

INFORMACIÓN: "Arbitraje en franquicia: ¿más eficaz que el juez?"

MEDIO DE COMUNICACIÓN: Franquicias Hoy

FECHA DE PUBLICACIÓN: febrero 2011

FRANQUICIAS HOY
MADRID

01/02/11

Prensa: Mensual
Tirada: 12.993 Ejemplares
Difusión: 5.025 Ejemplares



Página: 62

Sección: POLITICA - ECO Valor: 2.500,00 € Área (cm2): 609,6 Ocupación: 100 % Documento: 1/6 Cód.: 44475029

punto
de vista

Sólo el 21,7% de las redes incluye cláusula arbitral en sus contratos

Arbitraje en franquicia: ¿más eficaz que el juez?

La crisis ha redoblado el interés por el arbitraje, un sistema para resolver conflictos más rápido y barato que la justicia ordinaria. No obstante, sólo el 21,7% de las redes ya incluye cláusulas arbitrales en sus contratos, aunque un 26% lo tiene en estudio. La imposibilidad de recurrir el laudo y la escasez de árbitros concededores del sistema son sus principales inconvenientes, según las propias cadenas.



Uno de los temas recurrentes del sistema de franquicia alude a la idoneidad del arbitraje como método extrajudicial de resolución de conflictos. Un sistema que, pese a las buenas perspectivas, no ha conseguido despegar en la mayoría de los ámbitos, y que particularmente en la franquicia aún consta de escasos ejemplos. Por si el cambio de ciclo económico había logrado dar la vuelta a esta tendencia, *Franquicias Hoy* ha querido preguntar al sector sobre su experiencia y consideración hacia el arbitraje, añadiendo en esta ocasión un artículo del presidente del Tribunal Arbitral de Barcelona, Jesús M. de Alfonso, que da pistas sobre las ventajas de este sistema.

Lo cierto es que más de la mitad de las cadenas que han participado en el sondeo asegura que no incluye en sus contratos una cláusula de arbitraje –el 52,2%, concretamente–, mientras el 21,7% sí la introduce en sus relaciones con los franquiciados. Con todo, el 26,1% de las redes señala que se encuentra estudiando la inclusión de la cláusula arbitral.

Tampoco destacan las experiencias vividas por las franquicias en este ámbito. Sólo el 16,7% de las enseñanzas se ha enfrentado en alguna ocasión a un proceso de arbitraje, por el 83,3% que se mantiene inédito en estas lides.

El sondeo también planteaba qué ventajas e inconvenientes observan las enseñanzas en este

método de resolución de conflictos frente al sistema judicial clásico. Así pues, como virtud, el 70% optaba por la rapidez en la solución del problema, a la vista del embotellamiento que sufre la Justicia ordinaria. El menor coste –13,3%– y la especialización del árbitro –10%– acaparan también buena parte de las respuestas de los encuestados.

Inconvenientes de la fórmula

En cuanto a las desventajas, la muestra se revela más dividida, si bien la imposibilidad de recurrir el laudo ante instancias superiores, así como la escasez de árbitros familiarizados con el sistema de franquicia, se colocan como las primeras opciones, con un tercio de las respuestas en cada caso.

Un 12,5% señala entre otros inconvenientes, las dificultades de las centrales para hacer cumplir el laudo arbitral, mientras el 4,2% aludía a la falta de información sobre el funcionamiento del sistema. No obstante, el 16,7% de las redes no observa ningún inconveniente en esta fórmula que, pese a su escaso funcionamiento en el sector, goza de predicamento entre los franquiciadores.

El 62,5% percibe el arbitraje como un método más económico que la justicia ordinaria –a un 25% le parece más caro–, mientras el 4,2% opina que son costes similares. Por último, ¿cómo ven los propios franquiciados esta opción?

Según las centrales, el 54,6% explica que los asociados suelen desconocer la fórmula, mientras el 22,7% cree que la valora positivamente, y otro 22,7% asegura que le genera menos confianza que la justicia ordinaria.

1 ¿Incluye en sus contratos una cláusula de arbitraje para resolver posibles conflictos con el franquiciado? ¿Por qué?

Patricia Sánchez, directora de Operaciones de Ecox 4D

“Estamos estudiando la inclusión de una cláusula de arbitraje porque los conflictos surgen y hay que ser rápido y eficaz. No obstante, el franquiciado se quejará del árbitro también si no hay voluntad de solucionar el conflicto”.

Gabriel Fernández, director general de Sin Dietas

“El arbitraje supone una alternativa rápida y eficaz para no tener que llegar a los tribunales, que normalmente alargan en el tiempo un conflicto que a veces puede resolverse de forma más amistosa. Además, este tipo de cláusulas fomentan la cultura de diálogo dentro de una empresa”.

Pedro Ruiz, director general de Vivafit

“Tanto en España como en Portugal, la Justicia ordinaria es demasiado lenta, y normalmente lleva a soluciones *lose-lose*, mientras que la fórmula del arbitraje, aunque más cara, es mucho más rápida y puede inducir a soluciones *win-lose* o, incluso, *win-win*”.

Salvador Boix, director de Expansión de Grupassa

“Si un franquiciador tiene que ir a un arbitraje

para solventar cuestiones menores, es que no tiene capacidad suficiente para solventarlo entre los afectados. Y si por el contrario es una cuestión de mucha gravedad, entonces lo mejor es la Justicia ordinaria”.

Javier Torrent, director del Departamento Jurídico de Clean Master Tintorerías

“La justicia ordinaria ofrece mayor seguridad jurídica durante el proceso que los procedimientos arbitrales, además de ser éstos más costosos. Por otra parte, pocos franquiciados conocen realmente el sistema arbitral por lo que, inicialmente, es un sistema que les genera desconfianza”.



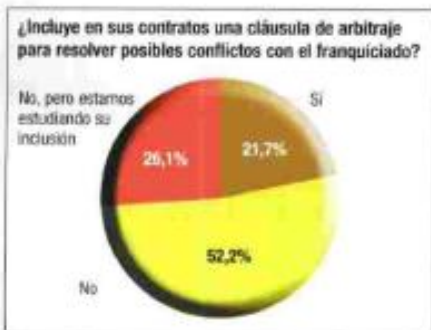
Irene Boned, directora del Departamento Jurídico de LDC

“Por el momento, considero que no ofrece la fiabilidad necesaria en materia de franquicia. Debería mejorarse mucho más el sistema y potenciarse desde el poder público para dar seguridad al procedimiento”.



Reveriano Soutullo, director legal y de Recursos Humanos de Grupo Presto

“La cláusula de sumisión al arbitraje se incluyó en todos los contratos de franquicia de Presto hasta 2003, fecha en que se decidió cambiarla por una de sumisión a los Juzgados y Tribunales. La causa del cambio fue que era muy caro y poco operativo ya que no permitía la adopción de medidas cautelares y, al final, en caso de incumplimiento, había que acudir a la Justicia ordinaria para su ejecución forzosa”.



2. ¿Qué opinión le merece el funcionamiento del sistema de arbitraje?

Sylvain Wils, administrador de Charlotte Franquicias

"Pienso que la Justicia española es tan mala que mejor solucionar los conflictos con el franquiciado, aunque la solución sea mala, que meterse en pleitos o arbitrajes".

Raquel Moreno, directora de Marketing y Comunicación de Grupo Tax

"El arbitraje supone agilidad, rapidez y ahorro de costes. No obstante, al ser una alternativa privada, basada en el principio de vo-

luntad de las partes, en la que se someten a la decisión de un tercero, aceptando como firme la sentencia que dictamine, no deja margen a la negociación".

María Iñiguez, directora de Marketing y Expansión de Cállate la Boca

"Es una alternativa que se debe valorar en determinados conflictos aunque no generalizarlo para todos. En mi opinión, es recurrente para todos aquellos conflictos que puedan derivar en situaciones empresariales insostenibles y perjudiciales para la continuidad de la empresa y de las personas implicadas".

Verónica Martín, directora de Expansión y Franquicias de Publimedia

"El proceso de arbitraje nos ha permitido negociar en un periodo corto de tiempo y de forma sencilla, resolver diferencias de criterio y mantener buenas relaciones con las partes implicadas, por lo que creemos que es una vía extrajudicial que se puede aplicar de forma eficaz en el modelo de la franquicia".

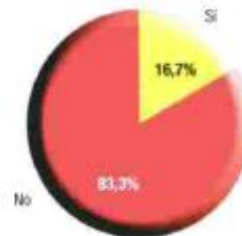
Mario Rubio, presidente de Saboreaté y Café "Es una forma de impartir justicia más rápida que por la vía ordinaria, y las sentencias son firmes e inapelables, con lo que se evita tanto recurso como hay en la Justicia ordinaria, que retarda todo el proceso. En mi opinión, es una alternativa que se irá imponiendo poco a poco".



Ana Belén Cancela, responsable jurídica de Sensebene

"No me he enfrentado en materia de franquicias, pero lo conozco en el sector de transportes y arrendamientos. En función del sector tiene una repercusión diferente, pero ante las demoras en la tramitación de los procedimientos judiciales suele ser más rápido al obtener el laudo; no obstante, siempre se producen demoras cuando se procede a la ejecución del laudo en los tribunales".

¿Se ha enfrentado su cadena en alguna ocasión a un proceso de arbitraje de franquicia?



3. ¿Cuál es la mayor ventaja que atribuye a esta fórmula de resolución de conflictos? ¿Y el principal inconveniente?

Irene Boned, directora del Departamento Jurídico de LDC

"En materia de franquicia, el mayor peligro radica en que una prolongación del problema excesiva en el tiempo ocasione daños irreparables a la imagen de la marca, que es el mayor

valor que debe proteger un franquiciador. Por otra parte, creo que la escasez de árbitros especializados puede ocasionar un laudo del todo arbitrario que en el procedimiento ordinario se recurriría y a través de esta vía no puede hacerse".



Javier García Vicario, director general de Expansión de CE Consulting Empresarial

"Debido a la imposibilidad de recurrir el laudo ante instancias superiores, el principal inconveniente que vemos es el sometimiento a la decisión del árbitro, aunque esta sea errónea y perjudicial para los intereses de una de las partes".

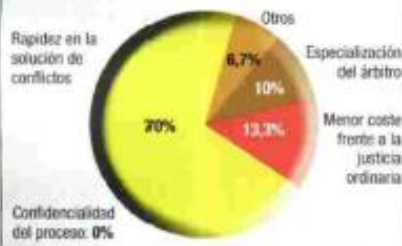
Javier Torrent, director del Departamento Jurídico de Clean Master Tintorerías

"La especialización del árbitro siempre da una garantía adicional respecto a un procedimiento judicial, donde muchas veces es necesario realizar una labor de síntesis para encuadrar el sistema de franquicia dentro del proceso para que el juez entienda realmente la dimensión y particularidades de este sistema, muchas veces poco o nada conocido para ellos".

Sara García-Heras, responsable jurídica de Halcourier

"Los procedimientos no son tan largos como en la vía judicial ordinaria, que para señalar audiencia previa y juicio puede pasar fácilmente un año y un par de meses para dictar la sentencia. Otra ventaja es que no es necesario la presencia y defensa de profesionales de justicia, lo que reduce mucho el coste para las partes".

¿Cuál es la mayor ventaja que atribuye a esta fórmula de resolución de conflictos?



¿Interesa prolongar los conflictos de las franquicias? Un coste evitable

Por **Jesús M. de Alfonso**
Presidente del Tribunal Arbitral de Barcelona

En las franquicias, como en la distribución, se trabaja esencialmente con valores, bienes o derechos ajenos aprovechando sinergias que a ambas partes interesan y benefician. Sin embargo, en esos sectores los conflictos son especialmente dañinos produciendo efectos nocivos colaterales y de frustración para ambas partes cuando su resolución se alarga, las campañas se suceden y se rompen irremediablemente los flujos del negocio y, lo que es peor, los propios planes de negocio o estratégicos, lo que quiere decir que el conflicto actual o pasado está afectando irremediablemente al futuro. Hay que pasar página.

El arbitraje, en derecho o en equidad, es la mejor solución porque pone, para el futuro, a cada cual en su sitio sin tener que renunciar nadie a nada, lo que ayuda para el posicionamiento futuro en el negocio de cada uno de los interesados. A partir de la resolución se sabe si se tenía derecho o no y cada uno sabe a qué atenerse. Queda lo más importante: ¿quién arbitra?

El arbitraje tiene el reto de generar confianza. Nadie mejor que las instituciones arbitrales serias –sin intereses ni política de por medio– de las que se pueda saber quién está detrás y cómo se eligen los árbitros; que tengan una política de transparencia, sobre la que edificar esa imprescindible confianza. Hay varias y no importa su ubicación porque su ámbito de trabajo es nacional y a veces internacional. Hay también una necesaria diligencia a desplegar, por parte de los usuarios del arbitraje, para informarse. Puedo garantizar que todas las instituciones que conozco estarán más que encantadas de poder facilitar información sobre sus actividades. Muchas webs facilitan además unas útiles *faq's* entre ellas las de la institución que presido.

El arbitraje es *pasar página* de un conflicto y no eternizarlo con recursos y más recursos con un coste en el que quizás el de los abogados sea el menos importante: oportunidades perdidas, proyectos bloqueados, incertidumbres de futuro, en definitiva desde la perspectiva de negocio; son pérdidas evitables de tiempo y de oportunidades.

María Blanco, directora de Consultoría y Desarrollo de Re/Max España

"Cabe destacar la escasez de árbitros familiarizados con el sistema de franquicia. Los



Honorio Fernández, director general de La Alpargatería

"Como ventaja, destacaría la rapidez en la solución de conflictos ya que, por desgracia, en los juzgados se sabe cuándo se inicia el proceso pero nunca cuando acaba. Quizá la imposibilidad de recurrir el laudo sea su principal inconveniente, pues de alguna manera se puede interpretar que se cambia la agilidad por un jugárselo a cara o cruz".

Catalina Hoffmann, directora general de Vitalia Centros de Día

"Se trata de sistemas que conllevan una especialización en el sector de la franquicia y que, por ello, serán más eficaces a la hora de trabajar. Además, resuelven los conflictos en el corto plazo, lo que permite continuar con el trabajo sin que se vea afectado. Como inconveniente destacaría la escasez de árbitros familiarizados con el sistema de franquicia, pues no existen muchas posibilidades donde elegir este servicio".



laudos que toman no siempre son lo justos que tendrían que ser por desconocimiento de la materia. Si estuvieran especializados, se solventarían más eficazmente muchos casos".

Francisco Javier Alberca, delegado de Captación de Midas

"En muchos casos los conflictos pueden solucionarse a través de un laudo arbitral en un plazo corto de tiempo, no superior a seis meses, y que a través de los tribunales se vería prolongado. Como principal contrapartida, cabe destacar la imposibilidad de recurrir ante una instancia superior si no se está de acuerdo con el laudo".



4. ¿Cree que la difícil coyuntura empresarial ha potenciado el interés por el arbitraje?

Mario Antón, director de Expansión de Santiveri

"Creo que con la crisis se ha potenciado el interés. La difícil situación económica en la que vivimos potencia conflictos entre ambas partes y también existe la necesidad de solucionarlo lo antes posible y sin demorarse en el tiempo".

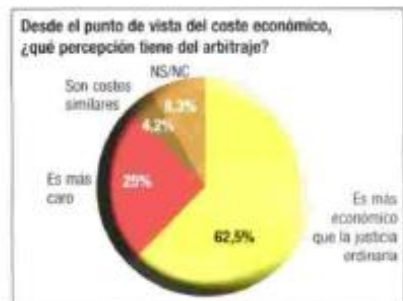


Sara García-Heras, responsable jurídica de Halcourier

"En estos momentos de incertidumbre y con masivos incumplimientos contractuales si se están potenciando más los procedimientos arbitrales por tener una menor congestión en las citaciones de las vistas a juicios y dictar sentencia. Pero todavía puede ser más potenciado, al no ser un proceso muy conocido entre el sector".

Juan Patricio García, director de Calidad y Documentación de El Barril del Tapeo

"La actual coyuntura económica lo que ha producido es un incremento de los procesos judiciales en todos los sectores económicos y relaciones personales, pero no tanto un interés



por someter la solución de conflictos a la fórmula del arbitraje, porque este sistema de dirimir conflictos es en gran medida desconocido”.

Héctor Díaz, consejero delegado de Nemomarlín

“Desde luego que la coyuntura influye, ya que cuando la situación económica no es boyante, los problemas surgen y el arbitraje es una figura eficiente que puede resolver los problemas”.

David Moya, director general de Look & Find

“El arbitraje se ha utilizado poco en nuestro país y aún menos en franquicia. Precisamente por la coyuntura empresarial en la que nos encontramos hubiera sido deseable disponer de un sistema de arbitraje efectivo y operativo que facilitara la resolución rápida de los conflictos que se generan en este tipo de situaciones económicas”. □

Gabriel Fernández, director general de Sin Dietas

“Creemos en la agilidad y validez de este sistema de resolución de conflictos y creemos que tiene el mismo interés que hace unos años, aunque quizá se tenga la percepción de que el coste es menor que un procedimiento judicial y, por esa razón, se haya potenciado durante la crisis”.



¿Cómo considera el franquiciado la propuesta de arbitraje para resolver conflictos?

