



FACULTAD DE DERECHO

**EL NUEVO SISTEMA DE RESOLUCIÓN  
DE CONFLICTOS DE CONSUMO  
TRANSFRONTERIZOS A LA LUZ DE LA  
DIRECTIVA 2013/11/UE**

Autor: Carmen Redondo Adell

4º E1 Business Law

Derecho Internacional Privado

Tutor: José Ignacio Paredes Pérez

Madrid  
Junio 2017

## ÍNDICE

Resumen	2
INTRODUCCIÓN	4
ÁMBITO DE LA APLICACIÓN	7
ANTECEDENTES LEGISLATIVOS	8
OBJETIVOS DE LA DIRECTIVA	12
ACCESO Y REQUISITOS APLICABLES A LAS ENTIDADES Y PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA	14
Requisitos a las entidades	14
Requisitos a las personas físicas	16
Requisitos de los procedimientos	19
EFFECTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA EN LOS PLAZOS DE CADUCIDAD Y PRESCRIPCIÓN	26
INFORMACIÓN Y COOPERACIÓN	26
FUNCIÓN DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES Y DE LA COMISIÓN	29
RÉGIMEN DE SANCIONES	33
DERECHO DE CONSUMO EN ESPAÑA	33
TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA EN ESPAÑA	35
BREVE ANÁLISIS DEL REGLAMENTO	41
CONCLUSIONES	45
BIBLIOGRAFÍA	47

## RESUMEN

Vamos a realizar un estudio jurídico sobre la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE,. La finalidad de esta directiva es la de dar la posibilidad a los consumidores europeos de solucionar los conflictos derivados de la celebración de contratos de compraventa y prestación de servicios a través de vías de resolución de conflictos alternativas a la judicial. Tendremos en cuenta cuáles han sido los antecedentes legales que han sido predecesores de esta directiva, a la vez que intentaremos descubrir cuales son sus objetivos. Además, analizaremos los requisitos que han de cumplir las entidades que quieran acceder a su acreditación como entidades de resolución alternativa de litigios dentro del ámbito de esta directiva a nivel de la Unión Europea. También realizaremos un análisis de la futura norma de transposición que se planea aprobar en España para así cumplir con el mandato de la unión Europea. Finalmente, llevaremos a cabo un breve análisis del Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre la resolución de litigios en línea en materia de consumo

We are going to conduct a legal study on Directive 2013/11 / EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on the alternative resolution of consumer disputes and amending Regulation (EC ) No 2006/2004 and Directive 2009/22 / EC,. The purpose of this directive is to give European consumers the opportunity to resolve disputes arising from the conclusion of sales contracts and the provision of services through dispute resolution procedures alternative to the judicial one. We will take into account what have been the legal antecedents that have been predecessors of this directive, while we try to find out what their objectives. In addition, we will analyze the requirements that must comply with the entities requesting access to their accreditation as alternative dispute resolution entities in the field of European Union law. We will also carry out an analysis of the future transposition standard that is planned in Spain in order to comply with the mandate of the European Union. Finally, we will carry out a brief analysis of Regulation 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on the resolution of online and consumer disputes.

PALABRAS CLAVE: Directiva. Consumidor. Reglamento. Unión Europea. Transposición. Procedimiento. Entidades de resolución alternativa. Acreditación. Autoridad competente.

KEY WORDS: Directive. Consumer. Regulation. European Union. Transposition. Process. Alternative resolution entities. Accreditation. Competent authority.

## INTRODUCCIÓN

El mundo en el que vivimos parece cambiar cada vez más rápido, tanto en la esfera económica como en la social. Además, cada vez estamos más acostumbrados a obtener todo de manera inmediata. Lejos de intentar hacer un análisis social sobre los posibles efectos sociales o psicológicos que este cambio de mentalidad hacia la inmediatez y la rapidez puedan tener sobre nosotros, nos centraremos en cómo este hecho ha modificado y moldeado el comercio, en concreto, en cómo ha avanzado la protección hacia la figura del consumidor.

A lo mencionado anteriormente debemos añadirle los efectos de la revolución tecnológica de la que estamos siendo testigos. Con la entrada en escena de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se ha abierto ante nosotros, en calidad de consumidores, un nuevo y amplio abanico de posibilidades: ahora somos capaces de adquirir cualquier producto o servicio desde cualquier lugar.

Sin embargo, a la misma vez que se nos ha dado esta posibilidad, también han ido surgiendo problemas, puesto que el conflicto que pudiera surgir de un acto de consumo interno nacional, se ve agrandado ante la entrada del factor internacional en el mismo acto.

Con respecto a esto, la Unión Europea lleva años insistiendo en la necesidad de consolidar un mercado interior único dentro de sus fronteras. Con el objetivo de lograr esta apertura total de fronteras interiores, la Unión Europea está optando por apelar a la confianza de los consumidores, y para ello parece coherente ofrecerles una mayor y más eficiente protección.

Nos adentramos ahora en el estudio de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, que trata, entre otros objetivos que después definiremos, de poner fin a la insuficiencia de la legislación anterior en este tema.

Para proceder al análisis de la Directiva 2013/11/CE de resolución alternativa de conflictos (en adelante, la Directiva) nos centraremos en el estudio de su ámbito de aplicación, los objetivos que pretende conseguir, la legislación anterior que le ha dado paso, los requisitos que han de cumplir las entidades que deseen ser acreditadas a nivel europeo, así como un breve análisis del Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre la resolución de litigios en línea en materia de consumo, que fue publicado al mismo tiempo que la directiva, y por último, en la incidencia que tendrá esta pieza legislativa en España, a través de un estudio de su ley de trasposición.

Tampoco podemos pasar por alto el hecho de que se ha utilizado la herramienta legislativa de la Directiva. Es bien sabido que este tipo de instrumento legislativo resulta idóneo para armonizar los sistemas en los Estados miembros pero manteniendo un mínimo común exigido de calidad que estos Estados miembros tienen potestad para superar, y de igual modo, se permite a los mismos que se protejan las particularidades legales de los mismos.

1

Además, no debemos olvidar que esta Directiva fue publicada a la misma vez que un Reglamento, el Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre la resolución de litigios en línea en materia de consumo, y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Este Reglamento 524/2013 surge, de igual modo, por las necesidades mencionadas anteriormente, así como por el incipiente crecimiento en la demanda de métodos más eficaces para la resolución de conflictos en materia de consumo, sobre todo a lo que se refiere a una mejora cualitativa en los casos de reclamaciones de escaso valor.

El mencionado Reglamento tiene por objeto proporcionar una plataforma común a toda la Unión Europea para la resolución de litigios originados en una relación de consumo en línea. De todo lo anterior podemos deducir que es un hecho comprobado que la eficacia

---

<sup>1</sup> Gonzalo López, V. Principios de la protección jurídica de los consumidores y resolución alternativa de los conflictos de consumo, en Tomillo, J (dir) Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo. Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016., p57

y rapidez de las plataformas tecnológicas es incomparable a la lentitud de los procedimientos judiciales, basados en el formalismo, que como la historia ha demostrado, siguen ofreciendo soluciones ineficientes, no por su calidad, si no por su tardanza.

La relación entre la Directiva y el Reglamento es clara, puesto que los conflictos surgidos entre un consumidor residente en la Unión y un empresario establecido en la misma que hayan surgido por la celebración de un contrato de compraventa o prestación de servicios en línea, se resolverán mediante una de las entidades autorizadas por la Directiva, como indica el artículo 2 del Reglamento que define su ámbito de aplicación.

No obstante existe una diferencia, y es que, si bien el Reglamento se aplica para todo tipo de procedimiento, ya sea iniciado por el consumidor o por el comerciante; la directiva ciñe su ámbito de aplicación a aquellos procedimientos iniciados por el consumidor.<sup>2</sup>

Resulta preciso también añadir que la publicación de esta Directiva no es un hecho aislado, sino que se puede encuadrar dentro de la “Estrategia Comunitaria en materia política de los consumidores 2007-2013”.<sup>3</sup> Esta estrategia se basa en el desarrollo de tres políticas para así lograr la uniformidad en toda la Unión Europea en la protección de los consumidores. Estas tres políticas que se pretenden llevar a cabo son las siguientes. En primer lugar, lograr una mayor transparencia del mercado para que así aumente la confianza de los consumidores. Además, se pretende mejorar el “bienestar” de los consumidores, y por último, se intenta lograr una mayor protección a los mismos.<sup>4</sup>

Por último cabe hacer mención en la tardanza en la trasposición de esta Directiva, puesto que debería haber sido transpuesta a los ordenamientos nacionales antes del 9 de julio de 2015, como indica su artículo 25, aunque como ya veremos en el desarrollo de este trabajo de análisis esto no ha ocurrido de esta manera.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

---

<sup>2</sup> Directiva relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y reglamento sobre resolución de conflictos on line en materia de consumo.

[http://www.garrigues.com/sites/default/files/docs/Novedades-Litigacion-Arbitraje-3-2013\\_0.pdf](http://www.garrigues.com/sites/default/files/docs/Novedades-Litigacion-Arbitraje-3-2013_0.pdf)

<sup>3</sup> Gonzalo López, V. Principios de la protección jurídica de los consumidores y resolución alternativa de los conflictos de consumo. Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo en Tomillo, J (ed) Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016

<sup>4</sup> Gonzalo López, V. Principios de la protección jurídica de los consumidores y resolución alternativa de los conflictos de consumo. Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo en (cit)

En primer lugar, trataremos de examinar el ámbito de aplicación de la presente Directiva, que nos viene advertido en su artículo segundo, que versa de la siguiente manera:

*La presente Directiva “se aplicará a los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios nacionales y transfronterizos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión, mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios que propone o impone una solución o que reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa”<sup>5</sup>*

De igual modo, para lograr un claro entendimiento del descrito párrafo, debemos acudir al artículo 4.1 h) de la Directiva donde se nos ofrece como definición de entidad de resolución alternativa de conflictos la siguiente: *“toda entidad establecida de manera duradera, que ofrece la resolución de litigios mediante un procedimiento de resolución alternativa y que está incluida en la lista con arreglo al art. 20, apartado 2”*.

Es decir, estos sistemas de resolución alternativa de conflictos serán aplicables a las disputas que puedan darse entre un consumidor y un comerciante, en relación a cualquier obligación derivada de contratos de compraventa o de prestación de servicios, celebrados o no en línea, en todos los sectores económicos menos en los exceptuados.<sup>6</sup>

Estos sectores exceptuados son los que podemos advertir en la segunda parte del artículo 2 de la Directiva, que versa de esta manera:

*La presente Directiva no se aplicará :*

*a) a los procedimientos ante entidades de resolución de litigios en que las personas físicas encargadas de resolver el litigio estén empleadas o sean retribuidas*

---

<sup>5</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

<sup>6</sup> Vázquez de Castro, E. Resolución alternativa de disputas en materia de consumo. ¿Una nueva mediación? En Tomillo, J. (dir) Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo. Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016. P 121.



*exclusivamente por el comerciante en cuestión, a menos que los Estados miembros decidan autorizar dichos procedimientos como procedimientos de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva y se cumplan los requisitos establecidos en el capítulo II, incluidos los requisitos específicos de independencia y transparencia a que se refiere el artículo 6, apartado 3;*

*b) a los procedimientos ante sistemas de tramitación de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante;*

*c) a los servicios no económicos de interés general;*

*d) a los litigios entre comerciantes;*

*e) a la negociación directa entre el consumidor y el comerciante;*

*f) a los intentos realizados por un juez para resolver un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio;*

*g) a los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor;*

*h) a los servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, como la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios;*

*i) a los prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.<sup>7</sup>*

## ANTECEDENTES LEGISLATIVOS

Antes de iniciar el estudio de la Directiva objeto de estudio en sí misma, debemos plantearnos cuáles han sido los antecedentes que han dado lugar a la creación de esta Directiva sobre resolución alternativa de conflictos en materia de consumo. De igual

---

<sup>7</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

modo, resulta interesante estudiar la maduración de las políticas de la Unión Europea en este mismo ámbito.

En primer lugar, debemos acudir al llamado Derecho originario o derecho constitutivo de la Unión Europea para analizar si existen referencias a los consumidores. Si bien no existen referencias específicas, también es cierto que sí que existen referencias a la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos como aparece, por ejemplo, en el artículo 2 del Tratado de Roma de 25 de marzo de 1957, constitutivo de la Comunidad Económica Europea.<sup>8</sup>

Será en 1972, en el ámbito de la Conferencia de Jefes de Estado de París (Cumbre de París), cuando se inicie una verdadera política para la protección de los consumidores<sup>9</sup>. De esta forma, aparece la protección de los consumidores como principio inspirador de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea.<sup>10</sup>

Más adelante la cuestión a tratar es la publicación del Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia por parte de la Comisión Europea, el 16 de noviembre de 1993, donde se analizaban los problemas con los que se encontraban los consumidores en los Estados miembros en su acceso a la justicia, puesto que las herramientas con las que contaban, esto es, los instrumentos clásicos del Derecho Internacional privado entendidos como Competencia Judicial Internacional y Ley aplicable eran claramente insuficientes.

Como consecuencia de esto, surge el segundo elemento legislativo en la materia que nos ocupa en 1996, tratándose de la Comunicación sobre el Plan de Acción sobre acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios en materia de consumo en el mercado interior.<sup>1112</sup> En este documento se analizaron los resultados de la consulta del

---

<sup>8</sup> Gonzalo López, V. Principios de la protección jurídica de los consumidores y resolución alternativa de los conflictos de consumo. Cit p61

<sup>9</sup> Gonzalo López, V. Principios de la protección jurídica de los consumidores y resolución alternativa de los conflictos de consumo. Cit 62

<sup>10</sup> CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA (2016/C 202/02)

<sup>11</sup> libro verde

<sup>12</sup> Paredes, Pérez, J.I. La Directiva 2013/11/ UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español. Fernandez Rozas, JC (ed) Anuario español de Derecho Internacional Privado. Tomo XIV-XV. Iprolex Madrid, 2014, 2015. 590

libro verde para poder proceder a la simplificación de los procedimientos judiciales aplicables en materia de consumidores, de igual modo se procedió al análisis de posibles medidas extrajudiciales de resolución de conflictos.

El resultado de estos análisis dio lugar a que la Comisión llevase a cabo un procedimiento normativo por parte de la Comisión mediante dos Recomendaciones.

La primera Recomendación se adoptó el 30 de marzo de 1998, tratándose de la Recomendación 98/257/CE, que se refiere sobre todo a la resolución de conflictos por medio de una tercera parte que medie en el conflicto. Aquí se exige a los Estados miembros que notifiquen a la Comisión los órganos extrajudiciales que resolverían los conflictos suscitados entre consumidores y empresarios, con arreglo a los principios de independencia, transparencia, eficacia, legalidad, contradicción, libertad y representación.

En segundo lugar nos encontramos con la Recomendación 2001/310/CE, del 4 de abril de 2001, que hace referencia a los conflictos de índole de consumo, en concreto, a los procedimientos de resolución consensual de estos conflictos, con la exigencia de que estos órganos extrajudiciales nacionales deberían cumplir con los principios de imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.

Sin embargo, todos estos intentos legislativos fueron destinados al fracaso. Los motivos de esta frustración fueron varios. En primer lugar, las Recomendaciones de la Comisión no consiguieron ajustar la calidad de las entidades de resolución alternativa de los diferentes Estados miembros. Además, se dio lugar un escenario de falta de información por parte de los consumidores, así como un escenario fragmentado en la actuación de los Estados miembros debido a las lagunas en la cobertura de las entidades mencionadas previamente.<sup>13</sup>

Por otra parte, el Consejo también tuvo cabida en la legislación sobre materia de consumidores, mediante la Resolución de 25 de mayo de 2000, a través de la que se invita

---

<sup>13</sup> Paredes, Pérez, J.I. La Directiva 2013/11/ UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español. Cit p 590

a los Estados miembros a que notifiquen sus plataformas de resolución alternativa de litigios para así crear una red comunitaria.

Todos los intentos llevados a cabo por parte de las instituciones de la Unión Europea no han supuesto ninguna solución óptima para la realización del objetivo principal, que es la autentica creación de un mercado único interior, a través del aumento de la confianza de los consumidores.

Según la doctrina más notablemente destacada en el ámbito del Derecho internacional, y en el Derecho de la Unión Europea, los problemas que afectaron a esto y que ahora se pretenden solucionar mediante la implementación de la Directiva objeto de este estudio fueron, esencialmente, tres.

De un lado, la deficiente cobertura de entidades de Resolución Alternativa de litigios en toda la Unión. En segundo lugar, la falta de información y de acceso a la misma por parte de los ciudadanos. Y, por último, los defectos de calidad que afectan a aquellas plataformas de resolución extrajudicial que no cumplen con los estándares obligatorios, y que por ello, son fuente de diferenciaciones entre ciudadanos.

En España también existe regulación nacional sobre la protección de los consumidores. La ley 22/1984 de 19 de julio, General para la protección de los consumidores y usuarios hace referencia a la creación de un sistema de resolución de controversias de “carácter vinculante y ejecutivo para las dos partes”<sup>14</sup>. Además, esta cuestión ha sido modificada por diferentes leyes más adelante.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Huerta Viesca, M<sup>a</sup> Isabel. La protección de la confianza y otros valores en la resolución alternativa de litigios en materia de consumidores. Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo en Tomillo, J (ed) Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016

<sup>15</sup> Huerta Viesca, M<sup>a</sup> Isabel. La protección de la confianza y otros valores en la resolución alternativa de litigios en materia de consumidores. Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo (cit)

## OBJETIVOS DE LA DIRECTIVA

Para proceder a deducir qué objetivos pretenden lograrse mediante la implementación de esta Directiva, debemos, en primer lugar, dirigirnos a la misma.

Una lectura literal de la Directiva nos aproxima a la idea de que, como ya hemos mencionado anteriormente, el objetivo primordial de la misma es el de *“contribuir, a través de un alto nivel de protección del consumidor, al buen funcionamiento del mercado interior, garantizando que los consumidores puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios (...), que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. La presente directiva se entenderá sin perjuicio de la obligatoriedad de participar en este tipo de procedimiento prescrita en la legislación nacional, siempre que esta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial”*<sup>16</sup>

Es decir, según el texto de la propia Directiva, su objetivo principal es el de consolidar el mercado interior europeo mediante la protección de los consumidores, poniendo a disposición de éstos, un sistema alternativo para la resolución de sus litigios, sin que ello suponga la pérdida de acceso a la vía legal, si así lo decidieran.

De igual modo, también podríamos deducir que, mediante esta Directiva, las instituciones de la Unión Europea han querido armonizar los sistemas de resolución alternativa de conflictos en todos los Estados miembros, creando de este modo un marco de *“independencia, imparcialidad, transparencia, efectividad, rapidez y justicia”* para garantizar el acceso de todos los consumidores a los mismos.

En este sentido deberíamos analizar qué entiende la Directiva por *“consumidor”*. Para ello acudiremos a su artículo 4 a) donde se indica que entenderemos por consumidor *“toda persona física que efectúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión”*

---

<sup>16</sup> directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español.

Sin embargo, con relación a lo abordado en el epígrafe previo sobre la legislación anterior y las lagunas que ésta ha resultado tener, y de acuerdo con la doctrina dominante en el sector de los consumidores, podemos deducir que el objetivo de la Directiva cuyo estudio nos ocupa es, también, el de colmar estas lagunas que dejaron sus antepasados legislativos.

En este sentido, conviene resumir los problemas experimentados con anterioridad. Estos problemas han resultado poder resumirse en tres; por una parte, la falta de armonización en los sistemas de resolución alternativa de conflictos; en segundo lugar, la evidente falta de información y conocimiento de los ciudadanos sobre las vías alternativas de resolución que tienen a su disposición; y, en tercer lugar, la deficiente calidad de las entidades de resolución alternativa de conflictos.<sup>17</sup>

Por una parte, podemos deducir que desde la Comisión y el Consejo se ha acudido a la Directiva como forma de legislar porque permite que, en su transposición, los Estados miembros establezcan normas más protectoras para sus ciudadanos, es decir, que se trata de una directiva de mínimos. De esta forma, resulta más sencillo lograr el objetivo de armonizar los sistemas de resolución alternativa de conflictos en todos los Estados, para así subsanar la fragmentación actual de este escenario.<sup>18</sup>

Otro objetivo a cumplir con la redacción de esta Directiva parece ser el de posicionar a los ciudadanos, en calidad de consumidores, en un escenario de información y conocimiento sobre las posibles vías alternativas que existen a su disposición para resolver un litigio. En este sentido encontramos varias referencias a la obligación de las entidades y procedimientos de informar a las partes, como ocurre en el capítulo II de la Directiva<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> Paredes, Pérez, J.I. La Directiva 2013/11/ UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español. Fernandez Rozas, JC (ed) Anuario español de Derecho Internacional Privado. Tomo XIV-XV. Iprolex Madrid, 2014, 2015. P590

<sup>18</sup> Paredes, Pérez, J.I. La Directiva 2013/11/ UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español (cit) p591

<sup>19</sup> Paredes, Pérez, J.I. La Directiva 2013/11/ UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español. (Cit) p 594

Por último, otro de los objetivos a cumplir mediante la implementación en los sistemas nacionales de esta Directiva, parece ser el de ajustar la calidad de las entidades de resolución alternativa de conflictos de todos los Estados miembros, para lo cual se hace responsable a los propios Estados del control de calidad de estas entidades, tanto en el momento de conseguir la acreditación, como durante el desarrollo de los procedimientos.

20

## ACCESO Y REQUISITOS APLICABLES A LAS ENTIDADES Y PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA

La Directiva dedica su capítulo segundo a la redacción de los requisitos obligatorios que deben ser cumplidos por entidades que deseen obtener acreditación, así como por los propios procedimientos de resolución. La clasificación de estos requisitos en este estudio será tratada de manera semejante a como se trata en la propia Directiva.

En primer lugar trataremos los requisitos que deben reunir las entidades de resolución alternativa de litigios; en segundo lugar trataremos aquellos requisitos necesarios para que una persona física sea la encargada de solucionar un conflicto de manera alternativa a la vía judicial, y por último terminaremos con los requerimientos que han de cumplir los propios procedimientos.

### REQUISITOS A LAS ENTIDADES

El capítulo comienza en su artículo 5, que nos presenta los requisitos de acceso a entidades y procedimiento de resolución alternativa.

La primera parte de este artículo simplemente otorga a los Estados miembros la obligación de velar porque los consumidores tenga un acceso facilitado a las entidades de resolución alternativa, que deberán cumplir con una serie de requisitos.

La segunda parte del artículo indica cuáles son los mencionados requisitos. En este caso,

---

<sup>20</sup> Paredes, Pérez, J.I. La Directiva 2013/11/ UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español. Cit p 595

los Estados miembros deben garantizar que las entidades a las que nos estamos refiriendo:

- a) *mantengan un sitio de internet actualizado que facilite a las partes un acceso sencillo a la información relativa al procedimiento de resolución alternativa y permita además a los consumidores presentar en línea una reclamación junto con los documentos justificativos necesarios*
- b) *faciliten a las partes, cuando lo soliciten, la información a la que se refiere la letra a) en un soporte duradero*
- c) *cuando proceda, permitan al consumidor presentar una reclamación fuera de línea*
- d) *hagan posible el intercambio de información entre las partes por vía electrónica, o si procede, por correo*
- e) *acepten tanto los litigios nacionales como transfronterizos, incluidos los litigios cubiertos por el Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre la resolución de litigios en línea en materia de consumo*
- f) *cuando traten litigios cubiertos por la presente directiva, adopten las medidas necesarias para asegurar el tratamiento de datos personales cumpla las normas sobre protección de datos personales establecidas en la legislación nacional del Estado, por la que se aplica la Directiva 95/46/CE en el Estado miembro en el que esté establecida la entidad de resolución alternativa.*

La cuarta parte del artículo da la posibilidad a las entidades para negarse a tramitar ciertos procedimientos siempre que esta negativa esté fundada en alguno de los motivos que el artículo aporta. Para proceder de una manera jurídicamente segura, las entidades de resolución alternativa cuentan con la posibilidad de introducir normas propias de procedimiento. Sin embargo, las entidades han de actuar de manera cautelosa puesto que estas normas de procedimiento no pueden, en ningún caso, suponer una privación a los consumidores de su acceso a una vía alternativa de resolución de conflictos en materia de consumo.

Los motivos que han de fundar la negativa a conocer de un procedimiento son los siguientes:



- a) que el consumidor no haya tratado de ponerse en contacto con el comerciante de que se trate en relación con su reclamación para intentar, como primer paso, resolver el asunto directamente con el comerciante;*
- b) que el litigio sea frívolo o vejatorio;*
- c) que otra entidad de resolución alternativa o un órgano jurisdiccional estén examinando o hayan examinado en ese litigio;*
- d) que el valor de la reclamación sea inferior a un umbral monetario preestablecido;*
- e) que el consumidor no haya presentado la reclamación ante la entidad de resolución alternativa dentro de un plazo preestablecido, que no será inferior a un año desde la fecha en que el consumidor haya presentado su reclamación al comerciante;*
- f) que la tramitación del tipo de litigio en cuestión pudiera comprometer gravemente por otros motivos el funcionamiento de la entidad de resolución alternativa.*

Además, el mismo apartado considera que cuando una entidad de resolución alternativa se encuentre en situación de negarse a tramitar un procedimiento, ésta debe, un plazo de tres semanas, otorgar a las partes una explicación motivada de su negativa a la tramitación del procedimiento en concreto.

El artículo que estudiamos continúa con la obligación de los Estados de velar por que los precios que pudieran establecer las entidades para proceder a la tramitación de un caso concreto no supongan, en ningún caso, un menoscabo al derecho de los consumidores de su acceso a este tipo de vía de resolución.

## REQUISITOS A LAS PERSONAS FÍSICAS

El artículo 6 de la Directiva recoge ampliamente los requisitos que deben reunir las personas físicas que serán las encargadas de la resolución alternativa de conflictos. Para llegar a tal condición, será necesario que los candidatos cumplan lo siguiente, y serán los Estados miembros los encargados de velar que estos requerimientos sean ejecutados.

- a) estén en posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho;*
- b) sean nombradas para un mandato de duración suficiente para garantizar la independencia de sus actos y no puedan ser relevadas de sus tareas sin causa justificada;*
- c) no reciban instrucciones de ninguna de las partes ni de sus representantes;*
- d) reciban su retribución de un modo que no guarde relación con el resultado del procedimiento;*
- e) revelen sin dilación indebida a la entidad de resolución alternativa, en su caso, las circunstancias que puedan afectar —o pueda considerarse que afectan— a su independencia o imparcialidad o dan lugar a un conflicto de intereses con cualquiera de las partes en el litigio que deban resolver. La obligación de revelar tales circunstancias seguirá existiendo a lo largo de todo el procedimiento de resolución alternativa. No se aplicará en caso de que la entidad de resolución alternativa esté compuesta por una sola persona física.*

La segunda parte del artículo 6 hace referencia a cómo han de actuar los Estados miembros en las posibles situaciones cuando la persona física que debe resolver un conflicto se encuentre en situación tal que su imparcialidad o independencia puedan verse afectadas por un posible conflicto de intereses con alguna de las partes. En este caso, los Estados miembros deben garantizar que las entidades contarán con los procedimientos adecuados para que:

- a) se sustituya a la persona física en cuestión por otra persona física a la que se confíe la realización del procedimiento de resolución alternativa; o, en su defecto,*
- b) la persona física de que se trate se abstenga de realizar el procedimiento de resolución alternativa y, en lo posible, la entidad de resolución alternativa proponga a las partes que planteen el litigio ante otra entidad de resolución alternativa que sea competente para ocuparse del litigio; o, en su defecto,*

*c) se revelen las circunstancias a las partes y se permita a la persona física de que se trate seguir realizando el procedimiento de resolución alternativa únicamente si las partes no han presentado objeciones tras haber sido informadas de las circunstancias y de su derecho a presentar objeciones.*

En el caso posible de que la entidad de resolución alternativa únicamente cuente con una persona física encargada de tramitar los procedimientos, solamente se aplicarán las dos últimas disposiciones, puesto que la sustitución resulta imposible.

En el caso de que los Estados miembros admitan en sus legislaciones la posibilidad que le da el artículo dos de que ciertos procedimientos sean tramitados por personas físicas que estén empleadas o sean retribuidas únicamente por el comerciante, las entidades en cuestión deberán reunir una serie de requisitos específicos para garantizar su independencia e imparcialidad. Estos requisitos adicionales son los siguientes:

*a) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios sean nombradas por un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de las organizaciones de consumidores y de representantes del comerciante, o formen parte de dicho órgano, y su designación se haga por un procedimiento transparente;*

*b) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios dispongan de un mandato mínimo de tres años para garantizar la independencia de sus actos;*

*c) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios se comprometan a no trabajar para el comerciante ni para una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el comerciante por un período de tres años posterior al término de su actuación en el procedimiento de resolución del litigio;*

*d) que la entidad de resolución de litigios no tenga ningún vínculo jerárquico ni funcional con el comerciante y esté claramente separada de las entidades operativas del comerciante, y disponga, para el cumplimiento de sus funciones, de un presupuesto suficiente que sea independiente del presupuesto general del comerciante.*

La cuarta parte de este artículo 6 trata aquellas situaciones en las que la persona física que

se encarga de la tramitación de un conflicto esté empleada o retribuida por una organización profesional o una asociación empresarial de la que el comerciante sea miembro. En las situaciones en las que concurra este tipo de circunstancias, los Estados miembros deben garantizar la independencia mediante su aseguración de que se cuenta con un presupuesto específico e independiente.

La siguiente parte del artículo que nos ocupa ahora trata sobre las entidades de resolución alternativa en las que las personas físicas que se encargan de la resolución de un conflicto concreto cuando lo hacen mediante la formación de un órgano colegiado. En este caso, los Estados miembros han de velar por que este órgano cuente con el *“mismo número de representantes de los intereses de los consumidores que de los intereses de los comerciantes”*.

Finalmente, el artículo concluye con la previsión de que resulta óptimo que las entidades encargadas de la resolución alternativa ofrezcan formación a las personas físicas que de ellos se encargan. Cuando esta formación se lleve a cabo, ésta será objeto de un seguimiento de los programas de formación por parte de las autoridades competentes para ello.

## REQUISITOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

La Directiva exige que los Estados miembros velen por la observancia de varios principios en el desarrollo de los procedimientos alternativos de resolución de conflictos en el marco del consumo.

En primer lugar se establece el principio de transparencia, indicado en el artículo 7 de la Directiva. Este principio pretende que el público (entendido como consumidores a nivel general), antes de presentar una hipotética reclamación, tenga acceso a la información esencial sobre el funcionamiento del sistema de resolución alternativa en cuestión.<sup>21</sup> Como ya se ha analizado antes, uno de los principales problemas de las legislaciones

---

<sup>21</sup> Cuenca García, A. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. Palao Moreno, G (ed) Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido. Tirant lo Blanch. Valencia 2016. P 44

anteriores en esta materia era que los ciudadanos nunca tuvieron la información necesaria y suficiente, lo que se pretende subsanar mediante el cumplimiento de este principio, así como se nos indica en los Considerando número 39 y 47 de la Directiva<sup>22</sup>.

La información que debe ofrecerse a los usuarios se detalla en el artículo 7.1 de la misma:

- a) las señas, entre ellas la dirección postal y la dirección de correo electrónico;*
- b) el hecho de estar incluidas en la lista a tenor del artículo 20, apartado 2;*
- c) las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios, el método utilizado para su nombramiento y la duración de su mandato;*
- d) los conocimientos especializados, la imparcialidad y la independencia de las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios, en caso de que estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante;*
- e) su participación en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos, si procede;*
- f) los tipos de litigios que entran dentro de su competencia, con inclusión, en su caso, del posible umbral aplicable;*
- g) las normas de procedimiento por las que se rige la resolución de un litigio y los motivos por los cuales la entidad de resolución alternativa puede negarse a tratar en un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4;*
- h) las lenguas en las que pueden presentarse las reclamaciones a una entidad de resolución alternativa y en las que se desarrolla el procedimiento de resolución alternativa;*

---

<sup>22</sup> Cuenca García, A. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. Cit p 44

*i) los tipos de normas que puede utilizar la entidad de resolución alternativa como base para la resolución del litigio (por ejemplo, normas jurídicas, consideraciones de equidad, códigos de conducta);*

*j) todo requisito preliminar que las partes deben cumplir antes de que pueda iniciarse un procedimiento de resolución alternativa, incluido el requisito de que el consumidor intente resolver el asunto directamente con el comerciante;*

*k) si las partes pueden o no retirarse del procedimiento;*

*l) los posibles costes que deberán asumir las partes, incluidas en su caso las normas para la atribución de las costas al final del procedimiento;*

*m) la duración media del procedimiento de resolución alternativa;*

*n) el efecto jurídico del resultado del procedimiento de resolución alternativa, incluidas las sanciones por incumplimiento en caso de decisión con efecto vinculante para las partes, si procede;*

*o) la fuerza ejecutiva de la decisión de resolución alternativa de litigios, si procede.*

De esta información es posible deducir que la información debe estar a disposición del público, aunque el tenor literal del artículo nos hace pensar que únicamente deberá estarlo “cuando así se solicite”:

El mismo artículo continúa con la obligación de las entidades de la puesta a disposición de “los informes anuales de actividad”, obligación que se estructura en torno a la segunda parte del artículo 7. Este precepto supone la obligatoriedad por parte de las entidades de publicar su memoria de actividad. Estos informes deberán contener la siguiente información:

*a) el número de litigios recibidos y los tipos de reclamaciones con los que están relacionados;*

*b) los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes; esta información podrá ir acompañada de recomendaciones acerca del modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro, con*

*objeto de mejorar las pautas de actuación de los comerciantes y de facilitar el intercambio de información y de buenas prácticas;*

*c) la proporción de litigios que la entidad de resolución alter nativa se ha negado a tratar y porcentualmente los tipos de motivos de tal negativa a que se refiere el artículo 5, apartado 4;*

*d) respecto de los procedimientos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra a), el porcentaje de resoluciones que se hayan propuesto o impuesto a favor del consumidor, a favor del comerciante o mediante una solución amistosa;*

*e) el porcentaje de procedimientos de resolución de litigios que se interrumpieron y, cuando se conozcan, los motivos de su interrupción;*

*f) la duración media de la resolución de los litigios;*

*g) la proporción de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de resolución alternativa, si se conoce;*

*h) la cooperación de las entidades de resolución alternativa en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos, en su caso.*

En segundo lugar encontramos el principio de eficacia, consolidado en el artículo 8 de la Directiva. Este principio supone que los Estados miembros han de velar por la eficacia de los procedimientos cumpliendo con los requisitos de fácil accesibilidad, gratuidad o pago de precio simbólico y celeridad.<sup>23</sup>

En el artículo 9 de la Directiva encontramos recogido el Principio de Equidad, donde se obliga a los Estados miembros a que observen los principios básicos de los procedimientos alternativos de resolución, haciendo una distinción entre aquellos procedimientos que pongan o no una solución al conflicto.

---

<sup>23</sup> Cuenca García, A. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. (cit) p 51

Los principios básicos de la resolución de conflictos, esto es, de los que no ofrecen una solución, se pueden resumir del siguiente modo:

En primer lugar, nos encontramos con el principio de contradicción y otros principios básicos. La Directiva prevé en su artículo 9.1 a) que los Estados miembros deberán velar por que *“las partes tengan la posibilidad de expresar su punto de vista en un plazo razonable, revivan de la entidad de resolución alternativa los argumentos, las pruebas, los documentos y los hechos presentados por la otra parte, cualesquiera declaraciones realizadas y dictámenes de expertos, y puedan presentar alegaciones”*.

Más adelante encontramos información relativa a la representación. Por su parte, el artículo 9.1 b) de la Directiva exige que se informe a las partes de que en este tipo de procedimientos de resolución alternativa *“no están obligadas a servirse de letrado o asesor jurídico, pero pueden solicitar asesoramiento independiente o estar representadas o asistidas por terceros en cualquier fase del procedimiento”*.

Finalmente, está el principio de notificación del resultado y motivación. Por último, en el apartado c) del artículo 9.1 de la Directiva se exige a los Estados miembros que velen por que se notifique a las partes el resultados del procedimiento, ya se haga por escrito o mediante algún tipo de soporte duradero, así como que se les facilite la exposición de motivos que fundaran la resolución.

Por otra parte, para los procedimientos que sí ofrecen una solución al litigio, se incluyen, además, una serie de normas específicas, incluidas en el artículo 9.2 de la Directiva.

En primer lugar, queda establecido el derecho de las partes a retirarse del procedimiento en cualquier momento, por insatisfacción con el funcionamiento o tramitación del procedimiento, derecho sobre el que deben ser informadas al inicio del mismo. La única excepción para ejercerlo recae sobre los comerciantes que estén obligados por normas nacionales a permanecer en el mismo.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Cuenca García, A. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la



Además, en segundo lugar, se establece un deber de información por parte de las entidades hacia las partes del procedimiento, que deberá versar, en particular, sobre la opción de las partes de aceptar o rechazar la solución propuesta; de que la posibilidad de obtener una solución ante un órgano judicial no se excluye al comenzar un procedimiento alternativo; de que las partes deben contar con un “plazo de reflexión razonable” antes de dar su consentimiento.<sup>25</sup>

En siguiente lugar encontramos el principio de libertad, contemplado en el artículo 10 de la directiva. Según este principio que debe ser observado por los Estados miembros, éstos deberán asegurarse de que el acuerdo entre las partes no vincule al consumidor cuando éste se haya celebrado antes de que surja el litigio, si tiene por efecto privarle de su derecho a recurrir antes los órganos jurisdiccionales.<sup>26</sup>

Además, este mismo artículo incluye un segundo párrafo en el que se hace referencia a aquellos procedimientos que tengan como objeto la *imposición* de una solución. En estos casos, la Directiva aboga porque estas soluciones únicamente serán vinculantes cuando las partes hayan sido informadas anteriormente del carácter vinculante de dicha solución, y así lo hubieran aceptado. Sin embargo, en los casos en los que la legislación nacional obligara al comerciante a que las soluciones fueran vinculantes, no será necesaria la aceptación expresa de éste.

En este precepto, resulta visible que se hace hincapié en el carácter voluntario de los procedimientos alternativos, lo que resulta coherente puesto que éstos procedimientos están basados en la autonomía de la voluntad, según ha declarado el propio Tribuna

---

resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. (cit) p 64

<sup>25</sup> Cuenca García, A. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. (cit) p 64

<sup>26</sup> Cuenca García, A. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. (cit) p 68

Finalmente, encontramos el principio de legalidad. Este principio se encuentra indicado en el artículo 11 de la Directiva. Este principio a respetar se aplicará únicamente a aquellos procedimientos cuyo objeto sea la imposición de una solución a la partes y hace una diferenciación según exista o no, conflicto de leyes.<sup>29</sup>

En el caso de que no exista conflicto de leyes, se dispone que la solución no podrá privar al consumidor de aquellas disposiciones imperativas en la materia de protección de consumidores en virtud de la ley del Estado de residencia de consumidor y comerciante. Para determinar el lugar de residencia habitual, se habrá de estar a lo dispuesto en el Reglamento (CE) número 593/2008<sup>30</sup>.

Por otra parte, en caso de encontrarnos ante un conflicto que supone un conflicto de leyes, esto es, un conflicto internacional, la Directiva hace distinción dependiendo de la ley aplicable.

En caso de que la ley aplicable sea determinada por el Reglamento (CE) número 593/2008, *“la solución impuesta por la entidad no podrá privar al consumidor de la protección ofrecida por disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual”* según lo que indica el artículo 11.1 b) de la Directiva.

Si, por el contrario, la ley aplicable es determinada con arreglo al Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 (Roma I), el artículo 11.1 c) exige que *“la solución impuesta por la*

---

<sup>27</sup> Cuenca García, A. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. (cit) p 70

<sup>28</sup> Cuenca García, A. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. (cit) pp 70-72

<sup>29</sup> Cuenca García, A. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. (cit) p 72

<sup>30</sup> Cuenca García, A. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. (cit) p 73

*entidad de resolución alternativa no pueda dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones obligatorias con arreglo a la legislación del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual”*

## EFFECTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA EN LOS PLAZOS DE CADUCIDAD Y PRESCRIPCIÓN

El artículo 12 de la Directiva informa a los Estados miembros de que deberán garantizar que las partes que se recurran a los procedimientos alternativos de resolución de controversias en materia de consumo cuyo resultado no sea vinculante no sean privadas más adelante de iniciar acciones ante los órganos judiciales en relación con el conflicto en concreto, por haber vencido los plazos de caducidad o prescripción mientras eran parte del procedimiento.

La segunda parte del artículo establece que lo anterior se entenderá “*sin perjuicio de las disposiciones sobre caducidad o prescripción incluidas en los acuerdos internacionales de los que sean parte los Estados miembros*”

## INFORMACIÓN Y COOPERACIÓN

El capítulo tercero de la Directiva hace referencia a las obligaciones de cooperación e información.

A este respecto encontramos en primer lugar el artículo 13, en el que se nos indica la obligación de información a los consumidores por parte de los comerciantes. Este artículo nos informa de que los Estados miembros han de velar por que los comerciantes informen a sus consumidores sobre las entidades de resolución de litigios que les dan cobertura, en los casos en los que los comerciantes estén obligados a recurrir a estas entidades.

Además, se hace mención a que dicha información deberá incluir la dirección web de la entidad en cuestión.

Esta información deberá ser presentada en la página web del comerciante, si la tuviera, y en cualquier caso en las condiciones generales aplicables a los contratos que se celebren entre ellos y los consumidores. Dicha información deberá ser representada de forma clara,

comprensible y fácilmente accesible.

La tercera parte del artículo insiste en la conveniencia de que, si tanto el consumidor como el comerciante tiene su residencia habitual en el mismo territorio, el consumidor presente la reclamación directamente ante el comerciante. Cuando esto no sea posible, el comerciante deberá facilitar al consumidor la información relativa a la entidad de resolución alternativa que le da cobertura, especificando si se acudiría a ella. Dicha información deberá ser aportada en papel o soporte duradero.

El artículo 14 de la Directiva lidia con los contratos transfronterizos. En estas situaciones, los Estados miembros deberán velar por que los consumidores puedan obtener asistencia para su acceso a la entidad de resolución alternativa que opere en otro Estado y sea competente para conocer de su caso. Esta responsabilidad será cedida por los Estados a los centros de la Red de Centros Europeos del Consumidos, a las organizaciones de consumidores o a cualquier otro organismo de características similares.

Por su parte, el artículo 15 de la Directiva trata el tema de la “Información general”, como su propio título indica. La primera parte de este artículo se centra en la necesidad de que la lista de las entidades de resolución alternativa sea publicada por los centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor, así como por los organismos de asistencia a los consumidores, en sus páginas web.

Igualmente, los Estados miembros deberán alentar a sus organizaciones de consumidores y a las asociaciones de empresarios para que hagan pública la mencionada lista. La información divulgada deberá ser adecuada, y de velar por ello serán responsables los mismos Estados miembros, así como la propia Comisión.

De igual modo, los Estados miembros y la Comisión serán los encargados de promover la difusión de esta información, y además, están compelidos a adoptar otras medidas complementarias para ayudar a la sensibilización de los profesionales y los consumidores en relación con la resolución alternativa de conflictos.

La sensibilización descrita anteriormente deberá ir dirigida a las organizaciones profesionales y la organizaciones de consumidores, para así, además, que estos tipos de

asociaciones faciliten información a los propios consumidores sobre su derecho a acceder a este tipo de resolución en caso de controversia.

Además, el artículo 16 de la Directiva establece el régimen de cooperación e intercambios de experiencias entre entidades de resolución alternativa. En este artículo se trata la obligación de los Estados miembros de observar que las entidades de resolución alternativa cooperen en las situaciones de contratos celebrados entre partes de dos Estados diferentes, así como por el intercambio de información para lograr una mejoría en la práctica, tanto en litigios nacionales como transfronterizos.

Por su parte, la propia Comisión se encargará de la creación de redes de entidades de resolución alternativa, así como también se encargará de facilitar el intercambio y la difusión de sus mejores prácticas.

Asimismo, si existen sectores específicos que en los que se cree una red de entidades de resolución alternativa para favorecer la resolución de controversias transfronterizas, los Estados deberán animar a las entidades de resolución alternativa de ese ámbito para que se unan a la red.

Finalmente, el artículo 17 de la Directiva se encarga de lo referente a *“la cooperación entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de consumidores”*. Este artículo establece la obligación de los Estados de garantizar la cooperación entre las entidades y las autoridades nacionales que se encarguen de aplicar actos jurídicos de la Unión Europea en materia de consumidores.

La mencionada cooperación deberán incluir el intercambio de información entre los dos tipos de organismos, en especial sobre las practicas sobre las que los consumidores hayan presentado reclamaciones. Además, deberán incluirse en el intercambio la presentación de la evaluación e información técnicas a las entidades pro parte de las autoridades nacionales cuando aquéllas sean necesarias para el tratamiento de conflictos independientes.

Todo esto deberá ser llevado a cabo con observancia a la normativa sobre protección de

datos personales que queda establecida en la Directiva 95/46/CE, y sin perjuicio de los secretos profesionales o empresariales.

## FUNCIÓN DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES Y DE LA COMISIÓN.

El capítulo cuarto de la Directiva se encarga de establecer la designación de las autoridades competentes en esta materia, así como de indicar cuáles serán sus funciones y las de la Comisión.

En primer lugar, queda a manos de cada uno de los Estados miembros la designación de las autoridades que serán competentes para llevar a cabo las funciones que se expresarán a continuación. Cada uno de los Estados podrá designar a más de una autoridad competente, pero en este caso, deberá notificar cuál de ellas será la titular como punto de contacto único con la Comisión.

La Comisión será informada por los Estados sobre qué autoridades han sido designadas, y de esta manera, elaborará una lista de las mismas que se publicará en el Diario Oficial de la Unión Europea.

El artículo 19 de la Directiva recoge que los Estados miembros se encargarán de que las entidades que aspiren a ser acreditadas como entidades de resolución alternativa de litigios en el marco de la Directiva notifiquen a la autoridad competente la siguiente información:

- a) su nombre, señas y dirección del sitio web;*
- b) información sobre su estructura y financiación, incluida información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de litigios, su retribución, duración del mandato, y quién las emplea;*
- c) sus normas de procedimiento;*
- d) sus tarifas, si procede;*
- e) la duración media de los procedimientos de resolución de litigios;*

*f) el idioma o los idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución de litigios;*

*g) una declaración de los tipos de litigios cubiertos por el procedimiento de resolución de litigios;*

*h) los motivos por los cuales la entidad de resolución de litigios puede negarse a tratar un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4;*

*i) una declaración motivada sobre si la entidad cumple las condiciones para ser considerada una entidad de resolución alternativa comprendida en el ámbito de aplicación de la presente Directiva y los requisitos de calidad establecidos en el capítulo II.*

*En caso de cambios en la información mencionada en las letras a) a h), las entidades de resolución alternativa notificarán dichos cambios a la autoridad competente sin dilaciones injustificadas*

Del mismo modo, será necesario que los Estados observen que las entidades de resolución alternativa comuniquen a la autoridad competente cada dos años la información que indica el artículo 19.3 de la Directiva:

*a) el número de litigios recibidos y los tipos de reclamaciones con los que están relacionados;*

*b) el porcentaje de procedimientos de resolución alternativa que se interrumpieron antes de llegar a un resultado;*

*c) la duración media de la resolución de los litigios recibidos;*

*d) la tasa de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de resolución alternativa, si se conoce;*

*e) los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes. La información que se comunique a este*

*respecto podrá ir acompañada de recomendaciones sobre la forma de evitar o resolver estos problemas en el futuro;*

*f) en su caso, una evaluación de la eficacia de su cooperación en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos;*

*g) si procede, la formación dispensada a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios de acuerdo con el artículo 6, apartado 6;*

*h) una evaluación de la eficacia del procedimiento de resolución alternativa ofrecido por la entidad y de la posible manera de mejorar sus resultados.*

Finalmente, en el artículo 20 se nos describe cuál es el papel de las autoridades competentes y de la Comisión. En este artículo se hace diferenciación entre las funciones que cumplirán cada uno de los organismos.

Para empezar, cada autoridad competente deberá evaluar, con base en la información recibida y descrita en el artículo anterior, y de acuerdo con los requisitos de calidad examinados en el capítulo segundo de la Directiva, si las entidades que solicitan acceder a ser reconocidas como entidades de resolución alternativa puedan acceder a este estatus.

La misma autoridad competente será también encargada de elaborar una lista en la que se describirán las entidades de resolución alternativa, y que además, deberá contener la siguiente información

*a) el nombre, las señas y las direcciones del sitio web de las entidades de resolución alternativa a que se refiere el párrafo primero;*

*b) sus tarifas, si procede;*

*c) el idioma o los idiomas en los que pueden presentarse re clamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución alternativa;*

*d) los tipos de litigios cubiertos por el procedimiento de resolución alternativa;*



*e) los sectores y las categorías de litigios cubiertos por cada entidad de resolución alternativa;*

*f) la exigencia de presencia física de las partes o de sus representantes, si procede, incluida una declaración de la entidad de resolución alternativa sobre si el procedimiento de resolución alternativa es un procedimiento oral o escrito, o puede tramitarse como tal;*

*g) el carácter vinculante o no del resultado del procedimiento, y*

*h) los motivos por los cuales la entidad de resolución alternativa puede negarse a tratar en un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4.*

Esta lista deberá, igualmente, ser notificada a la Comisión por parte de la autoridad competente. Además, la lista deberá ser actualizada en caso de que hubiera algún cambio en la información facilitada por las entidades.

Si se da la situación de que alguna de las entidades incluidas en la lista deje de cumplir con los requisitos que se le exigen, la autoridad competente deberá compeler a la misma a que ejecute el cumplimiento de dichos requisitos. La entidad contará con un plazo de tres meses para solucionar su incumplimiento. Si transcurrido dicho plazo, el incumplimiento persiste, la autoridad competente se verá obligada a excluirla de la lista, y de igual modo, procederá a notificarlo a la Comisión.

El tercer punto del artículo, trata la posible situación de que un Estado miembro designe a más de una autoridad competente. En este caso, el punto de contacto será único como ya geos mencionad, y éste será el encargado de llevar a cabo las notificaciones a la Comisión.

La Comisión será encargada de elaborar una lista con todas las entidades de resolución alternativa de conflicto en materia de consumo. Esta lista será actualizada cada vez que tenga lugar un cambio, y se hará pública en la página web de la Comisión, así como en un soporte duradero.

Con fecha límite de 9 de julio de 2018, las autoridades competentes de cada Estado

miembro deberá desarrollar un informe que enviará a la Comisión. La Directiva establece que este informe deberá ser hecho cada cuatro años y que deberá contar con la siguiente información:

*a) determinará las mejores prácticas de las entidades de resolución alternativa;*

*b) señalará, sobre la base de estadísticas, las deficiencias que obstaculizan el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa tanto en los litigios nacionales como transfronterizos, en su caso;*

*c) formulará recomendaciones sobre la manera de mejorar el funcionamiento eficaz y eficiente de las entidades de resolución alternativa, en su caso.*

## RÉGIMEN DE SANCIONES

El régimen de sanciones previsto para los casos de incumplimiento se encuentra descrito en el artículo 21 de la Directiva, y establece que las sanciones deberán constituirlos los propios Estados miembros, así como que serán “*eficaces, proporcionadas y disuasorias.*”

Estas sanciones se aplicarán a las infracciones que se hubieran cometido contra la ley nacional traspuesta con arreglo al artículo 13 de la Directiva, que suponen la obligación de información de los comerciantes a los consumidores.

## DERECHO DE CONSUMO EN ESPAÑA

España es un Estado que cuenta con un sistema de economía de mercado, como advierte el artículo 38 de su Constitución, y de igual modo, el mismo artículo indica que no es posible una verdadera economía de mercado si no existe el derecho a reclamar por parte de los consumidores<sup>31</sup>.

---

<sup>31</sup> Álvarez Vega, MA. Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo en Tomillo, J (ed) Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016, p 180

Sin embargo, en España no hay una cultura muy dada a acudir a entidades ajenas a los órganos jurisdiccionales para resolver conflictos de consumo

El fundamento para la protección de los consumidores en el ámbito español viene garantizado por el artículo 51 de la Constitución Española, donde se indica que:

- 1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.*
- 2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.*
- 3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.<sup>32</sup>*

Por este motivo, y con base en el precepto constitucional mencionado, surgió en España la Ley General de defensa de los Consumidores y Usuarios, que ya hizo referencia a la posibilidad de los consumidores de acceder a vías alternativas a las vías judiciales para resolver sus litigios.

Dicho esto, analizando la jurisprudencia y el rumbo que ha tomado la producción legislativa en España, cabe hablar de un derecho del consumidor, que aparece despegado de las materias civiles y mercantiles, puesto que como proclama el artículo 19 de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios, ésta se aplicará con preferencia a las normas civil y mercantiles, para así proteger los “legítimos intereses de económicos y sociales de los consumidores”<sup>33</sup>, y todo esto, con el sustento constitucional antes mencionado.

---

<sup>32</sup> Constitución Española 1978

<sup>33</sup>Tomillo, J. Preliminar de Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo. Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016

## TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA EN ESPAÑA

Ante la publicación de la Directiva, los Estados miembros se han visto obligados a plasmar el contenido de la misma en sus legislaciones nacionales. La fecha límite para realizar esta trasposición era el 9 de julio de 2015, aunque esto no ha ocurrido así.

En España el día 6 de abril del presente año 2017, tuvo lugar la probación del proyecto de Ley para la trasposición a nuestro ordenamiento de la Directiva. El proyecto consta de un total de 46 artículos.

Según su primer artículo la finalidad del mismo *“es garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.”*

Para lograr esto, el proyecto se plantea cumplir tres objetivos, descritos en su artículo segundo y que son:

*a) Determinar los requisitos que deben reunir las entidades de resolución alternativa de litigios para que, en el marco de aplicación de esta ley, puedan ser acreditadas e incluidas en el listado nacional de entidades que elabore la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.*

*b) Regular el procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios que lo soliciten.*

*c) Establecer las obligaciones que deben asumir las entidades de resolución alternativa acreditadas.*

El título primero del proyecto está dedicado a la acreditación de las entidades de resolución alternativa. Este título nos informa que para acceder a su acreditación, las entidades han de radicar en España. Además, resultará necesario que las mismas cuenten con un estatuto o reglamento de funcionamiento en el que se de información relativa a su organización y financiación, al tipo de litigios que planean resolver y las causas de inadmisión a trámite, de acuerdo con la Directiva.

En lo que concierne a los requisitos necesarios para los procedimientos que gestionarán

las entidades de resolución alternativa, el proyecto establece que éstos deberán regirse por los principios de “*independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia, rapidez y justicia*”. De igual modo, se hace referencia a la voluntariedad de acceso al procedimiento, así como a la voluntariedad de asistencia letrada. Los procedimientos serán gratuitos o supondrán para el consumidor un coste simbólico.

El procedimiento de resolución ante estas entidades se iniciará con la reclamación de las partes. El acceso al mismo ha de ser lo más sencillo posible. El procedimiento ha de garantizar la igualdad entre las partes, así como el principio de contradicción entre ellas. La duración máxima del mismo no podrá ser superior a noventa días a contar desde el inicio del mismo, que se entenderá cuando se haya adjuntado toda la documentación necesaria para el mismo.

El capítulo segundo de este proyecto abarca el procedimiento a seguir para la acreditación de las entidades de resolución alternativa. La autoridad competente para tal acreditación será, con carácter general, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, que también actuará como punto de contacto único con la Comisión.

El procedimiento de acreditación se iniciará a solicitud del interesado, y dicha solicitud deberá contener la siguiente información:

- a) Datos identificativos de la entidad, así como su domicilio postal, dirección electrónica y dirección del sitio web. Esta información deberá acompañarse de documentación justificativa de que la entidad se encuentra establecida en España.*
- b) Información sobre la estructura y financiación de la entidad.*
- c) Copia del estatuto o reglamento de organización y funcionamiento de la entidad al que se refiere el artículo 6.1.*
- d) Información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de litigios, su formación y experiencia, identificación de la persona física o jurídica que las emplea, forma de retribución y duración del mandato.*

*e) Descripción detallada del procedimiento de resolución alternativa que gestionen, así como del carácter vinculante o no, para cada una de las partes, de las resoluciones que adopten.*

*f) Si resulta necesaria la presencia física de las partes o de sus representantes en el procedimiento de resolución alternativa y si el mismo se desarrollará de forma oral o escrita.*

*g) Las tarifas que, en su caso, se aplican a los consumidores y a los empresarios.*

*h) La duración media de los procedimientos de resolución alternativa.*

*i) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución alternativa. Se garantizará, en todo caso, la utilización del castellano.*

*j) Los tipos de litigios que atienden y el sector o categoría al que se refieren.*

*k) Las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones, siempre de conformidad con lo previsto en el artículo 18.*

*l) El cumplimiento de los requisitos específicos de independencia e imparcialidad establecidos en esta ley para las personas empleadas o retribuidas exclusivamente por el empresario o por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales.*

*m) Declaración motivada sobre el cumplimiento de todos los requisitos a los que se refiere esta ley, acompañada de la documentación justificativa.*

El procedimiento terminará por cualquiera de las causas establecidas en el artículo 84 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que son el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad.

La resolución adoptada por la autoridad competente deberá ser notificada en el plazo de tres meses. En el caso de que ésta sea positiva, la entidad en concreto pasará a ser incorporada al listado nacional de entidades de resolución alternativa, y comunicada a la

Comisión.

El incumplimiento de alguno de los requisitos de las entidades supondrá su expulsión del listado si dicho incumplimiento no es subsanado por el interesado en el plazo de tres meses.

El mismo capítulo también dedica una sección a las obligaciones que han de ser asumidas por las entidades. Estas obligaciones están basadas en mantener la información y transparencia, por lo que las entidades deberán tener una página web en la que se facilite la siguiente información:

*a) Sus datos identificativos e información de contacto, incluyendo dirección postal y de correo electrónico.*

*b) Su inclusión en el listado nacional de entidades acreditadas al que se refiere el artículo 33 y, en su caso, su integración y participación en cualquier red de entidades.*

*c) Las personas encargadas de la resolución del conflicto, su forma de nombramiento y duración de su mandato, así como cualquier información que permita el conocimiento y comprobación de su formación, cualificación, experiencia, independencia e imparcialidad.*

*En el supuesto de tratarse de personas empleadas o retribuidas exclusivamente por el empresario, se incluirá información detallada sobre sus conocimientos especializados y el cumplimiento de las garantías adicionales acerca de su independencia e imparcialidad, previstas en el artículo 26.*

*d) Los tipos de litigios que entran dentro de su competencia, con inclusión, en su caso, del importe establecido como mínimo para la admisión a trámite de la reclamación del consumidor.*

*e) Las normas de procedimiento de resolución de los litigios.*

*f) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y en los que se desarrollan sus procedimientos.*

*g) Si el litigio será resuelto en derecho o en equidad y si se aplicará en su resolución un código de conducta o cualquier otro tipo de regulación específica.*

*h) Cualquier información, documentación o requisito que las partes deben aportar o acreditar antes del inicio del procedimiento, incluido el hecho de haber intentado con carácter previo resolver el asunto directamente con el empresario.*

*i) Las causas de inadmisión a trámite de una reclamación, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 o en su estatuto o reglamento.*

*j) Si las partes pueden retirarse o no del procedimiento, el momento en que sea posible su abandono y las consecuencias de este.*

*k) La duración media de sus procedimientos de resolución alternativa.*

*l) El efecto jurídico del resultado del procedimiento de resolución alternativa, incluidas las sanciones que pudieran ser impuestas por las administraciones públicas competentes por incumplimiento de la solución.*

*m) Si el resultado o decisión del procedimiento tiene fuerza ejecutiva.*

*n) Los costes que deberá asumir cada una de las partes y las reglas o normas para su atribución.*

De igual modo, las entidades acreditadas deberán garantizar la confidencialidad de sus procedimientos así como el respeto a la protección de los datos de carácter personal a los que tengan acceso.

Otra obligación a asumir por estas entidades acreditadas es la elaboración de un informe de carácter anual en el que se describan el

*a) El número de litigios recibidos, con indicación de sus causas y del sector económico al que corresponden.*

*b) Las prácticas empresariales reiteradas que hayan originado los litigios tratados, así como los problemas sistemáticos o significativos que sean recurrentes e incidan en la conflictividad entre consumidores y empresarios. Esta información deberá ir*



*acompañada de recomendaciones relativas al modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro.*

*c) El número de litigios que la entidad acreditada hubiera inadmitido a trámite, así como el desglose de sus causas. Esta información se facilitará en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de reclamaciones recibidas por la entidad.*

*d) El número total de procedimientos de resolución alternativa que se interrumpieron sin haberse dictado resolución, los motivos que ocasionaron tal interrupción y el porcentaje de estos procedimientos en relación al total de reclamaciones recibidas.*

*e) La duración media de sus procedimientos de resolución alternativa.*

*f) En el supuesto de tratarse de procedimientos de resolución alternativa en los que las personas que resuelven el litigio estén empleadas o sean retribuidas por el empresario, se indicará el porcentaje de soluciones finalizadas con una propuesta a favor del consumidor, así como el número de acuerdos amistosos alcanzados entre las partes para poner fin al litigio.*

*g) El índice de cumplimiento voluntario por las partes de la solución que puso fin al litigio, si la entidad dispusiera de dicha información.*

*h) La cooperación con redes de entidades acreditadas que faciliten la resolución de litigios transfronterizos y una valoración de la eficacia de su integración en dichas redes.*

*i) Una evaluación de la eficacia del procedimiento ofrecido por la entidad acreditada con indicación de las actuaciones que permitirían mejorar sus resultados.*

*j) La formación facilitada a las personas encargadas de la resolución del litigio*

El título tercero del proyecto se dedica a otras disposiciones. Su capítulo primero abarca las obligaciones de los comerciantes. Los comerciantes estarán obligados a informar a los consumidores sobre la posibilidad de acudir a una entidad de resolución alternativa

cuando estén adheridos a una.

En los casos en los que el comerciante o empresario no esté obligado a acudir a una de las entidades de resolución alternativa, ni esté adherida a una, cuando el consumidor le hubiera dirigido directamente su reclamación, el comerciante estará obligado a informar al consumidor sobre la existencia de estas entidades, “*indicando si acepta o no su intervención para su resolución*”

El incumplimiento de este deber de información por parte de los empresario tendrá consideración de infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios, por lo que se aplicará lo dispuesto en esa legislación. En concreto, una infracción grave supone una multa de entre 3.005,07 euros y 15.025,30 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción, según el artículo 51 de la Ley General para la defensa de consumidores y usuarios.

#### BREVE ANÁLISIS DEL REGLAMENTO

Una vez puestos a estudiar la Directiva que nos ocupa, parece coherente analizar también el Reglamento que se aprobó a la par que ella. Como ya ha sido mencionado en este estudio anteriormente, el Reglamento trata de crear una plataforma para la resolución de conflictos originados en la celebración de contratos de compraventa o prestación de servicios en línea.

El ámbito de aplicación del Reglamento se limita a las operaciones de consumo celebradas, de manera exclusiva, en línea, como apunta su artículo segundo. Sin embargo, parece que las operaciones de negociación en línea no se encuentran dentro de este ámbito de aplicación, puesto que la plataforma tiene vocación de coordinación y mejora para la infraestructura de entidades nacionales de resolución alternativa, pero no así para la resolución directa de los conflictos.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Azcárraga Monzonís, C. Medios electrónicos en los sistemas extrajudiciales de conflictos. Novedades legislativas impulsadas desde Europa. Palao Moreno, G (dir) Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido. Tirant lo Blanch. Valencia 2016, p 25

En el artículo 5 del Reglamento se establece que la Comisión se compromete a desarrollar la plataforma de resolución de conflictos, y que así mismo, será responsable de su funcionamiento.

La plataforma mencionada llevará a cabo las labores que se indican en su artículo 5.4, y que son las siguientes:

*a) facilitar un formulario electrónico de reclamación que la parte reclamante pueda rellenar, de conformidad con el artículo 8;*

*b) informar de la reclamación a la parte reclamada;*

*c) determinar la entidad o entidades de resolución alternativa competentes y transmitir la reclamación a la entidad de resolución alternativa que las partes hayan acordado utilizar, de conformidad con el artículo 9;*

*d) ofrecer gratuitamente un sistema electrónico de tramitación de asuntos que permita a las partes y a la entidad de resolución alternativa tramitar en línea el procedimiento de resolución de litigios a través de la plataforma de resolución de litigios en línea;*

*e) proporcionar a las partes y a la entidad de resolución alternativa la traducción de la información que sea necesaria para la resolución del litigio y que se intercambie a través de la plataforma de resolución de litigios en línea;*

*f) facilitar un formulario electrónico del que se servirán las entidades de resolución alternativa para transmitir la información contemplada en el artículo 10, letra c);*

*g) proporcionar un sistema de comentarios que permita a las partes expresar su opinión sobre el funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea y sobre la entidad de resolución alternativa que haya conocido de su litigio;*

*h) poner a disposición pública lo siguiente:*

*i) información general sobre la resolución alternativa de litigios como forma de resolución extrajudicial de litigios,*

*i) información sobre las entidades de resolución alternativa incluidas en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE que sean competentes para conocer de los litigios incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento,*

*iii) un manual en línea sobre el modo de presentar reclamaciones a través de la plataforma de resolución de litigios en línea,*

*iv) información, incluidos los datos de contacto, acerca de los puntos de contacto de resolución de litigios en línea designados por los Estados miembros de conformidad con el artículo 7, apartado 1, del presente Reglamento,*

*v) datos estadísticos del resultado de los litigios sometidos a entidades de resolución alternativa a través de la plataforma de resolución de litigios en línea.*

Además, en su artículo 7, el Reglamento indica la exigencia a los Estados miembros de que designen un “punto de contacto de resolución de litigios en línea”, así como su comunicación a la Comisión. De esta manera, la Comisión estará capacitada para crear una red de puntos de contacto, promoviendo así la cooperación y el debate entre ellos, mediante la organización de reuniones de sus miembros.

En lo relativo a la protección de datos de los usuarios y la confidencialidad, debemos acudir al artículo 11 del Reglamento, que indica la creación de una base de datos a la que únicamente tendrá acceso la entidad a la que se haya remitido el procedimiento en cuestión. Estos datos serán almacenados, únicamente, hasta que sean necesarios, tras lo que serán eliminados automáticamente.

El siguiente artículo que llama la atención es el artículo 14 del Reglamento, que regula el deber de información. Según este precepto, todos los comerciantes establecidos en la Unión Europea que operen en línea estarán obligados a facilitar a sus consumidores, en su página de internet, un enlace electrónico a la plataforma. De igual modo, los propios Estados miembros están obligados a promover la publicidad de esta plataforma, animando a las asociaciones de consumidores y a las asociaciones empresariales a que proporcionen el enlace a la plataforma.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Azcárraga Monzonís, C. Medios electrónicos en los sistemas extrajudiciales de conflictos. Novedades legislativas impulsadas desde Europa. (cit)

El régimen de sanciones aplicable nos viene descrito en el artículo 18 del Reglamento, y establece que estas sanciones serán establecidas por los Estados miembros, así como las medidas necesarias para garantizar su aplicación, todo ello con arreglo a los principios de eficacia, proporcionalidad y disuasión de las sanciones.<sup>36</sup>

Finalmente, en el artículo 21 del Reglamento, se establece que la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo informes anuales que versarán sobre el funcionamiento de la plataforma de resolución de conflictos en línea.

La entrada en vigor del mismo se proyecta para los veinte días siguientes a su publicación, esto es para el 8 de julio de 2013, siendo aplicable a partir del 9 de enero de 2016.

---

<sup>36</sup> garrigues

## CONCLUSIONES

Después de haber realizado este análisis de la Directiva, estamos en condiciones de obtener varias conclusiones.

En primer lugar, es preciso mencionar que el desarrollo del comercio electrónico o en línea está ligado de manera íntima a la resolución de los posibles conflictos que puedan llegar a surgir. De esta forma, mientras más sencillo sea para el consumidor obtener una solución a un perjuicio, más proclive será a realizar este tipo de adquisiciones.

Para continuar con el hilo del párrafo interior, en aras de que se consolide de manera definitiva el mercado interior único dentro del espacio de la Unión Europea, es preciso que se encuentren métodos sencillos, fiables y eficientes para que los ciudadanos de la Unión puedan resolver los litigios que surjan en la interacción comercial entre partes de los distintos Estados miembros, puesto que de esta forma aumentará su confianza. Y, como ya se ha analizado anteriormente, al aumentar la confianza en el mercado interior, éste tiene más posibilidades de ser afianzado.

La Directiva que venimos analizando trata de resolver estas cuestiones mediante la implantación de unos estándares de calidad que deberán ser observados por todos los Estados miembros sin excepción. Si bien es cierto que, al elegirle la Directiva como método legislativo, cada uno de los Estados podrá aumentar la protección a los consumidores dentro de sus fronteras, siempre que se cumplan los mínimos establecidos desde las instituciones europeas.

En España, el sistema de arbitraje para la resolución del tipo de conflictos que nos atañe en este estudio no está demasiado arraigado. Las causas de esta falta de apego por parte del consumidor podrían ser la falta de publicidad e información de las mismas, una posible desconfianza del consumidor o tal vez es que este sistema no se ha impulsado lo suficiente por las autoridades competentes para ello. Sin embargo, podría ser que mediante la implementación de esta directiva se consiga ese impulso.

Quizá pueda resultar que, además de cumplir con todos los objetivos descritos en este estudio, esta iniciativa que nos viene de manos de las instituciones de la Unión Europea pueda ayudar también a mitigar el colapso actual de los organismos judiciales.

Tendremos que esperar a que el Congreso de los Diputados lleve a cabo la votación pertinente para poder ver cuál será el efecto real de esta Directiva en nuestro ordenamiento jurídico vigente.

## BIBLIOGRAFÍA

### LEGISLACIÓN

Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE,

Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre la resolución de litigios en línea en materia de consumo, y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Ley consumidores Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Constitución Española, 1978

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Reglamento (CE) número 593/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I)

Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea

Libro verde

### OBRAS DOCTRINALES



Álvarez Vega, MA. Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo en Tomillo, J (ed) Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016, p 180

Azcárraga Monzonís, C. Medios electrónicos en los sistemas extrajudiciales de conflictos. Novedades legislativas impulsadas desde Europa. Palao Moreno, G (dir) Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido. Tirant lo Blanch. Valencia 2016, pp 15-35

Cuenca García, Ángeles. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. Palao Moreno, G (ed) Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido. Tirant lo Blanch. Valencia 2016, pp 35-78

Esteban de la Rosa, Fernando. Claves para la incorporación al derecho español del nuevo derecho europeo para la resolución alternativa de litigios de consumo. Palao Moreno, G (dir) Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido, Tirant lo Blanch. Valencia 2016, pp 80-96

Gonzalo López, V. Principios de la protección jurídica de los consumidores y resolución alternativa de los conflictos de consumo. Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo en Tomillo, J (ed) Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016

Huerta Viesca, M.I. La protección de la confianza y otros valores en la resolución alternativa de litigios en materia de consumidores. Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo en Tomillo, J (ed) Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016, pp

Menéndez González, A. Paredes Pérez, J.I. La reforma de la normativa española a la luz de la directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Palao Moreno, G (dir) Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido, Tirant lo Blanch. Valencia 2016, pp135-172

Paredes, Pérez, J.I. La Directiva 2013/11/ UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español. Fernandez Rozas, JC (ed) Anuario español de Derecho Internacional Privado. Tomo XIV-XV. Iprolex Madrid, 2014, 2015, pp 587-632

Paredes Pérez, José Ignacio. Análisis crítico del anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo en Tomillo, J (ed) Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016

Palao Moreno, G (dir) Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido. Tirant lo Blanch. Valencia 2016.

Tomillo Urbina, Jorge. Vicisitudes y carencias del arbitraje de consumo. Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo en Tomillo, J (ed) Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016

Vázquez de Castro, Eduardo. Resolución alternativa de disputas en materia de consumo. ¿Una nueva mediación? Soluciones alternativas a los Conflictos de consumo en Tomillo, J (ed) Perfiles hispano-italianos. Editorial Comares SL. Granada, 2016

Directiva relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y reglamento sobre resolución de conflictos on line en materia de consumo.  
[http://www.garrigues.com/sites/default/files/docs/Novedades-Litigacion-Arbitraje-3-2013\\_0.pdf](http://www.garrigues.com/sites/default/files/docs/Novedades-Litigacion-Arbitraje-3-2013_0.pdf)