

# ASISTENCIA EXTRAJUDICIAL AL CONSUMIDOR TRANSFRONTERIZO EUROPEO

## EXTRAJUDICIAL ASSISTANCE OF THE EUROPEAN CROSS-BORDER CONSUMER

DAVID CARRIZO AGUADO

*Doctor en Derecho. Profesor ayudante de Derecho internacional privado*

*Universidad de León*

*Árbitro de Consumo*

ORCID ID: 0000-0002-9427-287X

Recibido: 08.01.2018 / Aceptado: 22.01.2018

DOI: <https://doi.org/10.20318/cdt.2018.4116>

**Resumen:** En el ámbito del *e-commerce*, los ADR se presentan como la senda más adecuada para que consumidores y empresarios resuelvan a través de una plataforma web única y gratuita aquellos problemas que se puedan plantear en sus relaciones. Es por ello, que resulta indispensable el fomento de la resolución alternativa de conflictos al ser el medio más adecuado para dirimir las disputas surgidas a raíz de continuos incumplimientos derivados de contratos celebrados vía electrónica. Acudir a los tribunales supone complejidad, gastos y dilaciones que en la mayoría de las ocasiones debe soportar el consumidor. Estimular el empleo de tales métodos supondría un impulso a la actividad comercial y consumidora *on line* al facilitar mecanismos ágiles y económicos para la resolución de las controversias que puedan surgir en las transacciones comerciales transnacionales. Con la llegada de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, fruto de la tardía transposición de la Directiva 2013/11/UE, se garantiza a los consumidores residentes en la UE el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. La Comisión Europea cooperará con las autoridades nacionales para resolver problemas técnicos y maximizar el uso de la plataforma ODR con miras a fortalecer su contribución al desarrollo del mercado único digital.

**Palabras clave:** Mercado interior, responsabilidad Estados Miembros, comercio electrónico transnacional, resolución alternativa, confianza del consumidor.

**Abstract:** In the field of e-commerce, ADRs are presented as the most appropriate path for consumers and businessmen to solve, through a single, free web platform, any problems that may arise in their relationships. That is why the promotion of alternative dispute resolution is essential, as it is the most appropriate means to resolve disputes arising from continuous breaches arising from contracts concluded electronically. Going to court involves complexity, expenses and delays that in most cases must support the consumer. Encouraging the use of such methods would be a boost to commercial and consumer online activity by providing agile and economic mechanisms for the resolution of disputes that may arise in transnational commercial transactions. With the arrival of Law 7/2017, of November 2, fruit of the delayed transposition of Directive 2013/11 / EU, consumers residing in the EU are guaranteed access to mechanisms for alternative dispute resolution in matters of consumption of high quality for being independent, impartial, transparent, effective, fast and fair. The European Commission will cooperate with the national authorities to solve technical problems and maximize the use of the ODR platform with a view to strengthening its contribution to the development of the digital single market.

**Keywords:** Internal market, Member States responsibility, transnational electronic commerce, alternative resolution, consumer confidence.

**Sumario:** I. La reclamación extrajudicial en materia de consumo. 1. Cuestiones preliminares. A) Justificación y conceptualización. B) Caracteres esenciales. 2. Marco legislativo a nivel europeo: similitudes y divergencias. II. Estudio detallado. 1. Ventajas en doble vertiente: consumidor-empresario. 2. Principios inspiradores. 3. Impacto en las Nuevas Tecnologías. 4. Eslabón básico: la autonomía de la voluntad. III. Fundamento y razones de la Directiva 2013/11/UE. 1. Propósito en su aplicación. 2. Ámbitos de aplicación. 3. Principios aplicables a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo. A) Observación inicial. B) Principio de independencia e imparcialidad C) Principio de conocimiento especializado D) Principio de transparencia. E) Principio de eficacia en el procedimiento. F) Principio de equidad y contradicción. G) Principio de libertad. H) Principio de legalidad. 4. Obligaciones impuestas a los proveedores de servicios. 5. La información a los consumidores y la cooperación entre las entidades de resolución alternativa. 6. Transposición al ordenamiento jurídico español: Ley 7/2017, de 2 de noviembre. IV. Fundamento y razones del Reglamento (UE) 524/2013. 1. Propósito en su aplicación. 2. Caracteres de la plataforma y especialidades del procedimiento. V. Consideración final.

## I. La reclamación extrajudicial en materia de consumo

### 1. Cuestiones preliminares

#### A) Justificación y conceptualización

1. La Comisión para la Eficiencia de la Justicia –CEPEJ– del Consejo de Europa recoge en su informe del año 2014 que España aparece, en cuanto al número de jueces profesionales por 100.000 habitantes, con 11,1 por debajo de la media del conjunto de países de la UE, y también por debajo del conjunto de países del territorio comunitario excluyendo los provenientes del antiguo bloque del este. En ambos casos se ha eliminado a Reino Unido e Irlanda<sup>1</sup>.

2. El problema de la sobrecarga de trabajo que aqueja a muchos tribunales conlleva a que no puedan atender todos los asuntos que tienen asignados y los retrasos en la resolución de los diversos asuntos implican en la mayoría de las ocasiones el incumplimiento de los plazos por las oficinas judiciales. No es extraño que la Administración de Justicia se resienta, habida cuenta que no ha procedido todavía a integrar en su estructura tradicional los mecanismos extrajudiciales de gestión y resolución de las diferencias, como tampoco ha introducido en sus oficinas judiciales muchos de los avances que ofrece hoy la tecnología de la información.<sup>2</sup>

Las acciones judiciales, bien de carácter individual o bien colectivo<sup>3</sup>, han sido el cauce más habitual para luchas contra las prácticas abusivas de los empresarios frente a los consumidores. El sistema judicial resuelve el problema formal pero no el material, al contrario, agudiza el enfrentamiento interpersonal e intensifica el incumplimiento de la resolución adoptada. Este aspecto, junto con la lentitud de los

<sup>1</sup> Consejo General del Poder Judicial. Boletín de Información Estadística, núm. 37, 2014. El estudio de la CEPEJ comprende los 47 países del Consejo de Europa que tienen una gran variabilidad de organizaciones de los tribunales y de organización política, económica y social. Es por ello que sus resultados se deban considerar con mucha cautela porque los datos recopilados por CEPEJ tienen importantes problemas de comparabilidad, y que siempre es aconsejable complementar los datos e indicadores con las numerosas notas aclaratorias que los acompañan.

<sup>2</sup> La falta de interoperabilidad técnica y jurídica, así como la incertidumbre acerca del valor de los resultados obtenidos a través de estos métodos, unido a la proliferación de prácticas, reglamentos y normativa muy heterogénea –en ocasiones hasta contradictoria– y su fragmentación, no contribuyen a su consolidación (*Vid.* A.E. VILALTA NICUESA, “Resolución electrónica de disputas: primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional”, *IDP: revista de Internet, derecho y política*, núm. 10, 2010, pp. 16-17).

<sup>3</sup> En cuanto a las principales cuestiones procesales de las acciones colectivas desde una perspectiva judicial, tales como la legitimación, el control judicial, la constitución de la parte demandante, el suministro de información, la financiación y los litigios transfronterizos, *vid in extenso*, A. MONTESINOS GARCÍA, “Últimas tendencias en la Unión Europea sobre las acciones colectivas de consumo. La posible introducción de fórmulas de ADR”, *Revista electrónica del Departamento de Derecho de la Universidad de La Rioja*, núm. 12, 2014, pp. 87-112.

procedimientos jurisdiccionales, impone la exigencia de encontrar mecanismos alternativos y capaces de gestionar de forma efectiva y positiva estos conflictos<sup>4</sup>.

3. Es por ello que surgen los medios alternativos de resolución de conflictos a los que nuestra sociedad se va acostumbrando paulatinamente al ser metodologías basadas en la negociación extrajudicial<sup>5</sup>, tanto en conflictos complejos como en los de menor entidad; la resistencia a las vías de negociación o de resolución fuera del tribunal es producto del modelo de justicia que ha predominado en la Europa continental<sup>6</sup>. Se ha llegado a afirmar que, alcanzar eventuales soluciones de manera extrajudicial supone una privatización de la función jurisdiccional todo ello derivado de la rigidez y la prolongación de tiempo en la que se asientan los procesos judiciales, conllevando sin lugar a dudas incertidumbre que lastran la vida tanto de las personas físicas como jurídicas<sup>7</sup>.

El panorama nos invita al optimismo, pues a pesar de que los problemas están lejos de estar resueltos, existen mecanismos alternativos para la resolución de conflictos<sup>8</sup>. Son los denominados bajo el acrónimo ADR “Alternative Dispute Resolution”<sup>9</sup>.

Los ADR se definen como aquellos métodos de resolución de conflictos de naturaleza exclusivamente contractual y estructura más o menos determinada, en virtud de los cuales, uno o varios terceros<sup>10</sup>, de forma autocompositiva o heterocompositiva, ayudan a las partes a solventar la controversia<sup>11</sup>.

---

<sup>4</sup> Los mecanismos ODR, aplicados a la solución de controversias derivadas del comercio electrónico, permiten que los contratantes tengan la certidumbre de que, por más que la cuantía de su reclamo sea baja, pueden dar curso a un procedimiento extrajudicial confiable, económico y expedito, en el mismo ambiente en línea en el cual celebraron su transacción. Así, indirectamente, fortaleciendo la seguridad jurídica en el comercio electrónico, el ODR puede incidir de forma positiva en el desarrollo de un país (*Vid.* N. GONZÁLEZ MARTÍN y M<sup>a</sup>.M. ALBORNOZ, “Comercio electrónico, Online Dispute Resolution y desarrollo”, *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, núm. 12, 2014, pp. 14-16).

<sup>5</sup> El papel de los ADR sin duda aparece condicionado por la tradición jurídica y esto se ha puesto de manifiesto de una manera clara en nuestro país en el que hasta ahora no ha terminado de florecer esta cultura “alternativa”. El tiempo solucionará este desajuste, pero en el momento actual los acuerdos entre las partes se producen previamente o en el curso de un proceso judicial ya iniciado, con la intervención de abogados y la correspondiente homologación judicial (*Vid.* M. URREA SALAZAR, “Global Law. ¿Metodología o nuevo derecho?”, *Revista Aranzadi Unión Europea*, núm. 5, 2017, versión *on line*).

<sup>6</sup> La necesidad de instalar medios de negociación previos al proceso judicial, o de forma auxiliar a él, no solo sirve para la disminución del número de procesos ante los tribunales, sino también para lograr una mayor eficiencia en la resolución de conflictos (*Vid.* J.P. ORTUÑO MUÑOZ, “Panorama de los medios alternativos de resolución de controversias, y su impacto en la modernización de la justicia”, *Revista jurídica de Catalunya*, vol. 115, núm. 1, 2016, pp. 33-34).

<sup>7</sup> D. DE DUEÑAS ÁLVAREZ, “Medios alternativos de resolución de conflictos en el ámbito de la empresa”, *Anuario de justicia alternativa*, núm. 14, 2017, pp. 99 y 101.

<sup>8</sup> Para poco o nada sirve que se protejan los intereses económicos de los consumidores si, en caso de que se conculquen, no existe reparación. A mayor redundancia: únicamente la política de resolución del conflicto de consumo puede garantizar el éxito de todas las demás (*Vid.* L. ABELLÁN TOLOSA, “El ejercicio de los derechos de los consumidores europeos”, *Noticias de la Unión Europea*, núm. 332, 2012, versión *on line*).

<sup>9</sup> No puede considerarse ADR a todos aquellos que utilizan la tecnología sólo para las tareas administrativas y de programación del propio procedimiento. En este sentido, y para que un mecanismo sea considerado ODR su desarrollo debe ser completamente virtual. La metodología *on line* se materializa en diferentes instrumentos, esencialmente en a través de e-mail, chat, mensajes instantáneos, etc. Éstos se suelen englobar en plataformas interactivas ideadas al efecto (*Vid.* C. MACHO GÓMEZ, “La mediación electrónica internacional entre empresas (B2B): ley aplicable a los contratos de mediación”, en E. VÁZQUEZ DE CASTRO, (dir.), C. FERNÁNDEZ CANALES, (coord.), *Estudios sobre Justicia online*, Comares, Granada, 2013, pp. 141-143).

<sup>10</sup> El tercero ayuda a las partes a llegar a un acuerdo y así asumir una posición formal sobre la solución que tiene que dar respuesta; por ello se invita a las partes a dialogar para evitar o superar el conflicto; ello es así, porque las mismas partes eligen el método de resolución alternativa de la controversia al desempeñar un papel especialmente activo para intentar encontrar un solución apropiada para ambas partes, de manera que se encuentre la solución más personalizada y adaptada a la controversia objeto de resolución. Incluso, si se resuelve la controversia de forma satisfactoria para ambos, incluso pueden mantener posteriores relaciones comerciales o contractuales (*Vid.* L. RUGGERI, “ADR y ODR y su taxonomía: la identificación de caracteres”, *IDP: revista de Internet, derecho y política*, núm. 10, 2010, pp. 34-35).

<sup>11</sup> Las principales características que delimitan los ADR son: a) el protagonismo de la autonomía de la voluntad; b) la naturaleza puramente contractual; c) la flexibilidad; d) la rapidez y reducido coste económico; e) la importancia de los intereses de las partes y; f) la presencia de uno o varios terceros (*Vid.* C. MACHO GÓMEZ, “Los ADR “alternative dispute resolution” en el comercio internacional”, *Cuadernos de derecho transnacional*, vol. 5, núm. 2, 2013, pp. 399-401).

## B) Caracteres esenciales

4. La resolución alternativa de litigios presenta la característica de ser una solución extrajudicial sencilla, rápida y asequible para los litigios entre los consumidores y las empresas implicadas<sup>12</sup>. Los consumidores puedan aprovechar plenamente las posibilidades que ofrece el mercado interior, y por ende es necesario que la resolución alternativa pueda aplicarse a todos los tipos de litigios, especialmente a aquellos que sean de carácter transfronterizo<sup>13</sup>.

No obstante, los métodos de resolución alternativa son productos de la autonomía privada limitándose, o bien, a ser un proceso tutelado de negociación, o bien, hacia el arbitraje<sup>14</sup>; las partes se obligan a aceptar como vinculante la evaluación o dictamen del tercero, que cobra entonces fuerza contractual entre ellas<sup>15</sup>.

5. Las reclamaciones de consumo canalizadas mediante ADR suelen ser de carácter netamente patrimonial y, en su mayor parte, la reclamación económica habitualmente es de escasa cuantía. Por este motivo, podemos afirmar que la mayoría de las reclamaciones de consumo entran en el concepto de lo que denominamos *small claims*<sup>16</sup>, es decir, el valor económico de la reclamación del consumidor no es elevado<sup>17</sup>.

De esto se derivan dos consecuencias: por un lado, si no existe un mecanismo rápido y barato de resolución, se trata de reclamaciones que difícilmente se van a llevar a los tribunales; por otro lado, aunque el perjuicio de cada consumidor en concreto tenga poco valor, la suma de la actuación frente a todos los consumidores puede tener grandes proporciones<sup>18</sup>.

6. Uno de los principales cometidos de este sistema es que el principio de confianza del consumidor no se vea afectado y que el comercio en línea desarrolle su potencial y su plena expansión en

<sup>12</sup> Hay autores que valoran positivamente la resolución de litigios en línea de consumo por el alto grado de satisfacción que puede proporcionar a los consumidores, especialmente en el comercio electrónico, pues el procedimiento de reclamación es sencillo y se pueden alcanzar los resultados esperados (*Vid.* A. PÉREZ MORIONES, “La Resolución de litigios en línea en materia de consumo: el reglamento (UE) n° 524/2013, de 21 de mayo de 2013”, *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*, vol. 2, núm. 3, 2014, pp. 56-57).

<sup>13</sup> Dada la naturaleza transfronteriza del comercio electrónico, para poder desarrollar un marco legal efectivo para los ODR sería necesario llegar a un acuerdo en un ámbito internacional con la colaboración de todos los representantes del comercio electrónico, para así establecer estándares mínimos en el campo de los ODR y facilitar que la UE hablase con una sola voz en el debate internacional sobre cómo incorporar los ODR dentro del derecho internacional, en el que realmente tienen su mayor potencial (*Vid.* P. CORTÉS, “Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea”, *IDP: revista de Internet, derecho y política*, núm. 10, 2010, pp. 12-13).

<sup>14</sup> Entre las ventajas de acudir al arbitraje, se puede argumentar la familiaridad y especialización existente de los árbitros en relación con el objeto de la disputa, consiguiéndose de este modo una mayor eficiencia y una reducción de costes, ya que el tribunal arbitral va a conocer de todas las cuestiones derivadas de la controversia que enfrenta a las partes, incluyendo la posibilidad de solicitar tutela cautelar (*Vid.* E. FERNÁNDEZ MASÍA, “La irrupción del árbitro de emergencia en el arbitraje comercial internacional”, *Cuadernos de derecho transnacional*, vol. 9, núm. 1, 2017, p. 83). El arbitraje, al día de hoy, despunta como uno de los métodos alternativos a la Jurisdicción más importantes, porque a través de sus cauces se da solución de una forma, más o menos rápida, a conflictos intersubjetivos con un pretendido bajo coste económico y con igual efecto jurídico que la Jurisdicción (*Vid.* R. BONACHERA VILLEGAS, “El Real Decreto 231/2008, la anhelada modificación del sistema arbitral de consumo”, *Diario La Ley*, núm. 7045, 2008, versión *on line*).

<sup>15</sup> La finalidad de un ADR es llegar a una solución comercial. Por eso puede tener más éxito al comienzo que al final de una relación en curso. Lo mismo puede decirse si la relación entre las partes ya está rota y no hay perspectiva de que se renueve. El terreno más propicio para los procedimientos de ADR son los contratos relacionales y de larga duración (*Vid.* M. VIRGÓS SORIANO, “Procedimientos alternativos de resolución de controversias y comercio internacional”, *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, núm. 11, 2007, pp. 83 y 87).

<sup>16</sup> P. ROTT, “Claims Management Services: An Alternative to ADR?”, *European Review of Private Law*, vol. 24, núm. 1, 2016, pp. 143-160.

<sup>17</sup> En esta coyuntura, muchas veces la jurisdicción resulta antieconómica, pues las disputas están basadas en poco valor económico (*Vid.* I. ORDEÑANA GUEZURAGA, “La mediación de consumo: la alternativa de la alternativa”, *Diario La Ley*, núm. 7420, 2010, versión *on line*).

<sup>18</sup> I. BARRAL VIÑALS, “La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR = La mediació i l'arbitratge de consum: explorar sistemes d'ODR”, *IDP: revista de Internet, derecho y política*, núm. 11, 2010, pp. 4-5.

el marco del comercio internacional<sup>19</sup>. La independencia y la integridad de las entidades de resolución alternativa son fundamentales para corroborar este principio de confianza de los consumidores comunitarios y por lo tanto ofrezcan un resultado justo e independiente<sup>20</sup>.

## 2. Marco legislativo a nivel europeo: similitudes y divergencias

7. La UE<sup>21</sup> ha aprobado 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) núm. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE<sup>22</sup>, y el Reglamento (UE) núm. 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE<sup>23</sup>.

Con la llegada de esta regulación se pretende contribuir a impulsar la protección del consumidor y del comercio electrónico transfronterizo<sup>24</sup>. Mediante el establecimiento de principios obligatorios para los sistemas de resolución alternativa de litigios de consumo, y la instauración de la plataforma europea, la nueva legislación da una respuesta del siglo XXI a la problemática de la resolución de litigios de consumo, y en especial del comercio electrónico, para el cual las soluciones tradicionales de competencia judicial internacional y de ley aplicable típicas del Derecho internacional privado han dejado de resultar suficientes. Además, se articula una novedosa vía para atender las quejas de los consumidores que se aventuran a realizar compras por Internet<sup>25</sup>.

8. Pues bien, una de las principales causas es que ante la insuficiencia de las soluciones actuales del Derecho internacional privado en las operaciones de consumo transfronterizo, y por la escasa cuan-

<sup>19</sup> La confianza en la red se mide en términos de seguridad: sólo si el consumidor conoce el medio y cómo funciona podrá valorar las ventajas que el comercio electrónico le aporta frente al tradicional. El “efecto confianza” genera la posibilidad de ofrecer al consumidor herramientas para evitar o para solucionar los eventuales conflictos que puedan surgir en las transacciones electrónicas, especialmente si son transfronterizas (*Vid.* I. BARRAL VIÑALS, “Reclamaciones de consumo y ODR: procesos automáticos, Small Claims y plataformas interactivas”, *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*, núm. 34, 2014, p. 47). La evaluación y calificación en línea de los productos y servicios ayudan y empoderan a los consumidores siempre que sean fiables y estén exentas de todo sesgo y manipulación. En este sentido, las reseñas y comentarios falsos causan pérdida de confianza que pueden generar desconfianza generalizada (*Vid.* A.E. VILALTA NICUESA, “Los sistemas reputacionales como mecanismos de compulsión privada”, F. ESTEBAN DE LA ROSA (dir.), O. OLARIU (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al Marco Europeo de Resolución Alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, pp. 461-462).

<sup>20</sup> Las entidades de resolución alternativa, concebidas como aquéllas que, independientemente de su nombre, establecidas de manera duradera, ofrecen la resolución de conflictos mediante un procedimiento ADR, ocupan el centro del sistema. Éste, como sabemos, establece requisitos de calidad armonizados para ellas y los procedimientos que ofrecen, recogiendo en un listado aquéllas que los acatan. La evaluación y calificación en línea de los productos y servicios ayudan y empoderan a los consumidores siempre que sean fiables y estén exentas de todo sesgo y manipulación. En este sentido, las reseñas y comentarios falsos causan pérdida de confianza que pueden generar desconfianza generalizada (*Vid.* A.E. Vilalta Nicuesa, “Los sistemas reputacionales como mecanismos de compulsión privada”, F. Esteban de la Rosa (dir.), O. Olariu (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al Marco Europeo de Resolución Alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, pp. 461-462).

<sup>21</sup> La trascendental importancia que en todos los órdenes ha tenido la integración de España en la UE en nuestra historia explica el compromiso político con la profundización y el fortalecimiento de la UE; sin el Derecho europeo, el escenario jurídico español, en su conjunto, hubiera tenido muchas debilidades y carencias que sufriría la ciudadanía. Con nuestra ineficacia, descontrol de los riesgos y falta de previsión se hubiera hecho muy difícil sobreponernos a la crisis económico-financiera (*Vid.* A. MANGAS MARTÍN, “El Derecho español ¿sin Unión Europea?”, *Diario La Ley*, núm. 8784, 2016, versión *on line*).

<sup>22</sup> DOUE L 165/63, de 18 de junio de 2013.

<sup>23</sup> DOUE L 165/1, de 18 de junio de 2013.

<sup>24</sup> El deseo de canalizar la efectividad de los derechos de los consumidores hacia vías alternativas, la intensa relación entre comercio electrónico y conflictos transfronterizos y las características inherentes a estas reclamaciones hacen que explorar vías de ODR en este tipo de conflictos sea especialmente útil (*Vid.* I. BARRAL VIÑALS, “Reclamaciones de consumo y ODR: procesos automáticos, Small Claims y plataformas interactivas”, *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*, núm. 34, 2014, pp. 65-66).

<sup>25</sup> Es muy bien saludada esta nueva estrategia con la cual la UE pretende incrementar la confianza del consumidor, mejorar el funcionamiento del mercado interior y dar respuesta adecuada a la satisfacción del consumidor que encuentra serias dificulta-

tía de las reclamaciones<sup>26</sup>, no se ha tardado en denotar la importancia que posee el sistema de resolución alternativa de litigios, en calidad de sustitutivo de la presentación de una reclamación judicial<sup>27</sup>.

La estructura creada está llamada a producir un efecto multiplicador del número de las reclamaciones transfronterizas, lo que abre nuevos retos para la regulación del sistema de Derecho internacional privado desde dos perspectivas diversas: por una parte, resulta necesario hacer una puesta a punto, y comprobar con qué sistema nos encontramos actualmente mediante la combinación de las soluciones especiales y las generales; por otra, resulta necesario revisar si las soluciones actuales responden a las exigencias especiales que provienen del reconocimiento a la tutela judicial efectiva<sup>28</sup>.

9. Se puede afirmar que tanto la Directiva 2013/11/UE como el Reglamento (UE) 524/2013 son dos instrumentos legales de carácter complementario<sup>29</sup>, puesto que la plataforma contemplada por en el Reglamento (UE) 524/2013 parte de la existencia de sistemas nacionales de resolución alternativa de conflictos sometidos a unos mínimos armonizados<sup>30</sup> por medio de la Directiva 2013/11/UE.

Ambos comparten un objetivo principal: contribuir, a través de un alto nivel de protección del consumidor, al buen funcionamiento del mercado interior, garantizando, la Directiva 2013/11/UE, a los consumidores, la posibilidad de presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos ADR independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos en toda la UE y el Reglamento (UE) 524/2013, la posibilidad, de hacerlo en línea<sup>31</sup>.

---

des para acceder a la justicia a nivel nacional y muy específicamente en el contexto transfronterizo (*Vid.* F. ESTEBAN DE LA ROSA y P. CORTÉS, “Un nuevo derecho europeo para la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo”, en F. ESTEBAN DE LA ROSA, (ed.), *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva del Derecho internacional, europeo y comparado*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015, pp. 560-561).

<sup>26</sup> Las ODR encuentran un ámbito muy propicio en las “microreclamaciones” en las que su valor es desproporcionado para acudir a los mecanismos de solución tradicional; si a ello se añade el carácter transfronterizo y que se dan masivamente en el comercio electrónico, la oportunidad de aplicar ODR es clara (*Cfr.* I. BARRAL VIÑALS, “Tecnología y conflictos en la era de internet: la utilidad de las Online Dispute Resolution”, *Revista jurídica de Catalunya*, vol. 115, núm. 1, 2016, pp. 68-69).

<sup>27</sup> La resolución electrónica de conflictos nacidos de transacciones en red puede utilizarse para cualquier tipo de conflicto y ello le añade más versatilidad, pero es cierto que es el ámbito del comercio electrónico donde tienen su encaje natural (*Vid.* J. SUQUET CAPDEVILA, “Online dispute resolution (ODR): una visión jurídica del estado del arte tecnológico”, *Revista vasca de derecho procesal y arbitraje*, vol. 22, núm. 1, 2010, pp. 62-63).

<sup>28</sup> *Cfr.* F. ESTEBAN DE LA ROSA, “Régimen de las reclamaciones de consumo transfronterizas en el nuevo Derecho europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo”, *Revista española de derecho internacional*, vol. 69, núm. 1, 2017, p. 136. Es evidente que la mejor forma de alcanzar el efectivo cumplimiento del derecho a la tutela judicial efectiva es fomentando el diálogo o la sinergia entre las entidades de resolución alternativa y los sistemas judiciales (*Vid.* N. MARCHAL ESCALONA, “Las relaciones entre las entidades RAL de consumo y los sistemas judiciales en las reclamaciones transfronterizas: especial referencia al proceso europeo de escasa cuantía”, F. ESTEBAN DE LA ROSA (dir.), O. OLARIU (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al Marco Europeo de Resolución Alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, pp. 533-534).

<sup>29</sup> No cabe concebir ambas normas de forma independiente; y ello porque siendo la función del Reglamento (UE) 524/2013 permitir a consumidores y comerciantes acceder de forma directa a una plataforma *on line* que ayude a resolver sus conflictos y dicha colaboración se presta por las entidades u organismos previstos en la Directiva 2013/11/UE. Por ello se puede afirmar que ambas normas deben contribuir al buen funcionamiento del mercado interior (*Vid.* C. AZCÁRRAGA MONZONÍS, “Medios electrónicos en los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos”, en G. PALAO MORENO, (ed.), C. AZCÁRRAGA MONZONÍS, (secret.), *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. 29; D. MARCOS FRANCISCO, “Las “Online dispute resolution” en materia de consumo en la Unión Europea”, en E. VÁZQUEZ DE CASTRO, (dir.), C. FERNÁNDEZ CANALES, (coord.), *Estudios sobre Justicia online*, Comares, Granada, 2013, pp. 26-27).

<sup>30</sup> Las iniciativas de armonización de procesos y de estandarización generan, en ocasiones, una idea errónea de trabajo teórico e intelectual de escasa trascendencia práctica. Pero lo cierto es, sin embargo, que estos procesos de conocimiento, comprensión y nación ayudan precisamente a la eliminación de muchos obstáculos legales y formales al comercio, así como a la remoción de normativa contradictoria e inoperante, algo que hoy resulta deseable en el ámbito de las modalidades alternativas de resolución de conflictos (*Vid.* A. ESTRELLA FARIA, “Future Directions of Legal Harmonisation and Law Reform: Stormy Seas or Prosperous Voyage?”, *Uniform Law Review*, núm. 14, 2009, pp. 5-34).

<sup>31</sup> I. ORDEÑANA GUEZURAGA, “Lectura crítica del sistema extrajudicial de resolución del conflicto de consumo en la Unión Europea que prevén la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento UE 524/2013”, *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 99-100, 2014, pp. 2226-2227.

Es por todo ello que la simbiosis o complementariedad, entre las dos disposiciones del Derecho de la UE no puede dejar de significarse, de tal manera que no puede tenerse en cuenta una sin la otra<sup>32</sup>. A pesar de ello, ambos textos difieren en cuanto al objeto y ámbito de aplicación. Una de las cuestiones más importantes es indicar que el objeto del Reglamento (UE) 524/2013 es muy específico: la creación de una plataforma web europea que facilite la resolución de litigios en línea<sup>33</sup>.

**10.** Ante este razonamiento, es preciso aclarar de manera somera las siguientes cuestiones: el Reglamento (UE) 524/2013 sólo se aplica a los contratos de compraventa y prestación de servicios suscritos a través red. También, sólo se fijará en aquellos procedimientos en los que intervenga una entidad ADR, la cual haya sido incluida en la lista de entidades que cumplan con las condiciones y requisitos expuestos en la Directiva 2013/11/UE. En cambio, la Directiva 2013/11/UE se aplica también a los litigios que versen sobre obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios, teniendo cabida tanto los celebrados en línea como los que no<sup>34</sup>.

Una diferencia que presentan ambas normas entre sí se refiere a su ámbito de aplicación. La Directiva 2013/11/UE ofrece una delimitación de carácter negativo a tenor de lo dispuesto en su art. 2.2, mientras que Reglamento (UE) 524/2013 lo establece de forma positiva; por ello, se puede deducir que éste no se podría aplicar en todos los casos enmarcados por la Directiva 2013/11/UE y no es así, puesto que el art. 2.2 Reglamento (UE) 524/2013 contempla de manera expresa la bilateralidad, es decir, la posibilidad de que los Estados miembros apliquen el Reglamento (UE) 524/2013 a los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor.

**11.** Otra cuestión que podemos resaltar, con respecto a la Directiva 2013/11/UE es la omisión de unificación de criterios en lo que al procedimiento en sí se refiere. Las normas contenidas en la misma establecen básicamente los requisitos de las entidades de resolución alternativa de conflictos y los principios que dichos procedimientos deben respetar, pero no regula la forma de los mismos<sup>35</sup>.

A su vez, el alcance de la Directiva 2013/11/UE excede al del Reglamento (UE) 524/2013, toda vez que se aplica a los litigios entre consumidores y comerciantes derivados de contratos de compraventa o de prestación de servicios, celebrados o no en línea, mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios acreditada por la autoridad nacional correspondiente. Mientras que en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 524/2013 es más restringido en virtud de su principal objetivo: la creación de una plataforma web europea para la resolución de los litigios en línea<sup>36</sup>. Sin

---

<sup>32</sup> J.M. SUÁREZ ROBLEDANO, “Breves consideraciones sobre la nueva plataforma digital de resolución de litigios de consumidores y sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Reglamento 524/2013 y Directiva 2013/11/UE)”, *La Ley Unión Europea*, mes 12, 2014, versión *on line*.

<sup>33</sup> Como establece el art. 5.2 Reglamento (UE) 524/2013, esta plataforma debe adoptar la forma de un sitio de internet interactivo que ofrezca una ventanilla única a consumidores y comerciantes para solventar sus conflictos derivados de transacciones en línea. También se debe tener en cuenta que corresponde a la plataforma, además de facilitar información sobre la resolución alternativa de conflictos y las entidades de resolución que cumplen los requisitos de calidad de la Directiva, ofrecer al reclamante un formulario electrónico de reclamación; informar de esta reclamación a la parte reclamada; determinar la entidad de resolución alternativa competente y transmitirle la reclamación; brindar gratuitamente un sistema electrónico de tramitación en línea y la traducción de la información necesaria para la resolución del conflicto que se intercambia a través de la plataforma, y presentar un sistema de comentarios que permita a las partes exponer su opinión sobre el funcionamiento de la propia plataforma y de la entidad de resolución alternativa que ha conocido del asunto (art. 5.4 Reglamento (UE) 524/2013).

<sup>34</sup> L. DOMÍNGUEZ RUIZ, “La protección de los consumidores y usuarios en el ámbito europeo: resolución extrajudicial online de litigios en materia de consumo”, en E. CARBONELL PORRAS, (dir.), R. CABRERA MERCADO, (coord.), *Intereses colectivos y legitimación activa*, Aranzadi Thomson Reuters, Navarra, 2014, p. 509.

<sup>35</sup> I. RALUCA STROIE, “Alternativas a la resolución de conflictos en materia de consumo: la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo y el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 7, 2013, pp. 238-239.

<sup>36</sup> Sucede que el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 524/2013 es limitado porque mantiene al margen ciertos conflictos derivados de las transacciones *offline*, transacciones entre personas que no sean consideradas consumidores, entre una empresa con sede de actividad en un Estado miembro y un consumidor extracomunitario, reclamaciones que no deriven de contratos de compraventa o prestación de servicios en línea y cuando el consumidor no entabla contacto directo con el comerciante (*Cfr.* A.E. VILALTA NICUESA, “La paradoja de la mediación en línea: recientes iniciativas de la Unión Europea y de la CNUDMI”, *Revista General de Derecho Europeo*, núm. 33, 2014, p. 32).

embargo, en opinión de ciertos autores, la plataforma corre el peligro de llegar a convertirse en una herramienta deshumanizada, al estar enfocada, casi en exclusiva, hacia la resolución de conflictos de consumo planteados, y donde muy escasamente se contemplan elementos de apoyo como por ejemplo, relativos a la provisión de información sobre los derechos de las partes.<sup>37</sup>

12. Por lo tanto, la celebración en línea del contrato de consumo, origen de la controversia, constituye el requisito necesario para la aplicación del Reglamento (UE) 524/2013 y a su vez lo diferencia con el ámbito de aplicación de la Directiva 2013/11/UE<sup>38</sup>. Ello comporta la necesidad de contemplar en paralelo la Directiva y el Reglamento pues entre ambos textos se produce de forma clara dos intersecciones: la primera es que la Directiva impone el deber de que cada país de la UE tenga una entidad que dé respuesta a los conflictos transfronterizos y la segunda es que esta infraestructura quede diseñada por el Reglamento mediante el uso de la plataforma ODR<sup>39</sup>.

## II. Estudio detallado

### 1. Ventajas en doble vertiente: consumidor-empresario

13. Esta solución alternativa, como ya se ha apuntado, ofrece la resolución de un eventual litigio de forma rápida, sencilla y asequible para los conflictos entre los consumidores y los comerciantes<sup>40</sup>; no debemos obviar que para las empresas europeas también es útil disponer de instrumentos eficaces para mantener su reputación y preservar la confianza de sus clientes<sup>41</sup>.

<sup>37</sup> Vid. C. MARQUÉS CEBOLA, “La resolución en línea de litigios de consumo en la nueva plataforma europea ODR: perspectiva desde los sistemas español y portugués”, F. ESTEBAN DE LA ROSA (dir.), O. OLARIU (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al Marco Europeo de Resolución Alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, pp. 385-386).

<sup>38</sup> La esencialidad radica en la operatividad de la plataforma europea de resolución de litigios a la que únicamente tienen acceso las reclamaciones sobre contratos celebrados en línea. Más allá de esta diferencia, las entidades de resolución son las mismas, ya sea en el contexto de los litigios a los que se aplica la Directiva ya sea en el contexto de los litigios a los que se aplica el Reglamento, en la medida que las entidades vinculadas a la plataforma han debido necesariamente recibir la acreditación por el procedimiento establecido en la Directiva. En cualquiera de los dos casos deberán acreditar ante la autoridad competente su capacidad para sustanciar íntegramente por medios electrónicos, los procedimientos que entran dentro de su competencia, para así permitir a los consumidores presentar de manera *on line*, una reclamación junto con los documentos justificativos necesarios (Vid. 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”, *Anuario español de derecho internacional privado*, núm. 14-15, 2014-2015, p. 590).

<sup>39</sup> A.E. VILALTA NICUESA e I. BARRAL VIÑALS, “Puesta en marcha de la plataforma UR ODR y obligaciones derivadas del Reglamento UE nº 524/2013”, *La Plataforma ODR. ¿Un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, ADICAE, Zaragoza, 2016, pp. 59-60.

<sup>40</sup> Los mecanismos alternativos de solución de conflictos son sistemas utilizados históricamente para lograr el arreglo de diferencias, por ello, se revelan como medios extremadamente útiles y eficaces a los que cada vez se recurre más, siendo precisamente su renacimiento la nota de modernidad que predomina en el momento actual. Es necesario la creación de las condiciones necesarias para que estos mecanismos se fomenten bajo los principios de seguridad y previsibilidad (Vid. M<sup>o</sup>.P. DIAGO DIAGO, “Modelos normativos para una regulación de los MARC (mecanismos alternativos de resolución de conflictos)”, en A-L. CALVO CARAVACA, y J. CARRASCOSA GONZÁLEZ (dirs.), *Estudios sobre contratación internacional*, Colex, Madrid, 2006, pp. 177-178).

<sup>41</sup> Ésta es una tendencia extendida también en el panorama internacional, pues son arduos los esfuerzos llevados por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI o UNCITRAL) al dedicar el empeño de su grupo de trabajo III en la elaboración de un Proyecto de Reglamento sobre la materia (Vid *in extenso*, A. MADRID PARRA, “Elaboración de reglas de Naciones Unidas sobre solución de controversias por vía telemática”, *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*, núm. 31, 2013, pp. 19-46). Los pilares fundamentales sobre los que se sustenta el grupo de trabajo de la citada Comisión se compendian en los siguientes puntos: a) la protección al consumidor responde a una política de interés público; b) establecer un sistema global diferenciado para la solución de controversias transfronterizas realizadas en gran número, pero de escaso valor; c) se deberán dar explicaciones claras y adecuadas acerca de todo acuerdo de solución de controversias que existiere, para que el consumidor sepa qué obligaciones va a asumir y las consecuencias de una eventual elección de la ley aplicable; d) el idioma del procedimiento ODR, y por tanto la plena comprensión de las actuaciones, resultan primordiales para el consumidor (Vid. E. RUBIO TORRANO, “Resolución por vía informática de controversias surgidas en operaciones transfronterizas de comercio electrónico”, *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*, vol. 2, núm. 5, 2012, versión *on line*).

No cabe duda de que la UE necesita contar con un derecho de consumo uniforme. La legislación europea reconoce a los consumidores una serie de derechos, sin embargo, para que esos derechos tengan un valor práctico, debe haber mecanismos económicos, que permitan garantizar que los consumidores puedan ejercerlos efectivamente<sup>42</sup>.

Los procedimientos de solución alternativa de conflictos son considerados como tales porque reúnen a las partes enfrentadas con la finalidad de facilitar una solución amistosa, incluso con medidas ejecutivas forzosas derivadas, o combinándose la mediación con la solución impuesta en caso de fracasar la primera de ellas<sup>43</sup>.

## 2. Principios inspiradores

14. Sobre la base de lo que acabamos de exponer, los principios que sostiene la resolución alternativa de conflictos son los siguientes: la calidad técnica del operador de conflictos (conocimientos especializados), independencia e imparcialidad, transparencia, eficacia y rapidez, accesibilidad al ADR<sup>44</sup>, equidad (no justicia), libertad de elección, legalidad (por imperio de la tutela judicial), protección de datos, intercambio seguro de la información e información amplia, de fácil acceso y comprensión para el consumidor<sup>45</sup>.

15. A pesar de la voluntad del legislador comunitario, hay algún sector doctrinal que afirma que no se ha conseguido acabar ni con la desconfianza que tienen los consumidores en las relaciones comerciales transfronterizas ni con la desigualdad competitiva entre los comerciantes. Esto provoca que, en algunos Estados miembros, se encuentren con recursos insuficientes para la resolución alternativa de los conflictos surgidos en sus relaciones contractuales, frente a otros Estados, con unos procedimientos de alta calidad, donde se pueden resolver estas controversias a través de fórmulas ágiles, rápidas y eficaces<sup>46</sup>.

## 3. Impacto en las Nuevas Tecnologías

16. Las TIC's<sup>47</sup> han constituido un elemento singular que ha ayudado a optimizar los litigios de consumo, adquiriendo especial interés cuando el consumidor que reclama y la empresa que recibe la reclamación se encuentran en países diferentes. Sin duda, el avance tecnológico ha permitido reducir los

<sup>42</sup> En este sentido, la fragmentación judicial europea puede dificultar la solución de controversias transfronterizas (*Vid.* E. VÁZQUEZ DE CASTRO, "Resolución de litigios "en línea" en materia de consumo. Marco normativo europeo y adaptación del sistema arbitral de consumo", *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*, núm. 32, 2013, versión *on line*).

<sup>43</sup> La mediación como sistema de resolución de conflictos no sólo ayuda a las partes a resolver sus controversias antes de iniciar un proceso judicial, que es lo que se conoce como mediación extrajudicial, sino que también ayuda a las partes a resolver su litigio una vez iniciado el procedimiento en lo que se denomina mediación intrajudicial (*Vid.* M.C. RAYÓN BALLESTEROS, "Mediación intrajudicial civil y mercantil en España", *Revista Aranzadi Doctrinal*, núm. 3, 2016, versión *on line*; A. TORRES GÁMEZ, "Mediación intrajudicial civil. Reflejo jurisprudencial", *Revista Aranzadi Doctrinal*, núm. 3, 2015, versión *on line*).

<sup>44</sup> Para que dichos sistemas puedan ser admitidos en el ámbito europeo es preciso que su configuración responda a una serie de exigencias mínimas y que se resuelvan algunos problemas específicos como por ejemplo, los relativos a la accesibilidad del sistema, la eficacia del convenio arbitral electrónico o la garantía de ejecución del laudo arbitral electrónico. La visión de la configuración actual de los sistemas de ODR permite apreciar que dichos sistemas no están configurados respondiendo a las exigencias de protección del consumidor en el acceso a la justicia a través de vías extrajudiciales. Ello es debido a que los procedimientos que se aplican responden a criterios procedentes de la autorregulación, donde la idea de protección del consumidor no resulta prioritaria (*Vid.* F. ESTEBAN DE LA ROSA, "Régimen europeo de la resolución electrónica de litigios (ODR) en la contratación internacional de consumo", en F. ESTEBAN DE LA ROSA, y G. OROZCO PARDO G. (dirs.), F.J. GARRIDO CARRILLO, (coord.), *Mediación y arbitraje de consumo: una perspectiva española, europea y comparada*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2010, pp. 217-222).

<sup>45</sup> *Cfr.* O.D. FRANCO CONFORTI, "Compliance en resolución de litigios en línea en materia de consumo", *Diario La Ley*, núm. 8777, 2016, versión *on line*.

<sup>46</sup> *Cfr.* Y. AGUILAR OLIVARES, "Un paso más hacia el consumidor europeo: la nueva regulación de los ADR de consumo", *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 14, 2015, p. 38.

<sup>47</sup> La llegada de las nuevas tecnologías, la globalización y la internacionalización de las relaciones sociales, han generado normativas sofisticadas, que, por su propia naturaleza, crean procesos mucho más lentos y costosos. Es en este contexto donde se produce el nacimiento de los "alternative dispute resolution". Estos mecanismos surgen con el fin de mejorar la calidad del derecho de acceso a la justicia, y de convertir a la tutela judicial en una protección realmente eficaz, dando prioridad a los ciudadanos, para que sean ellos mismos quienes resuelvan sus problemas, y configurando así a los tribunales, como una auténtica última instancia (*Vid.* C. MACHO GÓMEZ, "Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del movimiento ADR en Estados Unidos y su expansión a Europa", *Anuario de derecho civil*, vol. 67, núm. 3, 2014, pp. 934-935).

costes e incrementar el acceso a la justicia y abrir a los proveedores ODR “On line Dispute Resolution”<sup>48</sup> la posibilidad de llevar a cabo la funcionalidad de los centros europeos de consumo<sup>49</sup>. La tecnología abre la posibilidad de construir una mayor cooperación entre los procesos judiciales y extrajudiciales ya que se traslada a los litigantes a la opción de reparación más adecuada<sup>50</sup>.

En este entorno asistimos al nacimiento de los denominados mecanismos de resolución de conflictos *on line*: ODR, que estructuran y permiten resolver las controversias virtualmente, si no en todas las fases del procedimiento, si en gran parte del mismo<sup>51</sup>. El espíritu del ODR debe ser el llevar a cabo las principales comunicaciones y actividades procesales electrónicamente, acudiendo a los medios tradicionales únicamente cuando razones justificadas así lo exijan o sea conveniente para una mayor eficacia y calidad en la resolución del conflicto<sup>52</sup>. De hecho, el surgimiento del mismo constituye la creación de confianza en los entornos virtuales donde las relaciones no son presenciales, las comunidades son abiertas y debe forjarse una sensación asequible de seguridad para los cibernautas mediante la introducción de referencias funcionalmente equivalentes al mundo presencial<sup>53</sup>.

**17. La tecnología actúa en las ODR como facilitadora en tres grandes ámbitos de la resolución de conflictos: la comunicación entre las partes, la gestión del proceso y el aumento de la interactividad<sup>54</sup>.**

<sup>48</sup> ODR no es un concepto legal, sino una definición utilizada por la práctica; bajo este acrónimo tienen cabida procedimientos o técnicas de solución de litigios que utilizan la tecnología de la comunicación y la información. La denominación *online*, significa que el método de provisión del servicio es suministrado en línea (Cfr. F. ESTEBAN DE LA ROSA, “Régimen europeo de la resolución electrónica de litigios (ODR) en la contratación internacional de consumo”, en F.J. GARRIDO CARRILLO y F. ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dirs.), G. OROZCO PARDO (coord.), *Mediación y arbitraje de consumo: una perspectiva española, europea y comparada*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2010, p. 172).

<sup>49</sup> La tendencia de operadores globales a tratar de prestar sus servicios a escala global conforme a unas reglas uniformes y con sometimiento en todo caso a los tribunales de un mismo país (típicamente su país de origen) obedece a una obvia racionalidad económica. Ese planteamiento facilita el control de sus riesgos legales y reduce los costes asociados a ese control, al pretender evitar tener que adaptar la prestación de sus servicios a las legislaciones de las decenas de países en las que se encuentran los destinatarios de los mismos. Además, busca concentrar todos los litigios relativos a la prestación de tales servicios en los que se pueda ver implicado ante los tribunales de un único lugar previamente seleccionado por el predisponente (Vid. P.A. DE MIGUEL ASENSIO, “Entrenamiento en línea y protección de los consumidores”, *IDP: revista de Internet, derecho y política*, núm. 15, 2012, pp. 21-23).

<sup>50</sup> P. CORTÉS, *The Law of consumer Redress in an Evolving Digital Market: upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution*, Cambridge University Press, United Kingdom, 2017, pp. 67-98.

<sup>51</sup> La tecnología ODR pone fin a cualquier limitación geográfica que pueda existir entre dos o más partes permitiendo que todo el proceso arbitral se desarrolle en salas virtuales; si bien, se puede afirmar que el arbitraje telemático se vislumbra como el medio óptimo para la solución de conflictos generados en Internet (Vid. L. ABELLÁN TOLOSA, “El ejercicio de los derechos de los consumidores europeos”, *Noticias de la Unión Europea*, núm. 332, 2012, versión *on line*; R. ALZATE SÁEZ DE HEREDIA y E. VÁZQUEZ DE CASTRO, *Resolución de disputas en línea (RDL): las claves de la mediación en línea*, Reus, Barcelona, 2013; *id.* “ADR y acceso a la justicia en la UE: la resolución de conflictos a través del arbitraje de consumo”, en V. PARDO IRANZO, (coord.), *La mediación: algunas cuestiones de actualidad*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015, pp. 213-249; M. GISBERT POMATA, “El arbitraje de consumo electrónico”, en A. HERRÁN, A. EMALDI, A. CIRIÓN, y M. ENCISO, (eds.), *Derecho y nuevas tecnologías*, vol. 2, Universidad de Deusto, 2011, pp. 250-252; D. MARCOS FRANCISCO, “El arbitraje de consumo on line en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del sistema arbitral de consumo”, *Revista de la contratación electrónica*, núm. 96, 2008, pp. 3-54; A. MONTESINOS GARCÍA, “El arbitraje de consumo virtual”, en L. COTINO HUESO, (coord.), *Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2008, pp. 257-272; L. MORENO BLESÁ, “La solución extrajudicial de litigios de consumo a través del arbitraje on line”, *Revista de la contratación electrónica*, núm. 97, 2008, pp. 3-59; E. RUBIO TORRANO, “Resolución por vía informática de controversias surgidas en operaciones transfronterizas de comercio electrónico”, *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*, vol. 2, núm. 5, 2012, versión *on line*; V. ZENO-ZENCOVICH, y M<sup>a</sup>.C. PAGLIETTI, “Le droit processuel des consommateurs”, *Revue de droit international et de droit comparé*, vol. 91, núm. 3, 2014, pp. 333-335).

<sup>52</sup> La resolución de conflictos y las nuevas tecnologías de la información se combinan en una importante y nueva herramienta, en un nuevo sistema de solución de conflictos que une la eficiencia de los ADR con el poder de Internet a la hora de ahorrar dinero y tiempo y ofrecernos otras muchas ventajas (Vid. R. PÉREZ MARTELL, “Adquisición on-line de productos turísticos y los ADR / ODR”, en A. PÉREZ-CRUZ MARTÍN y X. FERREIRO BAAMONDE, (dirs.), A. NEIRA PENA (coord.), *Los retos del Poder Judicial ante la sociedad globalizada: Actas del IV Congreso Gallego de Derecho Procesal (I Internacional)*, A Coruña, 2 y 3 de junio de 2011, Universidade da Coruña, 2012, p. 619). En general el sistema ODR debe asegurar un nivel suficiente desde el ámbito tecnológico, incluyendo información para las partes y de este modo proteger sus intereses y que todos los datos volcados en la plataforma estén seguros (Vid. A. JAROSLAV VALERIEVICH, “Remote and alternative international dispute resolution”, *Czech yearbook of international law*, vol. VII, 2016, pp. 23-24).

<sup>53</sup> I. BARRAL VIÑALS, “La regulación de las Online Dispute Resolution (ODR) en el ámbito del consumo”, *La Plataforma ODR. ¿Un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, ADICAE, Zaragoza, 2016, pp. 32-35.

<sup>54</sup> Esto significa que los mecanismos de resolución de litigios se vuelven más proactivos: en lugar de esperar que cada parte

Los niveles de penetración de la tecnología son diversos, desde la traslación en línea de procesos de mediación y arbitraje hasta los procesos sin intervención humana como la negociación automática, pasando por el *crowdsourcing* ODR<sup>55</sup>.

Dado que vivimos inmersos en la llamada “Sociedad de la información”, se debe disponer de mecanismos efectivos que permitan disolver cualquier diferencia o dificultad con el empresario a través de Internet o de plataformas virtuales<sup>56</sup>. Las plataformas tecnológicas son los intermediarios de base tecnológica, es decir, los sistemas informáticos para la generación, envío, recepción, archivo e intercambio de comunicaciones electrónicas en los procesos en línea; en ningún caso debe ser confundidos con los proveedores de servicios ODR<sup>57</sup>.

Así, los procesos judiciales en línea son particularmente adecuados para resolver controversias cuando las partes no son capaces de llegar a acuerdos consensuados, y especialmente cuando existe disparidad de poder entre las partes o es necesario revisar decisiones anteriores<sup>58</sup>.

#### 4. Eslabón básico: la autonomía de la voluntad

**18.** La puerta de entrada a esta metodología es la autonomía de la voluntad de las partes<sup>59</sup>: éstas, voluntariamente, han de optar por renunciar a la vía jurisdiccional y acudir a un mecanismo ADR<sup>60</sup>.

---

perjudicada se queje, uno puede abordar proactivamente el problema una vez que se nos alerta de su existencia incluso antes de que el próximo consumidor agraviado se queje del problema, y tal vez incluso antes de darse cuenta (*Vid.* E. KATSH y O. RABINOVICH-EINY, “Promesas y desafíos para la resolución en línea en Europa”, F. ESTEBAN DE LA ROSA (dir.), O. OLARIU (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de Resolución Alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*, Thomson Reuters Aranzadi, Navarra, 2018, p. 366).

<sup>55</sup> Cfr. I. BARRAL VIÑALS, “Tecnología y conflictos en la era de internet: la utilidad de las Online Dispute Resolution”, *Revista jurídica de Catalunya*, vol. 115, núm. 1, 2016, p. 68.

<sup>56</sup> Las ODR, son por tanto, la respuesta inmediata a la necesidad de proporcionar métodos sencillos, ágiles y a menor coste para resolver litigios entre consumidores y comerciantes derivados de la compraventa de bienes y servicios en línea; el binomio, ADR-ODR, permitirá una optimización de los procedimientos y una mejora en la adecuación al tipo de disputa subyacente del contrato principal (*Vid.* A.I. BLANCO GARCÍA, “De las ADR a las ODR en los conflictos de consumidores bancarios”, en S. BARONA VILAR (coord.), *Mediación, arbitraje y jurisdicción en el actual paradigma de justicia*, Thomson Reuters Civitas, Navarra, 2016, pp. 158-159). El ODR es claramente adecuado para resolver las disputas de consumo, en particular las que surgen del comercio electrónico. Incluso para disputas más complejas, la tecnología ODR también puede ofrecer herramientas valiosas a los terceros neutrales; es necesario que la plataforma ODR haga hincapié en la resolución temprana, empleando un instrumento efectivo de negociación y utilizando incentivos para que las partes participen en los procesos de ODR, y así llegar a acuerdos rápidos y para asegurar el cumplimiento de los resultados finales (*Vid.* P. CORTES, y A.R. LODDER, “Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflections on the Evolution of European Law for Out-of-Court Redress”, *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, vol. 1, 2014, pp. 37-38).

<sup>57</sup> A.E. VILALTA VINUESA, “La resolución de conflictos en línea”, *La Plataforma ODR. ¿Un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, ADICAE, Zaragoza, 2016, pp. 20-21.

<sup>58</sup> Actualmente existe una tendencia a resolver las controversias mediante un proceso escalonado que comienza con métodos informales y autocompositivos, y progresa de manera gradual y subsidiaria hacia métodos formales y heterocompositivos. Por lo general, la resolución de controversias B2C se intenta primero directamente con el servicio de atención al cliente de la empresa, con la cual el consumidor tiene la controversia. De no resolverse la queja inicial, las partes pasan a usar métodos autocompositivos (por ejemplo, la negociación asistida, la negociación automática y la mediación en línea). El siguiente paso es el arbitraje en línea; y por último encontramos el proceso judicial. El objetivo es obtener acuerdos de manera más rápida, efectiva y menos costosa (*Vid.* P. CORTÉS, “Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea”, *IDP: revista de Internet, derecho y política*, núm. 10, 2010, pp. 7-8).

<sup>59</sup> El sistema se basa en el carácter voluntario de la sumisión a cada ADR. La voluntariedad ha sido siempre observada como un principio evidente de la mediación. Por lo tanto, la sumisión es voluntaria tanto para las empresas como para los consumidores, y, por esta razón, la participación en un proceso de mediación o arbitraje no puede ser impuesta (*Vid.* I. BARRAL VIÑALS, “Si no queda satisfecho... ¡reclame!: el futuro de la resolución de conflictos de consumo”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 14, 2015, p. 4; M. LOOS, “Enforcing Consumer Rights through ADR at the Detriment of Consumer Law”, *European Review of Private Law*, vol. 24, núm. 1, 2016, pp. 74-75).

<sup>60</sup> Nos encontramos aquí con el primer elemento para valorar la calidad de los mecanismos extrajudiciales: sólo la libertad de las partes es su fuente y justificación. En este sentido, en el sistema extrajudicial configurado por la UE se exige a los Estados que velen por que el acuerdo entre consumidor y comerciante, para someter un conflicto a una entidad de resolución alternativa, no sea vinculante, para el primero, cuando se haga antes de que surja el conflicto y tenga por efecto privar a aquél de su derecho a acudir a los órganos jurisdiccionales (Cfr. I. ORDEÑANA GUEZURAGA, “Lectura crítica del sistema extrajudicial de resolución del conflicto de consumo en la Unión Europea que prevén la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento UE 524/2013”, *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 99-100, 2014, p. 2231).

Esta acción de la autonomía de la voluntad preside la determinación del arreglo de las controversias transfronterizas. Ello permite a las partes no sólo escoger el método de solución que estimen más conveniente, siempre que no sea contrario a las leyes, a la moral y al orden público, sino también establecer, o bien, el mecanismo de arreglo entre las propias partes o bien, el grado de participación y funciones del tercero interviniente<sup>61</sup>.

19. El método para resolver el conflicto en las técnicas extrajurisdiccionales, se basa en la cooperación entre las partes, huyendo del espíritu adversativo que guía la vía jurisdiccional. Para ello, con el auxilio de un tercero<sup>62</sup>, mediante el diálogo, las partes descubren las causas de sus conflictos, transformándolos en resultados positivos y evitando futuros.

En vista de ello, en todo mecanismo ADR se exige la participación de un tercero (*third neutral*) que ayuda a las partes a componer sus diferencias. Éste puede ser unipersonal o pluripersonal, exigiéndose en este último caso a los Estados, que velen por que estén representados, con el mismo número de personas, los intereses de los consumidores y los comerciantes.

### III. Fundamento y razones de la Directiva 2013/11/UE

#### 1. Propósito en su aplicación

20. La Directiva tiene como principal postulado resolver por vía sencilla, eficaz, rápida y asequible<sup>63</sup>, los litigios nacionales y transfronterizos derivados de contratos de compraventa o de prestación de servicios sin restringir el acceso a los órganos jurisdiccionales<sup>64</sup>.

A pesar del carácter facultativo del recurso a la vía extrajudicial, el art. 1 Directiva 2013/11 en su segunda parte introduce una excepción que “pone el dedo en la llaga” en lo que se refiere a la interpretación del principio de voluntariedad, presupuesto básico y clave de bóveda de las metodologías ODR y ADR, cuando dice “(...) se entenderá sin perjuicio de la obligatoriedad de participar en este tipo de procedimientos prescrita en la legislación nacional, siempre que esta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial”<sup>65</sup>.

21. Hay que destacar que la Directiva no contiene un elenco de procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo, ni establece una regulación mínima de cada uno de ellos. Tampoco impone a los Estados miembros la adopción de uno u otro modelo de resolución alternativa de conflictos. Ni siquiera se refiere a los efectos que han de producir los acuerdos que en ellos se alcancen o las

<sup>61</sup> Cada vez es más frecuente que las partes traten de resolver la controversia por la vía de la negociación, entendida como un esfuerzo mutuo y voluntario de éstas para resolverla amistosamente sin dar entrada a nadie que sea ajeno al asunto. Las ventajas de este mecanismo son suficientemente conocidas: carácter voluntario, económico, antiformalista y con mínimo riesgo para la parte que no esté satisfecha de cómo se desarrolla (*Vid.* A. FERNÁNDEZ PÉREZ, “Cláusulas escalonadas multifunción en el arreglo de controversias comerciales internacionales”, *Cuadernos de derecho transnacional*, vol. 9, núm. 1, 2017, pp. 100-101).

<sup>62</sup> Unas veces los terceros ayudan a las partes a aproximar sus posiciones o median para que éstas consigan un acuerdo, por ejemplo en la mediación o la conciliación. Otras veces son los terceros los que resuelven el conflicto dictando cuál es la solución, como es el caso del arbitraje, o cuando los daños se liquidan en el procedimiento administrativo sancionador (*Vid.* M.J. MARÍN LÓPEZ, “Los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos de los usuarios de servicios financieros y su aptitud para la defensa de sus intereses colectivos”, *Revista de derecho bancario y bursátil*, año núm. 33, núm. 136, 2014, versión *on line*).

<sup>63</sup> Los elementos en la resolución de los ODR han de ser mecanismos extrajurisdiccionales realmente eficaces y de calidad; la génesis del movimiento ADR, en general, y de las técnicas extrajurisdiccionales, en particular, está la solución eficaz o de calidad de los conflictos. (*Vid.* I. ORDEÑANA GUEZURAGA, *Análisis crítico del arbitraje laboral y su entorno en el ordenamiento jurídico español*, Civitas Thomson Reuters, Navarra, 2009, pp. 30-31).

<sup>64</sup> A. FEJÓS y C. WILLET, “Consumer Access to Justice: The Role of the ADR Directive and the Member States”, *European Review of Private Law*, vol. 24, núm. 1, 2016, pp. 33-60.

<sup>65</sup> R. LUQUIN BERGARECHE, “La Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo: especial referencia al principio de voluntariedad de las ADR en su interpretación por la STJUE de 14 de junio de 2017”, *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*, núm. 8, 2017, versión *on line*.

decisiones que ponen fin a los mismos<sup>66</sup>. Se limita a fijar unos mínimos de calidad en relación a las entidades encargadas de la resolución de los conflictos y a los procedimientos de resolución<sup>67</sup>.

Con ello, se pretende garantizar que los consumidores puedan presentar reclamaciones ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios con unos niveles de calidad armonizados. A tal efecto, somete a las entidades de resolución de conflictos a una serie de requisitos de obligado cumplimiento, que serán objeto de evaluación antes de resultar incluidas en la lista de entidades acreditadas<sup>68</sup>.

**22.** La Directiva no tiene como objetivo el desarrollo de los procedimientos existentes, sino que pretende obligar a cada Estado miembro a que faciliten a los consumidores el acceso a las entidades acreditadas. Se debe tener en cuenta, que la mediación<sup>69</sup> y el arbitraje no sólo serán los procedimientos para el arreglo de conflictos<sup>70</sup>, sino también se pueden contemplar otros tales como, la conciliación, el arreglo facilitado, la recomendación del tercero neutral, o los mediadores de empresa<sup>71</sup>.

La peculiaridad más importante radica en cumplir un sistema adecuado de resolución de los litigios de manera electrónica teniendo como base el respeto de las tradiciones jurídicas de cada Estado. Este dato es esencial, puesto que la Directiva no tiene como pretensión el establecimiento de procedimientos específicos de resolución alternativa, sino que su finalidad es lograr la consolidación de una obligación para los Estados miembros de facilitar a los consumidores el acceso a entidades que cumplan con los re-

<sup>66</sup> La cláusula mínima de armonización ofrece un margen de maniobra hacia los legisladores internos; sin embargo, el riesgo es que las diferencias entre las legislaciones nacionales en materia de ADR podrían considerarse una barrera para el mercado interior (*Vid.* E. THÉOCHARIDI, “Effectiveness of the ADR Directive: Standard of Average Consumer and Exceptions”, *European Review of Private Law*, vol. 24, núm. 1, 2016, pp. 115-116).

<sup>67</sup> *Cfr.* M.J. MARÍN LÓPEZ, “Algunas cuestiones sobre el Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo: voluntariedad del sometimiento al mecanismo extrajudicial, carácter vinculante de la solución alcanzada y estatuto de la persona encargada de la decisión del conflicto”, *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*, núm. 8, 2016, versión *on line*.

<sup>68</sup> A las entidades de resolución alternativa se les exige, fundamentalmente, transparencia y accesibilidad; a las personas encargadas de la solución del litigio, por su parte, conocimientos especializados e imparcialidad; finalmente, los procedimientos empleados deben ajustarse a los principios de eficacia, equidad y libertad. Por su parte, ante el fundado temor de desconocimiento de las vías extrajudiciales de solución de conflictos de consumo por parte de los interesados –consumidores y comerciantes–, se pone un especial énfasis en garantizar el acceso a las entidades de resolución alternativa, mediante sendas obligaciones, a saber: mantenimiento de un sitio de Internet actualizado e inadmisión de un litigio sólo por causas tasadas y mediante resolución motivada (*Vid.* F. VALBUENA GONZÁLEZ, “La protección del consumidor europeo: alternativas a la vía judicial”, *Revista de estudios europeos*, núm. 66, 2015, pp. 63-65).

<sup>69</sup> La mediación comercial internacional puede definirse en términos técnicos como un método de resolución de conflictos por el que las partes de una disputa surgida de una transacción mercantil internacional intentan resolverla a través de un proceso de negociación facilitado o dirigido por un tercero neutral, que carece poder de decisión sobre la disputa y las partes; la mediación es un proceso meramente consensual (*Vid.* L. FERNANDO RODRÍGUEZ, *Mediación Comercial Internacional*, Dykinson, Madrid, 2016, pp. 35-48). En cuanto al carácter transfronterizo de los conflictos sometidos a mediación, *vid.* M. GÓMEZ JENE, S. FELIU ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR y F.F. GARAU SOBRINO, “Cuestiones de derecho procesal civil internacional”, F. LÓPEZ SIMÓ y F.F. GARAU SOBRINO, *Mediación en materia civil y mercantil: Análisis de la normativa de la UE y española (Directiva 2008/52 CE, Ley 5/2012 y RD 980/2013)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2014, pp. 325-364; G. PALAO MORENO, “Autonomía de la voluntad y mediación en conflictos transfronterizos en el Real Decreto-Ley 5/2012”, *Diario La Ley*, núm. 7847, 2012, versión *on line*.

<sup>70</sup> La conciliación / mediación y el arbitraje poseen funciones jurídicas diferentes: mientras que la primera es un mecanismo o alternativa no procedimental de resolución de controversias a través de la cual las partes tratan de superar el conflicto con la colaboración activa de un tercero, objetivo e imparcial, que debe obedecer a unos principios éticos específicos, el segundo, es un procedimiento contradictorio *sui generis*, mediante el cual por expresa voluntad de las partes, se defiere la solución de conflictos privados transigibles a un cuerpo colegiado integrado por árbitros, que transitoriamente quedan investidos de competencia para proferir un laudo (*Vid.* L.A. CUCARELLA GALIANA, “La mediación en Derecho privado en el contexto de las otras fórmulas de resolución de controversias distintas al proceso”, *Revista General de Derecho Procesal*, núm. 26, 2012, versión *on line*; M<sup>a</sup>.A. FODDAI, “Conciliación y mediación: ¿modelos diferentes de resolución de conflictos?”, en L. GARCÍA VILLALUENGA, J.L. TOMILLO URBINA y E. VÁZQUEZ DE CASTRO, (dirs.), C. FERNÁNDEZ CANALES, (coord.), *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*, Reus, Barcelona, pp. 41-62).

<sup>71</sup> El incremento del número de asuntos judiciales se viene abordando en los países de nuestro entorno a través de diferentes vías, entre las que cabe destacar, últimamente, la implementación de otros sistemas de resolución fuera de la jurisdicción conocidos por la doctrina internacional, según las siglas inglesas, como ADR (*Alternative Dispute Resolution*) y que son, fundamentalmente, la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje. Por lo tanto, los ADR serán aquellos procedimientos que permiten resolver conflictos o disputas con independencia del sistema judicial de forma pacífica y jurídicamente admisible, dando una prevalencia a la autonomía de las propias partes (*Vid.* STSJ de Cataluña, de 9 de diciembre de 2013 [ECLI:ES:TSJCAT:2013:13862]).

quisitos de calidad que prevé. Así lo dispone el considerando núm. 24 y el art. 5.3 de la Directiva 2013/11/UE. Ahora bien, en el caso español, la obligación que impone la norma comunitaria está cubierta por el Sistema Arbitral de Consumo. Las Juntas Arbitrales de Consumo, son las únicas instituciones que de manera extrajudicial resuelven conflictos referidos a la contratación con consumidores<sup>72</sup>.

## 2. Ámbitos de aplicación

**23.** En cuanto a la aplicación personal, la Directiva 2013/11/UE, se aplica a los conflictos que surjan como fruto de un contrato celebrado entre un profesional y un consumidor, por lo que quedan excluidos los contratos entre comerciantes<sup>73</sup>.

Desde el punto de vista espacial, se aplicará a los litigios transfronterizos europeos, igualmente nacionales e internacionales, con el requisito de que las partes se sometan al litigio ante una entidad de resolución establecida en un Estado Miembro y notificada a la Comisión Europea<sup>74</sup>.

Y por último, desde la óptica objetiva de la norma, la aplicación de las normas europeas queda supeditada al cumplimiento de los siguientes requisitos: en primer lugar, que las controversias tengan su origen en un contrato de compraventa<sup>75</sup> o de prestación de servicios<sup>76</sup>; en segundo término, que las reclamaciones se presenten ante entidades acreditativas que ofrezcan de manera permanente los procedimientos de resolución alternativa de litigios. Así las cosas, lo trascendente en este ámbito objetivo de aplicación es que la entidad que aspire a ser acreditada y notificada esté establecida de manera duradera para la resolución de este tipo de conflictos.

**24.** En consecuencia, se trata de un ámbito de aplicación limitado o acotado por el propio legislador, lo cual es llamativo con la propia rúbrica de la Directiva 2013/11/UE que podría inducir a error debido a la amplitud de su redacción: “resolución alternativa de litigios en materia de consumo”<sup>77</sup>.

<sup>72</sup> La Directiva 2013/11/UE propone a los Estados miembros la implantación de sistemas de resolución alternativa de conflictos de consumo, sean estos del tipo que sean, siempre que cumplan con los requisitos de acreditación. Cabe aquí no sólo la mediación, sino también el arbitraje, la conciliación, la negociación, intermediación o cualquier otro nombre que se quiera dar a un procedimiento que busque la resolución extrajudicial de un conflicto de consumo; las modalidades pueden ser muy variadas, podríamos hablar de mediación electrónica, procesos simplificados de mediación, arbitraje electrónico o procesos de negociación automática, sistemas que se utilizan en la actualidad para la resolución alternativa de conflictos de todo tipo (*Vid. L. GARCÍA MONTORO, ““Nuevo” modelo de resolución alternativa de conflictos de consumo a la luz del anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. Referencia a las posibilidades de supervivencia de la mediación y otros mecanismos tradicionales”, Revista CESCO de Derecho de Consumo, núm. 14, 2015, pp. 19-23.*)

<sup>73</sup> La Directiva, excluye de su ámbito de aplicación aquellos procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor (art. 2.2. g), en cambio el Reglamento (UE) 524/2013 los incluye, siempre que de acuerdo con lo establecido en su art. 2.2., sea permitido la legislación nacional del Estado miembro de la residencia habitual del consumidor. Este diferente ámbito de aplicación es difícil de entender, pues no queda justificado el afán de la Comisión Europea en favorecer el comercio electrónico intracomunitario (*Vid. A. MENÉNDEZ GONZÁLEZ y J.I. PAREDES PÉREZ, “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”, en G. PALAO MORENO (ed.), C. AZCÁRRAGA MONZONÍS (secret.), 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. 152-153.*)

<sup>74</sup> La norma de transposición española será aplicable siempre que la entidad de resolución solicite la acreditación ante la autoridad competente designada por el Estado español y se halle lógicamente establecida en territorio español.

<sup>75</sup> La Directiva define el contrato de compraventa como aquel en el cual el comerciante transfiere o se compromete a transferir al consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, incluido cualquier contrato cuyo objeto incluya a la vez bienes y servicios.

<sup>76</sup> Éste se define como aquel en el que el comerciante presta o se compromete a prestar un servicio al consumidor y éste paga o se compromete a pagar un determinado precio. Estos servicios se caracterizan por realizarse en ausencia de contraprestación económica, englobando servicios prestador por el Estado o en su nombre sin recibir una retribución a cambio e igualmente las funciones básicas del Estado. Por ello quedan fuera del ámbito de aplicación de la norma, los servicios relacionados con la salud, prestados a pacientes por un profesional sanitario así como la extensión de recetas, medicamentos y productos sanitarios (*Vid. A. MENÉNDEZ GONZÁLEZ y J.I. PAREDES PÉREZ, “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”, en G. PALAO MORENO (ed.), C. AZCÁRRAGA MONZONÍS (secret.), 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. 153-154.*)

<sup>77</sup> *Cfr. C. FUENTESECA DEGENEFFE, “El principio de transparencia, la eficacia y la equidad en la Directiva 2013/11/UE de 21 de mayo de 2013 y su transposición al Derecho español”, en S. DÍAZ ALABART y M<sup>a</sup>. T. CARRANCHO HERRERO (dirs.), C. FUENTESE-*

### 3. Principios aplicables a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo

#### A) Observación inicial

25. La regulación ofrecida por la Directiva 2013/11/UE acoge una serie de principios que se deben estimar como requisitos obligatorios impuestos especialmente a las entidades acreditadas que serán las encargadas de la resolución alternativa de los eventuales litigios. Es por ello que las entidades acreditadas en España deberán respetar las exigencias a que se refiere la Directiva 2013/11/UE<sup>78</sup>.

#### B) Principio de independencia e imparcialidad

26. Las entidades o personas que ejerzan la resolución del conflicto no deben guardar interés alguno con ninguna de las partes y facilitarán información sobre su imparcialidad y competencia antes de que dé comienzo el procedimiento; pues un mecanismo privado únicamente puede ser de calidad y eficaz bajo la constante y total actuación neutral del tercero<sup>79</sup>.

Es por ello que han de ser nombrados por un período de tiempo determinado, sin que puedan ser destituidos sin causa justificada. De manera especial, debe garantizarse que no existan presiones en caso de que el experto esté contratado por el comerciante o reciba cualquier tipo de retribución de éste<sup>80</sup>. Por tanto, tales procedimientos para ser considerados como “resolución alternativa” al amparo de la Directiva 2013/11/UE, deberán establecerse bajo determinados requisitos; en todo caso, si las personas encargadas están contratadas por una organización profesional o asociación empresarial de la que sea miembro el comerciante, o reciban alguna retribución exclusivamente de tal organización, deben disponer de un presupuesto independiente y específico suficiente para el desempeño de sus funciones.

#### C) Principio de conocimiento especializado

27. La Directiva incide en que las personas físicas que eventualmente se encarguen de la resolución del conflicto en cuestión, deben poseer una especialización en la materia para así garantizar la confianza necesaria en tales procedimientos y poder alcanzar el posible éxito de la resolución alternativa del litigio<sup>81</sup>.

---

CA DEGENEFTE (coord.), *Resolución Alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) N° 524/2013)*, Reus, Madrid, 2017, p. 98.

<sup>78</sup> Los principios de la Directiva 2013/11/UE deben ser acogidos teniendo en cuenta la eficacia que hoy en día tienen las entidades de mediación de consumo, que resuelven muchos casos a través de una mediación de tipo informal o espontánea. Resulta necesario hacer una construcción del régimen de la mediación de consumo que dé amparo a esta práctica y, al mismo tiempo, permita el cumplimiento del Derecho europeo (*Vid.* F. ESTEBAN DE LA ROSA, “La vertebración del régimen español de la mediación de consumo en el marco del Derecho europeo”, *IDP: revista de Internet, derecho y política = revista d’Internet, dret i política*, núm. 25, 2017, pp. 29-30).

<sup>79</sup> *Vid.* Art 23 Ley 7/2017.

<sup>80</sup> La Directiva 2013/11/UE excluye de su ámbito de aplicación a aquellas entidades que estén financiadas por la empresa contra la que se ha presentado la reclamación. No obstante, el texto contempla que los Estados miembros pueden autorizar procedimientos ante esta clase de entidades como procedimientos sometidos a la Directiva. Ahora bien, el legislador tendrá que prestar atención a la necesidad de exigir el cumplimiento de garantías adicionales de independencia. En España, no existe una tradición general respecto de este tipo de mediación, sí cabe detectar alguna figura como es el “defensor del cliente”, cuya fisonomía responde a esa caracterización (*Vid.* F. ESTEBAN DE LA ROSA, “Claves para la incorporación al Derecho español del nuevo Derecho europeo para la resolución alternativa de litigios”, en G. PALAO MORENO, (ed.), C. AZCÁRRAGA MONZONÍS, (secret.), *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. 109).

<sup>81</sup> La novedad que presenta la Directiva 2013/11/UE es que huye del método tradicional de atención al cliente incardinado orgánica y funcionalmente en la empresa (*Vid.* M<sup>a</sup>.T. ÁLVAREZ MORENO, “Los servicios de atención al cliente como posible mecanismo de ADR en litigios de consumo”, en S. DÍAZ ALABAR y M<sup>a</sup>.T. CARRANCHO HERRERO (dirs.), C. FUENTESECA DEGENEFTE (coord.), *Resolución Alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) N° 524/2013)*, Reus, Madrid, 2017, p. 280).

Ello implica que tales expertos tengan formación general en la esfera jurídica que les permita comprender las connotaciones legales en torno al litigio además de una comprensión global del Derecho<sup>82</sup>.

#### D) Principio de transparencia

28. Las entidades de resolución alternativa deben ser accesibles y transparentes. Por ende, las partes deben tener acceso a la información que necesitan para tomar una decisión de manera previa al inicio de un procedimiento de resolución alternativa. Asimismo, las partes obtendrán la información de manera clara y sencilla, que recoja los datos de las personas de contacto, así como el funcionamiento y la disponibilidad del procedimiento, y el valor de la solución acordada para resolver el litigio<sup>83</sup>. Ante una ocasional solución del litigio acordada por las partes, ésta debe quedar registrada en un soporte duradero y se precisarán con claridad los términos y argumentos sobre los que se asienta.

#### E) Principio de eficacia en el procedimiento

29. Se prevé el derecho de acceso de las partes al procedimiento de resolución alternativa sin la obligación de ser asistidas por letrado o asesor jurídico.

Además, se obligará a la entidad de resolución alternativa notifique de manera inmediata a los litigantes la recepción de todos los documentos con la información pertinente en lo que concierne a la reclamación y a solicitar cualquier documentación que pudiese ser de interés adicional.

Desde esta perspectiva, el procedimiento de resolución alternativa debe ser fácilmente accesible, tanto en línea como no para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren<sup>84</sup>. En el supuesto de litigios de índole particularmente compleja, la entidad de resolución alternativa responsable podrá, si lo considera oportuno, ampliar el plazo de noventa días naturales, informando asimismo a las partes del plazo de tiempo que se estime necesario para la resolución del litigio.

#### F) Principio de equidad y contradicción

30. La base de este principio es instaurar que en los procedimientos de resolución alternativa, las partes estén informadas a comparecer por sí mismas o debidamente representadas. Unido a ello, se debe garantizar el principio de igualdad entre las partes, para así mantener el equilibrio entre las mismas<sup>85</sup>. Es decir, las partes pueden expresar su punto de vista en un plazo razonable, recibir de la entidad de resolución alternativa los argumentos, las pruebas, los documentos y los hechos presentados por la otra

<sup>82</sup> Realmente no se ha establecido un perfil concreto sobre quién puede ejercer tal función y bajo qué condiciones; creemos que sería necesario una delimitación mínima al respecto (*Vid.* en este sentido, E. STORSKRUBB, “Alternative Dispute Resolution in the EU: Regulatory Challenges”, *European Review of Private Law*, vol. 24, núm. 1, 2016, pp. 22-259).

<sup>83</sup> En el supuesto de los comerciantes, la Directiva 2013/11/UE les exige que informen a los consumidores de forma clara y precisa de las entidades de Resolución alternativa que estén adheridas o sometidas (art. 21). Además, este objetivo se ve aún más reforzado en el Reglamento (UE) 524/2013, pues en su art. 14.1º se establece la obligación a los comerciantes establecidos en la UE y que celebren contratos *on line*, de informar de la plataforma a través de un enlace electrónico en sus sitios de Internet. Por tanto, los consumidores podrán acceder con más facilidad a las entidades de resolución alternativa de litigios establecidas en otros Estados miembros las cuales resultarán competentes para intervenir en un litigio transfronterizo.

<sup>84</sup> Los problemas más relevantes que pueden darse en relación con el cumplimiento del principio de eficacia es el pago de un precio simbólico (*Vid.* A. CUENCA GARCÍA, “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 de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español”, en G. PALAO MORENO (ed.), C. AZCÁRRAGA MONZONÍS (secret.), *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. 77-79).

<sup>85</sup> La percepción que tienen los consumidores en torno a la Directiva 2013/11/UE es de un instrumento eficaz y justo, pues está sustentada para que el consumidor acceda al arreglo de controversia con el menor coste económico posible. También, la Directiva intentar aliviar las posibles dudas de los consumidores en cuanto al umbral equidad del sistema de ADR en comparación con los procedimientos judiciales; si bien, hay autores que afirman que es evidente que sería útil llevar a cabo investigaciones empíricas para percibir esta verdadera equidad (*Vid.* J. LUZAK, “The ADR Directive: Designed to Fail? A Hole-Ridden Stairway to Consumer Justice”, *European Review of Private Law*, vol. 24, núm. 1, 2016, p. 101).

parte, cualesquiera declaraciones realizadas y dictámenes de expertos, y puedan presentar alegaciones al respecto<sup>86</sup>.

### G) Principio de libertad

**31.** Todo acuerdo entre consumidor y comerciante de someter una reclamación a la apreciación de una entidad no debe ser vinculante para el primero cuando se haya celebrado antes de que se materialice el litigio y cuando tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes para la resolución de tal litigio<sup>87</sup>.

### H) Principio de legalidad

**32.** Este principio permite garantizar la aplicación de la legislación imperativa de protección al consumidor, ya se trate de litigios internos o de litigios transfronterizos<sup>88</sup>. En ningún caso se debe privar al consumidor de la protección que le proporcionan las normas tuitivas que no pueden excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley<sup>89</sup>. Ante la existencia de un conflicto de leyes, si la ley aplicable al contrato se determina con arreglo a lo señalado en el art. 6 Reglamento (CE) 593/2008 la posible solución impuesta por la entidad alternativa no puede dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones que no pueden excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual<sup>90</sup>.

<sup>86</sup> Según argumenta el experto Prof. Dr. D. Fernando Esteban de la Rosa, asesor externo de la DG SANCO para la preparación de las propuestas de la Directiva 2013/11/UE y del Reglamento (UE) 524/2013 a través del contrato de investigación de la Comisión Europea –DG SANCO/2011/B4005–, para garantizar la efectividad de los derechos reconocidos respecto de reclamaciones transfronterizas resulta necesario que cierta información mínima sea transmitida en el idioma del consumidor, o al menos, en la lengua en que la reclamación fue presentada. En ningún caso debería ser suficiente el empleo para este fin el idioma en que fue realizada la transacción (Cfr. F. ESTEBAN DE LA ROSA, “Régimen de las reclamaciones de consumo transfronterizas en el nuevo Derecho europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo”, *Revista española de derecho internacional*, vol. 69, núm. 1, 2017, p. 136).

<sup>87</sup> El objetivo de tal principio, es garantizar al consumidor el derecho a elegir la tutela de los jueces y tribunales; además de esto se debe garantizar que la voluntad del consumidor sea expresada y formada libremente, renunciando así su derecho a acudir a los tribunales. Esta es la razón al permitir únicamente las cláusulas compromisorias una vez que haya surgido la controversia entre las partes. En todo caso, se protege el consentimiento reflexivo del consumidor (A. MENÉNDEZ GONZÁLEZ y J.I. PAREDES PÉREZ, “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”, en G. PALAO MORENO (ed.), C. AZCÁRRAGA MONZONÍS (secret.), *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. 162-163).

<sup>88</sup> Y. FARAH y L. DE OLIVEIRA, “Releasing the Potential for a Value-Based Consumer Arbitration under the Consumer ADR Directive”, *European Review of Private Law*, vol. 24, núm. 1, 2016, pp. 139-140.

<sup>89</sup> Cabría pensar si en este tipo de procedimientos resulta entonces obligado motivar la decisión en derecho quedando vedado el recurso en esa motivación a otros principios o criterios, como puede ser la equidad; desde luego, la Directiva 2013/11/UE obliga a motivar el resultado del procedimiento de resolución alternativa. A la luz de la norma, cupiera interpretar que el principio de legalidad únicamente ha de ser respetado en los procedimientos que produzcan decisiones vinculantes y no en otro tipo de procedimientos donde la autonomía de la voluntad de las partes permita autorizar la exclusión de la protección que la ley otorga al consumidor (Cfr. H. DÍEZ GARCÍA, “Los principios de libertad y de legalidad de la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de Consumo) y su impacto en el sistema arbitral de consumo”, en S. DÍAZ ALABART y M<sup>a</sup>.T. CARRANCHO HERRERO (dirs.), C. FUENTESECA DEGENEFFE (coord.), *Resolución Alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) N° 524/2013)*, Reus, Madrid, 2017, p. 202).

<sup>90</sup> Estas disposiciones están destinadas, en beneficio del consumidor, a asegurar la aplicación del estándar de protección de los consumidores que proporcionan las normas imperativas del Estado miembro de su residencia habitual de conformidad con lo previsto en el art. 6 Reglamento (CE) 593/2008. Sin perjuicio de que la formulación de la Directiva también hubiera resultado mejorable –y de que habrá situaciones en las que el art. 3.4 Reglamento (CE) 593/2008 también pueda ser relevante–, parece cuestionable que se pretenda que el legislador español se aparte de la formulación de la Directiva, de modo que el art. 16 del Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE no distinga, como hace la Directiva, entre supuestos en los que exista un conflicto de leyes y aquellos en los que no exista –distinción que resulta coherente con lo dispuesto en el art. 1.1 del Reglamento (CE) 593/2008– sino que distinga entre litigios “de carácter nacional” y situaciones en las que “el litigio tuviera carácter transfronterizo y existiera conflicto de leyes”. En definitiva, sería preferible sobre esta concreta cuestión respetar el planteamiento de la Directiva y del artículo 1.1 del Reglamento (CE) 593/2008, que en cualquier caso habrán de guiar las respuestas a esas preguntas en caso de que se mantenga la redacción del Proyecto y puedan resultar pertinencia

#### 4. Obligaciones impuestas a los proveedores de servicios

33. La Directiva 2013/11/UE establece una serie de imposiciones para los proveedores de servicios para así garantizar el funcionamiento adecuado y eficaz de las entidades de resolución. Éstas deben cumplir con el cometido de poner a disposición del público en un *website* la información de manera clara y fácilmente comprensible sobre numerosos aspectos de su actividad, en concreto, señas para su identidad y localización física en la web, identificación de expertos, tipología de litigios, idioma y coste del proceso<sup>91</sup>.

Además, deben incluir información en lo que concierne a su estructura, financiación, retribución de sus miembros y duración en el cargo. Y como último dato, deben contener la reseña de la duración media de los procedimientos de resolución de litigios y las tarifas correspondientes.

#### 5. La información a los consumidores y la cooperación entre las entidades de resolución alternativa

34. El Capítulo III está dedicado a la información y cooperación; en él se recoge la obligación de los Estados miembros de velar para que los consumidores estén informados sobre qué entidades están habilitadas para proceder a la resolución alternativa y cuales son competentes para tratar sus reclamaciones. De importante calado es conocer si el comerciante afectado participará o no en el procedimiento sometido a una entidad de resolución alternativa; por ello, se establece la obligación de los comerciantes de informar de forma clara y precisa a los consumidores sobre la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa a las que se someten. Absolutamente es necesario que, los turistas puedan identificar rápidamente qué entidades de resolución alternativa son competentes para tratar su reclamación y saber si el empresario turístico afectado participará o no en el procedimiento sometido a una entidad de resolución alternativa<sup>92</sup>.

De otro modo, se contempla la cooperación e intercambios de experiencias entre entidades de resolución alternativa, así como 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 los consumidores<sup>93</sup>. También, se observa que los entes privados ofrezcan servicios de resolución alternativa de conflictos; para ello, han de contar con suficientes recursos humanos, materiales y financieros para llevar a cabo tales fines.

35. Una de las cuestiones más importantes es que las diversas entidades pongan a disposición de los usuarios información de cómo debe iniciarse un procedimiento de resolución alternativa, y para ello es necesaria dicha información con los comerciantes y entidades que operan en el mercado.

---

tes (Cfr. P.A. DE MIGUEL ASENSIO, “El Proyecto de Ley de incorporación de la Directiva sobre resolución alternativa de litigios de consumo: algunas cuestiones (carencias) de Derecho aplicable”, *pedrodemiguelasensio.blogspot.com.es*, 19 de abril de 2017).

<sup>91</sup> Los sistemas ADR, en sus distintas y posibles modalidades, deben alcanzar a los consumidores, puesto que, sobre todo en los conflictos transnacionales, el elevado coste de los posibles litigios debe ser eliminado en la medida de lo posible a través de este remedio eficaz, alcanzando a lo contractual así como a las disputas familiares, sobre todo en beneficio de los niños y a las difamaciones originadas en medios de difusión, extremo este que no ha sido hasta ahora atendido expresamente por la normativa de la UE (Vid. J.M. SUÁREZ ROBLEDANO, “Breves consideraciones sobre la nueva plataforma digital de resolución de litigios de consumidores y sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Reglamento 524/2013 y Directiva 2013/11/UE)”, *La Ley Unión Europea*, mes 12, 2014, versión *on line*).

<sup>92</sup> Los empresarios turísticos que se comprometan a recurrir a tales entidades para la resolución de litigios con los turistas consumidores deben informar a éstos sobre la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa que les amparen. La información se debe facilitar de forma clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del empresario turístico cuando exista y, en su caso, en las condiciones generales de los contratos formalizados entre ambos (Vid. S. FELIU ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, “La Resolución de conflictos internacionales por vía extrajudicial en el ámbito del turismo”, en AA.VV., *El turismo y la experiencia del cliente, una aproximación en la bibliometría española*, IX Jornadas de Investigación en Turismo, Sevilla, 21 y 22 de Junio de 2016, p. 89).

<sup>93</sup> Hay cierto sector doctrinal que opina que los ADR y ODR están pocos desarrollados en relaciones ajenas al Espacio Económico Europeo, pues no pueden aplicarse mecanismos de cooperación como la red de Centros Europeos del Consumo, ni con la Directiva 2013/11/UE, ni con el Reglamento (UE) núm. 524/2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Vid. A. ESPINIELLA MENÉNDEZ, “Contratos de consumo en el tráfico comercial UE-Terceros Estados”, *Anuario español de derecho internacional privado*, núm. 14-15, 2014-2015, pp. 279-280).

Las autoridades competentes de cada Estado miembro, tendrán la competencia de control y supervisión del cumplimiento de los requisitos obligatorios para las entidades acreditadas. Ante este postulado, esta tarea de seguimiento contribuirá a incrementar la protección al consumidor y favorecer la confianza en el funcionamiento de esta clase de sistemas de solución extrajudicial de controversias.

En lo que concierne a la tarea de supervisión, las entidades acreditadas poseen la obligación de elevar un informe cada dos años a las autoridades competentes sobre su actividad y funcionamiento; ello será esencial para la elaboración del informe que cada cuatro años deben formular todas las entidades acreditadas en España.

## 6. Transposición al ordenamiento jurídico español: Ley 7/2017, de 2 de noviembre

**36.** Se debe partir de la base que tal y como recoge el art. 3 Directiva 2013/11/UE, las disposiciones en las leyes de transposición deberán prevalecer siempre, en caso de conflicto sobre cualquier regulación recogida en una normativa nacional que se refiera a procedimientos extrajudiciales de resolución alternativa, sea o no transposición de lo establecido en otra fuente europea<sup>94</sup>.

Esto es, la transposición de la Directiva ha de ser claramente una regulación unitaria de los litigios nacionales y transfronterizos. Aunque la acción normativa de las directivas, tenga por objeto situaciones intracomunitarias, la transposición en los ordenamientos conlleva una asimilación en la regulación con las situaciones internas. Sin embargo, el legislador comunitario es el que directamente previene de la necesidad de no fragmentar la regulación en función del carácter nacional o transfronterizo del litigio, con la finalidad de evitar la fragmentación indirecta de los mercados nacionales<sup>95</sup>.

**37.** Con más de veinte meses de retraso después de la fecha límite de transposición<sup>96</sup>, el día 6 de abril de 2017 se publicó el 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<sup>97</sup>.

Y por fin, el día 4 de noviembre de 2017 ve la luz la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, 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<sup>98</sup>. La norma consta de cuarenta y cinco preceptos distribuidos en un título preliminar y tres títulos, tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y ocho disposiciones finales. La ley hace referencia a los litigios tanto de carácter nacional así como transfronterizo que han surgido entre un consumidor y un empresario con ocasión o como consecuencia de un contrato de compraventa o de prestación de servicios, celebrado o no a través de Internet, independientemente del sector económico al que correspondan<sup>99</sup>.

<sup>94</sup> La misma obligación de adecuación a las exigencias previstas en la norma de transposición deberá cumplir cualquier normativa cuyo objeto sea la regulación de la mediación de consumo. La competencia en este ámbito es exclusiva de las Comunidades Autónomas, lo que incluye la regulación de los órganos y los procedimientos de la mediación en este ámbito (en lo que concierne a la mediación de consumo, *vid.* M.J. MARÍN LÓPEZ, “Consumidores y medios alternativos de resolución de conflictos”, *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, núm. 11, 2007, pp. 174-146.

<sup>95</sup> *Cfr.* F. ESTEBAN DE LA ROSA, “Régimen europeo de la resolución electrónica de litigios (ODR) en la contratación internacional de consumo”, en F.J. GARRIDO CARRILLO, y F. ESTEBAN DE LA ROSA, (dirs.), G. OROZCO PARDO (coord.), *Mediación y arbitraje de consumo: una perspectiva española, europea y comparada*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2010, p. 184.

<sup>96</sup> Art. 25.1 Incorporación al Derecho nacional: *Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 9 de julio de 2015. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.*

<sup>97</sup> *BOCG. Congreso de los Diputados*, XII Legislatura, Seria A, núm. 5-1, 6 de abril de 2017.

<sup>98</sup> *BOE* núm. 268, de 4 de noviembre de 2017.

<sup>99</sup> Se establece por el legislador la siguiente exclusión: no se aplica a los servicios no económicos de interés general, ni a determinadas reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, ni tampoco a aquellas reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior. Asimismo, quedan fuera de su ámbito de aplicación los litigios entre empresarios, la negociación directa entre el consumidor y el empresario, los procedimientos de resolución alternativa iniciados o gestionados por los empresarios, así como los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el conflicto objeto del mismo.

38. Con todo, a pesar del nombre de la norma, ésta no regula los medios de resolución alternativa de litigios de consumo, sino el acceso de los consumidores a las entidades de resolución alternativa, los requisitos que éstas deben cumplir para acreditarse y notificarse a la Comisión Europea y el procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores<sup>100</sup>. Esto es, se trata de una ley de carácter programático que establece los requisitos que deben cumplir las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo, y sus procedimientos, para acceder a la acreditación europea, y que designa cuáles serán las autoridades competentes a las que corresponderá la evaluación de las solicitudes, la concesión de la acreditación europea y, en su caso, la retirada de dicha acreditación<sup>101</sup>.

El propósito del legislador, a tenor de lo señalado en el art. 1 Ley 7/2017, es garantizar a los consumidores residentes en la UE 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<sup>102</sup>.

#### IV. Fundamento y razones del Reglamento (UE) 524/2013

##### 1. Propósito en su aplicación

39. En estrecha relación con la Directiva 2013/11/UE se publica en el DOUE el Reglamento (UE) 524/2013, cuyo objetivo esencial es proporcionar a las entidades acreditadas una plataforma de resolución en línea de litigios de consumo<sup>103</sup>. Ésta se configura como un proveedor de información a nivel europeo sobre resolución de litigios en línea de consumo y como un nexo de contacto entre las partes implicadas en un conflicto con las entidades de resolución alternativa. Si bien, la norma reglamentaria no introduce mecanismos de negociación asistida o automática, a pesar de que es una de las funciones más relevantes<sup>104</sup>.

40. Tal y como hace constar el art. 5.1, la Comisión será la responsable del funcionamiento, incluidos los aspectos de traducción, mantenimiento, financiación y seguridad de los datos con los que se opere. Dicha plataforma aparece concebida como una ventanilla única<sup>105</sup> para que los consumidores y empresarios puedan resolver de manera extrajudicial los litigios cubiertos por el Reglamento, que son aquellos relativos a las obligaciones contractuales que se han derivado de un contrato de compraventa o de prestación de servicios celebrados de manera *on line*<sup>106</sup> entre un consumidor con residencia en algún

<sup>100</sup> Vid. A.I. LOIS CABALLÉ, “El sistema arbitral de consumo tras su adaptación a la Directiva 2013/11/UE, ¿un ADR más?”, *Revista Aranzadi de derecho patrimonial*, núm. 44, 2017, versión *on line*.

<sup>101</sup> F. ESTEBAN DE LA ROSA, “Régimen de la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo transfronterizos tras el nuevo marco europeo y la Ley 7/2017”, *Arbitraje: Revista de arbitraje comercial y de inversiones*, vol. 10, núm. 2, 2017, p. 389.

<sup>102</sup> Como acertadamente afirma el Prof. Dr. F. ESTEBAN DE LA ROSA, queda sin embargo por ver cuál será el éxito de la nueva regulación, pues por ahora no todos los Estados miembros cuentan con entidades acreditadas y el número de quejas que ha recibido la plataforma europea no es numeroso (Cfr. F. ESTEBAN DE LA ROSA, “El régimen de Derecho Internacional Privado de la resolución alternativa de litigios de consumo en la Directiva 2013/11/UE y la Ley 7/2017”, F. ESTEBAN DE LA ROSA (dir.), O. OLARIU (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al Marco Europeo de Resolución Alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, pp. 438-439).

<sup>103</sup> El Reglamento diseña un sistema de resolución alternativa *on line*, pues la contratación a través de Internet resulta instrumento esencial en la actualidad. El consumidor, cada vez más, va aumentando sus transacciones electrónicas, pero muchas veces detrás de esas compras es indispensable facilitar la tramitación de las controversias que planteen esas operaciones con un mecanismo de igual naturaleza (Vid. S. DÍAZ ALABART y M<sup>a</sup>.P. REPRESA POLO, “La resolución alternativa de litigios de consumo por medios electrónicos”, en S. DÍAZ ALABART y M<sup>a</sup>.T. CARRANCHO HERRERO (dirs.), C. FUENTESECA DEGENEFTE, (coord.), *Resolución Alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) N° 524/2013)*, Reus, Madrid, 2017, pp. 216-218).

<sup>104</sup> J. SUQUET CAPDEVILLA, “El marco europeo de resolución de litigios en línea (RLL) de consumo: ¿tecnologías al servicio de la resolución de litigios?”, en G. PALAO MORENO (ed.), C. AZCÁRRAGA MONZÓNIS, (secret.), *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. 270.

<sup>105</sup> Resulta un gran acierto la apuesta de la UE por regular una plataforma de ODR pública con la “ventanilla única” y gestionada por la propia Comisión Europea, sin perjuicio de la naturaleza pública o privada que puedan tener las distintas entidades de ADR autorizadas a resolver conflictos en ese ámbito público (Vid. M. RICHARD GONZÁLEZ, “Los procedimientos electrónicos de resolución alternativa de conflictos: (*on-line dispute resolution*)”, *Diario La Ley*, núm. 8360, 2014, versión *on line*).

<sup>106</sup> En opinión de algunos autores, la exclusión del comercio tradicional resulta injustificada puesto que la plataforma puede constituirse como un lugar útil para resolver litigios derivados de las relaciones de consumo concertadas offline, toda vez

Estado miembro y un comerciante radicado también en la UE mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa<sup>107</sup>.

Desde el punto de vista técnico, la Comisión también procurará el acceso a la plataforma proporcionando información tanto a ciudadanos como empresas a través del portal “Tu Europa”<sup>108</sup>. En dicha base quedarán registrados los casos para la realización de las estadísticas sobre los procedimientos iniciados y no acabados, acuerdos no hechos efectivos por las empresas, empresas que no han querido someterse al sistema, etc<sup>109</sup>.

## 2. Caracteres de la plataforma y especialidades del procedimiento

41. La plataforma está diseñada para cumplir una serie de funciones<sup>110</sup>: en primer lugar, debe facilitar un formulario electrónico de reclamación, el cual será utilizado por aquella parte que efectúa la reclamación de acuerdo con las condiciones de “presentación de reclamaciones” reseñadas en el art. 8. En este precepto se hace hincapié en la cuestión relativa a la fácil utilización y accesibilidad a la hora de proceder a su cumplimentación. En segundo lugar, se debe informar de la reclamación a la parte reclamada junto con la determinación de la entidad o entidades que serán competentes para tramitar la reclamación<sup>111</sup>.

42. Las plataformas ODR están planteadas sobre la base de una estructura ascendente: se comienza por una fase de negociación automatizada<sup>112</sup>, que puede ser posteriormente personalizada, siguiendo, en su caso, la mediación con intervención de un tercero neutral cuya actuación puede ser más o menos incisiva; es decir, la diferencia vendrá de la mano de la actuación que desempeña el tercero, que podrá ser más o menos proactiva<sup>113</sup>.

---

que consumidor y comerciante pueden residir en diferentes lugares, disponiéndose de la tecnología necesaria para tramitar el procedimiento a distancia (*Vid.* F. VALBUENA GONZÁLEZ, “La protección del consumidor europeo: alternativas a la vía judicial”, *Revista de estudios europeos*, núm. 66, 2015, p. 68).

<sup>107</sup> *Vid.* art. 4.1 h) Directiva 2013/11/UE en el que se define “entidad de resolución alternativa”: *toda entidad, independientemente de cómo se denomine o mencione, 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 artículo 20, apartado 2.*

<sup>108</sup> <http://europa.eu/youreurope/index.htm>. Este portal web contiene información sobre derechos y consejos prácticos dirigidos a los ciudadanos de la UE. Concretamente en la pestaña “consumidores” están disponibles todos los *links* para acceder a las plataformas de Resolución de litigios en materia de consumo.

<sup>109</sup> En ocasiones surgen conflictos de intereses entre la confidencialidad intrínseca que conllevan los mecanismos ADR y ODR frente al derecho a la información de los consumidores. Es lo que algún autor ha denominado “name and shame”, es decir la elaboración de la lista de la vergüenza (*Vid.* S. BARONA y C. ESPLUGUES, “ADR mechanisms and their incorporation into global justice in the twenty-first century: some concepts and trends”, en C. ESPLUGUES y S. BARONA, (eds.), *Global perspectives on alternative dispute resolution*, Intersentia Publishing, Cambridge, 2014, pp. 33-34; P. CORTÉS, “A new regulatory framework for extra-judicial consumer redress: where we are and how to move forward”, *Legal Studies*, vol. 35, núm. 1, 2015, pp. 114-141).

<sup>110</sup> Se caracteriza por su completa sustanciación en un entorno virtual electrónico, resultando innecesaria la presencia física de las partes o sus representantes en un lugar común (*Vid.* M<sup>a</sup>.B. AIGE MUT, “Aproximación a los diferentes mecanismos alternativos de resolución de conflictos: especial referencia a la nueva plataforma europea para la resolución de litigios”, *Diario La Ley*, núm. 8732, 2016, versión *on line*; J. SUQUET CAPDEVILLA, “The European Legal framework on consumer Online Dispute Resolution (ODR)”, en J-S. BERGÉ, S. FRANCOY y M. GARDEÑES SANTIAGO (eds.), *Las fronteras del derecho internacional privado europeo*, Bruylant, Bruselas, 2015, pp. 186-187; F. VALBUENA GONZÁLEZ, “La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo”, *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, año núm. 19, núm. 52, 2015, pp. 991-995 y 1015).

<sup>111</sup> En el art. 9 Reglamento (UE) 524/2013, se contiene una amplísima regulación de la tramitación y transmisión de las reclamaciones, en el que se pretende garantizar unas condiciones uniformes de ejecución y velar por una transmisión simultánea y adecuada para todos los intervinientes.

<sup>112</sup> Es muy recomendable que la plataforma ofrezca mecanismos de negociación automatizada, al menos para aquellos conflictos en los que únicamente se discute la cantidad monetaria en concepto de compensación que el consumidor debe recibir. Esta negociación automatizada o ciega es un proceso que facilita la resolución de la disputa entre las partes, sin la intervención de una persona humana como una tercera parte (*Vid.* T. VÁZQUEZ MUIÑA, “La mediación de conflictos de consumo: la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento (UE) 523/2011”, en S. DÍAZ ALABART y M<sup>a</sup>.T. CARRANCHO HERRERO (dirs.), C. FUENTESECA DEGENEFTE (coord.), *Resolución Alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) N° 524/2013)*, Reus, Madrid, 2017, pp. 80-81).

<sup>113</sup> V.M. MORENO CATENA, “La resolución jurídica de conflictos”, en H. SOLETO MUÑOZ (dir.), E. CARRETERO MORALES y C. RUIZ LÓPEZ (coords.), *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, Tecnos, Madrid, 2013, pp. 35-38; H. SOLETO

En esta dirección, existe una amplia variedad de combinar una y otras opciones, pues cada plataforma electrónica concreta su diseño en función de su objetivo principal<sup>114</sup>, pero se obliga a los Estados miembros a que adopten las medidas necesarias para que todo consumidor de la UE que adquiera por vía telemática bienes o servicios de un empresario situado en territorio comunitario cuente con la posibilidad de presentar una reclamación contra dicho empresario también por medios electrónicos a través de la plataforma habilitada<sup>115</sup>.

**43.** Toda esta tramitación está asentada bajo el principio de gratuidad para ambas partes. Ello se consigue suministrando toda la información en la lengua oficial del Estado que provengan las partes. Adicionalmente, la plataforma facilitará un formulario electrónico del que se servirán las entidades de resolución para transmitir la siguiente información: fecha de recepción del expediente, el objeto del litigio, la fecha de conclusión del procedimiento y el resultado del mismo<sup>116</sup>. Por último, se proporcionará un sistema de comentarios que permita a las partes expresar su opinión sobre el funcionamiento de la plataforma y sobre la entidad encargada de resolución alternativa que ha conocido del litigio.

**44.** Bajo estas circunstancias, cada Estado miembro nombrará un punto de contacto de resolución de litigios en línea y deberá comunicarlo a la Comisión, pudiendo conferir esta misión a la Red de Centros Europeos del Consumidor<sup>117</sup>, a las asociaciones de consumidores o cualquier otro organismo, con la condición de que cada punto de contacto incorpore al menos dos asesores de resolución de litigios en línea (art. 7.1).

Los Centros Europeos del Consumidor funcionan con unos parámetros comunes de actuación en la información que confiere a los consumidores europeos, como en la asistencia para la mediación de las reclamaciones de consumo transfronterizas<sup>118</sup>.

**45.** En lo que se refiere a la presentación de las reclamaciones, éstas se plantearán mediante formulario electrónico de fácil utilización por parte del reclamante; se admite que el interesado adjunte

---

MUÑOZ, “El procedimiento de la mediación”, en H. SOLETO MUÑOZ (dir.), E. CARRETERO MORALES y C. RUIZ LÓPEZ, C. (coords.), *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, Tecnos, Madrid, 2013, pp. 247-249.

<sup>114</sup> Sobre mediación electrónica, *vid.* O.D. FRANCO CONFORTI, “Mediación on-line: de dónde venimos, dónde estamos y a dónde vamos”, *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, núm. 4, 2015, pp. 1-27; A. MADRID PARRA, “El uso de los medios electrónicos en la mediación patrimonial privada”, *Derecho de los negocios*, año núm. 24, núm. 269, 2013, pp. 7-20; E. VÁZQUEZ DE CASTRO, “Mediación electrónica y solución extrajudicial de disputas en línea (O.D.R.)”, *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*, núm. 27, 2011, pp. 17-33; E. VÁZQUEZ DE CASTRO, y C. FERNÁNDEZ CANALES, “El actual marco normativo de la mediación electrónica”, *Revista crítica de derecho inmobiliario*, año núm. 88, núm. 731, 2012, pp. 1451-1480.

<sup>115</sup> En el seno del Parlamento Europeo, la Comisión de Industria, Investigación y Energía Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor, ha subrayado que “la naturaleza transfronteriza de las plataformas en línea representa una ventaja enorme para el desarrollo del mercado único digital, pero también exige una mejor cooperación entre las autoridades públicas nacionales; pide que los servicios y mecanismos de protección de los consumidores existentes colaboren y proporcionen una protección eficiente a los consumidores en relación con las actividades de las plataformas en línea” (*Cfr. Informe sobre las plataformas en línea y el mercado único digital*, (2016/2276 -INI-). Ponentes: Henna Virkkunen, Philippe Juvin, 31 de mayo de 2017, p. 14).

<sup>116</sup> *Vid.* art. 10 c) Reglamento (UE) 524/2013.

<sup>117</sup> El Centro Europeo del Consumidor en España (<http://www.cec.consumo-inc.es/index.php>) es una oficina pública de atención al consumidor de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea que precise información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio. El Centro Europeo del Consumidor en España prestará ayuda a los ciudadanos de un Estado comunitario que adquiere un bien o contrata un servicio en cualquier parte del territorio español y a los españoles que adquieran un bien o contrata un servicio en un Estado comunitario que no sea España. Sus principales funciones son: asesorar a los consumidores sobre sus derechos en materia de consumo para que puedan aprovechar mejor las posibilidades que ofrece el mercado interior europeo e intervenir como mediadores en las quejas y reclamaciones transfronterizas que se produzcan en los siguientes casos: a) cuando un consumidor nacional de cualquier lugar de la geografía española quiera reclamar por un mal servicio o producto defectuoso contra un establecimiento o empresa situado en otro Estado de la UE; b) cuando un consumidor de otro Estado Comunitario quiere reclamar contra un establecimiento o empresa española. Tal y como señala el art. 43 Ley 7/2017, “en el caso de tratarse de un litigio transfronterizo de consumo, el Centro Europeo del Consumidor proporcionará asistencia y ayuda a los consumidores, para el acceso a cualquier entidad acreditada competente establecida en otro Estado miembro, así como en relación a las resoluciones emitidas por dichas entidades”.

<sup>118</sup> J.I. PAREDES PÉREZ, “La labor de los centros europeos del consumidor en la resolución de diferencias de consumo transfronterizas”, en F. ESTEBAN DE LA ROSA, (ed.), *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva del Derecho internacional, europeo y comparado*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015, pp. 576-584.

todo tipo de documentos que apoyen y fundamenten su reclamación. Se debe tener en consideración que la reclamación incompleta se apreciará como defecto subsanable, que lógicamente impedirá su tramitación si requerido el reclamante no la cumplimenta en su totalidad (art. 9.2)<sup>119</sup>.

Seguidamente, la plataforma da traslado del formulario a la parte reclamada junto con la información en la que constará que ambas partes deben ponerse de acuerdo sobre una determinada entidad de resolución alternativa que será la encargada de tramitar la reclamación. Es fundamental advertir que si las partes no llegan a un acuerdo o no identifican ninguna entidad de resolución alternativa, la reclamación no podrá seguir tramitándose<sup>120</sup>.

**46.** Asumido el acuerdo entre las partes, la plataforma transmite la reclamación a la entidad de resolución a la que se han sometido las partes<sup>121</sup>. Así, la entidad que ha aceptado tramitar la reclamación adquiere la obligación de concluir el procedimiento en el plazo de noventa días naturales contados desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación (art. 8 e) Directiva 2013/11UE).

En el marco de este procedimiento no del todo sencillo, hay autores que han estimado que la estructura del Reglamento es un tipo de “sistema multipuertas” mediante el cual la plataforma europea de solución de litigios en línea recibirá las reclamaciones y las derivará a una de las entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios en línea para que intervenga en el mismo<sup>122</sup>.

**47.** Por consiguiente, el legislador europeo dispone de la creación de una plataforma electrónica que permite a los consumidores de la UE plantear sus reclamaciones ante los comerciantes sin perjuicio de acudir a la vía judicial<sup>123</sup>, basado el procedimiento en el principio de voluntariedad del consumidor<sup>124</sup>. En cualquier caso, la plataforma debe ser entendida como una medida complementaria a la vía judicial y no excluyente.

Cierto sector doctrinal afirma que a pesar de no conocer con exactitud su operatividad real, la primera valoración debe ser positiva. La plataforma va a servir para recopilar y procesar datos sobre las

<sup>119</sup> Hay autores que han apuntado que sería recomendable que existiera una interconexión de enlaces en las páginas web de las entidades públicas y privadas de la red ECC-Net relativa a los Centros Europeos del Consumidor (*Vid.* P. PAJÍN ECHEVARRÍA, “La necesaria coordinación en el ámbito de la resolución alternativa de los conflictos de consumo en Europa: el caso español”, en G. PALAO MORENO, (ed.), C. AZCÁRRAGA MONZONÍS (secret.), *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. 211).

<sup>120</sup> Es necesario mencionar la imposición dispuesta por el art. 13.1 Directiva 2013/11/UE: *Los Estados miembros velarán por que los comerciantes establecidos en sus territorios informen a los consumidores acerca de la entidad o entidades de resolución alternativa que den cobertura a dichos comerciantes, cuando estos se comprometan o estén obligados a recurrir a dichas entidades para resolver litigios con los consumidores. La información incluirá la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa pertinentes.*

<sup>121</sup> En opinión de algunos autores, prima la existencia de entidades privadas de resolución alternativa de conflicto concediéndose excesivas facilidades a las empresas (*Vid.* M<sup>a</sup>.D. HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, “Organismos de supervisión y reclamación”, en S. DÍAZ ALABART y M<sup>a</sup>.T. CARRANCHO HERRERO (dirs.), C. FUENTESECA DEGENEREFÉ (coord.), *Resolución Alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) N° 524/2013)*, Reus, Madrid, 2017, p. 64).

<sup>122</sup> La noción “multipuertas” surge como evolución de un centro de resolución de disputas en el cuál un determinado conflicto ingresa y tras ser analizado por un operador de conflictos, éste sugiere a las partes acudir a una de las múltiples posibilidades de abordaje que la situación de conflicto permitiría. El sistema denominado en idioma inglés “the multi-door court house” ha sido sumamente exitoso y se terminó implementando dentro de un importante sector del sistema de administración de justicia estadounidense (*Cfr.* O.D. CONFORTI, “Mediación electrónica (e-Mediación)”, *Diario La Ley*, núm. 8519, 2015, versión *on line*).

<sup>123</sup> Como acertadamente expresan algunos autores, llama la atención el doble carácter que una resolución pueda llegar a tener a lo que queda vinculado el carácter de cosa juzgada de la misma, puesto que para una mayor protección del consumidor a éste le queda abierta la vía judicial, en caso de no constar expresamente su aceptación si de una resolución de carácter impuesta se trata o bien si es una resolución propuesta (*Vid.* I. RALUCA STROIE, “Alternativas a la resolución de conflictos en materia de consumo: la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo y el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 7, 2013, pp. 238-239).

<sup>124</sup> Dado que el tercer neutral está facultado para imponer una solución, se ha de contar con la aquiescencia del consumidor tras surgir la controversia, sobre todo si de resolución arbitral se tratara (*Vid.* A. MADRID PARRA, “Uso de las nuevas tecnologías en la construcción del Mercado Interior europeo”, en J.M. BAÑO LEÓN (coord.), *Memorial para la reforma del Estado: Estudios en homenaje al Profesor Santiago Muñoz Machado*, Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, Madrid, 2016, pp. 346-348).

reclamaciones de consumo *on line* en el mercado europeo. Datos que proporcionarán una información trascendental a tener en cuenta para futuras mejoras en la regulación<sup>125</sup>.

A su vez, la Comisión Europea ha manifestado que las principales funciones de la plataforma funcionan correctamente, al ser una herramienta interactiva multilingüe proporcionándose como medio fácil de uso ante la presentación de quejas en línea. Sin embargo, será importante mejorar el compromiso de los comerciantes para garantizar que las quejas que no pueden resolverse bilateralmente, es decir, fuera de la plataforma, se canalicen efectivamente a través de la propia plataforma. Con este fin, la Comisión trabajará con las autoridades competentes para mejorar el cumplimiento por parte de los comerciantes de su obligación de vincularse a la plataforma ODR en su sitio web<sup>126</sup>.

48. La resolución alternativa de litigios no debe impedir al consumidor, ya sea demandante o demandado, acogerse a la jurisdicción de los tribunales del Estado miembro en el que tenga su domicilio. La existencia de tal posibilidad provoca un efecto preventivo que contribuye a que el empresario de servicios turísticos actúe con mayor fidelidad a lo estipulado en el contrato. Ello sin perder de vista que la mayoría de las reclamaciones derivadas de la venta *on line* de servicios turísticos no encuentran solución a través de la vía judicial<sup>127</sup>.

## V. Consideración final

49. El Reglamento (UE) 524/2013 y la Directiva 2013/11/UE pretenden la creación de vías extrajudiciales sencillas, eficaces y rápidas con el objetivo de reforzar la confianza del consumidor. Ambos textos no pueden comprenderse como normas aisladas, dado que la plataforma establecida en el Reglamento (UE) 524/2013 parte de la existencia de un determinado sistema de resolución alternativa sometido a un mínimo armonizado por medio de la Directiva 2013/11/UE. Con todo, a pesar de esa complementariedad, poseen diferencias en su objeto y ámbito de aplicación. El alcance de la Directiva 2013/11/UE excede al del Reglamento (UE) 524/2013, toda vez que se aplica a los litigios entre consumidores y comerciantes derivados de contratos de compraventa o de prestación de servicios, celebrados o no en línea, mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios acreditada por la autoridad nacional correspondiente. En cambio, el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 524/2013 es más restringido, ya que tiene como su principal objetivo la creación de una plataforma web europea para la resolución de los litigios en línea.<sup>128</sup>

Sin embargo, la web no dispone de los organismos de resolución de litigios en los siguientes países: España y Rumanía. De ahí que, en el caso de los consumidores españoles no verán cumplidas sus expectativas para presentar sus reclamaciones *on line* y de este modo, no obtendrán, por el momento,

<sup>125</sup> Aunque hay que esperar un tiempo para valorar el impacto de la nueva regulación y comprobar los resultados concretos de la Plataforma, es incuestionable el importante avance que van suponer en la política europea de implantación de los métodos alternativos de resolución, así como su enorme repercusión en el consumo electrónico en Europa (Cfr. N. MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, “Un paso adelante en la protección del consumidor en el comercio electrónico: la resolución de litigios en línea”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, núm. 1, 2018, versión *on line*).

<sup>126</sup> *Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) no 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes*, Brussels, 13 de diciembre de 2017 (COM -2017- 744 final).

<sup>127</sup> Como muy bien revela la Profa. Dra. Silvia Feliu Álvarez de Sotomayor, la complejidad y lentitud de los litigios transfronterizos contribuyen a calificar los procesos judiciales como poco idóneos en un contexto vertiginosamente mutable y que exige celeridad en las soluciones. A ello se añade que el sistema judicial resulta poco adecuado para reclamaciones de turistas relativas a la prestación de servicios contratados a través de la Red, debido en parte a la escasa dimensión de las cuantías reclamadas. Los altos costes legales no se compensan con los bajos costes de la reclamación (Cfr. S. FELIU ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, “La resolución de litigios en línea aplicada a la comercialización de servicios turísticos”, *La Ley Unión Europea*, núm. 42, 2016, versión *on line*).

<sup>128</sup> En la Ley 7/2017 parece que no se encuentra la idea de impulsar la existencia de regímenes diferentes sobre la base de la distinción entre entidades acreditadas y no acreditadas (Cfr. F. Esteba de la Rosa, “El sistema español de resolución alternativa de litigios de consumo y la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre”, F. Esteba de la Rosa (dir.), O. Olariu (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, Thomson Reuters Aranzadi, Navarra, 2018, p. 96).

una solución extrajudicial. Por consiguiente, la misión encomendada a la plataforma es muy limitada, pues el acceso a la misma no garantiza al usuario, cliente o consumidor que vaya a conseguir de manera efectiva un mecanismo extrajudicial para satisfacer sus intereses dañados.

**50.** Con la transposición de la Directiva 2013/11/UE se instrumenta una regulación relativamente homogénea en toda la UE incrementándose el potencial de la misma al reducir los recursos que consumidores y empresas deben dedicar a conocer los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo en los distintos países que conforman el territorio europeo, favoreciendo así el intercambio intracomunitario de bienes y servicios. Se infiere que, los empresarios deberían adherirse o aceptar la intervención de las entidades de resolución alternativa establecidas en los Estados Miembros. De esta manera, los países de la UE podrían tener garantizada la posibilidad de ofrecer a sus consumidores la oportunidad de resolver conflictos que surjan ante las entidades incluidas en el listado consolidado por la Comisión Europea.

**51.** Es importante destacar que en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, no se regulan ni se desarrollan los procedimientos de resolución alternativa de litigios. Se limita a establecer los requisitos que buscan la armonización de la calidad de las entidades de resolución alternativa a las que pueden recurrir los consumidores y los empresarios para la solución de sus litigios. Sin embargo, el legislador no tiene en consideración la razón de ser de toda norma que es, lograr una adecuada protección y no la regulación de un sistema de reclamación, no siendo esto último el fin sino el medio para llegar a tal objetivo.

Es especialmente llamativo, que dicha norma interna no incluya preceptos especiales de Derecho internacional privado. De modo lacónico, únicamente el art. 16.1 b) determina el derecho aplicable con remisión directa al Reglamento (CE) 593/2008. Conviene subrayar el silencio que guarda en lo que atañe al régimen de competencia para demarcar el juez que pudiera conocer para tal cuestión. Empero, en el preámbulo de la norma, afirma el legislador que existen sendas dificultades cuando el consumidor y el empresario residen en diferentes Estados miembros y entran en juego las normas sobre competencia judicial internacional. Dada su reciente publicación, es oportuno poner de relieve que hubiera sido necesaria alguna referencia acerca de ese asunto. De esta forma, los operadores jurídicos, en el desarrollo de cualquier actividad comercial internacional, podrían conocer qué foros de competencia judicial son aplicables y el correspondiente marco legislativo. Pues no debemos obviar que al Derecho internacional privado en su dimensión patrimonial, le incumbe ofrecer respuestas con sus técnicas de reglamentación en todas las relaciones comerciales de tráfico externo.

**52.** La eficiencia de un Derecho protector hacia el consumidor se debe medir no por la perfección o equidad de las normas, sino por la existencia de medios asequibles y con escaso coste económico a través de los cuales éstos puedan hacer exigibles sus derechos cuando no hayan sido respetados adecuadamente. Igualmente, la articulación de mecanismos ágiles, justos y seguros contribuirá a reducir los costes de transacción de la economía incrementando la eficiencia y contribuyendo así a un mayor crecimiento económico. Paralelamente, la irrupción de nuevas formas de contratación ha supuesto un fuerte desarrollo del comercio electrónico transfronterizo y es por ello que, resulta preciso garantizar el acceso de los consumidores a este tipo de procedimientos desde cualquier área geográfica y sectorial de la UE para así lograr el deseado mercado interior.