

EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS EN ESTADOS UNIDOS Y ESPAÑA

MARÍA HERRERA MELLADO¹

Doctora en Derecho Civil y Mercantil por la Universidad de
Granada (España)

RESUMEN

Tras la reciente crisis financiera global, la protección de los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros se ha convertido en una política de Estado que merece ser el eje de representación de los derechos económicos y sociales. El arbitraje de consumo financiero supone una novedad frente a la resolución de disputas en procesos judiciales. A su vez, este método extrajudicial presenta muchas ventajas sobre todo respecto al bajo coste, la rapidez en la ejecución y la mayor flexibilidad que ofrece a las partes. En España y Estados Unidos, el arbitraje de consumo comparte características similares; sin embargo, en EE.UU, este sistema de resolución alternativa de disputas se ha convertido en una herramienta al servicio de las grandes entidades bancarias y los principales intermediarios financieros. Concretamente, en los contratos de consumo financiero se han detectado la introducción de cláusulas abusivas a través de las cuales estas entidades prohíben a los consumidores interponer demandas colectivas. Esto supone no solo un ataque contra sus intereses sino la realización de una motivación contraria a los orígenes del propio arbitraje y una violación directa de sus derechos.

El objetivo del presente artículo es analizar el marco normativo comparado de los derechos de protección del consumidor financiero y la práctica del arbitraje de consumo en España y EE.UU. A través de este análisis comparado queremos ofrecer al lector un panorama actual y una revisión de los efectos de las cláusulas arbitrales en los contratos de consumo en Estados Unidos y España.

I. Introducción

Tras la crisis financiera global, Estados Unidos y España llevaron a cabo reformas significativas en el marco de la supervisión bancaria y de la protección del consumidor financiero. Estas reformas fueron necesarias ya que, durante las décadas anteriores a la crisis, las principales entidades bancarias y de crédito habían cometido abusos en contra de los derechos e intereses de los consumidores de servicios y productos financieros, que acabaron por afectar al sistema financiero en su conjunto.

Concretamente, en Estados Unidos, la Cámara de Representantes y el Senado aprobaron leyes destinadas a la mejora del marco regulador de la industria financiera y del mercado de valores – precisamente porque fue en estos mercados donde se había originado la crisis financiera que tuvo un alcance global debido a la interconexión de los mercados y la presencia de las grandes entidades en la mayoría de los países del mundo.

Este 2017 ha sido y seguirá siendo de nuevo un año de grandes cambios a nivel mundial. Destaca la puesta en escena del nuevo presidente de Estados Unidos, cuyas políticas económicas suponen una vuelta al liberalismo desmesurado de la época anterior a la crisis financiera. En este sentido, la nueva administración ya ha comenzado a abolir algunas de las normas de control y supervisión de bancos y entidades de crédito que tan bien funcionaron para frenar la crisis y proteger a millones de consumidores financieros.

Sin ir más lejos, en febrero de 2017, Donald Trump firmó una orden ejecutiva denominada *Presidential Executive Order on Core Principles for Regulating the United States Financial System*² a través de la cual impulsó la desregulación de los mercados de crédito y de valores, facilitando posibles nuevos abusos debido a la ausencia de control y supervisión de los principales intermediarios financieros. Esta orden supuso además un ataque directo a las leyes federales aprobadas por la administración del expresidente Barack Obama.

II. La protección del consumidor Financiero en EE.UU. y España

El concepto de consumidor financiero en el derecho estadounidense es un término relativamente nuevo que fue recogido por primera vez en el Reglamento Z³. Dicho reglamento define al consumidor como un “tarjetahabiente o una persona natural a quien le es ofrecido o aprobado un crédito de consumo”⁴. Como se puede apreciar esta definición es muy concreta y se encuentra delimitada a personas naturales que contratan un producto o un servicio financiero.

Por su parte, el concepto de consumidor en el ordenamiento jurídico español es más amplio y abarca tanto a las personas naturales como a las personas jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Así viene establecido en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (“LGDCU”), la cual establece textualmente:

Artículo 3 Concepto general de consumidor y de usuario

A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.⁵

Es importante resaltar además que la LGDCU establece como un derecho básico de los consumidores y protección del cliente financiero, la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, así como la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión⁶.

Por su parte, la Unión Europea define al consumidor en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, que

modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, que deroga la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y establece de en su numeral 1) del artículo 2:

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 profesión⁷

Es decir, limita la noción de consumidor únicamente a personas naturales, por lo que la Unión Europea considera que los servicios financieros forman parte de un sector específico alejado del núcleo básico de la protección de los consumidores y usuarios, de manera que la directiva anterior no incluye la protección de consumidor financiero.

Por su parte, la regulación específica en el ámbito de la Unión Europea define al consumidor (financiero) de forma muy similar:

A efectos de la presente Directiva, se aplicarán las siguientes definiciones:

a) “consumidor”: persona física que, en las operaciones reguladas por la presente Directiva, actúa con fines que están al margen de su actividad comercial o profesional⁸

La inclusión de personas jurídicas cabe intuir que se debe al hecho de que las complejidades de los mercados financieros son difíciles de comprender inclusive por personas jurídicas que actúen en un ámbito ajeno a su actividad comercial, por ejemplo, para una pequeña empresa manufacturera que adquiera productos tecnológicos a través del crédito; lo cual lo haría sujeto a la protección otorgada por las leyes de protección a los consumidores.

Sobre este punto, hemos de concluir que los ordenamientos jurídicos de la Unión Europea y de los Estados Unidos tienen conceptos equivalentes relativos a la noción de consumidor, mientras que en España, las empresas no financieras o personas naturales que actúen fuera del ámbito empresarial también estarían protegidas bajo la regulación general de protección del consumidor.

III. El arbitraje como mecanismo de solución de conflictos

A. Historia del arbitraje en Estados Unidos

Los tribunales de Estados Unidos, como en todos los países donde exista el estado de derecho, tienen el rol supremo de impartir justicia. Por ello, cuando hay una controversia entre dos partes, los tribunales examinan las leyes relevantes y el derecho consuetudinario aplicables a fin de resolver el conflicto.

Generalmente, los procesos judiciales en Estados Unidos requieren de un uso intensivo de recursos, lo que genera que los mismos sean lentos y excesivamente caros⁹. Los procesos judiciales conllevan que las partes contraten abogados, asistan a diversas audiencias, recopilen información que sirva como prueba en sus respectivos casos, cumplan con los estrictos plazos judiciales y convenzan con argumentos técnicos al jurado y jueces de turno – quienes a menudo no tienen el conocimiento necesario sobre los productos de las partes en disputa.

El arbitraje nace como una alternativa a esta situación, proponiendo un proceso más eficiente y barato. Este mecanismo presupone un acuerdo para el uso del mismo en caso de que se genere una disputa, la cual será resuelta a través de una tercera persona neutral. Cabe indicar que una vez que las partes acuerdan el uso del arbitraje, el proceso y las decisiones que se tomen durante el mismo son de obligado cumplimiento.

El uso del arbitraje en Estados Unidos cree remontarse al arbitraje informal de 1799, año en el que George Washington, el primer presidente de la nación, facultó el uso de un tercero dirimente en su testamento:

Todas las disputas [que surjan del presente testamento] serán decididas por tres hombres imparciales e inteligentes, que sean conocidos por su probidad y buen entendimiento; dos de ellos deben ser elegidos por las partes en controversia, uno cada uno, y el tercero debe ser elegido por estos dos – con estos tres hombres elegidos de esta manera se podrá (...) declarar el sentido de las intenciones del testador; y tal decisión será, para todos los efectos, obligatoria para las partes como si fuera una decisión del Tribunal Supremo de los Estados Unidos.¹⁰

Sin embargo, durante mucho tiempo y entrado ya en los primeros años del siglo XX, la exigibilidad de los acuerdos arbitrales en el derecho común o *common law* era muy débil, por lo que era fácil que cualquiera de las partes lograra evitar el uso del arbitraje para la resolución de conflictos¹¹. A fin de cambiar este panorama, la Cámara de Comercio de Nueva York y el Comité de Comercio y Derecho Comercial del Colegio de Abogados de EE.UU. (*American Bar Association*) hicieron una intensa campaña para derribar las políticas anti-arbitraje que primaba en el *common law*, la cual terminó en la promulgación de la Ley de Arbitraje del Estado de Nueva York de 1920¹².

La norma neoyorkina sentó las bases para que el arbitraje naciera formalmente en el sistema federal en 1925 a través de la promulgación de la Ley Federal de Arbitraje (*Federal Arbitration Act* o FAA por sus siglas en inglés). Si bien la FAA generalizó el uso del arbitraje como método de resolución de disputas, no fue sino hasta mediados de los años 90 que su uso se popularizó en los contratos de consumo, en gran medida gracias a dos sentencias del Tribunal Supremo de los Estados Unidos (“SCOTUS” por sus siglas en inglés).

La primera sentencia a la que nos referimos es *Allied-Bruce Terminex v. Dobson*¹³ de 1995, en la cual el comprador de una residencia que contaba con un plan contra la existencia de termitas demandó a la empresa proveedora del servicio por incumplimiento contractual, quien a su vez intentó oponerse a la cláusula arbitral que originalmente había suscrito con el vendedor de la residencia. El tribunal supremo del estado de Alabama rechazó los argumentos del proveedor, sustentando su posición en la ley estatal aplicable que rechazaba la aplicación de acuerdos arbitrales escritos. Sin embargo, SCOTUS decidió enfrentarse a la hostilidad judicial de los tribunales estatales y federales que hasta ese momento primaba en contra de los acuerdos arbitrales¹⁴ e hizo un análisis detallado del alcance de la FAA, concluyendo que la misma aplicaba a todas las disputas en las que el comercio se viese involucrado

Una vez que las partes acuerdan el uso del arbitraje, el proceso y las decisiones que se tomen durante el mismo son de obligado cumplimiento

en términos laxos, haciendo que las cláusulas arbitrales tuvieran un efecto válido y obligatorio entre las partes.

La segunda sentencia fue *Doctor's Associates v. Casarotto*¹⁵ de 1996, en la cual el franquiciado de un restaurante *Subway* demandó al franquiciante en función al contrato suscrito entre los mismos, el cual contenía una cláusula arbitral. El tribunal supremo del estado de Montana declaró inaplicable dicha cláusula arbitral debido al incumplimiento de requisitos no substanciales en el caso en concreto¹⁶. No obstante, SCOTUS concluyó que dichos requisitos contravenían la FAA por lo que no podía ser aplicable en contra de esta última. El Tribunal sostuvo adicionalmente que el Congreso de los Estados Unidos, al aprobar la FAA, impidió precisamente que los estados hiciesen una discriminación de las cláusulas arbitrales por tener las mismas un “carácter sospechoso”, por lo que dichas cláusulas debían ser efectivas y aplicadas como cualquier otra cláusula contractual.

Específicamente para el caso de los consumidores financieros, a raíz de las dos sentencias antes mencionadas, los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito aprovecharon el momento para introducir y hacer un uso masivo de las cláusulas arbitrales que a su vez prohibían que los consumidores presentasen demandas colectivas. Estas cláusulas, que están actualmente siendo analizadas, serían de uso obligatorio y a su vez, no podrían ser negociadas ni modificadas por estos últimos.

B. El arbitraje de consumo en España – Protección adecuada de los derechos de los consumidores financieros en relación con las demandas colectivas

El arbitraje en España se encuentra regulado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo¹⁷ (RDSAC). Esta norma regula la organización del sistema arbitral de consumo, así como el procedimiento del arbitraje de consumo¹⁸. Adicionalmente, el arbitraje de consumo se rige por lo dispuesto en el RDSAC y, en lo no previsto en esta norma, por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (en adelante, LA)¹⁹.

De la misma manera, la supletoriedad de la Ley de Arbitraje se encuentra amparada en la exposición de motivos de la Ley 60/2003, que señala:

Esta Ley pretende ser una Ley general, aplicable, por tanto, íntegramente a todos los arbitrajes que no tengan una regulación especial; pero también supletoriamente a los arbitrajes que la tengan, salvo en lo que sus especialidades se opongan a lo previsto en esta Ley o salvo que alguna norma legal disponga expresamente su inaplicabilidad.

Cabe indicar que la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje fue modificada por la Ley 11/2011 de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y del arbitraje institucional en la Administración General del Estado.

El RDSAC es un arbitraje institucional de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos del consumidor, además tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes²⁰.

El sistema de arbitraje español es muy parecido al sistema estadounidense. En principio, son los consumidores o usuarios quienes pueden iniciar acciones en sede arbitral. La definición de consumidor del derecho español es la señalada en el artículo 3 de la LGDCU²¹. Por otro lado, las materias susceptibles de arbitraje son de carácter indisponible dado que versan sobre derechos que legal o contractualmente son reconocidos a los consumidores²².

Sin embargo, hay dos diferencias sustanciales que es preciso resaltar entre el sistema arbitral estadounidense y el español. La primera diferencia consiste en los costos del arbitraje. En España, el procedimiento arbitral es gratuito para ambas partes²³, también cuando se proponga o decida de oficio la presentación y análisis de evidencia complementaria – dado que la misma se considera como imprescindible para el buen fin del procedimiento. Sobre el particular, el artículo 45.2.1. de la RDSAC establece²⁴:

[L]os gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte, serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Las pruebas propuestas de oficio por el órgano arbitral, serán costeadas por la junta arbitral de consumo o por la Administración de la que dependa

Por su parte, el arbitraje estadounidense tiene costos. Si bien hemos indicado que los procesos arbitrales suelen ser menos costosos que los procesos judiciales, las partes incurren en ciertos costos, generalmente de árbitros, centros de arbitraje, y cuando corresponda, por la presentación de evidencia. Por ejemplo, la *American Arbitration Association* presenta un modelo tarifario en el cual señala que el consumidor debe pagar una comisión no reembolsable de \$200 a fin de someter su caso a arbitraje²⁵. Por otro lado, el pago a los árbitros varía entre \$750 por caso (por arbitrajes sin audiencia) a \$1,500 por día (por arbitrajes con audiencia)²⁶. Además, hay costos asociados con la renta de salas y otros²⁷.

La otra diferencia importante es la posibilidad de someter a arbitraje las demandas colectivas de consumo. En la práctica comercial, las empresas bancarias y las entidades de crédito han hecho uso de la defensa de la FAA y del arbitraje, para cerrar las puertas a los consumidores y que estos no puedan iniciar demandas colectivas en defensa de sus derechos, lo cual estaría siendo reivindicado en la actualidad como analizaremos a continuación.

Sobre este punto, la LGDCU establece como un derecho básico de los consumidores y de protección del cliente financiero, la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, así como la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión²⁸.

Además, la sección 2 del capítulo 5 del RDSAC establece el arbitraje de consumo colectivo. En particular, el artículo 56 del RDSAC señala:

Artículo 56 Arbitraje de consumo colectivo

El arbitraje de consumo colectivo tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos que, en base al mismo presupuesto fáctico, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos.

De esta manera, y a diferencia de la realidad estadounidense, la legislación española otorga la posibilidad de reivindicación de los derechos y un eventual resarcimiento de daños a través de demandas colectivas.

Lo señalado anteriormente es muy importante dado que el arbitraje de consumo en España sí se constituye como un espacio gratuito y sencillo de resolución de conflictos entre las empresas financieras y los consumidores. Además, no limita a los consumidores de manera colectiva prohibiendo que estos puedan tener “su día en los tribunales” en caso que así lo decidan. Caso contrario es el de Estados Unidos, donde aún existe controversia sobre si las cláusulas arbitrales deben excluir el uso de las demandas colectivas. Como hemos visto, no obstante, esta limitación reduce los derechos y el bienestar de los propios consumidores.

IV. Novedades en la supervisión bancaria en los Estados Unidos: la Oficina de Protección al Consumidor Financiero – CFPB

A nivel federal, el cambio más significativo que se produjo en los últimos años fue la creación, a través del título X de la Ley *Dodd-Frank*, de una agencia de protección financiera del consumidor independiente dentro del Sistema de la Reserva Federal denominada Oficina de Protección del Consumidor Financiero (*Consumer Financial Protection Bureau* o CFPB por sus siglas en inglés), la cual fue establecida como una agencia independiente dentro de la Reserva, cuya misión es la regulación de la oferta de productos y servicios financieros a consumidores finales bajo las normas federales de protección del consumidor financiero.

Esta oficina está encargada de llevar a cabo la protección del consumidor financiero que hasta entonces estaba siendo llevada a cabo por, entre otros organismos regulatorios federales, la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission* o FTC por sus siglas en inglés), la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (*Federal Deposit Insurance Corporation* o FDIC por sus siglas en inglés), la Administración Nacional de Uniones de Crédito (*National Credit Union Administration* o NCUA por sus siglas en inglés), e inclusive el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (*Department of Housing and Urban Development* o DHUD por sus siglas en inglés).

Dentro de la CFPB hay tres unidades, cada una con diferentes departamentos: la Unidad de Investigaciones, la Unidad de Asuntos

de la Comunidad, y la Unidad de Unificación de Quejas y Seguimiento de las mismas. A la vez, existen cuatro oficinas diferentes: la Oficina de Préstamos e Igualdad de Oportunidades, la Oficina de Educación Financiera, la Oficina de Asuntos de los Miembros de Servicio, y la Oficina de Protección Financiera de las Personas Mayores.

Dentro de la CFPB también se ha establecido un Consejo Asesor y un Fondo de Sanciones Civiles. El Consejo Asesor está compuesto por seis miembros nominados por los presidentes de la Reserva Federal a nivel estatal, y estos reúnen una vez al año. El Fondo, por su parte, está destinado a asistir a las víctimas de actividades ilegales de las entidades financieras.

El presupuesto anual de la CFPB ha ido en aumento, desde su inicio en el año fiscal de 2013 con 541 millones de dólares, a 569.8 millones de dólares, 582 millones de dólares, 605.9 millones de dólares (estimado), y 636.1 millones de dólares (estimado), para los años 2014, 2015, 2016 y 2017, respectivamente²⁹.

A. Poderes de la CFPB en materia de protección del consumidor financiero

Como hemos visto, la CFPB tiene como principal misión asegurar que las normas federales de protección del consumidor financiero sean cumplidas a fin de que los consumidores puedan acceder a los mercados de productos y servicios financieros y que dichos mercados se desarrollen de manera justa, transparente y competitiva³⁰.

Para ello, la CFPB cuenta con una serie de mecanismos para dar cumplimiento a las leyes de protección del consumidor financiero. En primer lugar, gracias a la potestad de investigación que le ha sido otorgada, esta oficina puede nombrar funcionarios que lleven a cabo la investigación y determinen si alguna institución financiera ha violado la ley. Este mismo oficial tiene la capacidad de emitir una citación para que se lleve a cabo una audiencia administrativa con testigos y se aporten todos los documentos relacionados con la investigación³¹.

Cuando la CFPB detecta que se ha producido una violación de las leyes federales, esta puede también sancionar a la institución infractora. Cabe mencionar que la CFPB está obligada a llevar a cabo operaciones conjuntas con la FTC. Ambas agencias pueden

trabajar de forma conjunta a o por separado en contra de los posibles infractores.

Desde su creación, en el año 2010, la CFPB ha logrado numerosos acuerdos con instituciones acusadas de incurrir en prácticas de crédito y préstamos engañosos e injustos. En 2012, el banco *Discover*, por ejemplo, acordó el pago de 14 millones de dólares por una multa, además de 200 millones de dólares en restitución a 3,5 millones de consumidores por incurrir en prácticas de ventas engañosas que confundieron a los consumidores para que estos pagasen por productos complementarios en sus tarjetas de crédito³².

B. El primer informe de la CFPB relativo al arbitraje de consumo financiero

Como acabamos de mencionar, una de las funciones específicas de la CFPB es administrar y hacer cumplir e implementar las normas federales de protección del consumidor financiero, lo cual incluye el poder de crear reglamentos, así como de emitir órdenes y guías³³. Además, la Ley *Dodd-Frank* le encargó a esta oficina el estudio del uso de acuerdos arbitrales para solución de controversias en conexión con la oferta de productos y servicios financieros, el cual debía ser presentado al Congreso de los Estados Unidos³⁴. Ante este último encargo, la CFPB presentó en marzo de 2015 su primer informe denominado “Estudio de Arbitraje – Informe al Congreso, de acuerdo a lo establecido en la Sección 1028(a) de la Ley *Dodd-Frank*”, al cual de ahora en adelante denominaremos “Informe”³⁵.

El Informe sostenía que las cláusulas arbitrales generalmente otorgaban a las partes dos distintos derechos contractuales, los cuales se señalan a continuación: un derecho activo, por el cual cualquiera de ellas podría exigir la solución de conflictos a través de un proceso arbitral con el fin de obtener una decisión vinculante para ambas partes; y por otro lado, un derecho pasivo, por el cual si una de las partes demanda a la otra en los tribunales ordinarios, la parte demandada puede invocar la cláusula arbitral y requerir que la disputa se resuelva en sede arbitral.

Asimismo, el Informe señala que hay por lo menos dos razones por las cuales las cláusulas arbitrales se entienden que son de uso obligatorio: en primer lugar porque bajo estas cláusulas cualquiera

de las partes podría solo exigir el uso de un proceso arbitral para la solución de controversias; y segundo, porque la naturaleza misma de los contratos de consumo previene que las partes pacten voluntariamente los términos contractuales – al ser contratos de adhesión, el consumidor solo tiene la opción de aceptar o rechazar la totalidad de los términos contractuales propuestos por la entidad financiera³⁶.

A su vez, el Informe tomó diversos parámetros relativos al arbitraje y los comparó con las demandas individuales y colectivas presentadas en procesos judiciales. Asimismo, el informe analizó la importancia de las cláusulas arbitrales en los diferentes tipos de contratos financieros de consumo, el entendimiento de dichas cláusulas por parte de los consumidores, y el volumen y la naturaleza de los arbitrajes de consumo individuales y las demandas colectivas³⁷.

En particular, el Informe demostró que cientos de millones de consumidores usan productos y servicios financieros sujetos a cláusulas obligatorias de arbitraje, incluyendo tarjetas de crédito (53%) y cuentas corrientes (58%). Asimismo, entre el 85%-100% de las cláusulas de arbitraje estudiadas establecen que no es posible utilizar el arbitraje para resolver demandas colectivas. Por último, destacaba que la mayoría de las cláusulas arbitrales establecen que las reclamaciones menores pueden ser resueltas por los tribunales. Sin embargo, en la mayoría de estos acuerdos los consumidores no tendrían derecho a juicio con jurado³⁸.

En el mismo Informe, se indica que durante el periodo 2010-2012 la *American Arbitration Association* revisó un promedio de 616 casos individuales de arbitraje de consumo al año³⁹, mientras que, durante el mismo periodo, los tribunales ordinarios resolvieron 187 demandas colectivas relativas a temas de protección del consumidor financiero⁴⁰. Aunque la CFPB no pudo determinar que las demandas individuales se hubiesen resuelto de manera más justas o de una forma más eficiente que los procesos arbitrales individuales, esta oficina concluyó que las demandas colectivas sí fueron resueltas de una manera más eficiente en comparación con las demandas individuales y los procesos arbitrales; teniendo en cuenta no solo la solución aportada a los consumidores sino el efecto y los cambios que propician sobre las malas prácticas corporativas⁴¹. Por último, en este Informe se pudo apreciar que los

consumidores desean mantener su derecho a presentar demandas colectivas para la resolución de conflictos de consumo.

A consecuencia de ello, en mayo de 2016 la CFPB propuso una nueva norma con el fin de prohibir las cláusulas de arbitraje obligatorias que nieguen a los grupos de consumidores su “día en los tribunales”. Como se indicó previamente, la CFPB había concluido que la mayoría de los contratos de productos financieros de consumo – como tarjetas de crédito o cuentas bancarias – contenían estas cláusulas arbitrales que prohibían a los clientes que se uniesen para presentar demandas colectivas en contra de los bancos y entidades financieras⁴². Ello dejaba a los clientes sin otra opción más que el arbitraje para resolver sus conflictos – usualmente por montos ínfimos, haciendo que los bancos y las entidades financieras manipulasen el sistema legal y evitasen la responsabilidad que verdaderamente les corresponde cuando infringen la ley y dañan a un sinnúmero de consumidores.

Finalmente, en el mes de julio de 2017, la CFPB emitió esta nueva norma que prohíbe directamente a los bancos, las instituciones emisoras de tarjetas de crédito y otras entidades financieras el uso de cláusulas de arbitraje que impidan a los consumidores financieros demandar colectivamente a dichas entidades⁴³. Sin embargo, dado que dicha regulación no será de obligatorio cumplimiento sino a partir de los 60 días desde su publicación en el Registro Federal y solo aplicará a los contratos que se formalicen 180 días después de esa fecha, tendremos que esperar hasta marzo de 2018 para ver los efectos de la misma.

En cualquier caso, reiteramos nuestra postura que cualquier cláusula abusiva que prohíba a los consumidores financieros ejercer sus derechos en los tribunales, debe ser abolida ya que suponen una limitación de sus intereses, lo cual es negativo para los consumidores y para el manejo eficiente del mercado.

C. Críticas a la labor de la CFPB en relación con el arbitraje de consumo

La CFPB no ha estado exenta de críticas por la labor realizada desde su creación en relación con el arbitraje de consumo, especialmente tras los datos que se dieron a conocer en el Informe en relación con sus aportaciones reales y las normas emitidas para

prohibir las cláusulas de arbitraje obligatorias en los contratos de consumo financiero. La crítica que más se repite se basa en que la CFPB no presentó información determinante para fundamentar su posición y que adicionalmente ignoró las pruebas que revelan que los procesos de demandas colectivas son onerosos e inefectivos para la distribución de beneficios entre el grupo de consumidores que se constituye como parte demandante⁴⁴.

Asimismo, los críticos señalan que la información y las conclusiones provistas en el Informe son inadecuadas e imprecisas⁴⁵. Por un lado, se señala que la CFPB presentó información sobre cuánto recuperan los

Existen muchos casos de reclamaciones interpuestas por los consumidores que se fundamentan en hechos muy particulares

consumidores cuando estos obtienen una sentencia arbitral a su favor sin presentar información sobre cuánto pueden estos recuperar cuando las partes llegan a un acuerdo conciliatorio sin esperar la respectiva sentencia arbitral –lo cual representa el mayor caso de conclusión de procesos arbitrales⁴⁶. Por otro lado, se indica que los datos relativos a los acuerdos extrajudiciales en demandas colectivas probablemente incluyen los casos en los cuales una agencia de cobros es parte del proceso, lo cual no podría ser comparable con los casos de arbitraje puesto que estas agencias no forman parte en los procesos arbitrales materia de estudio⁴⁷.

Los profesores Johnston y Zywicki indicaron que aun cuando dicho Informe presentó información novedosa sobre el arbitraje y las demandas colectivas como alternativas para la resolución de conflictos de consumo de la industria financiera, no es posible concluir que el arbitraje de consumo sea más o menos beneficioso para los consumidores respecto a las demandas colectivas⁴⁸. Asimismo, dichos autores insisten en que la información presentada por la CFPB no permite una comparación significativa entre el arbitraje y las demandas colectivas a efectos de determinar una política pública adecuada⁴⁹.

Desde el punto de vista práctico, la posición de la CFPB también fue criticada. El director ejecutivo de la Cámara de Comercio para la Competitividad de los Mercados de Capitales de los Estados Unidos,

el Sr. Travis Norton, señaló que si las compañías que subsidian los programas de arbitraje para sus clientes fueran obligadas a reservar millones de dólares para su defensa en demandas colectivas, muchas de estas compañías tendrían el subsidio de dichos programas⁵⁰. Norton añadió que si se eliminase el arbitraje, los consumidores podrían quedarse además sin una salida viable para la protección de sus derechos⁵¹. Sobre el particular, existen muchos casos de reclamaciones interpuestas por los consumidores que se fundamentan en hechos muy particulares (por ejemplo, distintas fechas, distintos montos, o distintos intereses mal aplicados) lo cual eliminaría la posibilidad de solucionarlos a través de demandas colectivas, y sin la posibilidad de acudir a una instancia arbitral, los consumidores se quedarían en la práctica sin posibilidad de solucionar sus reclamaciones de la manera más eficiente para el mercado.

Las críticas al estudio de la CFPB relativas al uso de cláusulas arbitrales en los contratos de consumo financiero contradicen los datos presentados por dicha oficina y resaltan las ventajas del arbitraje como mecanismo alternativo de solución de conflictos. En nuestro caso, tras haber analizado dichas ventajas a las que se alude, concluimos que efectivamente el arbitraje es más ventajoso en ciertos aspectos respecto a los procesos judiciales ordinarios, sin embargo, debemos reiterar que una posible limitación al derecho de los consumidores a presentar una demanda colectiva y tener “su día en los tribunales” a través de las cláusulas arbitrales va en desmedro de los intereses de estos, del mercado y del sistema de protección del consumidor en sí mismo.

D. El último obstáculo – El Tribunal Supremo de los Estados Unidos

Hemos visto anteriormente dos casos concretos en los que SCOTUS favoreció la aplicación de cláusulas arbitrales que los consumidores autorizaron en el momento de la firma de los contratos de adhesión que las entidades financieras usan para la contratación de sus productos.⁵² Entendemos que con ello, SCOTUS estaría limitando en el caso del arbitraje financiero de consumo los derechos de los consumidores para demandar a las entidades financieras en el sistema judicial, lo cual podría llegar a representar, por un lado, un abuso de los derechos

de los consumidores y, por otro lado, una amenaza para el sistema de protección al consumidor⁵³.

En este sentido, en el caso *AT&T Mobility v. Concepcion*⁵⁴, los esposos Vincent y Liza Concepcion demandaron a la empresa AT&T en el Tribunal del Distrito Federal de California⁵⁵ en relación a un contrato de telefonía móvil que habían suscrito y en el cual, según alegaron los demandantes, existía una cláusula que contenía publicidad engañosa sobre el plan inalámbrico suscrito que incluía teléfonos gratuitos⁵⁶. Esta demanda se volvió una demanda colectiva dado que muchas personas vieron vulnerados sus derechos con la supuesta cláusula que contenía publicidad engañosa. El demandado opuso una moción de desistimiento a la demanda alegando que, según el contrato firmado, las controversias debían resolverse en sede arbitral y las demandas debían ser interpuestas a nivel individual y no como una demanda colectiva⁵⁷.

El tribunal federal de primera instancia denegó la solicitud del demandado por la cual pretendía el uso obligatorio de la sede arbitral para la resolución de la controversia. Dicho tribunal se basó en la decisión del tribunal supremo del estado de California en el caso *Discover Bank v. Superior Court of Los Angeles*⁵⁸, por el cual se dejaron sin aplicación las cláusulas arbitrales que no permitían el inicio de procesos judiciales para la resolución de demandas colectivas. El demandado apeló al Noveno Circuito Federal⁵⁹ que, sin embargo, estuvo de acuerdo con la decisión del tribunal en primera instancia respecto a la cláusula arbitral contenida en el contrato de AT&T a la que determinó como irrazonable de acuerdo a las leyes de California. Asimismo, dicho tribunal de apelación dictaminó que la aplicación de la FAA – aun cuando establecía que las cláusulas arbitrales son válidas, irrevocables y ejecutables – no prima respecto a las leyes de California⁶⁰.

SCOTUS, no obstante, sostuvo una posición diametralmente opuesta, y ante la solicitud de revisión por parte del demandante, determinó que la FAA era una norma que prevalecía sobre la regla contenida en el caso *Discover Bank v. Superior Court of Los Angeles*, siendo esta última, en palabras de dicho tribunal, “un obstáculo para el logro y la ejecución de todos los propósitos y objetivos del Congreso de los Estados Unidos”⁶¹.

A través de la sentencia del caso *AT&T Mobility v. Concepcion*, SCOTUS reforzó los derechos de las grandes corporaciones a expensas de los derechos de los consumidores. En la práctica, la sentencia antes referida genera incluso situaciones absurdas por la cual los ciudadanos son obligados a usar el arbitraje cuando el camino adecuado para el resarcimiento de sus derechos es el inicio de demandas colectivas en sede judicial – dado el monto minúsculo de su pretensión⁶². Por ejemplo, una persona en el estado de Florida fue obligada por los tribunales a iniciar un arbitraje para demandar el cargo mensual indebido de 2,99 dólares por “servicio de asistencia en carreteras” que nunca solicitó ni consintió⁶³. Dado que el costo para acceder a un arbitraje en Estados Unidos para el resarcimiento de este tipo de pretensiones es mucho mayor al monto de la pretensión en sí misma, los consumidores no inician procesos arbitrales, lo cual a la larga, hace que las empresas ganen mucho dinero de forma indebida, amparados legalmente precisamente en la sentencia del Tribunal Supremo de los Estados Unidos que hemos analizado en este apartado. Ello, finalmente, hace que el mercado sea no solo injusto, sino ineficiente desde el punto de vista económico.

V. Conclusiones

La normativa de arbitraje de consumo en España es más inclusiva y protege de manera más efectiva a los consumidores de productos y servicios financieros respecto a la de Estados Unidos.

Los sistemas arbitrales español y estadounidense son similares en sus aspectos básicos, pero la ley española ha consagrado dos principios fundamentales – el principio de gratuidad y el principio de acceso a la justicia, que refuerzan la efectiva protección del consumidor financiero, demostrando que España tiene políticas de estado más favorables.

Las cláusulas arbitrales promueven la resolución rápida y eficiente de conflictos comerciales, lo cual a su vez promueve la seguridad jurídica y el crecimiento del mercado. Sin embargo, cuando las grandes entidades financieras utilizan dichas cláusulas para desconocer o eliminar los derechos de los consumidores, el arbitraje de consumo pierde cualquier virtud y se generan desigualdades que deben evitarse.

Aun cuando algunos procesos de demandas colectivas interpuestos ante los tribunales son onerosos e inefectivos para la distribución de beneficios entre un grupo de consumidores, la restricción del derecho a iniciar procesos colectivos genera una inequidad inexcusable en la protección de los intereses de los consumidores financieros.

En Estados Unidos, las cláusulas de arbitraje en los contratos de consumo están siendo utilizadas para controlar la presentación de demandas colectivas, limitando así los derechos de los consumidores financieros; mientras que en España no existen cláusulas arbitrales que prohíban a los consumidores la reivindicación de sus derechos frente a los bancos y las entidades de crédito por el simple hecho de aceptar la resolución mediante arbitraje.

En suma, el sistema de arbitraje tiene muchos beneficios, pero no se le debería restringir el derecho a los consumidores a iniciar procesos colectivos para la protección de sus derechos.

Por último, se recomienda, entonces, que los distintos países revisen no solo la normativa de protección del consumidor financiero sino el uso y la práctica de las cláusulas arbitrales, de manera que se protejan efectivamente los intereses de los consumidores.

Notas

1. María Herrera Mellado. Doctora en Derecho Civil y Mercantil por la Universidad de Granada (España). Juris Doctor por la Universidad de Arizona (Estados Unidos).
2. Presidential Executive Order on Core Principles for Regulating the United States Financial System, 3 de febrero de 2017, disponible en <https://www.whitehouse.gov/the-press-office/2017/02/03/presidential-executive-order-core-principles-regulating-united-states>
3. 12 C.R.F. §1026.2(a)(11).
4. *Id.*
5. Artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre de 2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
6. LGDCU, artículo 8, literales b) y f).
7. Artículo 2, numeral 1 de la 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.

8. Artículo 3, literal a) de la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
9. Mark Furletti, Mandatory Arbitration Clauses in the Credit Card Industry, Enero 2003. Descargado de https://www.philadelphiafed.org/consumer-credit-and-payments/payment-cards-center/events/workshops/2003/MandatoryArbitrationClauses_012003.pdf
10. El texto original señala: “*All disputes [arising from his will] shall be decided by three impartial and intelligent men, known for their probity and good understanding; two to be chosen by the disputants, each having the choice of one, and the third by those two – which three men thus chosen, shall...declare their sense of the testator’s intention; and such decision is, to all intents and purposes to be as binding on the parties as if it had been given in the Supreme Court of the United States.*” Arbitration clause in The Will of George Washington (Transcription), 1799. https://www.trans-lex.org/800900/_/arbitration-clause-in-the-will-of-george-washington-1799/
11. Katherine V.W. Stone y Alexander J.S. Colvin, *The Arbitration Epidemic. Mandatory Arbitration Deprives Workers and Consumers of their Rights*, Diciembre 7, 2015. <http://www.epi.org/publication/the-arbitration-epidemic/>
12. New York Arbitration Act.
13. *Allied-Bruce Terminex v. Dobson*, 513 U.S. 265 (1995).
14. Véase *Kulukundis Shipping Co. v. Amtorg Trading Corp.*, 126 F.2d 978, 982-88 (2d Cir. 1942) (explicando en detalle la actitud judicial tradicional hacia el arbitraje de conflictos).
15. *Doctor’s Associates v. Casarotto*, 517 U.S. 681 (1996).
16. El tribunal supremo del estado Montana sustentó su posición en que el aviso que indica que el contrato se encuentra sujeto a arbitraje debía estar en la primera página del contrato y en letras mayúsculas y subrayadas.
17. B.O.E. 2007, 48, R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, <https://www.boe.es/boe/dias/2008/02/25/pdfs/A11072-11086.pdf> (en adelante el RDSAC).
18. RDSAC, artículo 1.1.
19. RDSAC, artículo 3.1.
20. RDSAC, artículo 1.2. La RDSAC limita las controversias de consumo en materia arbitral a dichos conflictos, y excluye expresamente los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Véase RDSAC, artículo 2. Lo anterior fue establecido en base al artículo 57 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante TRLGDCU).

21. Véase supra nota 5.
22. Véase supra nota 6.
23. El artículo 41.1. de la RDSAC establece que un principio del Sistema de arbitraje es la gratuidad. El costo, en su caso, lo asume los distintos gobiernos de las respectivas Juntas Arbitrales.
24. RDSAC, artículo 45.2.1.
25. American Arbitration Association, Consumer Arbitration Rules, Cost of Arbitration. Descargado de https://www.adr.org/sites/default/files/Consumer%20Fee%20Schedule_0.pdf
26. *Id.*
27. *Id.*
28. LGDCU, artículo 8, literales b) y f).
29. CFPB (2017). *Budget and Performance*. Descargado de <https://www.consumerfinance.gov/about-us/budget-strategy/budget-and-performance/>
30. Dodd-Frank Act § 1021.
31. Carpenter, D. (2012). *The Consumer Financial Protection Bureau (CFPB): A Legal Analysis*. Congressional Research Service.
32. CFPB (2012, 24 de septiembre). *Federal Deposit Insurance Corporation and Consumer Financial Protection Bureau Order Discover to Pay \$200 Million Consumer Refund for Deceptive Marketing*. Descargado de <http://www.consumerfinance.gov/newsroom/discover-consent-order/>
33. Dodd-Frank Act § 1511.
34. Dodd-Frank Act § 1028(a).
35. Se puede acceder al Reporte completo en http://files.consumerfinance.gov/f/201503_cfpb_arbitration-study-report-to-congress-2015.pdf (en adelante el “Informe”).
36. Informe, página 4.
37. Harvard Law School, *CFPB Proposed Rulemaking on Arbitration Clauses*, <https://corpgov.law.harvard.edu/2016/05/18/cfpb-proposed-rulemaking-on-arbitration-clauses/>
38. *Id.*
39. Informe, página 11.
40. Informe, página 13.
41. Consumer Financial Protection Bureau, *Proposed Rule with Request for Public Comment on Arbitration Agreements*, página 103 (May 3, 2016) (“Proposed CFPB Rule”), http://files.consumerfinance.gov/f/documents/CFPB_Arbitration_Agreements_Notice_of_Proposed_Rulemaking.pdf.
42. Consumer Financial Protection Bureau, *CFPB Proposes Prohibiting Mandatory Arbitration Clauses that Deny Groups of Consumers their Day in Court*, <https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/consumer-financial-protection-bureau-proposes-prohibiting-mandatory-arbitration-clauses-deny-groups-consumers-their-day-court/>
43. Se puede acceder al texto completo de la nueva regulación en https://consumermediallc.files.wordpress.com/2017/07/201707_cfpb_arbitration-agreements-rule.pdf

44. Fisher, D. (2016, 18 de agosto), *Group Challenges CFPB Arbitration Rule as “Arbitrary” and Unsupported by Data*, Forbes. Descargado de <https://www.forbes.com/sites/danielfisher/2016/08/18/group-challenges-cfpb-arbitration-rule-as-arbitrary-and-unsupported-by-data/#39ef64377c15>
45. Jason Scott Johnston y Todd Zywicki, *The Consumer Financial Protection Bureau’s Arbitration Study: A Summary and Critique*, Mercatus Working Paper, Mercatus Center at George Mason University, Arlington, VA, August 2015. Página 6. Descargado de <https://www.mercatus.org/system/files/Johnston-CFPB-Arbitration.pdf>
46. *Id.*
47. Es necesario indicar que el Reporte estudia el uso de cláusula de arbitraje entre entidades financieras y sus consumidores. En caso en que la deuda sea adquirida por una agencia de cobranza, esta no se sustituye en la posición contractual de la respectiva entidad financiera, sino que únicamente adquiere el derecho de cobro de la deuda impaga.
48. Véase supra nota 45, páginas 5-6.
49. *Id.*
50. Center for Capital Markets Competitiveness, *Oral Testimony of Travis Norton U.S. Chamber of Commerce*, 5 de mayo de 2016. Descargado de <http://www.centerforcapitalmarkets.com/wp-content/uploads/2013/08/Norton-Testimony-CFPB-field-hearing-on-arbitration.pdf>
51. *Id.*
52. *Allied-Bruce Terminex v. Dobson y Doctor’s Associates v. Casarotto*.
53. Shelly Smith, *Mandatory Arbitration Clauses in Consumer Contracts: Consumer Protection and the Circumvention of the Judicial System*, 50 DePaul L. Rev. 1191 (2001). Descargado de <http://via.library.depaul.edu/law-review/vol50/iss4/13>
54. *AT&T Mobility v. Concepcion*, 563 U.S. 333 (2011).
55. Este tribunal, en este caso particular, se constituye como el tribunal ordinario de primera instancia.
56. *AT&T Mobility v. Concepcion*, página 333.
57. *Id.* página 336.
58. *Discover Bank v. Superior Court of Los Angeles*, 36 Cal4th 148 (2005).
59. Los Circuitos Federales constituyen una segunda instancia en los procesos federales en los Estados Unidos.
60. *AT&T Mobility v. Concepcion*, página 333.
61. *Id.* página 352.
62. Las demandas colectivas son efectivas cuando varios potenciales demandantes tienen demandas por montos minúsculos, pero que en el agregado los demandados tendrían una responsabilidad mucho mayor.
63. Alliance for Justice, *One Year Later: The Consequences of AT&T Mobility v. Concepcion* (Abril 27, 2012). Descargado de <http://afjjusticewatch.blogspot.com/2012/04/one-year-later-consequences-of-at.html>

Referencias

- B.O.E. 2007, 48, R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, <https://www.boe.es/boe/dias/2008/02/25/pdfs/A11072-11086.pdf>
- Carpenter, D. (2012). *The Consumer Financial Protection Bureau (CFPB): A Legal Analysis*. Congressional Research Service.
- CFPB (2012). *CFPB Supervision and Examination Manual*. Datamotion Publishing LLC.
- CFPB (2015). *Arbitration Study Report to Congress, pursuant to Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act § 1028(a)*, http://files.consumerfinance.gov/f/201503_cfpb_arbitration-study-report-to-congress-2015.pdf
- CFPB (2016). *Proposed Rule with Request for Public Comment on Arbitration Agreements*, http://files.consumerfinance.gov/f/documents/CFPB_Arbitration_Agreements_Notice_of_Proposed_Rulemaking.pdf
- CFPB (2016). *CFPB Proposes Prohibiting Mandatory Arbitration Clauses that Deny Groups of Consumers their Day in Court*, <https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/consumer-financial-protection-bureau-proposes-prohibiting-mandatory-arbitration-clauses-deny-groups-consumers-their-day-court/>
- CFPB (2017). *Budget and Performance*. Descargado de <https://www.consumerfinance.gov/about-us/budget-strategy/budget-and-performance/>
- CFPB (2017). Bureau of Consumer Financial Protection 12 C.F.R. Part 1040, https://consumermediallc.files.wordpress.com/2017/07/201707_cfpb_arbitration-agreements-rule.pdf
- Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
- Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
- Dodd-Frank Act § 1511.
- Dodd-Frank Act § 1028(a).
- Mark Furletti, *Mandatory Arbitration Clauses in the Credit Card Industry*, Enero 2003. Descargado de
- American Arbitration Association (2016). *Consumer Arbitration Rules, Cost of Arbitration*, https://www.adr.org/sites/default/files/Consumer%20Fee%20Schedule_0.pdf
- Karp, Brad (2016). *CFPB Proposed Rulemaking on Arbitration Clauses*, <https://corpgov.law.harvard.edu/2016/05/18/cfpb-proposed-rulemaking-on-arbitration-clauses/>
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre de 2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.