

EL ARBITRAJE EN SEGUROS COMERCIALIZADOS DE MANERA MASIVA: TENSIONES JURÍDICAS, VIABILIDAD Y PERSPECTIVAS EN IBEROAMÉRICA¹

I. Resumen

Español:

Este trabajo analiza la viabilidad y utilidad del arbitraje como mecanismo para la resolución de las disputas surgidas del contrato de seguro comercializado de forma masiva. En la revisión realizada en varios países de Iberoamérica se identificó que el arbitraje en relaciones de consumo es regulado de forma muy disímil en las distintas jurisdicciones y enfrenta algunas barreras de implementación asociadas a la protección del libre consentimiento del consumidor, al costo del mecanismo, e incluso al interés relativamente bajo por parte del sector asegurador para este tipo de disputa. El mecanismo arbitral puede ser una alternativa para resolver de forma ágil y eficiente controversias surgidas del contrato de seguro celebrado masivamente, pero para resultar idóneo se requiere considerar tanto opciones de un sistema especializado de arbitraje de consumo específicamente desarrollado para este tipo de controversias o realizar ajustes a un sistema arbitral convencional con adecuada protección al

¹ **Autores:** ***Pablo Medina Magallanes**. Especialista en Derecho de Seguros por la Universidad de Salamanca (España), Posgrado en Seguros por la Universidad de Buenos Aires. Licenciado en Derecho por la Universidad Panamericana, sede Ciudad de México, y especialista en Derecho Constitucional y Amparo por la Universidad Panamericana, sede Guadalajara. Miembro de la AMEDESEF sección mexicana de AIDA. Correo electrónico: pmedina@medinayduran.mx ***Bernardo Salazar Parra**. Máster en Derecho (LL.M.) de Georgetown University. Abogado de la Universidad del Rosario y especialista en Derecho Procesal Civil de la Universidad Externado de Colombia. Miembro de ACOLDESE, sección colombiana de AIDA. Correo electrónico: bsalazar@bstlegal.com. ***Neftalí Garro**. Máster en Derecho de Seguros por la University of Connecticut. Licenciado en Derecho por la Universidad de Costa Rica. Miembro de AIDA Costa Rica. Miembro del Consejo de Presidencia de AIDA Mundial. Vicepresidente del Grupo de Trabajo de Supervisión de Seguros de AIDA Mundial. Vicepresidente del Grupo de Trabajo de Solución de Controversias del CILA. Vicepresidente del Grupo de Trabajo de Distribución de Seguros del CILA. Correo electrónico: ngarro@blplegal.com
Colaboradores: ***Iván Salame**. Sección Bolivia. ***Sergio Mello**. Sección Brasil. ***Stefanie Ramdohr**. Sección Chile. ***María José Pinillos**. Sección México. ***Carlos Romero**. Sección México. ***José Alberto Ríos**. Sección Argentina. ***Gregorio Garro**. Sección Argentina. ***Claudia Miraglia**. Sección Perú. ***Andrea Signorino**. Sección Uruguay. ***Victoria Vargas**. Sección Colombia. ***María Alejandra Almonacid**. Sección Colombia. ***Juan Camilo Neira**. Sección Colombia. ***Hector Medina**. Sección Colombia. ***Alexandra Torres**. Sección Colombia.

consentimiento del consumidor y variaciones respecto del procedimiento, tiempo y costo para ser una opción realmente viable.

Palabras clave: Arbitraje. Consumidor. Seguros masivos. Contratos de adhesión.

Português:

Este trabalho analisa a viabilidade e a utilidade da arbitragem como mecanismo para a resolução de litígios decorrentes de contratos de seguro comercializados em massa. Na análise realizada em vários países da Ibero-América, constatou-se que a arbitragem nas relações de consumo é regulamentada de forma muito dísmila nas diferentes jurisdições e enfrenta alguns obstáculos à sua implementação associados à proteção do livre consentimento do consumidor, ao custo do mecanismo e, inclusive, ao interesse relativamente baixo por parte do setor segurador em geral. O mecanismo arbitral pode constituir uma alternativa para resolver de forma ágil e eficiente os litígios decorrentes do contrato de seguro, mas, para se revelar adequado, é necessário considerar tanto as opções de um sistema especializado de arbitragem de consumo, desenvolvido especificamente para este tipo de litígios, como a realização de ajustes num sistema arbitral convencional, com proteção adequada ao consentimento do consumidor e adaptações no que diz respeito ao procedimento, ao prazo e ao custo, para que seja uma opção verdadeiramente viável.

Palavras-chave: Arbitragem. Consumidor. Seguros massificados. Contratos de adesão.

II. Introducción

El contrato de seguros propicia el surgimiento de un volumen significativo de controversias, no solo por el carácter masivo de su celebración mediante pólizas estandarizadas que

permiten replicar una misma estructura contractual en multiplicidad de relaciones jurídicas particulares, sino por las variadas complejidades probatorias, técnicas e interpretativas que pueden surgir en torno al mismo.

En este contexto, cobra especial relevancia analizar la viabilidad y utilidad del arbitraje como mecanismo para la resolución de las disputas surgidas del contrato de seguro, particularmente cuando este se comercializa de forma masiva, mediante contratos por adhesión celebrados con consumidores. En este contexto, existe un interés común, tanto de los consumidores como de los aseguradores, en obtener una solución pronta, justa y económicamente eficiente del conflicto.² Lo anterior, en la medida en que de forma alternativa a la solución de controversias a través de la congestionada jurisdicción estatal, el arbitraje ofrece una solución pronta, de única instancia y especializada (Betancourt, 2018, p. 10). Ahora bien, estas conocidas ventajas del arbitraje resultan en tensión cuando nos referimos a aquellas controversias surgidas de los contratos de seguro comercializados de manera masiva, en donde nos encontraremos con una evidente tensión entre el libre consentimiento del consumidor para arbitrar y las barreras económicas que puede llegar a representar el uso de este mecanismo.

² En este sentido el profesor Juan Pablo Cárdenas explica que, tanto en Colombia como a nivel internacional, existe una percepción según la cual los mecanismos tradicionales de administración de justicia no son los más adecuados para resolver controversias de consumo, particularmente cuando se trata de reclamaciones de baja cuantía y estas son muy numerosas: *Tanto a nivel doméstico como internacional existe la percepción de que la forma tradicional de administrar justicia, que consagran los códigos de procedimiento, no es la más adecuada para resolver conflictos de los consumidores, sobre todo cuando estos no son de valores significativos y son muy numerosos. Es por ello que, en la práctica, han surgido diversos mecanismos adicionales para resolver tales controversias, los cuales permiten que los consumidores y los productores o proveedores puedan llegar a acuerdos que resuelvan sus controversias. En todo caso, cuando ello no es posible, el arbitraje puede desarrollar un papel importante en esta materia, sobre todo teniendo en cuenta su flexibilidad. No en vano en varios países (España y Argentina) se han establecido sistemas especiales de arbitraje en materia de consumo que han permitido resolver adecuadamente esta clase de controversias.* (2025, p. 138.)

Para tal efecto, el Grupo de Resolución de Disputas del CILA acometió un estudio en varios países de Iberoamérica estructurado en torno a dos ejes principales: de una parte, el análisis de la viabilidad jurídica de pactar arbitraje en los contratos de seguro celebrados con consumidores a través de cláusulas arbitrales incluidas en los textos a los que se adhiere el tomador y, de otra parte, la evaluación de la utilidad práctica del arbitraje, considerando tanto sus ventajas como sus limitaciones, así como el grado de interés del sector en su implementación.

La viabilidad jurídica del arbitraje en las disputas derivadas de contratos de adhesión

a) La tensión del consentimiento en el arbitraje con consumidores

El arbitraje surge esencialmente del consentimiento de las partes para someter a la decisión de un tercero ajeno a la jurisdicción ordinaria, las controversias que hayan surgido o puedan surgir de una determinada relación jurídica.³ En palabras de la Corte Suprema Canadiense “el arbitraje es una criatura que debe su existencia exclusivamente a la voluntad de las partes” (Dell Computer Corp. v. Union des consommateurs, 2007.) En este mismo sentido la Corte Suprema de Estados Unidos ha precisado que “El arbitraje es un asunto contractual y una parte no puede ser obligada a someter a arbitraje una controversia que no haya acordado someter a arbitraje” (Howsam v. Dean Witter Reynolds, Inc., 537 U.S. 79, 83, 2002

³ “Existe un consenso general sobre el significado del término «arbitraje». Con algunas variaciones, prácticamente todas las autoridades coinciden en que el arbitraje es —y solo es— un proceso mediante el cual las partes someten de mutuo acuerdo una controversia a un órgano decisorio no gubernamental” – Traducción libre (Born, 2025, p. 2).

adoptando el criterio establecido en el caso *Steelworkers v. Warrior & Gulf Navigation Co.*, 1960).

Esta lógica encuentra una tensión significativa en la inclusión de cláusulas arbitrales en contratos de adhesión, como suelen ser los contratos celebrados con consumidores. En este escenario, la incorporación de cláusulas arbitrales plantea importantes interrogantes respecto de la existencia de un consentimiento real por parte del consumidor-adherente y, por ende, de la validez del pacto. De dicha validez depende, obviamente, la eficacia del arbitraje. Un pacto nulo engendra un laudo anulable.

Desde una perspectiva comparada, existen distintas aproximaciones a esta tensión. En cuanto a los consumidores en general se refiere, la doctrina, por ejemplo, ha resaltado la dificultad de que un consumidor renuncie de forma consciente al foro judicial, asumiendo en cambio un arbitraje cuyos costos y funcionamiento desconoce. Más aún, cuando dicho pacto se encuentra refundido dentro de párrafos de un extenso clausulado que ni siquiera ha leído, pues escasamente se focaliza en el precio y condiciones básicas del producto o servicio adquirido.⁴

⁴ En este sentido, Mark E. Budnise ha señalado lo siguiente:

es altamente improbable que los consumidores que suscriben acuerdos de arbitraje antes del surgimiento de la controversia renuncien de manera consciente a su derecho a un foro judicial y acepten someter sus disputas a arbitraje a un costo sustancialmente mayor que el de la vía judicial. El acuerdo de arbitraje es un párrafo enterrado en un conjunto de documentos que los proveedores entregan a los consumidores al momento de adquirir bienes o servicios. En el momento de la compra, la atención del consumidor se centra principalmente en el precio y la calidad de los bienes o servicios, y no en una cláusula arbitral. Incluso si los consumidores leen el acuerdo arbitral, no pueden tomar una decisión informada sobre si aceptarlo a menos que sepan qué tipo de controversia pueden tener con la empresa qué perjuicio podrían sufrir y si el tribunal o el arbitraje sería el foro preferible. **Además, los costes del arbitraje no se revelan en los acuerdos de arbitraje**, lo que deja a los consumidores sin saber que el acceso al foro de arbitraje puede resultar prohibitivamente caro. (2004, p. 163. Traducción libre - he resaltado)

En este sentido, la jurisprudencia ha desempeñado un papel determinante en la delimitación de los alcances del consentimiento del consumidor en general y las condiciones bajo las cuales el arbitraje puede resultar compatible con la protección de la parte adherente. Por ejemplo, las cortes de países como Estados Unidos y Canadá han revisado la validez de cláusulas arbitrales en contratos de adhesión y emitido importantes pronunciamientos al respecto. Aunque estos casos no están referidos a seguros, nos ofrecen un contexto general sobre la protección del consentimiento de los consumidores que resulta pertinente considerar posteriormente en el caso específico de los seguros.

En Estados Unidos, la Corte de Apelaciones del Distrito de Connecticut (2023) en el caso *Najah Edmundson v. Klarna*, utilizó un estándar de persona razonable y prudente para analizar de manera objetiva el consentimiento dado por una consumidora a un acuerdo de arbitraje. Este acuerdo arbitral estaba contenido en los términos de una compañía, los cuales habían sido aceptados al utilizar sus servicios online y realizar la compra del producto a través de su interfaz. Para la Corte, un usuario razonablemente prudente habría tenido conocimiento de los términos y habría entendido que su conducta (hacer clic en un botón de aceptación) constituía su consentimiento. Adicionalmente, la Corte analizó que se le había dado al consumidor un aviso razonable, claro y visible de los términos en la interfaz de la compañía.

En el caso *Emily Wu v. Uber Technologies*, la Corte de Apelaciones de Nueva York (2024) validó una cláusula arbitral que fue consentida por una usuaria de la plataforma Uber al dar clic en la aceptación de los términos y condiciones de uso de la aplicación. La Corte analizó si el usuario fue puesto en conocimiento de las condiciones contractuales y si existió un consentimiento claro y objetivo. Respecto del consentimiento, la corte también utilizó un estándar de un usuario razonable. Lo anterior, para determinar si la conducta desplegada

(aceptar los términos y condiciones) permitía que el usuario entendiera que estaba consintiendo en los mismos.

Por su parte, la Corte Suprema de Canadá en el caso *Uber Technologies Inc. v. Heller* (2020) también ha tenido en consideración el estándar de la persona razonable y el hecho de que la cláusula arbitral efectivamente permita exigir los derechos sustantivos. En el presente caso, los costos iniciales del arbitraje eran de US\$14.500, una suma desproporcionada en comparación con los ingresos del demandado (\$400 - \$600 por semana) y, adicionalmente, la cláusula arbitral obligaba a someter la disputa en Países Bajos. Para la Corte, la cláusula arbitral hacía que el conductor no pudiera exigir sus derechos sustantivos y, en sus palabras: “*Ninguna persona razonable que hubiera comprendido y valorado las implicaciones de la cláusula de arbitraje la habría aceptado.*” (2020).

En el contexto iberoamericano, la jurisprudencia de Brasil, Colombia y Costa Rica también resulta ilustrativa:

En Brasil, el Código de Defensa del Consumidor (Ley 8.078 de 1990) dispone en su artículo 51, inciso VII, que las cláusulas que impongan la utilización obligatoria del arbitraje en las relaciones de consumo serán nulas.⁵ En concordancia con lo anterior, el Tribunal Superior de Justicia de Brasil, en la decisión 1.785.783 proferida por Nancy Andriighi (2019), resaltó que era posible recurrir al arbitraje en una relación de consumo cuando i) no hubiere sido impuesto por el proveedor, ii) cuando la iniciativa de iniciar el arbitraje provenga del consumidor, o iii) cuando, aunque lo hubiese iniciado el proveedor, el consumidor lo ratifique. El mismo tribunal en otro fallo dispuso además que en caso de que un juez

⁵ El Código de Defensa del Consumidor dispone en su artículo 51, inciso VII establece lo siguiente: “*Art. 51. Son nulas de pleno derecho, entre otras, las cláusulas contractuales relativas al suministro de productos y servicios que: (...) VII - impongan el uso obligatorio del arbitraje;*” – Traducción libre.

encuentre que el pacto no fue redactado con el debido destaque, en negrita, tal como exige la norma será un convenio arbitral ‘patológico’, y por ende se debe declarar la nulidad de dicha cláusula (Decisión 1.803.752/SP, Nancy Andrichi, 3ª Turma (2020)).

En una decisión similar, el Tribunal Superior de Justicia proferida por el Juez Luis Felipe Salomão, resaltó además que existen situaciones en donde el consumidor no es vulnerable:

La cláusula compromisoria solo surtirá efecto si el adherente toma la iniciativa de iniciar el arbitraje o si acepta expresamente su inicio, por lo que no cabe hablar de carácter obligatorio. Además, hay situaciones en las que, a pesar de tratarse de un consumidor, no existe una vulnerabilidad de la parte que justifique su protección. (2016. Traducción libre.)

En Colombia, la Corte Constitucional ha sostenido que la habilitación de los árbitros exige una manifestación espontánea y libre de la voluntad. Así, en la Sentencia C-242 de 1997, la Corte señaló que el arbitraje solo procede cuando las partes, “a causa de la espontánea y libre voluntad”, deciden sustraer sus controversias de la jurisdicción estatal para someterlas a un tribunal arbitral. Esta posición fue reiterada posteriormente en las sentencias C-1140 de 2000, C-060 de 2001 y C-170 de 2014, en las que la Corte enfatizó en que el arbitraje debe ser convenido y no impuesto (2000), que “el arbitramento es voluntario”, que el mismo debe ser el resultado “de la libre discusión de las partes, y no de la aceptación de cláusulas y condiciones impuestas por la ley o uno de los contratantes.” (2001) y que “cualquier circunstancia que vicie la voluntad de las partes de acudir a este mecanismo de resolución de

litigios afecta la legitimidad, tanto del tribunal arbitral, como de las decisiones que él adopte” (2014).

En particular, en la sentencia C-1140 de 2000, la Corte Constitucional al declarar inexecutable los artículos 35, 36 y 37 de la Ley 546 de 1999, que regulaban la conformación y el funcionamiento de tribunales de arbitramento pactados en contratos de crédito para construcción o adquisición de vivienda con entidades financieras, concluyó que en este tipo de negocios las partes están en desequilibrio efectivo entre sí, y dada la ausencia de reglas claras que permitieran llegar a acuerdos reales y genuinos sobre la atribución de jurisdicción a tribunales arbitrales, las normas que más allá de la libre y concurrente disposición de las partes, propician la inclusión de cláusulas compromisorias en los contratos, desconocen el carácter extraordinario que la Constitución asignó al arbitramento, que exige una habilitación libremente acordada por las partes, y no la imposición por una de ellas.

De manera interesante, la Corte afirmó que la declaración de inexecutable de dichos artículos no implicaba la condena de los pactos arbitrales *per se*, sino que estos deben cumplir con la condición consistente en que, las partes en controversia tengan plena libertad para decidir acerca de si acuden o no a ese medio y nunca porque así lo imponga la parte más fuerte, porque entonces dicha figura pierde su razón de ser y resulta distorsionada su finalidad.

Por otra parte, el 10 de junio de 2022, el Consejo de Estado profirió una sentencia (expediente 53892) mediante la cual declaró la nulidad de los artículos 80 y 81 del Decreto 1829 de 2013, compilados en los artículos 2.2.4.2.10.1. y 2.2.4.2.10.2 del Decreto 1069 del 2015, al

considerar que la Ley no había establecido el pacto arbitral en los contratos de adhesión y el gobierno nacional no podía adoptar esta regulación, debido a que este carecía de competencia para reglamentar el arbitraje, al tener reserva legal según el artículo 116 de la Constitución Política. El Consejo de Estado sostuvo que para que pudiera operar el pacto arbitral en contratos de adhesión, el legislador debía regular la materia, debido a que la libre voluntad del consumidor en este tipo de contratos se encontraba limitada.

Por su parte, la Corte Suprema de Justicia en la Sentencia STC4826-2023 sostuvo que la estipulación de cláusulas compromisorias en contratos de adhesión, como los que suelen celebrar consumidores financieros, es jurídicamente viable tras la derogatoria de la prohibición prevista en el Estatuto del Consumidor por la Ley 1563 de 2012, a pesar de la inadecuada interpretación que venía haciendo la Superintendencia Financiera de Colombia. Sin embargo, precisó que el juez debía evaluar la validez y eficacia del pacto arbitral caso por caso, teniendo en cuenta las calidades del consumidor financiero, el régimen de protección a su favor y las pautas que gobiernan el arbitraje y el negocio jurídico. Asimismo, la Corte indicó que el pacto arbitral no es, por sí mismo, una cláusula abusiva.

En Costa Rica, tanto la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia (competente en materia civil, comercial y contencioso-administrativa, incluyendo bancos y aseguradoras del Estado) como la Sala Constitucional han desarrollado una línea jurisprudencial que, si bien reconoce y promueve el arbitraje como mecanismo alternativo de resolución de conflictos patrimoniales, lo subordina a la protección de los derechos fundamentales del consumidor, especialmente en el ámbito financiero. En virtud de dicha línea jurisprudencial, el arbitraje no puede ser obligatorio ni impuesto en contratos de adhesión, debe reconocerse al consumidor como la

parte débil de la relación, y los proveedores de servicios financieros deben suministrar información clara, veraz y suficiente sobre las condiciones del producto, las tasas de interés, las comisiones y los demás rubros relevantes. Asimismo, al conocer de recursos de nulidad contra laudos arbitrales, la Sala Primera se limita a revisar vicios formales y aspectos de orden público, dentro de los cuales se incluye la protección al consumidor.⁶

Ahora bien, a nivel normativo resulta del caso considerar que se ha desarrollado un importante marco de protección al consentimiento del consumidor para arbitrar. A nivel europeo se destaca la Directiva 93/13 CEE de 5 de abril de 1993 de la Unión Europea sobre las cláusulas abusivas en contratos celebrados entre profesionales o empresarios y consumidores especialmente en contratos de adhesión o condiciones generales predispuestas, califica como abusivas aquellas cláusulas no negociadas individualmente que causen un desequilibrio importante en perjuicio de los consumidores (art. 3), y a su vez cataloga como abusivas por ejemplo aquellas que tengan por objeto suprimir u obstaculizar el ejercicio de acciones judiciales del consumidor, “obligándole a dirigirse exclusivamente a una jurisdicción de arbitraje no cubierta por las disposiciones jurídicas”.

Dentro de este marco de protección, algunos países europeos como España y Portugal han desarrollado sistemas arbitrales de resolución de controversias con consumidores.

⁶ Ver resolución 10532-2000 de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia; Resolución 119-2015 del Tribunal Contencioso-Administrativo Sección VI; 123-2016 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia; Resolución 10160-2020 de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.

En España han desarrollado un sistema de resolución alternativa de litigios de consumo (ADR) derivado de la Directiva 2013/11/UE, el Sistema Arbitral de Consumo (SAC), regulado actualmente por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo. Este es un mecanismo extrajudicial de resolución conflictos entre consumidores o usuarios y empresarios, sobre materias de libre disposición (art. 2.1). Es voluntario y vinculante para ambas partes (art. 1.2 y 1.3), gratuito (art. 31), con un plazo de noventa (90) días para la emisión del laudo y su notificación a las partes contados desde el momento en el que se acuerda el inicio del procedimiento (art. 45). Se destaca como característica de este sistema que en el sistema se establecen unas juntas Arbitrales de Consumo que tienen la naturaleza de órganos administrativos y ostentan un rol de dirección del sistema (art. 4). Igualmente, este sistema sigue la orientación argentina del mecanismo de oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo (art. 24), pero no excluye la suscripción de convenios sin dicha oferta (art 23). Es destacable igualmente que únicamente los consumidores y usuarios pueden presentar solicitudes de arbitraje con el fin de que sus litigios de consumo sean resueltos mediante este sistema arbitral y se decidirá en equidad salvo que las partes, de común acuerdo, opten expresamente por la decisión en derecho (art. 31).

En Portugal, la Ley N° 144/2015, mediante la cual se incorporó al ordenamiento portugués la Directiva 2013/11/UE (sobre la resolución alternativa de litigios en materia de consumo), aplica a los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios nacionales y transfronterizos relacionados con obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un comerciante y un consumidor (art. 2). Esta Ley define dichos mecanismos incluyendo expresamente la mediación, la conciliación y el

arbitraje (art. 3.j). Asimismo, la normativa crea una Red de Arbitraje de Consumo integrada por centros de arbitraje de conflictos de consumo (art. 4), sometiendo su funcionamiento a principios de independencia, imparcialidad y transparencia (arts. 7 a 9). De igual forma, establece que los procedimientos deben ser eficaces y accesibles para las partes (art. 10) y regula los efectos de acuerdos previos de sometimiento a mecanismos de resolución alternativa de litigios, sosteniendo que los mismos no pueden privar a los consumidores de su derecho a someter el litigio a la apreciación y decisión de un tribunal judicial. Por ende, se le debe explicar al consumidor los efectos vinculantes del laudo y debe aceptar dicha situación por escrito (art. 13). Se prevé que se debe garantizar la posibilidad de tramitar el procedimiento online, gratuito o de tarifa reducida con un plazo para decidir de solo 90 días desde la reclamación y sin necesidad de abogado (art. 10). Este sistema permite que el consumidor pueda obligar a los empresarios a arbitrar conflictos de consumo de escaso valor económico, en los que el consumidor queda exento de pagar de forma previa la tasa judicial (Ley No. 63/2019).

De forma interesante, Portugal cuenta con un sistema arbitral de consumo especializado para seguros denominado CIMPAS (Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros). Adicionalmente, en virtud de lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo 14 de la Ley n.º 63/2019, del 16 de agosto, los conflictos de consumo de bajo valor económico están sujetos a arbitraje obligatorio cuando, por decisión expresa de los consumidores, se sometan a la consideración de un tribunal arbitral adscrito a los centros de arbitraje de conflictos de consumo legalmente autorizados.

En Argentina, el Decreto 276/1998 creó el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC) como un mecanismo para atender y resolver controversias derivadas de relaciones de consumo (art. 1). Recientemente fue modernizado mediante la Disposición 892/2025, la cual establece que el SNAC tiene por objeto resolver reclamos de consumidores con carácter vinculante y efectos de cosa juzgada (art. 1). El sistema es voluntario (arts. 26 y 28). De forma interesante las empresas pueden realizar una oferta pública de adherirse al sistema arbitral (art. 4), con lo cual los consumidores podrán presentar su solicitud arbitral dentro del marco de dicha oferta (art. 29), o de lo contrario el proveedor de bienes o servicios puede adherir al caso específico (art. 30). El trámite del procedimiento es predominantemente electrónico (art. 25), y la emisión del laudo debe realizarse dentro de los diez días hábiles siguientes a que las actuaciones pasen a resolver (art. 49). De forma interesante, la reciente reforma permite la adopción de sistemas de Inteligencia Artificial, para mejorar los plazos y modalidades de resolución del conflicto y optimizar el proceso arbitral (art. 19).

En Perú, la Ley N° 29571 de 2010 creó el Sistema de Arbitraje de Consumo (SAC) cuyo reglamento fue aprobado por el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM. Este sistema tiene por finalidad resolver, con carácter vinculante y con efectos de cosa juzgada, los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en el marco de una relación de consumo (art. 2). El arbitraje de consumo es voluntario, gratuito, y es en derecho, salvo pacto expreso en contrario. El consentimiento del proveedor, al igual que en el sistema argentino, puede surgir de su adhesión previa al sistema, bajo un pacto arbitral específico o como consecuencia de aceptar la solicitud arbitral presentada. (arts. 31 y 33). La emisión del laudo tiene un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles desde la admisión de la petición arbitral, prorrogable excepcionalmente por el mismo término (art. 38.4). De igual forma, la normativa

dispone que el Tribunal Arbitral no condenará a las partes al pago de costas y costos (art. 46) y promueve el uso de plataformas virtuales para la prestación del servicio arbitral (art. 7.1.n).

Por otra parte, algunos ordenamientos tienen una normativa centrada en la protección del consumidor frente a cláusulas arbitrales incorporadas en contratos suscritos con estos:

En Colombia, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) catalogaba como abusiva e ineficaz de pleno derecho la cláusula que obligara al consumidor a acudir a la justicia arbitral (numeral 12 del art. 43). Así mismo, las Circulares Externas 039 de 2011 y 018 de 2016 emitidas por la Superintendencia Financiera catalogaron como abusivas las cláusulas que impusieran de manera exclusiva un mecanismo alternativo de solución de conflictos o que restringieran el derecho de acudir al Defensor del Consumidor Financiero o a la mencionada Superintendencia.⁷

Sin embargo, este panorama cambió con la expedición del Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional (Ley 1563 de 2012), cuyo artículo 118 derogó expresamente dicha disposición. De otra parte, recientemente, fue expedida la Ley 2540 de 2025, que empezó a regir el 27 de febrero de 2026 y que regula el arbitraje para procesos ejecutivos, pero que también introdujo

⁷ La Circular Externa 039 del 2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia sostuvo que son cláusulas abusivas “las que prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.” De conformidad con el artículo 11 de la Ley 1328 de 2009 (Régimen De Protección Al Consumidor Financiero) la Superintendencia Financiera estableció que un ejemplo de este supuesto son: [...] “Las que impongan la obligación de utilizar de manera exclusiva un determinado mecanismo alternativo de solución de conflictos para resolver las controversias entre consumidores financieros y entidades vigiladas.”

De otra parte, La Superintendencia Financiera, por medio de Circular Externa 018 de 2016 (numeral 6.1.1.4), afirmó: “Salvo que medie **autorización legal expresa** para incorporar este tipo de cláusulas en los contratos que celebren las entidades vigiladas, son abusivas de acuerdo con lo previsto en la Ley 1328 de 2009, las cláusulas siguientes cláusulas o estipulaciones: (...) las que restrinjan el derecho de los consumidores financieros a acudir al defensor del consumidor financiero o a la SFC para la resolución de las controversias, cuando se ha pactado un mecanismo alternativo de solución de conflictos para resolverlas.” (he resaltado)

normas aplicables en general al pacto arbitral celebrado con consumidores. La Ley, que persigue objetivos de descongestión judicial (art. 1), establece que debe suministrársele al consumidor información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los efectos, costos y alcances del pacto arbitral (art. 5). La información debe incluir específicamente explicaciones sobre los efectos del pacto arbitral, los derechos, obligaciones, condiciones, y costos relacionados con el pacto arbitral, así como los efectos de acudir a la jurisdicción ordinaria y las diferencias entre el procedimiento ordinario y el arbitral y la posibilidad de escoger acudir a los jueces civiles, las autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales o el arbitraje. (art. 5).

Asimismo, la información suministrada al consumidor debe quedar registrada en lenguaje claro y de manera explícita en medios físicos o magnéticos que puedan ser verificados, so pena de carecer de validez, a menos de que el consumidor no invoque tal ineficacia (art. 5). Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el pacto arbitral debe aceptarse de forma expresa. La sola aceptación de los términos y condiciones del contrato al que se adhiere no configura el pacto arbitral (art. 5). Finalmente, se otorga el derecho de retracto al pacto arbitral dentro de los 60 días siguientes en que se empiezan a cumplir obligaciones en favor del consumidor (art. 6). Se entendería que este plazo empezaría a contar desde que el asegurador cumpla con su obligación de entregar copia de la póliza.

En Paraguay, de conformidad con el artículo 28 de la Ley 1334 de 1998 (Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario), se consideran abusivas y, por tanto, nulas de pleno derecho e

inoponibles al consumidor aquellas cláusulas que impongan la utilización obligatoria del arbitraje.⁸

Ahora bien, las tensiones previamente expuestas en torno al consentimiento para arbitrar en las relaciones de consumo suelen presentarse en los seguros que son comercializados de manera masiva. Por lo anterior, distintos ordenamientos adoptan diferentes respuestas respecto de la admisibilidad y el alcance del arbitraje en materia de seguros, cuestión que exponemos a continuación.

b) La viabilidad jurídica del arbitraje en seguros en Iberoamérica

El contrato de seguro reviste una significativa importancia económica tanto en los mercados nacionales como en el comercio internacional (Galvis, 2025, p. 39). En México, por ejemplo, para el año 2024 el sector asegurador registró primas emitidas que superaron los \$936 mil millones de pesos mexicanos (CNSF, 2024, p. 3). Por su parte, en Colombia, para el mismo año, las primas emitidas acumulaban un valor de \$56,1 billones de pesos colombianos (Superintendencia Financiera, 2025, p. 13). Adicionalmente, para el año 2024 se contabilizaban 43,4 millones de pólizas vigentes, de las cuales el 52,1% correspondía a seguros masivos (Superintendencia Financiera, 2024, p. 190). Estas cifras permiten advertir la magnitud económica y operativa del sector de seguros, contexto en el cual el arbitraje

⁸ El literal D del artículo 28 de la Ley 1334 de 1998 sostiene lo siguiente: “Artículo 28.- Se considerarán abusivas y conllevan la nulidad de pleno derecho y, por lo tanto, sin que se puedan oponer al consumidor las cláusulas o estipulaciones que:(...) d) impongan la utilización obligatoria del arbitraje;(...)”

podría asumir un papel relevante para la resolución de los conflictos derivados del contrato de seguro.

No obstante, la utilización del arbitraje en materia de seguros plantea tensiones similares a las examinadas previamente respecto del arbitraje de consumo. En efecto, el contrato de seguro se caracteriza, por regla general, por ser un contrato de adhesión, estructurado mediante cláusulas predispuestas por la aseguradora que generalmente no son negociadas de manera individual con el tomador. En este contexto, la eventual inclusión de cláusulas arbitrales plantea el debate acerca de la existencia de consentimiento para arbitrar en contratos de adhesión que, en muchos casos, también son contratos que entrañan una relación de consumo.

En esta línea, Vásquez Palma ha señalado, a propósito del caso chileno, que la obligatoriedad del arbitraje como mecanismo de solución de controversias en materia de seguros en realidad vulnera la institución arbitral en sí misma, la cual se fundamenta en la autonomía de la voluntad. Asimismo, advierte que esta imposición resulta inconstitucional, no constituye una real protección a la parte débil del contrato e inhibe el acceso a la justicia gratuita, dado el costo del arbitraje que debe ser asumido por las partes (2018, pp. 144-145).

Por su parte, en el derecho comparado iberoamericano pueden identificarse diferentes enfoques legales frente al arbitraje en seguros. Así, existen jurisdicciones que establecen legalmente al arbitraje como el mecanismo para resolver las controversias derivadas del contrato de seguro, mientras que otras jurisdicciones si bien permiten el arbitraje en seguros,

lo someten a restricciones o salvaguardas especiales orientadas a proteger al asegurado o consumidor.

En este orden de ideas, observamos entonces a un extremo legislaciones en las que llamativamente aplica el arbitraje de forma obligatoria más que optativa. En efecto, en Bolivia, el artículo 39 de la Ley de Seguros (Ley 1883 de 1998) establece que las controversias de hecho sobre características técnicas deben resolverse inicialmente mediante peritaje y, de no haber acuerdo, deberán resolverse por la vía arbitral. Por su parte, las controversias de derecho sobre la naturaleza y alcance del contrato de seguro, reaseguro o planes de seguro se resuelven en única instancia por la vía arbitral.⁹ Adicionalmente, la norma regulatoria de la Autoridad de Pensiones y Seguros, establece un mecanismo conciliatorio para casos de menor cuantía.

En Chile, el artículo 543 del Código de Comercio, modificado por la Ley 20667 de 2013, que regula el contrato de seguro, establece que cualquier dificultad surgida entre asegurado, contratante o beneficiario y el asegurador debe ser resuelta por un árbitro. Sin embargo, el mismo artículo permite que solo el asegurado opte por la justicia ordinaria cuando el conflicto surja con motivo de un siniestro cuyo monto sea inferior a 10.000 unidades de fomento.¹⁰

⁹ El artículo 39 de la Ley de Seguros boliviana expresamente prevé lo siguiente: “*ARTICULO 39. - ARBITRAJE.- Las controversias de hecho sobre las características técnicas de un seguro, serán resueltas a través del peritaje, de acuerdo a lo establecido en la póliza de seguro. Si por esta vía no se llegara a un acuerdo sobre dichas controversias, éstas deberán definirse por la vía del arbitraje.*

Las controversias de derecho suscitadas entre las partes sobre la naturaleza y alcance del contrato de seguro, reaseguro o planes de seguro, serán resueltas en única e inapelable instancia, por la vía del. arbitraje, de acuerdo a lo previsto en la Ley 1770 (Ley de Conciliación y Arbitraje).”

¹⁰ El artículo 543 de la Ley 20667 dispone lo siguiente: “*Art. 543. Solución de conflictos. Cualquier dificultad que se suscite entre el asegurado, el contratante o el beneficiario, según corresponda, y el asegurador, sea en relación con la validez o ineficacia del contrato de seguro, o con motivo de la interpretación o aplicación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento, o sobre la procedencia o el monto de una indemnización reclamada al amparo del mismo, será resuelta por un árbitro arbitrador, nombrado de*

Su origen parece obedecer a concebir al arbitraje como un mecanismo especializado y ágil de solución de controversias, mas no obedece a una orientación en función del consumidor de seguros. En efecto, desde muchas décadas antes de la Ley 20667 de 2013, el arbitraje era incluido en las pólizas de seguros por instrucción del ente supervisor de la industria aseguradora.¹¹

En otro extremo se ubican jurisdicciones como la argentina y la peruana. En Argentina, a pesar de existir un sistema arbitral general de consumo, no es posible pactar el arbitraje en las pólizas de seguro.¹² El artículo 57 de la Ley de Seguros (Ley 17.418 de 1967) establece que las cláusulas compromisorias incluidas en las pólizas son nulas.¹³ Por su parte, el artículo 1651 del Código Civil y Comercial de la Nación (Ley 26.994 del 2014) excluye del arbitraje las controversias vinculadas a derechos de usuarios y consumidores.¹⁴

común acuerdo por las partes cuando surja la disputa. Si los interesados no se pusieren de acuerdo en la persona del árbitro, éste será designado por la justicia ordinaria y, en tal caso, el árbitro tendrá las facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, debiendo dictar sentencia conforme a derecho.

En ningún caso podrá designarse en el contrato de seguro, de antemano, a la persona del árbitro.

En las disputas entre el asegurado y el asegurador que surjan con motivo de un siniestro cuyo monto sea inferior a 10.000 unidades de fomento, el asegurado podrá optar por ejercer su acción ante la justicia ordinaria. (...)”.

¹¹ En efecto, según indica el doctrinante Osvaldo Contreras, la Superintendencia de Valores y Seguros instruyó de forma general durante décadas al sector asegurador para incluir cláusulas arbitrales (2014, p. 690).

¹² Sin embargo, en el caso de las entidades de seguro solidario —esto es, las cooperativas y mutualidades conforme al régimen jurídico argentino—, la Ley de Entidades de Seguros y su Control (Ley N.º 20.091) prevé expresamente la posibilidad de que las controversias surgidas entre la entidad y sus asociados con ocasión del contrato de seguro sean resueltas por órganos arbitrales creados por la propia entidad. No obstante, el ejercicio de esta facultad está sujeto al cumplimiento de dos condiciones: en primer lugar, que la existencia y competencia del órgano arbitral se encuentren previstas en los estatutos de la entidad y, en segundo lugar, que el asociado asegurado haya aceptado someter a dicho mecanismo la resolución de las controversias derivadas del contrato de seguro (artículo 11 de la Ley N.º 20.091).

¹³ El artículo 57 de la Ley 17418 de 1967 dispone lo siguiente: “Art. 57. Son nulas las cláusulas compromisorias incluidas en la póliza. La valuación del daño puede someterse a juicio de peritos.”

¹⁴ El artículo 1651 del Código Civil y Comercial de la Nación del 2015 dispone lo siguiente: “ARTÍCULO 1651.- Controversias excluidas. Quedan excluidas del contrato de arbitraje las siguientes materias: (...) c. las vinculadas a derechos de usuarios y consumidores; d. los contratos por adhesión cualquiera sea su objeto; (...)”.

Es interesante tener en cuenta que recientemente en Argentina se presentó un proyecto de ley orientado a reformar de manera sustancial el régimen jurídico de la actividad aseguradora. Entre las modificaciones propuestas, se incorporó el arbitraje dentro del Título relativo al contrato de seguro, específicamente en el capítulo dedicado a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos. El proyecto autoriza la inclusión de cláusulas arbitrales en el contrato de seguro, cuya validez queda supeditada a que hayan sido aceptadas por el asegurado, no comporten una renuncia anticipada a derechos indisponibles, garanticen la independencia e imparcialidad del tribunal arbitral, respeten el debido proceso y no impongan costos desproporcionados. Asimismo, contempla el arbitraje institucional y sectorial, otorgando a la Superintendencia de Seguros de la Nación la facultad de expedir las normas técnicas correspondientes, así como de crear y poner en funcionamiento una Red Nacional de Arbitraje integrada por árbitros registrados, destinada a facilitar la resolución técnica, ágil y económica de los conflictos. De igual forma, el proyecto incorpora la mediación y la conciliación como mecanismos alternativos para la solución de controversias.

En Paraguay la normativa que regula el contrato de seguro no contempla el arbitraje como mecanismo de resolución de las controversias derivadas de la relación asegurativa, previendo únicamente las vías judicial y administrativa para su solución. Ello responde, entre otras razones, a que las condiciones generales y las cláusulas de las pólizas de seguro deben ser previamente sometidas a la aprobación de la autoridad de control. En consecuencia, dado que ni la legislación especial en materia de seguros ni el Código Civil prevén expresamente el arbitraje como mecanismo de resolución de controversias en los contratos de seguro, la incorporación de una cláusula compromisoria en las pólizas sería susceptible de censura por

parte de la autoridad supervisora durante el procedimiento de aprobación de las condiciones contractuales. El arbitraje solo puede ser válido si el consumidor lo acepta libremente y de manera voluntaria, una vez surgido el conflicto, y nunca como una condición previa impuesta¹⁵.

En Perú, la legislación en materia de seguros limita la posibilidad de pactar arbitraje con anterioridad a la ocurrencia del siniestro. En efecto, el artículo 40 literal c) de la Ley del Contrato de Seguro (Ley 29.946 de 2012) dispone que serán nulas de pleno derecho las cláusulas incorporadas en las pólizas de seguro que prohíban o restrinjan el derecho del asegurado a someter la controversia a la vía judicial. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que tiene el mismo de acordar con el asegurador, una vez ocurrido el siniestro, el sometimiento del caso a arbitraje o a algún otro medio de solución de controversias.¹⁶

Adicionalmente, en Perú el asegurado tiene la posibilidad de acudir a otros medios de solución de controversias, cuyo acceso no puede ser restringido: Superintendencia de Banca

¹⁵ En la Ley N° 1334 de Defensa del Consumidor y del Usuario de Paraguay se regulan elementos de forma y de fondo aplicables a la validez del pacto arbitral con consumidores. El artículo 2 establece que los derechos reconocidos al consumidor son irrenunciables y prevalecen sobre cualquier estipulación en contrario. El artículo 28, inciso d) declara nula de pleno derecho toda cláusula que imponga la utilización obligatoria del arbitraje. El arbitraje solo puede ser válido si es aceptado por el consumidor voluntaria y libremente, después de surgido el conflicto.

¹⁶ El artículo 40 literal c de la Ley N° 29946 establece lo siguiente: “*Artículo 40. Estipulaciones prohibidas Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, con carácter enunciativo, las empresas están prohibidas de incluir en las pólizas de seguro las siguientes estipulaciones, que serán nulas de pleno derecho: c) Cláusulas que prohíban o restrinjan el derecho del asegurado a someter la controversia a la vía judicial, sin perjuicio de su derecho de acordar con el asegurador, recién una vez producido el siniestro, el sometimiento del caso a arbitraje u otro medio de solución de controversias.*”

y Seguros, INDECOPI - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual), Essalud (salud), Poder Judicial y Defensoría del Asegurado.

En Costa Rica, la Ley de Arbitraje (Ley N.º 8937 de 2011) permite pactar arbitraje en las controversias derivadas del contrato de seguro.¹⁷ En la misma línea, el artículo 4 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguro (Ley N.º 8956 de 2011) dispone que “los contratos de seguros contendrán una cláusula que establezca la posibilidad de acudir a medios alternos de solución de controversias, cuando así lo acuerden las partes.” En consecuencia, no es posible incorporar cláusulas arbitrales en los contratos de adhesión celebrados con consumidores, por lo que el acuerdo arbitral únicamente puede pactarse válidamente con posterioridad al surgimiento de la disputa. De acuerdo con el modelo de la CNUDMI que sigue dicha ley, el acuerdo de arbitraje debe además constar por escrito.¹⁸

Jurisdicciones más moderadas son las brasilera, mexicana y colombiana, en las que existe la posibilidad de pactar arbitraje, pero con modulaciones. En Brasil, el arbitraje en materia de seguros está permitido por la Ley de Seguros (Ley 15.040 de 2024). En efecto, el artículo 129 permite que las partes acuerden que las controversias derivadas del contrato de seguro sean sometidas a mecanismos alternativos de resolución de conflictos, incluido el arbitraje,

¹⁷ La Ley N.º 8937, publicada originalmente en La Gaceta N.º 100 del 25 de mayo de 2011, se denominaba “Ley sobre Arbitraje Comercial Internacional basada en la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI)” y regulaba únicamente el arbitraje internacional. A partir de la reforma introducida por la Ley N.º 10535 de 2025 (“Ley para Armonizar la Normativa del Arbitraje Costarricense”), vigente desde el 2 de abril de 2025, dicha ley pasó a regular también el arbitraje doméstico y a denominarse “Ley de Arbitraje”. Texto disponible en el Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ): https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70344

¹⁸ El artículo 7 de la Ley de Arbitraje (Ley N.º 8937 de 2011) dispone que el acuerdo de arbitraje debe constar por escrito.

siempre que ello conste en un instrumento firmado por las mismas.¹⁹ A su vez, el artículo 4 §2 de la Ley de Arbitraje brasileña (Ley 9.307 de 1996) dispone que las cláusulas arbitrales en contratos de adhesión solo tendrán eficacia si es el adherente quien inicia el arbitraje o acepta de manera expresa su inicio, siempre que sea por escrito en un documento anexo o en negrita, con la firma o el visado especialmente para dicha cláusula.²⁰ Finalmente, el Código de Defensa del Consumidor (Ley 8.078 de 1990) dispone en su artículo 51, inciso VII, que serán nulas las cláusulas que impongan la utilización obligatoria del arbitraje en las relaciones de consumo.²¹

En México el arbitraje es posible en general, pero en el ámbito de seguros de adhesión y microseguros la regulación exige que las pólizas incluyan expresamente la posibilidad de que el asegurado acuda a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de la institución de seguros, a un proceso arbitral ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) o directamente a la vía judicial. Además, las condiciones de los contratos son revisadas por la CONDUSEF. Este derecho no puede ser renunciado anticipadamente. Sin perjuicio de lo anterior, una vez surgida la controversia, las partes tienen la posibilidad de suscribir un compromiso arbitral privado

¹⁹ El artículo 129 de la Ley de Seguros 15.040 de 2024 establece lo siguiente: “*Art. 129. En los contratos de seguro sujetos a la presente Ley, podrá acordarse, mediante un documento firmado por las partes, la resolución de litigios por medios alternativos, que se llevará a cabo en Brasil y se someterá a las normas del derecho brasileño, incluida la modalidad de arbitraje.*” – Traducción libre.

²⁰ El numeral 2 del artículo 4 de la Ley 9.307 de 1996 dispone lo siguiente: “*Art.4 (...) § 2º En los contratos de adhesión, la cláusula de arbitraje solo será válida si el adherente toma la iniciativa de iniciar el arbitraje o acepta expresamente su inicio, siempre que se haga por escrito en un documento adjunto o en negrita, con la firma o el visado específicamente para dicha cláusula.*” – Traducción libre.

²¹ El Código de Defensa del Consumidor dispone en su artículo 51, inciso VII establece lo siguiente: “*Art. 51. Son nulas de pleno derecho, entre otras, las cláusulas contractuales relativas al suministro de productos y servicios que: (...) VII - impongan el uso obligatorio del arbitraje;*” – Traducción libre.

conforme a lo establecido en el Código de Comercio, distinto del arbitraje administrado por la CONDUSEF.²²

En Colombia, la Corte Suprema de Justicia ha precisado que la eficacia de la cláusula compromisoria está sujeta al análisis judicial del caso concreto (Corte Suprema de Justicia, Sentencia STC4826-2023). Asimismo, resultarían aplicables requisitos rigurosos de información al consumidor financiero y de libre consentimiento incluidos en la recientemente promulgada Ley 2540 de 2025 y a los que hemos hecho referencia anteriormente.

En Uruguay, la Ley de Seguros (Ley 19.678 de 2018) no prohíbe expresamente el uso del arbitraje en materia de seguros. En igual sentido, de acuerdo al artículo 476 del Código General del Proceso uruguayo (Ley 15.982 de 1988), no pueden someterse al proceso arbitral las cuestiones respecto a las cuales está prohibida la transacción,²³ lo cual no sería el caso del contrato de seguros. Adicionalmente, la Ley de Relaciones de Consumo (Ley 17.250 de 2000) reconoce como derecho básico del consumidor el acceso a mecanismos judiciales y administrativos para el resarcimiento de daños (art. 6) y considera cláusula abusiva a aquella que implique una renuncia de los derechos del consumidor (arts. 30 y 31).²⁴

²² En México existen mecanismos especializados de protección al usuario de servicios financieros previstos por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros: solicitud de reconsideración ante la Unidad de Atención a Clientes (UNE) y/o presentar la reclamación ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la cual pretende funcionar como un sistema de resolución de controversias con características semejantes a las de un ombudsman financiero. En el evento de no existir un acuerdo, se puede someter la diferencia a arbitraje administrado por la CONDUSEF. No obstante, la realidad es que en términos prácticos no se llevan a cabo este tipo de arbitrajes.

²³ El artículo 476 establece lo siguiente: “*Artículo 476 Causas excluidas del arbitraje No pueden someterse a proceso arbitral las cuestiones respecto a las cuales está prohibida la transacción.*”

²⁴ El artículo 6 dispone lo siguiente: “*Artículo 6 Son derechos básicos de consumidores: (...) G) El acceso a organismos judiciales y administrativos para la prevención y resarcimiento de daños mediante procedimientos ágiles y eficaces, en los términos previstos en los capítulos respectivos de la presente ley.*”

En definitiva, las diferencias normativas en Iberoamérica permiten identificar distintos niveles de apertura frente al arbitraje en materia de seguros.

III. Utilidad del arbitraje en seguros masivos e interés del sector asegurador en Iberoamérica

El arbitraje ha sido tradicionalmente asociado a controversias comerciales complejas y de alta cuantía, lo que nos lleva a preguntarnos si este mecanismo puede adaptarse a disputas relativamente estandarizadas, numerosas y también de bajas cuantías, muchas de las cuales surgen de los seguros comercializados de forma masiva.

a) Utilidad del arbitraje para resolver disputas sobre seguros masivos

Las principales ventajas del arbitraje en seguros podrían estar asociadas a dos factores: la especialidad del conflicto que hace más atractivo contar con un experto en la materia para decidirlo y su celeridad frente a las demoras de los sistemas jurisdiccionales estatales.

Frente a la especialidad podemos destacar que existe a su vez una doble faceta. Por un lado, el contrato de seguros es en sí mismo un contrato complejo. Tiene una regulación específica y requiere hasta cierto punto de un conocimiento especializado, por ejemplo, en materia de funcionamiento de las coberturas, exclusiones, régimen de prescripción. Además, según el tipo de ramo, pueden existir una regulación y prácticas muy específicas. Por otro lado, los riesgos asegurados pueden abarcar un amplio sector, entre seguros de personas (vida, salud, accidentes) y de daños (ej. autos, hogar, transporte, cumplimiento). En este contexto, el

arbitraje puede ofrecer ventajas derivadas de la posibilidad de designar árbitros con experiencia especializada en materia de seguros.

De otra parte, la celeridad es una ventaja frente a la congestión del sistema judicial. El arbitraje, independientemente de la cuantía del litigio, se tramita en única instancia y es resuelto por particulares que, a diferencia de los jueces, no están a cargo de cientos de casos para resolver. Lo anterior implica que en cuestión de pocos meses es posible dar una solución definitiva al conflicto.

En relación con el fenómeno de la congestión judicial en Latinoamérica, recientemente en el 2025, el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) elaboró el I Índice de Congestión Judicial en las Américas. En este estudio analizó 13 poderes judiciales: Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Nicaragua, Panamá, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay. En este documento el CEJA evidenció que la congestión judicial constituye un fenómeno estructural y persistente en los sistemas de justicia de la región, asociado a limitaciones en la capacidad de resolución de los tribunales y a la acumulación sostenida de procesos. Asimismo, el estudio sostiene que las reformas judiciales implementadas en las últimas décadas han tenido un impacto limitado en la reducción de dicho fenómeno, lo que sugiere la necesidad de explorar mecanismos alternativos de solución de conflictos, como la mediación y la conciliación (2025, pp. 4 y 37).

Para el caso colombiano, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia (encargada de resolver las controversias entre los

consumidores financieros y las entidades vigiladas) registró que, entre los años 2020 y 2025, recibió 76.457 acciones de protección al consumidor financiero, entre las cuales 10.295 estuvieron relacionadas con contratos de seguros (el 13,46%). De otra parte, para el año 2025 la Delegatura registró que el tiempo promedio para resolver controversias relacionadas con contratos de seguros rondaba los 290,75 días y que para el mismo año había proferido 422 sentencias sobre esta materia.²⁵ Además, es pertinente notar que las decisiones proferidas en este foro son mayoritariamente favorables al consumidor financiero, puesto que de agosto de 2024 a julio de 2025 la Delegatura registra un 85,5% de resultados favorables al consumidor financiero (2025, p. 77).

Las anteriores cifras permiten evidenciar el volumen de disputas que surgen en la industria financiera y la carga que estas representan para la administración de justicia.

En contraste, la Cámara de Comercio de Bogotá (una de las más importantes de Colombia) registra en su biblioteca digital 100 laudos arbitrales en materia de seguros desde el año 1995 hasta la fecha, de 2.029 laudos en total. Esto significa que las controversias en materia de seguros representan aproximadamente el 4,9% del total de laudos publicados por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá.²⁶

En este contexto, el arbitraje podría contribuir a una solución más eficiente y especializada de los conflictos. A lo anterior pueden sumarse otros beneficios del arbitraje, como la

²⁵ Los datos presentados en este documento fueron obtenidos a partir de la información suministrada por la Superintendencia Financiera de Colombia en respuesta a un derecho de petición presentado.

²⁶ El registro de los laudos arbitrales fue verificado en la Biblioteca Digital de la CCB, en el siguiente enlace: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/communities/e88a152e-3799-46fc-8e29-2d5340e6b994>

confidencialidad del procedimiento y una mayor flexibilidad frente a la rigidez del proceso judicial.

Sin embargo, el arbitraje en el sector asegurador también enfrenta limitaciones. Entre ellas destacan, en primer lugar, los costos del procedimiento arbitral, que incluyen los honorarios del tribunal arbitral, los gastos administrativos, además de los honorarios de los apoderados de las partes. Estos costos pueden resultar significativos tanto en controversias de baja como de alta cuantía, lo que puede desincentivar su utilización.

En segundo lugar, la utilidad del arbitraje puede también depender del tipo de seguro. Así, en los seguros de vida, podría presentarse la dificultad relativa a la transmisión del pacto arbitral a los beneficiarios de la póliza.²⁷ Asimismo, también se presentan dificultades respecto de los seguros de responsabilidad civil para el ejercicio de la acción directa de las víctimas a través del proceso arbitral, dado que ellas no son signatarias del mismo.

b) Interés de las aseguradoras en arbitrar disputas derivadas del contrato de seguros

El arbitraje ha sido considerado a nivel global como el mecanismo preferido por grandes empresas para resolver controversias comerciales internacionales, debido, entre otras

²⁷ En Colombia, la Corte Suprema de Justicia manifestó en la Sentencia STC1779-2016 lo siguiente: “La causahabencia es un principio que se sobrepone a la habilitación especial que un sector de la Doctrina reclama frente a la cláusula arbitral para exigir en forma expresa la adhesión de todos los cesionarios a ella. En consecuencia, no se requiere que el accionista hereditario pacte una cláusula compromisoria que ya su causante había aceptado al momento de la celebración del contrato” (2016).

razones, a su idoneidad para resolver conflictos de manera ágil y especializada (Born, 2025, p. 8).

La encuesta sobre arbitraje internacional realizada en 2025 por la Queen Mary University of London (QMUL) en colaboración con White & Case muestra que el 87% de los encuestados (incluyendo abogados, expertos, árbitros, académicos y otros actores) prefieren el arbitraje para resolver sus disputas transfronterizas (p. 2). De manera similar, un estudio del Club Español de Arbitraje (CEA) sobre el arbitraje en Iberoamérica (basado en información de más de 120 empresas de diversos sectores y niveles de facturación, provenientes de Argentina, Chile, Ecuador, Perú y Venezuela) evidencia una marcada preferencia por el arbitraje frente a la justicia ordinaria, así como un amplio consenso sobre su idoneidad para resolver disputas internacionales (2021, p. 20).

Sin embargo, lo cierto es que esta aceptación del arbitraje suele convivir con una percepción según la cual este es un mecanismo costoso, reservado para complejos litigios y grandes empresas. Tanto la QMUL (2025, p. 15) como el CEA (2021, p. 6) encontraron que los encuestados señalaron los costos del arbitraje como una de sus principales desventajas. En línea con lo anterior, un diagnóstico del arbitraje en Colombia, elaborado por la Cámara de Comercio de Bogotá en 2017, señala que su baja utilización en el territorio nacional responde, entre otros factores, a su costo y a la percepción de que se trata de un mecanismo *“elitista reservado para grandes causas y empresas (...)”* (p. 179).

Precisamente por ello, resulta necesario examinar si el arbitraje podría ser un mecanismo de resolución de conflictos útil tanto para el mercado asegurador como para los consumidores y, además, si existe un interés real del sector en recurrir al mismo.

Este subapartado se fundamenta en información recopilada mediante cuestionarios aplicados a distintos actores vinculados al mercado de seguros en diversas jurisdicciones iberoamericanas. En este sentido, los resultados que se exponen a continuación no pretenden reflejar de forma exhaustiva el interés de las aseguradoras por arbitrar en cada país, sino identificar las tendencias y percepciones en el interés respecto del arbitraje como mecanismo de resolución de controversias en materia de seguros. A continuación presentamos un cuadro resumen:

País	Interés del Sector
Argentina	Existiría interés si se exigiera al árbitro conocimientos e idoneidad en materia de seguros y si se tratara de un régimen aplicable a todo tipo de seguro no solo consumo. ²⁸
Bolivia	Ya está cubierto por la obligatoriedad legal de resolver controversias a través del arbitraje.
Brasil	El interés es alto en contratos de grandes riesgos, justificado por el valor económico involucrado. El interés es bajo en microseguros y seguros comercializados de forma masiva por los costos.

²⁸ Sin embargo, debe tenerse en cuenta también que en esta jurisdicción se implementó en el ámbito de la Asociación Argentina de Compañías de Seguro, se tuvo una experiencia previa en que se dictó una reglamentación en una de las Cámaras de estas empresas y designó un Defensor del Asegurado. Este reglamento requería la aceptación del asegurado para someterse al proceso, aunque el Dictamen del Defensor sólo era vinculante para la entidad, no para el asegurado. Esta experiencia tuvo corta duración, y no se replicó en otras Cámaras, por lo cual, pareciera que es relativo el interés en el sector.

Costa Rica	Es difícil de medir. Sin embargo, debido al alto costo del arbitraje en relación con el valor promedio del siniestro, parece poco probable que el mecanismo se desarrolle ampliamente sin un esfuerzo concertado por ofrecer mecanismos de bajo costo.
México	Existe interés en aquellos eventos en los que aporte una ventaja real. Sin embargo, en contratos de adhesión, microseguros o seguros masivos, el interés se ve limitado por consideraciones de costo, escala y entorno regulatorio.
Paraguay	Existiría interés, especialmente en seguros patrimoniales.
Perú	No se estima que las aseguradoras tengan interés en promover el arbitraje de consumo, dado en razón a que la mayoría de conflictos son de baja cuantía, en el país existen mecanismos eficaces, y los sistemas internos de reclamos permiten resolver gran parte de las controversias de forma rápida. ²⁹
Uruguay	Existiría interés en soluciones alternativas a la justicia, como la mediación experta, el <i>Ombudsman</i> en seguros o el Defensor del Asegurado.
Colombia	Existe bajo interés esencialmente por razones de costos

²⁹ En el Perú, los conflictos son resueltos principalmente mediante los sistemas internos de atención de reclamaciones de las compañías de seguros, la supervisión e intervención de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), los procedimientos administrativos tramitados ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y, en última instancia, por la jurisdicción ordinaria. Sin embargo, el arbitraje conserva un papel suplementario dentro del sistema de resolución de controversias en materia de seguros para conflictos que presentan una mayor complejidad técnica, jurídica o económica. En estos casos, la especialización de los árbitros, la neutralidad del procedimiento y la flexibilidad propia del arbitraje constituyen elementos que pueden aportar un valor añadido frente a los mecanismos tradicionales de resolución de conflictos.

En general, a pesar de que el arbitraje es valorado por su celeridad y especialidad, es usado mayoritariamente para resolver disputas asociadas a grandes riesgos. Por el contrario, frente a seguros comercializados de forma masiva no se observa mayoritariamente uso de la institución, ni tampoco mayor interés esencialmente por sus costos.

En contraste con lo anterior, se contrapone la realidad del mercado boliviano en donde el uso del arbitraje es obligatorio y parece haber sido exitoso el modelo.

En el caso colombiano y con relación a lo indicado por once aseguradoras del país que nos ofrecieron su colaboración en este proyecto investigativo, de la información obtenida resultan relevantes los siguientes hallazgos:

i. Sobre la celebración actual de pactos arbitrales en las pólizas de seguros

- Cinco compañías, equivalentes al 45,5%, manifiestan que no pactan el arbitraje en sus pólizas de seguros.
- El 54,5% restante, equivalente a 6 compañías, sí incluye pactos arbitrales. Estas compañías reportan su uso en ramos como vida individual, pensiones, seguros corporativos, seguros de grandes riesgos, contratos de corresponsalia y pólizas de cumplimiento, entre otros.

ii. Sobre el interés en incluir cláusulas arbitrales en pólizas donde actualmente no se encuentran previstas, los resultados fueron los siguientes:

- Sin interés (73%): ocho aseguradoras afirman que no tienen interés.
- Interés o disposición a evaluarlo (27%): únicamente tres compañías manifestaron interés o disposición para evaluar su incorporación.

iii. Sobre las prevenciones frente al arbitraje

En relación con la existencia de prevenciones frente al arbitraje, las aseguradoras respondieron lo siguiente:

- El 27% de las compañías manifestó no tener prevenciones frente al arbitraje. Particularmente, una compañía indicó que, si bien no tiene prevenciones, considera que los costos podrían resultar más onerosos en comparación con las costas de un proceso judicial.
- El 73% restante manifestó tener prevenciones relacionadas, por ejemplo, con los elevados costos y honorarios, la imparcialidad de los árbitros, la posibilidad de que la cláusula arbitral sea considerada abusiva, así como de incluirla en seguros masivos, entre otros aspectos.

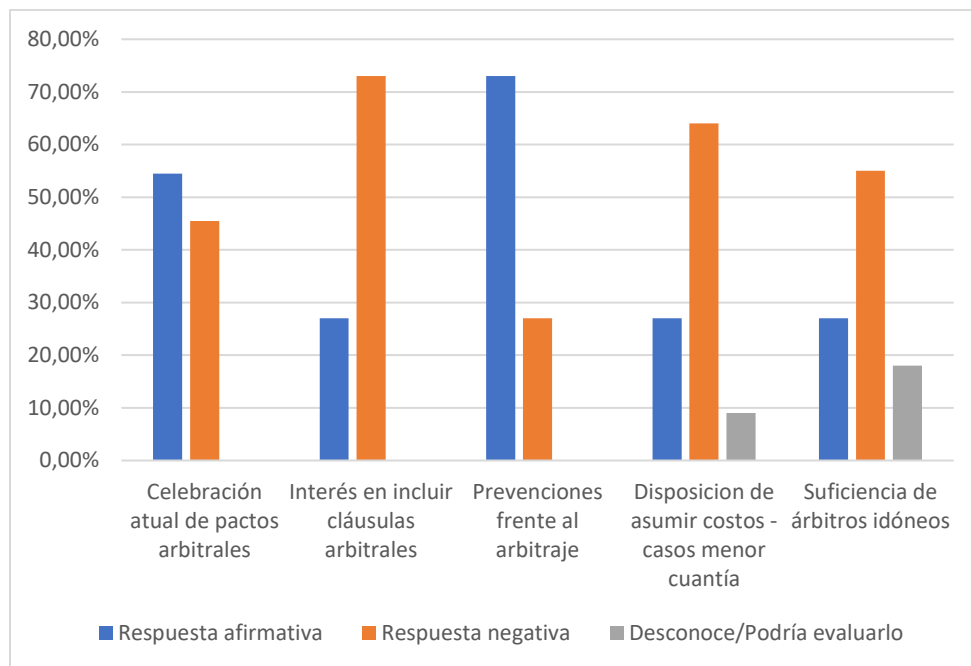
iv. Sobre la disposición a asumir los costos del arbitraje en controversias de menor cuantía

Al preguntarles a las aseguradoras sobre su disposición a asumir la totalidad de los costos del arbitraje en disputas de menor cuantía, solo tres aseguradoras, equivalentes al 27%, manifestaron que estarían dispuestas a evaluar esta posibilidad.

v. Sobre la percepción de suficiencia de árbitros idóneos en materia de seguros para resolver las disputas de seguros, las compañías indicaron lo siguiente:

- Tres compañías, equivalentes al 27%, consideran que sí existen suficientes árbitros idóneos para resolver las disputas en seguros. En particular, una compañía manifestó dudas respecto de la suficiencia de árbitros para litigios de menor cuantía.
- Seis compañías, equivalentes al 55%, consideran que no existen suficientes árbitros idóneos para resolver disputas en seguros.
- Las restantes dos compañías, equivalentes al 18%, indicaron desconocer si existen suficientes árbitros idóneos para resolver este tipo de controversias.

La siguiente figura resume los principales hallazgos identificados en Colombia:



En suma, se observa entonces que en primer término existen algunas barreras de acceso legales para el arbitraje del consumo en algunas jurisdicciones. Adicionalmente, aún sin ellas los costos del arbitraje se erigen como otra barrera adicional de acceso, que contrario a lo que podría pensarse intuitivamente es solo para el consumidor, en el sector asegurar es en primera medida una barrera incluso para los aseguradores.

Ahora bien, frente a esta limitación específica asociada a los costos del arbitraje, resultan relevantes iniciativas como el arbitraje social en Colombia o el arbitraje popular en Perú. En el caso colombiano, de acuerdo con el artículo 117 de la Ley 1563 de 2012, el arbitraje social consiste en la prestación gratuita en controversias de hasta cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin perjuicio de que pueda atender asuntos de mayor cuantía. Por su parte, Perú prevé el uso del arbitraje popular para controversias civiles y algunos asuntos de contrataciones con el Estado (que no superen el monto de 20 UIT) mediante

procedimientos simplificados y de bajo costo, con el objetivo de ampliar el acceso de los ciudadanos a mecanismos alternativos de solución de conflictos (Decreto Supremo, 2008).³⁰

IV. Conclusiones

En las diferentes jurisdicciones revisadas se aprecian fundamentalmente como ventajas del arbitraje la celeridad en comparación con las demoras usuales en los tribunales estatales y la especialización de los árbitros.

No obstante, la aplicación de este mecanismo de resolución de controversias a contratos comercializados de forma masiva ha estado limitada en la mayoría de jurisdicciones por la normatividad, respaldada generalmente por el poder judicial, que, en desarrollo de la protección del libre consentimiento del consumidor en contratos de adhesión frente al pacto arbitral, prohíbe o limita la celebración de tales pactos. En este contexto, el arbitraje en relaciones de consumo ha sido objeto de tratamientos normativos y jurisprudenciales diferentes, oscilando entre la prohibición para arbitrar disputas derivadas de contratos de seguros como en Argentina o Paraguay, otros que admiten la posibilidad de utilización del arbitraje únicamente bajo determinadas condiciones o escenarios específicos como Colombia, Brasil o México, a sistemas arbitrales especializados para controversias con consumidores como en Portugal o al otro extremo el caso en el que como en Bolivia se

³⁰ En Perú, el Centro de arbitraje popular Arbitra Perú es quien mayoritariamente administra este tipo de arbitrajes: <https://www.gob.pe/14689-acceder-a-centro-de-arbitraje-popular-arbitra-peru>

implementó un sistema obligatorio de arbitraje para disputas de seguros, sin exclusión de las de aquellos comercializados masivamente.

Adicionalmente, el arbitraje también enfrenta barreras de implementación asociadas a su costo, adicionalmente a aquellas que podrían derivarse de los efectos limitados del pacto respecto de sus signatarios y no frente a terceros.

En relación con el interés del sector asegurador en Iberoamérica, los resultados de las encuestas permiten concluir que el interés en el uso del arbitraje en controversias derivadas del contrato de seguro es alto frente a disputas que involucran grandes riesgos, apreciando fundamentalmente la celeridad y la especialidad de los árbitros. Sin embargo, frente a contratos celebrados de forma masiva, el interés es limitado tanto en consideración a barreras reales de protección al consentimiento del tomador como a su costo, que constituye un desincentivo para el mercado asegurador, frente a otras opciones gratuitas que no necesariamente son la jurisdicción ordinaria, sino mecanismos de arreglo directo, mediación, conciliación, etc.

El arbitraje obligatorio en Bolivia, reta el principio de voluntariedad del arbitraje de forma interesante y nos invita a contemplar la posibilidad de implementar el arbitraje en contratos celebrados masivamente. Implementar un modelo de esta naturaleza en otras jurisdicciones parecería un reto de grandes proporciones que podría afrontar dificultades en los órganos legislativos para su adopción y de constitucionalidad en algunas jurisdicciones. Asimismo, para resultar atractivo probablemente deba ser gratuito. Parecería que todo lo anterior nos permite reflexionar respecto de si el arbitraje tradicional es una opción adecuada o si, por el

contrario, resultaría más adecuado un sistema especializado de arbitraje de consumo u otro mecanismo de resolución de disputas como podría ser la mediación o la amigable composición.

En cuanto al sistema especializado de arbitraje de consumo, la experiencia portuguesa resulta un referente interesante en este sentido. En dicho sistema, se ha resuelto la problemática del consentimiento y se ha logrado implementar un sistema costo-eficiente. De otra parte, consideramos que sería interesante abrir la puerta a la evaluación de modernizar el mecanismo arbitral con la implementación de tecnología tramitando los procesos arbitrales mediante plataformas tecnológicas e implementar incluso evaluar el apoyo al arbitraje de la inteligencia artificial (como el AI Arbitrator desarrollado por la American Arbitration Association y el International Centre for Dispute Resolution), en el que podría desarrollarse un modelo de soporte específico para casos de seguros que podría contribuir a alcanzar soluciones más rápidas y con menores costos.³¹

Referencias

Doctrina

Betancourt, J. C. (2018). *El contrato de arbitraje internacional*. Tirant lo Blanch.

³¹ Véase American Arbitration Association (AAA) e International Centre for Dispute Resolution (ICDR), AI Arbitrator, disponible en: <https://www.adr.org/ai-arbitrator/> (consultado el 26 de junio de 2026).

Born, G. (2025). *International arbitration: law and practice* (4.^a ed.). Wolters Kluwer Law International.

Budnitz, M. E. (2004). The high cost of mandatory consumer arbitration. *Law and Contemporary Problems*, 67 (1/2), 133-166.

Cárdenas Mejía, J. P. (2025). El arbitraje y los contratos de adhesión. *Arbitraje en seguros*. Federación de Aseguradores Colombianos – FASECOLDA.

Contreras, O. (2014). *Derecho de Seguros*. (2ª Ed.). Legal Publishing Chile.

Galvis, M. (2025). Aspectos generales del contrato de seguro Marco normativo del contrato en Colombia con enfoque en las controversias arbitrales. *Arbitraje en seguros*. Federación de Aseguradores Colombianos – FASECOLDA.

Vásquez Palma, M. F. (2018). Solución de conflictos en el contrato de seguro: algunos problemas que se plantean a partir del sistema actual y su coexistencia con el régimen de consumo. Una propuesta de interpretación y reconstrucción. *Revista de Derecho* (244), 129-176.

Jurisprudencia

Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera. (10 de junio de 2022). Sentencia proferida en el expediente 53892. [C.P. Bermúdez Muñoz, M.].

Corte Constitucional de Colombia, Sala Plena. (19 de marzo de 2014). Sentencia C-170/14

[M.P. Rojas Ríos, A.].

Corte Constitucional de Colombia, Sala Plena. (20 de mayo de 1997). Sentencia C-242/97

[M.P. Herrera Vergara, H.].

Corte Constitucional de Colombia, Sala Plena. (24 de enero de 2001). Sentencia C-060/01

[M.P. Gaviria Díaz, C.].

Corte Constitucional de Colombia, Sala Plena. (30 de agosto de 2000). Sentencia C-1140/00

[M.P. Hernández Galindo, J. G.].

Corte de Apelaciones de los Estados Unidos para el Segundo Circuito de Connecticut. (3 de

noviembre de 2023). Najah Edmundson v. Klarna Inc. No. 22-557-cv [Leval; Chin; y Sullivan.].

Corte Suprema de Canadá. (13 de julio de 2007). Dell Computer Corp. v. Union des

consommateurs. 2007 SCC 34, 2 S.C.R. 801. [McLachlin, B.; Bastarache; Binnie; LeBel; Deschamps; Fish; Abella; Charron; y Rothstein].

Corte Suprema de Canadá. (26 de junio de 2020). Uber Technologies Inc. v. Heller. 2020

SCC 16 [C.J. Wagner, R.; Abella; Moldaver; Karakatsanis; Côté; Brown; Rowe; Martin; y Kasirer.].

Corte de Apelaciones del Estado de Nueva York. (25 de junio de 2024). *Emily Wu v. Uber Technologies* 2024 NY Slip Op 05869 90. [Cannataro, et al.].

Corte Suprema de Justicia de Colombia, Sala de Casación Civil y Agraria. (24 de mayo de 2023). Sentencia STC4826-2023 [M.P. Tejeiro Duque, O. A.].

Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (15 de febrero de 2016). Sentencia STC1779-2016 [M.P. García Restrepo, A. F.].

Corte Suprema de los Estados Unidos. (20 de junio de 1960). *Steelworkers v. Warrior & Gulf Navigation Co.* 363 U.S. 574. [Douglas, et al.] citado en: Corte Suprema de los Estados Unidos. (10 de diciembre de 2002). *Howsam v. Dean Witter Reynolds, Inc.* 537 U.S. 79. [Breyer, J.; Stevens; Scalia; Kennedy; Souter; y Ginsburg].

Tribunal Superior de Justicia de Brasil. (1 de marzo de 2016). Apelación Especial N° 1.189.050 - SP (2010/0062200-4). [J. Salomão, L. F.].

Tribunal Superior de Justicia de Brasil. (5 de noviembre de 2019). Apelación Especial N° 1.785.783 - GO. [Andrighi, N.].

Normativas

Asamblea de la República de Portugal. (8 de septiembre de 2015). Por la que se transpone la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013,

sobre la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, establece el marco jurídico de los mecanismos de resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo y deroga los Decretos-leyes n.º 146/99, de 4 de mayo, y n.º 60/2011, de 6 de mayo. [Ley n.º 144/2015]. <https://dre.pt/application/file/70215159>

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (27 de abril de 2011). Ley sobre Arbitraje Comercial Internacional basada en la Ley Modelo de la CNUDMI, actualmente denominada “Ley de Arbitraje” tras su reforma por la Ley N.º 10535 de 2025. [Ley N.º 8937]. La Gaceta N.º 100 del 25 de mayo de 2011. https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70344

Congreso de la Nación de Argentina. (7 de octubre de 2014). Código Comercial y Civil de la Nación. [Ley 26.994]. Boletín oficial de la República Argentina N.º 35985 <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/norma.htm>

Congreso de la Nación Paraguaya. (18 de junio de 1998). Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario. [Ley 1334 de 1998]. https://www.bcp.gov.py/documents/20117/213083/LEY_1334_98_DE_DEFENSA_AL_CONSUMIDOR_Y_DEL_USUARIO.pdf/8e97aae7-421f-db1a-8d0e-39fd0b58fa20?t=1741806943360

Congreso de la República de Colombia. (12 de julio de 2012). Por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional y se dictan otras disposiciones. [Ley 1563 de 2012]. Diario Oficial No. 48.489 http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1563_2012.html

Congreso de la República de Colombia. (12 de octubre de 2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. [Ley 1480 de 2011]. Diario Oficial No. 48.220 http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html

Congreso de la República de Colombia. (27 de agosto de 2025). Por medio de la cual se introduce la modalidad de arbitraje para procesos ejecutivos, con el objetivo de contribuir a la descongestión del sistema judicial. [Ley 2540 de 2025]. Diario Oficial No. 53.225 http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2540_2025.html

Congreso de la República de Perú. (2 de septiembre de 2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor [Ley N° 29571]. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>

Congreso de la República del Perú. (27 de noviembre de 2012). Ley del Contrato de Seguro. [Ley N° 29.946]. <https://www.gob.pe/institucion/susalud/normas-legales/852914-29946>

Congreso Nacional de Bolivia. (25 de junio de 1998). Ley de Seguros. [Ley 1883 de 1998].

http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/verGratis_gob/22270

Consejo de las Comunidades Europeas. (5 de abril de 1993). Directiva 93/13/CEE.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1993-80526>

Gobierno de España. (23 de julio de 2024). Real Decreto 713/2024.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2024/07/23/713>

Ministerio de Hacienda. (9 de mayo de 2013). Regula el Contrato de Seguro. [Ley N° 20667].

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1050848>

Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea. (21 de mayo de 2013). Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo. [Directiva 2013/11/UE].

<https://www.boe.es/doue/2013/165/L00063-00079.pdf>

Poder Legislativo de Uruguay. (11 de agosto de 2000). Ley de Relaciones de Consumo.

Defensa Del Consumidor. [Ley N° 17.250]. <https://www.impo.com.uy/bases/leyes-originales/17250-2000>

Poder Legislativo de Uruguay. (18 de octubre de 1988). Código General del Proceso. [Ley

N° 15.982]. <https://www.impo.com.uy/bases/leyes-originales/15982-1988>

Poder Legislativo de Uruguay. (26 de octubre de 2018). Ley de Seguros [Ley N° 19.678].

<https://www.impo.com.uy/bases/leyes/19678-2018>

Presidencia de la República del Brasil y Congreso Nacional. (11 de septiembre de 1990).

Código de Defensa del Consumidor. [Ley N° 8.078. Brasil].

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm

Presidencia de la República del Brasil y Congreso Nacional. (23 de septiembre de 1996). Ley

Brasileña de Arbitraje. [Ley N° 9.307].

<https://www.leyprocesal.com/leyprocesal/de/ley-brasilena-de-arbitraje.asp?nombre=4306&cod=4306&sesion=1>

Presidencia de la República del Brasil y Congreso Nacional. (9 de diciembre de 2024). Ley

de seguros. [Ley N° 15.040]. Boletín Oficial de la Unión (DOU), Sección 1, 10 de

diciembre de 2024. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2024/Lei/L15040.htm

Presidencia de la República del Perú. (25 de mayo de 2019). Decreto Supremo Que Aprueba

El Reglamento Del Sistema De Arbitraje De Consumo [Decreto Supremo N° 103-

2019-PCM]. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320933/DS_N_103-2019-PCM.pdf?v=1560460780

Presidencia de la República del Perú. (28 de noviembre de 2008). Decreto Supremo N° 016-

2008-JUS.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A284153A1B8023F30525874C005BA720/\\$FILE/284113-1.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A284153A1B8023F30525874C005BA720/$FILE/284113-1.pdf)

Presidente de la Nación Argentina. (11 de marzo de 1998). Sistema Nacional De Arbitraje De Consumo. [Decreto N° 276/1998]. Boletín Oficial de la República Argentina, N.º 28856.

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-276-1998-49692/texto>

Presidente de la Nación Argentina. (30 de agosto de 1967) Ley de Seguros. [Ley N° 17.418].

<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/35000-39999/39520/norma.htm>

Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, Ministerio de Economía. (14 de agosto de 2025). Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC). Disposición 892/2025. Boletín Oficial de la República Argentina, N.º 35.729.
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/disposici%C3%B3n-892-2025-416490/texto>

Informes o encuestas

Cámara de Comercio de Bogotá. (2017). Informe final diagnóstico de arbitraje en Colombia.

Centro de Estudios de Justicia de las Américas. (2025). I Índice de Congestión Judicial en las Américas – ICJ CEJA 2025: Estudio comparado de Poderes Judiciales.

Club Español del Arbitraje. (2021). Estudio de arbitraje en Iberoamérica.

CNSF - Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. (2024). Informe Anual de Labores 2024.

Queen Mary University of London & White & Case. (2025). International arbitration survey:
The path forward: Realities and opportunities in arbitration.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2011). Circular Externa 039 de 2011.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2016). Circular Externa 018 de 2016.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Reporte de inclusión financiera.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2025). Rendición de cuentas.