



¡CUIDADO! ¿TE IMAGINAS TENER QUE IR A ARBITRAJE SOLO POR ESTAR SUSCRITO A DISNEY+? LA POLÉMICA MANIOBRA LEGAL DE DISNEY QUE PODRÍA CAMBIARLO TODO

Imagina esto: te suscribes a Disney+ para disfrutar de tus películas y series favoritas. Un clic en "Aceptar términos y condiciones", y listo. Todo parece normal, ¿verdad? Ahora imagina que, años después, por una tragedia en uno de los parques de Disney, te ves obligado a acudir a un tribunal de arbitraje, todo porque ese "Aceptar" implicaba más de lo que creías. Suena ridículo, ¿no? Pues esto es exactamente lo que intentó hacer Disney.

Recientemente, **Disney** trató de trasladar una demanda por homicidio culposo a arbitraje privado, no porque quisieran evitar la responsabilidad, sino para dilatar el proceso. ¿Cómo? Usando una cláusula oculta en los términos y condiciones de Disney+, que el esposo de la fallecida había aceptado al suscribirse a una prueba gratuita del servicio de streaming. Sí, lo leíste bien: una cláusula de un servicio de entretenimiento para el hogar fue la carta que Disney quiso jugar para llevar un caso de **negligencia fatal** ocurrido en uno de sus restaurantes en un parque temático, lejos de la justicia ordinaria.

¿Por qué esto es tan criticable? Porque Disney no estaba diciendo que no era responsable. Más bien, intentaba llevar el caso a un tribunal de arbitraje privado, un espacio donde el proceso sería más largo, más complicado y, en muchos casos, menos favorable para la familia de la víctima. Al no estar en los tribunales ordinarios, la atención pública disminuye, y las grandes empresas como Disney pueden aprovechar la situación. Esta estrategia es lo que en el mundo legal se llama "dilatar el proceso", un método sutil pero efectivo para agotar a la otra parte y forzarla a aceptar un acuerdo menos beneficioso.

Pero ¿cómo se aplicaría esta situación en Colombia? Si bien el arbitraje es un mecanismo reconocido en nuestro país, los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas en relaciones de consumo están regulados de manera diferente. En este artículo, exploraremos cómo se maneja el arbitraje en Colombia, especialmente en contratos de consumo, y si un caso como el de Disney podría tener el mismo desenlace o enfrentaría obstáculos legales que protegerían al consumidor.



El caso Disney: Intento de trasladar una demanda de homicidio a arbitraje

El caso en cuestión involucró a **Jeffrey Piccolo**, quien presentó una demanda por la muerte de su esposa, **Kanokporn Tangsuan**, a causa de una grave reacción alérgica después de consumir alimentos en un restaurante dentro del parque temático **Disney World**. Tangsuan, quien era alérgica a los frutos secos y lácteos, había confiado en la información proporcionada por el camarero del restaurante sobre la seguridad de los alimentos. Sin embargo, poco después de comer, sufrió una reacción alérgica severa que le causó la muerte.

Disney intentó evitar que el caso se presentara ante un tribunal, argumentando que Piccolo había aceptado resolver cualquier disputa mediante arbitraje cuando se suscribió a una prueba gratuita de **Disney+**, su servicio de streaming. Esta cláusula de arbitraje, incluida en los términos y condiciones del servicio digital, fue el fundamento de la defensa de Disney, que pretendía trasladar la demanda fuera de los tribunales. Sin embargo, este argumento fue duramente criticado por los medios y el público, quienes señalaron lo inapropiado de vincular un incidente tan grave a una cláusula relacionada con un servicio de entretenimiento en línea.

Ante la presión mediática y la percepción negativa generada, Disney retiró su solicitud de arbitraje, permitiendo que el caso procediera en los tribunales. Este incidente levantó importantes interrogantes sobre el uso de cláusulas arbitrales en contratos de consumo, especialmente en situaciones donde la justicia ordinaria parecería ser el foro más apropiado para resolver el conflicto. En este contexto, surge la pregunta de cómo un caso similar sería manejado bajo la legislación colombiana.

El arbitraje en Colombia: Un recorrido normativo

La prohibición inicial del arbitraje en contratos de consumo

En Colombia, el arbitraje ha tenido una historia fluctuante en su aplicabilidad a los contratos de consumo. La **Ley 1480 de 2011**, conocida como el Estatuto del Consumidor, marcó un hito al incluir las cláusulas compromisorias en la lista de cláusulas abusivas. El artículo 43 del Estatuto prohibía expresamente que los consumidores fueran obligados a acudir al arbitraje, estableciendo que cualquier cláusula que impusiera este mecanismo sería considerada ineficaz de pleno derecho (Ley 1480, 2011).



Esta normativa se basaba en la protección del consumidor como la parte débil de la relación contractual, reconociendo que en contratos de adhesión, como los de servicios o productos masivos, el consumidor generalmente no tiene capacidad de negociar las condiciones. El legislador consideró que obligar a los consumidores a renunciar a su derecho de acudir a la justicia ordinaria a través de un arbitraje forzado representaba un desequilibrio injustificado que debía ser corregido.

La apertura al arbitraje: Ley 1563 de 2012

A pesar de la prohibición inicial, el panorama cambió con la promulgación de la **Ley 1563 de 2012**, que regula el arbitraje en Colombia. Esta ley derogó la prohibición general contenida en el numeral 12 del artículo 43 del Estatuto del Consumidor, permitiendo nuevamente el uso de cláusulas compromisorias en contratos de consumo, siempre y cuando se respetara la voluntad de las partes (Ley 1563, 2012). Esta modificación legislativa abrió las puertas al arbitraje en relaciones de consumo, siempre que no existiera un desequilibrio evidente en perjuicio del consumidor. El legislador justificó esta apertura bajo la premisa de que el arbitraje puede ser un mecanismo eficaz y expedito para la solución de controversias en materia de consumo, especialmente cuando se trata de asuntos de baja cuantía.

La jurisprudencia del Consejo de Estado: Nulidad de las disposiciones sobre arbitraje de consumo

No obstante, la aceptación del arbitraje en contratos de consumo en Colombia no ha estado exenta de obstáculos. En junio de 2022, el **Consejo de Estado** declaró la nulidad de los artículos 80 y 81 del **Decreto 1829 de 2013**, que regulaban el arbitraje en contratos de adhesión, argumentando que la regulación de este tipo de contratos debía estar en manos del legislador y no del Ejecutivo (Consejo de Estado, 2022).

Este fallo fue un revés importante para la aplicación del arbitraje en contratos de consumo, ya que eliminó una de las pocas normativas específicas que regulaban este tipo de arbitraje en el país. A pesar de esto, el arbitraje sigue siendo una opción viable bajo la Ley 1563 de 2012, aunque ahora con mayor incertidumbre debido a la falta de una regulación específica que contemple las particularidades de los contratos de consumo.

Cláusulas abusivas y el test de equilibrio en los contratos de consumo



Uno de los principales desafíos del arbitraje en contratos de consumo es la identificación y regulación de las cláusulas abusivas. El **artículo 42 del Estatuto del Consumidor** establece que son abusivas aquellas cláusulas que imponen un desequilibrio significativo en perjuicio del consumidor, afectando su capacidad de ejercer sus derechos en tiempo, modo y lugar. Esto es especialmente relevante en contratos de adhesión, donde las condiciones son impuestas unilateralmente por la parte más fuerte de la relación, sin posibilidad de negociación (Ley 1480, 2011).

En el caso de Disney, la compañía intentó hacer valer una cláusula de arbitraje contenida en los términos y condiciones de una prueba gratuita de su servicio de streaming, Disney+. Sin embargo, la falta de claridad y la inclusión de esta cláusula en un contexto completamente diferente al de la disputa judicial (una suscripción a un servicio digital frente a una demanda por negligencia en un parque temático) fue vista como un intento de evitar la jurisdicción ordinaria de manera injusta. En Colombia, un caso similar probablemente habría sido examinado bajo el prisma del **principio pro consumatore**, que dicta que, en caso de duda, debe interpretarse a favor del consumidor.

Reflexiones finales y retos del arbitraje en Colombia

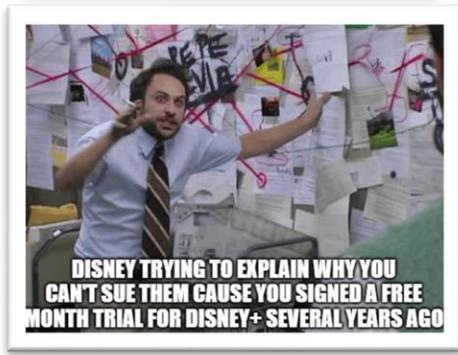
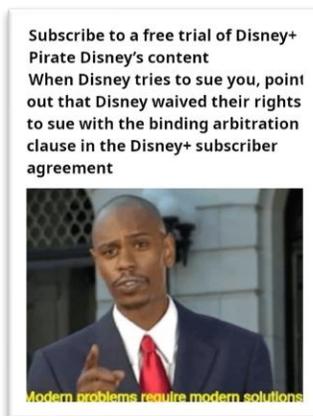
El caso de Disney plantea cuestiones importantes sobre el uso de cláusulas compromisorias en contratos de consumo, no solo en Estados Unidos, sino también en Colombia. Si bien el arbitraje puede ser una herramienta eficaz para resolver disputas, es crucial que su aplicación en contratos de consumo sea cuidadosamente regulada para evitar abusos.

En Colombia, aunque el arbitraje en contratos de consumo es legal, sigue siendo objeto de debate, especialmente en cuanto a su equilibrio con los derechos fundamentales del consumidor. La jurisprudencia reciente ha mostrado una tendencia a proteger a los consumidores de cláusulas abusivas, lo que plantea el desafío de desarrollar un marco normativo más claro y robusto para garantizar que el arbitraje sea una opción justa y accesible.

En conclusión, el arbitraje de consumo en Colombia se encuentra en un estado de evolución, con avances importantes, pero también con desafíos significativos por superar. El legislador colombiano tiene la tarea de crear un sistema de arbitraje que respete los derechos de los consumidores, al tiempo que ofrezca una alternativa eficaz a la justicia ordinaria.



P.D.: Y como no todo es tan serio, les dejo algunos de los mejores memes que salieron sobre este caso de Disney.



Referencias

Consejo de Estado. (2022). *Sentencia sobre la nulidad de los artículos 80 y 81 del Decreto 1829 de 2013*. Radicado 11001-03-26-000-2015-00071-00.

Ley 1480 de 2011. *Estatuto del Consumidor*. Diario Oficial No. 48.221.

Ley 1563 de 2012. *Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional*. Diario Oficial No. 48.489.

Villalba Cuéllar, J. C. (2023, agosto). *La cláusula de arbitraje en los contratos de consumo: El Consejo de Estado le pone otro ingrediente a una historia sin fin*. Publicaciones semanales Instituto Colombiano de Derecho del Consumo (ICODECO).

Pico Zúñiga, F. A. (2022, 31 de agosto). *El fin del arbitraje de consumo: Sentencia del Consejo de Estado sobre el Decreto 1839 de 2013*. *Ámbito Jurídico*.

Fahy, C. (2024, 20 de agosto). *Disney desiste de un acuerdo extrajudicial en una demanda por homicidio*. *The New York Times*.

Namen Baquero, A. (2022). *Estado actual y elementos normativos para el desarrollo del arbitraje como mecanismo de resolución de controversias en materia de consumo*. Memorias Congreso Colombiano de Derecho Procesal.

Por: Daniel Pardo
dpardo@scolalegal.com
 02 de octubre de 2024