de solución de litigios entre las autoridades administrativas y personas privadas; Recomendación 12/86 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, relativa a medidas tendentes a prevenir y reducir la sobrecarga de trabajo de los Tribunales de Justicia.

Ya en nuestro país, el comité de expertos designado por el Ministerio de Justicia para elaborar un estudio sobre la «Demarcación y Planta Judicial» estableció cinco recomendaciones asociadas, sumadas a las principales —la superación del partido judicial como base del modelo y la creación de tribunales de base o primer grado, entre otras—. La primera de las recomendaciones asociadas es ésta: «efectiva implantación de procedimientos de solución extrajudicial de conflictos, incluyendo la mediación, el arbitraje y la actuación de órganos colegiados administrativos con carácter previo a la de los órganos jurisdiccionales».

Por otro lado, la preferencia de los ciudadanos por acudir a vías alternativas a los juzgados y tribunales es también creciente. Así lo demuestra

el observatorio de la Justicia 2009, en el que ante la pregunta ‘Si se viera usted implicado en alguno de los asuntos siguientes ¿cómo preferiría que se solucionara la cuestión: a través de un Tribunal de Justicia o a través de la mediación o el arbitraje?’ es mayoritaria en todos los casos la apuesta de los ciudadanos por la segunda opción (reclamar una multa de tráfico, 78%; una demanda de divorcio, 64%; cobro de pequeñas comisiones por parte de su banco; 80%; conflictos vecinales, 82%; reclamaciones de garantías postventa, 73% y una sanción en el trabajo 68%).

Y aún más, fue esta necesidad socialmente asumida la que hizo a casi todas las Comunidades Autónomas de nuestro territorio promulgar leyes sobre mediación que, si bien estaban reducidas con la excepción de la más reciente Ley catalana —que se extiende a todo el ámbito del Derecho Privado— al ámbito del Derecho de Familia, respondían, claramente, al deseo de las personas que se veían abocadas a un procedimiento judicial, por buscar una solución más rápida y a sus ojos más adecuada, por una vía ajena a la judicial a través del encuentro de posiciones entre ellos.

Ante este escenario, el Gobierno de Cantabria ha iniciado ya los trabajos para aprobar lo antes posible una Ley de Mediación, que posibilite la instauración de esta vía en nuestra Comunidad Autónoma. El texto abordará este mecanismo desde una perspectiva integral, para que trascienda la tradicional mediación familiar antes referida.

Un proceso, el de la elaboración de la Ley, que hemos emprendido con algunas premisas muy claras. En primer lugar, la necesidad de contar con el apoyo unánime del Poder Judicial y de la Universidad, pero también de todos los colegios profesionales implicados en la materia, conscientes de que la «profesionalización» de la mediación constituye una de las claves para su futuro éxito.

Así, el texto final contará con las aportaciones de los Colegios Profesionales de Abogados, Procuradores, Notarios, Graduados Sociales, Psicólogos y Trabajadores Sociales.

Una vez la mediación sea una realidad en nuestra Comunidad Autónoma, se pondrá en marcha un «Registro de Personas Mediadoras», que, en todo caso, habrán de contar con una Licenciatura, Diplomatura o Grado en las materias que se fije reglamentariamente y, paralelamente, acreditar la superación de un curso teórico-práctico en Mediación.

La formación es, precisamente, una de las grandes cuestiones que aparecen al hablar de la mediación, porque de la capacidad de la persona mediadora depende, en gran medida, el éxito del mecanismo. Ha de ser un profesional que cuente con una formación multidisciplinar, ya que la

mediación, además de estar sustentada en las técnicas de la conducta y el comportamiento, cuenta con un claro componente jurídico.

De este modo, el mediador ha de contar con conocimiento jurídicos no de detalle en cada cuestión concreta, pero sí genéricos, que le permitan concluir que el acuerdo alcanzado por las partes entra dentro del margen que la Ley deja al principio de autonomía de la voluntad.

Además, la propia Ley fijará algunas cuestiones básicas del concepto de Mediación. Es, en primer término, un mecanismo al que han de someterse libremente las partes. Y ese principio de voluntariedad marca necesariamente todo el proceso: las partes son libres para optar por este procedimiento y acceder a él o desistir del mismo en cualquier momento, y únicamente podrá comenzarse el procedimiento de mediación cuando haya consentimiento de todas las partes en conflicto.

Es, además, un proceso que tiende al acuerdo, ésta es su esencia: no busca sólo la solución al conflicto sino la solución consensuada. Es más importante ese consenso, esa comunicación, que la solución concreta a que el mismo conduce.

Ha de ser, además, un proceso confidencial y transparente, puesto que las partes deben contar con información precisa sobre las características del procedimiento y su funcionamiento, así como sobre el alcance del mismo y sus consecuencias y el valor de los acuerdos que pudieran alcanzarse.

La apuesta del Gobierno de Cantabria pasa, en todo caso, por instaurar una Mediación profesional, implantada y coordinada desde esta Administración Pública pero impartida por profesionales del ámbito privado.

En este sentido, el papel de la Consejería de Justicia, que será el órgano competente en materia de mediación, pasará por, entre otras cuestiones, garantizar, en colaboración con el resto de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Cantabria y en el ámbito de sus competencias, el acceso de todos los ciudadanos y ciudadanas a los servicios de mediación, así como calidad de las actuaciones de mediación y de las personas que presten sus servicios en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Habrà de gestionar, además, el Registro de Personas Mediadoras y ejercer la potestad sancionadora en los supuestos que sean constitutivos de infracción.

Igualmente, planificará, regulará, coordinará y ordenará las actuaciones existentes, para garantizar la adecuación del servicio a las necesidades reales de la ciudadanía y gestionará las quejas interpuestas por las

personas mediadoras o las partes sometidas a la mediación, mediante el procedimiento que se establezca al efecto.

Por último, será la encargada de aprobar los requisitos de formación o de experiencia necesarios para obtener la cualificación de persona mediadora y de designar a la persona mediadora, a falta de acuerdo de las partes, en los casos previstos en esta Ley y resolverá los incidentes de recusación, en su caso.

Será también importante el papel de las administraciones locales, como entes más cercanos al ciudadano, para fortalecer el mecanismo de la mediación. Así, su papel pasaría por fomentar la mediación y la creación de servicios y programas propios de mediación y por apoyar, en su caso, los programas de iniciativa social que trabajen en el ámbito de la mediación.

Por otra parte, con el objetivo de reforzar la utilización de este mecanismo, la Ley habrá de prever la creación de un «Observatorio de la Mediación en Cantabria», un órgano que estaría adscrito a la Consejería competente en materia de Justicia y tendría como finalidad primordial facilitar asesoramiento y apoyo en esta materia.

En su composición no podrían faltar representantes de los colegios y asociaciones profesionales, de instituciones académicas y de cuantas personas vinculadas a esta área se consideren necesarias para la realización de las funciones de asesoramiento.

A grandes rasgos, estas son, en todo caso, las líneas maestras que habrán de guiar no sólo la redacción final de la Ley de Mediación de Cantabria sino, más aún, el proceso de su implantación y fortalecimiento en nuestra Comunidad Autónoma.

Un proceso que se aborda con una visión omnicomprensiva e integral de la mediación, con la creencia firme de los beneficios de hacerla trascender del ámbito familiar para referirse a cualquier conflicto en el ámbito del Derecho Privado o del Derecho Público en el que rija el principio dispositivo para las partes.

Así, iría más allá, no sólo del ámbito familiar, sino también del Orden Civil, para hacer posible la mediación en conflictos del ámbito Administrativo, Social e, incluso, Penal.

Trabajos como este libro contribuyen sin duda a fomentar la utilización de esta vía en una sociedad que cuenta ya con la suficiente madurez para disminuir las tasas de litigiosidad. Una sociedad en la que es responsabilidad de todos primar el acuerdo sobre el conflicto.

Es por ello que, a través de estas líneas, he querido sumarme a una iniciativa que felicito. Leticia García, Jorge Tomillo y Eduardo Vázquez

*Prólogo*

codirigen un excelente trabajo, coordinado por Carmen Fernández, que profundiza en la mediación y el arbitraje como vías alternativas a la judicial para la resolución de conflictos.

José Vicente MEDIAVILLA CABO  
Consejero de Presidencia y Justicia  
Gobierno de Cantabria

## **II. ARBITRAJE**



# **SOBRE LA PREVENCIÓN DE LOS CONFLICTOS Y EL SOMETIMIENTO A ARBITRAJE DE LA SUPERACIÓN DE LA CONTROVERSI**

Agustín LUNA SERRANO  
Catedrático de Derecho Civil  
Universidad Ramón Llull

**Sumario:** 1. La prevención y la solución de los conflictos.– 2. La apreciación en el pensamiento del legislador de la solución de los conflictos mediante la decisión arbitral.– 3. Las concepciones sobre el arbitraje: de la consideración civilista de la figura a su progresiva procesualización.– 4. La creciente tendencia a la profesionalización del arbitraje.

## **1. LA PREVENCIÓN Y LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS**

Las funciones sociales esenciales del derecho, consistentes en la protección de la persona en su dignidad y libre desarrollo y en la predisposición en la pluralidad de la cooperación social, se desenvuelven, a su vez, mediante diferentes funciones sociales habituales del ordenamiento, como son la de la prevención y la solución de los conflictos, la de la legitimación y la delimitación del poder, la de la igualación de las condiciones de vida y la de la promoción de ciertos colectivos sociales considerados como más débiles o vulnerables.

La función del derecho que se refiere a la prevención y solución de los conflictos se manifiesta a través de multitud de mecanismos que configuran una variada diversidad de figuras jurídicas.

Piénsese, en una breve enumeración y respecto de la prevención de los conflictos en las normas, bastante abundantes, que tienden a la con-

# ÍNDICE

## TOMO II

<b>Nota preliminar.</b> Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina y Eduardo Vázquez de Castro .....	7
<b>Prólogo.</b> José Vicente Mediavilla Cabo.....	9

## II. ARBITRAJE

<b>Sobre la prevención de los conflictos y el sometimiento a arbitraje de la superación de la controversia.</b> Agustín Luna Serrano.....	17
1. La prevención y la solución de los conflictos.....	17
2. La apreciación en el pensamiento del legislador de la solución de los conflictos mediante la decisión arbitral.....	19
3. Las concepciones sobre el arbitraje: de la consideración civilista de la figura a su progresiva procesualización.....	21
4. La creciente tendencia a la profesionalización del arbitraje.....	26
<b>Conflictos transfronterizos y arbitraje internacional.</b> Domingo Bello Janeiro .....	29
1. Concepto de arbitraje .....	30
2. El convenio arbitral .....	30
3. Antecedentes de la actual legislación.....	31
4. El arbitraje de derecho administrativo .....	32
5. Leyes que prevén sistemas arbitrales.....	34
6. Principios del procedimiento arbitral .....	35
7. Caracteres del arbitraje.....	36
7.1 Arbitraje internacional .....	36
7.2. Flexibilidad: capacidad y designación de árbitros .....	37
7.3. Eficacia: fuerza ejecutiva del laudo.....	39
8. Principios básicos del arbitraje .....	40
9. Fomento de la cultura del arbitraje .....	41
10. El arbitraje institucional .....	42
11. El arbitraje internacional de inversión.....	45

<b>Cuestiones flexibles en materia de Arbitraje de Consumo. Carlos J. Maluquer de Motes Bernet.....</b>	<b>49</b>
1. Fundamento .....	49
2. Instrumento de calidad al servicio de todos (consumidor/empresario) .....	42
3. La voluntariedad del arbitraje en relación con la parte empresarial: la Oferta Pública de sometimiento al Arbitraje (art. 25).....	53
4. Responsabilidad.....	54
5. Las citaciones .....	55
6. La idea de árbitro único .....	55
7. La brevedad de los plazos (son demasiado cortos).....	56
8. Arbitraje de derecho o Arbitraje de equidad .....	57
9. La mediación .....	57
<b>La aplicación de los principios UNIDROIT y los PDCE como <i>lex contractus</i> en la práctica judicial y arbitral. Sonia Martín Santisteban.....</b>	<b>59</b>
I. Introducción.....	59
II. El <i>soft law</i> .....	61
1. Los principios UNIDROIT sobre contratos comerciales internacionales de 1994-2004.....	62
2. Los principios de Derecho contractual europeo (PECL/PDCE) .....	64
3. El borrador del marco común de referencia (DCFR/BMCR) .....	67
III. La aplicación de los principios UNIDROIT y los PDCE como ley reguladora del contrato .....	68
1. La aplicación de los principios UNIDROIT y los PDCE por los tribunales nacionales.....	69
2. La aplicación de los principios UNIDROIT y los PDCE por las cortes de arbitraje.....	73
IV. Conclusiones .....	80
<b>El arbitraje de consumo en España: un recorrido histórico. Jorge Tomillo Urbina.....</b>	<b>81</b>
I. Preliminar: el siglo de las <i>ADRs</i> .....	81
II. Soporte legal y constitucional del Sistema Arbitral de Consumo.....	82
III. Improvisaciones y lagunas de la legislación estatal: el derecho autonómico como instrumento corrector.....	88
IV. El acceso de los consumidores a la justicia en Cantabria y en el resto de España .....	94
V. El consumidor a la luz del derecho del Estado y del derecho autonómico cántabro .....	94
VI. La protección jurisdiccional de los derechos de los consumidores y usuarios..	99
VII. La <i>insuficiencia e incapacidad endémica</i> de las vías tradicionales.....	100
VIII. El agotamiento del modelo introducido por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo.....	104
IX. El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo .....	108
X. A modo de conclusión/decepción .....	113

<b>La experiencia del arbitraje de consumo en materia de vivienda en la Junta Arbitral de Cantabria.</b> Vicente Gozalo López.....	117
I. Consideración general del arbitraje.....	118
II. El fundamento de la responsabilidad en la compraventa de vivienda.....	119
II.1. Responsabilidad contractual: el cumplimiento defectuoso.....	119
II.2. La responsabilidad decenal: el concepto de «ruina».....	123
II.3. La responsabilidad por vicios ocultos del Código Civil.....	129
II.4. El sistema de la Ley de Ordenación de la Edificación.....	130
<b>Uncovering the dangers lurking below the surface of european consumer arbitration.</b> Christine Riefa.....	135
<b>La Administración como parte en el arbitraje.</b> Fernando José de la Fuente Ruiz.....	149

### III. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

<b>La resolución alternativa de disputas en línea.</b> Ramón Alzate Sáez De Heredia.....	169
Precisiones terminológicas.....	169
1. Introducción.....	171
2. Configuración de la resolución de disputas en línea.....	176
3. Condiciones de uso de la RDL.....	178
<b>Introducción a la conflictología.</b> Eduard Vinyamata Camp.....	183
1. Cómo desarmar sin violencia.....	189
2. El Barrio de Paz de Guayaquil.....	190
3. Los conflictos familiares.....	191
<b>Fallo y arreglo de conflictos – Propuestas para una tipología de conflictos y formas de intervención.</b> Christoph Strecker.....	195
<b>Los mecanismos alternativos de resolución de litigios (ADR) en el ámbito de los contratos internacionales de construcción.</b> Aurora Hernández Rodríguez.....	205
I. Introducción.....	205
II. La resolución no jurisdiccional de litigios en los contratos internacionales de construcción.....	208
1. Consideraciones generales.....	208
2. Mecanismos alternativos de resolución de litigios y contratos internacionales de construcción.....	210
A) El Partnering.....	211
B) La mediación.....	212
C) Los «mini-trials».....	213
D) El peritaje técnico internacional.....	214
E) Los DRB.....	218
III. Conclusiones.....	220

<b>La autorregulación y sus ventajas como mecanismo alternativo de resolución de conflictos en el ámbito publicitario. Julio Álvarez Rubio.....</b>	<b>223</b>
I. Introducción.....	224
II. Presupuestos y funcionamiento del jurado como órgano de resolución de conflictos .....	224
1. Especialización e independencia.....	225
2. Funciones .....	226
3. Legitimación.....	227
4. Organización y procedimiento .....	228
III. El <i>copy advice</i> como mecanismo de prevención de conflictos.....	231
1. Procedimiento.....	231
2. Efectos y alcance.....	233
IV. Ventajas del código de conducta publicitaria respecto de las previsiones legales.....	237
1. Concepto.....	237
2. Publicidad contraria a la dignidad de la persona y a los valores y derechos consagrados en la Constitución.....	243
<b>L'azione di classe nell'ordinamento italiano. Francesco Rizzo .....</b>	<b>247</b>
<b>Risoluzione alternativa delle controversie e tutela del consumatore. Lorenzo Mezzasoma.....</b>	<b>271</b>
1. Premessa .....	271
2. Il Codice del consumo e l'accesso alla giustizia .....	275
3. Le ADR ed il Codice del consumo .....	281
4. Novità nel sistema italiano .....	286
5. Conclusioni .....	289
<b>Resolución extrajudicial de conflictos sanitarios: manifestaciones jurídico-positivas y posibilidades de futuro. Joaquín Cayón de las Cuevas.....</b>	<b>293</b>
1. Preliminar.....	294
2. Resolución extrajudicial de conflictos por defectuosa asistencia sanitaria...	298
2.1. Planteamiento .....	298
2.2. Conciliación y mediación en materia de asistencia sanitaria .....	299
2.3. Arbitraje en materia de asistencia sanitaria .....	302
2.3.1. Posibilidades teóricas de articulación .....	302
2.3.2. El problema del carácter público del prestador de servicios sanitarios .....	312
3. Resolución extrajudicial de conflictos de aseguramiento en el ámbito sanitario.....	315
3.1. Conflictos en materia de seguros de enfermedad, de asistencia sanitaria y de responsabilidad civil .....	315
3.2. Un supuesto específico: el arbitraje en materia de aseguramiento de la asistencia sanitaria derivada de accidentes de tráfico .....	319
4. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito de la publicidad sanitaria .....	320

5. Algunas experiencias concretas en el derecho comparado .....	324
5.1. El sistema de mediación sanitaria de Francia.....	324
5.2. El sistema de mediación sanitaria de Hungría.....	325
5.3. El sistema de «responsabilidad sin falta» de Suecia .....	326
5.4. El sistema de mediación sanitaria obligatoria de Chile .....	326
5.5. El sistema integral de resolución extrajudicial de conflictos de México.....	327
5.6. El sistema privado de mediación, conciliación y arbitraje de Argentina.....	328

