



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Máster Oficial en Mediación de Conflictos
Facultad de Psicología
Curso 2019-2020

Trabajo teórico:

La transposición de la Directiva 2013/11/UE por la Ley 7/2017: un análisis de las obligaciones impuestas a las partes en las entidades de mediación de consumo

Andreza de Oliveira Ferreira

Tutora: Inmaculada Barral Viñals

Barcelona, 2020

Resumen

El sistema de *Alternative Dispute Resolution* en el ámbito de consumo, es un tema actual que la Unión Europea busca impulsar en su territorio para garantizar una libre competencia en su mercado interno. El trabajo hace un análisis de la normativa más reciente del parlamento europeo en ese campo (Directiva 2013/11/UE) en conjunto con su transposición por la Ley española 7/2017, enfocando los procedimientos de mediación. El estudio consiste en una breve presentación de las nuevas Entidades de Resolución Alternativa de conflictos y de su forma y reglas de funcionamiento. El principal enfoque de desarrollo son las normativas sobre obligaciones impuestas, por la Ley 7/2017, a los comerciantes/empresas y a los consumidores. Los análisis confrontan el actual texto legal con las reglas ya existentes en el ordenamiento jurídico español y europeo, presentando temáticas recientes e interpretaciones críticas sobre las ADR de mediación en consumo.

Palabras claves: Obligatoriedad – ADR de Consumo – Mediación en Consumo - Directiva 2013/11/UE – Ley 7/2017

Abstract

The Alternative Dispute Resolution, inside the consumption area, is a current topic inside the European Union, which it seeks to boost in order to improve the free competition in its internal market. The present work analyzes the newest normative of the European Parliament in this field and its transposition to the Spanish Law 7/2017. This work briefly presents the current Conflict Resolution Entities and its forms and rules of operation. The main subjects of analysis in this study are the normatives about the mandatory adherence imposed by the Spanish Law to the companies and consumers. The analysis confronts the most recent legal text against the rules that already exist in the Spanish and European Legal Order, showing topics and critical interpretation about the ADR of consume in the mediation field.

Keywords: The Mandatory Adherence – Consume ADR – Consume Mediation – Directive 2013/11/UE – 7/2017 law

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. EL CONTEXTO DEL TEMA	4
2.1. Las entidades de resolución alternativa de litigios de la Ley 7/2017	4
2.2. La acreditación y actuación de las Entidades de Resolución Alternativa de conflictos de consumo	5
3. ANÁLISIS DE LA OBLIGATORIEDAD IMPUESTA A LAS EMPRESAS	8
3.1. La obligatoriedad de acceder a las mediaciones de consumo en la Ley 7/2017 y la voluntariedad en la Ley 5/2012	8
3.2. La obligatoriedad impuesta a las empresas y el Derecho a la Tutela Jurisdiccional Efectiva	13
4. LAS OBLIGACIONES IMPUESTAS A LOS CONSUMIDORES Y LAS GARANTÍAS CONSTITUCIONALES	19
4.1. La Protección del Consumidor	19
4.2. Un análisis del Derecho a la Tutela Jurisdiccional Efectiva del Consumidor .	21
4.3. Los pactos previos entre consumidor y empresario	23
4.4. La obligatoriedad del consumidor negociar con el Sistema de Atención al Cliente (SAC) de las empresas	26
5. COMENTARIOS AL ESTADO DE ALARMA GENERADO POR EL COVID-19: UM CAMPO FAVORABLE A LA MEDIACIÓN	29
6. CONCLUSIÓN	31
7. REFERENCIAS	33
8. ANEXOS	36

1. INTRODUCCIÓN

En 4 de noviembre de 2017 España promulga la Ley 7/2017, que busca transponer la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 en su territorio. El objetivo general del texto legal es implementar las *Alternative Dispute Resolution* (en adelante, ADR) sobre Derecho de Consumo y facilitar el acceso de los consumidores a las vías de resolución de conflictos más rápidas y sencillas. No obstante, para que esos procedimientos sean efectivos en la práctica, se hace necesaria una validez de las decisiones/acuerdos de las ADRs en el universo jurídico. El presente trabajo hace un análisis de las reglas que imponen obligaciones a los empresarios de acceder a las Entidades de Resolución Alternativa de Litigios (en adelante, ERA) de mediación. También trata de las obligaciones y limitaciones para los consumidores participaren de los procedimientos. El enfoque principal es el análisis de las ERAs de mediación en conflictos, en consonancia con las imposiciones del ordenamiento jurídico español y europeo.

El texto de la Ley 7/2017 busca alcanzar todos los tipos de procesos de ADR con normativas generales, lo que trae problemas por no considerar las peculiaridades de cada uno de los procedimientos en apartado (como mediación, negociación, conciliación, arbitraje). Esa Ley originó, en el actual sistema normativo, algunas disposiciones cuestionables, o hasta incompatibles, dentro del proceso de mediación y del ordenamiento jurídico existente. Las reglas sobre obligatoriedad de acceder a una mediación generan un análisis enfocado en los principios constitucionales y deben considerar el Derecho a la Tutela Jurisdiccional Efectiva. La Protección del Consumidor está establecida con fuerza constitucional en España y con *status* de Derecho Fundamental en la Unión Europea, así, toda la interpretación de las Leyes de consumo deben respetar esas directrices. Ese estudio busca analizar la Ley 7/2017 y aclarar que la imposición de obligatoriedades al consumidor no puede traerle perjuicios. Además, especial atención es conferida a aquellas entidades que utilizan la Ley española 5/2012 (Mediación en asuntos civiles y mercantiles), o sea, las privadas. El asunto es de grande importancia, pues, es reciente y todavía no existen posiciones efectivas, lo que torna

el campo abierto a nuevas posibilidades de interpretación.

El análisis presentado lleva en consideración las normas de jerarquía superior para impartir los comentarios a la Ley 7/2017. La idea es aportar más credibilidad a los procesos de mediación, puesto que la confianza en ese sector depende de la capacidad de generar efectos seguros jurídicamente para las partes. En ese contexto, entender los límites normativos para imposición de la mediación de consumo es esencial para la actividad profesional de los mediadores.

Por lo tanto, las discusiones sobre la forma jurídicamente correcta de interpretación y aplicación de la Ley 7/2017 es crucial para el desarrollo efectivo de la mediación. El presente trabajo busca contribuir para un sistema en que las mediaciones de consumo sean desarrolladas de acuerdo con los criterios de validez del universo jurídico. Al final, la intención es presentar una posición consistente sobre las temáticas de la obligatoriedad dentro de los procedimientos de mediación, que pudiese contribuir para el avance de las entidades de ADR de consumo en España.

2. EL CONTEXTO DEL TEMA

2.1. Las entidades de resolución alternativa de litigios de la Ley 7/2017

La Entidad de Resolución Alternativa, en España, es una creación de la Ley 7/2017 para dar cumplimiento a la Directiva Europea 2013/11/UE (Disposición final tercera, Ley 7/2017). La normativa europea estableció, en su disposición 4, que los Estados deberían crear, en sus ordenamientos respectivos, mecanismos que garantizaran a los consumidores un acceso sencillo, eficaz y rápido para la resolución de conflictos de consumo nacionales y transfronterizos, a través de ERAs - lo que España implementó con la Ley 7/2017.

Viñals (2019) explica que esos procedimientos derivan de dos realidades: el fracaso de las políticas de unificación del derecho sustantivo y la constatación del fallo internacional privado, que traen leyes poco efectivas para ofertar respuestas en el ámbito de consumo. La autora enfatiza que la Directiva 2013/11/UE busca diseñar un sistema de resolución de conflictos que

cubra todos los litigios nacionales y transfronterizos, a través de las ERAs. En ese contexto, Ortiz (2018) dispone, citando la exposición de motivos, IV, párrafo 11, que “...la Ley 7/2017 insiste en que su finalidad no es regular ni desarrollar los procedimientos de ADR sino que se limita a establecer los requisitos que buscan la armonización de la calidad de las entidades de resolución alternativa(...)” (p.43). Bird (2018) corrobora con las notas citadas afirmando que la Directiva ha tenido la intención de promover esquemas de resolución alternativa de conflictos de alta calidad en la Unión Europea (UE), mediante la creación de procesos de aprobación y monitoreo regular.

Las entidades de la Directiva Europea que fueron implementadas por la Ley 7/2017, pueden ser privadas o públicas (artículo 3.1, Ley 7/2017). Las públicas son las establecidas por el propio gobierno local (comunidades autónomas, por ejemplo) o nacional, que son regidas por alguna ley y/o decreto. Las privadas son establecidas por particulares, que pueden ser una persona física o jurídica, que van a solucionar los conflictos con las limitaciones impuestas por la ley general y sus estatutos.

2.2. La acreditación y actuación de las Entidades de Resolución Alternativa de conflictos de consumo

La Directiva Europea 2013/11, del Parlamento Europeo, establece un sistema de acreditación para las ERAs. Ese sistema es necesario para que la entidad sea válida para actuar en nivel europeo. La Ley 7/2017 hace la transposición de la directiva en España, definiendo los requisitos y condiciones para la acreditación de dichas entidades.

Para obtener la acreditación las ERAs deben cumplir algunos requisitos establecidos en los artículos 26 y siguientes de la Ley 7/2017. La autoridad responsable por la acreditación en España es la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (en adelante, AECOSAN). Las Comunidades Autónomas también pueden designar una autoridad en su ámbito territorial, debiendo comunicar a la AECOSAN las entidades que están acreditadas en sus registros para que consten en el registro nacional. La entidad

nacional es la responsable por repasar la lista con las autoridades acreditadas en el país para la Unión Europea. En el ámbito financiero y de transporte aéreo, la Ley designa otras autoridades competentes para la acreditación y supervisión de las ERAs. El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad son responsables por acreditar las entidades en sus ámbitos de actuación. Para el sector de transporte aéreo la entidad responsable es la persona titular del Ministerio de Fomento (artículo 26 y siguientes, Ley 7/2017). Demestre (2019) expone que hasta la fecha de marzo de 2019 no habían sido designadas entidades para la resolución de conflictos de consumo en el ámbito financiero y de transporte aéreo.

Los documentos que deben ser enviados a la autoridad competente para la acreditación están establecidos en el artículo 29 de la Ley 7/2017, entre los cuales constan los identificativos de la entidad, domicilio postal y dirección electrónica, sitio web, copia del estatuto o reglamento de organización y funcionamiento de la entidad y otras informaciones sobre la ERA que va a ser acreditada. Si la entidad no cumple todos los requisitos, la autoridad va a conceder un plazo de 10 días para que se pueda complementar el proceso. La autoridad también puede solicitar informes o documentos adicionales y, al final, va a emitir una resolución en un plazo máximo de tres meses. Concedida la acreditación, la autoridad incorporará la entidad en el listado nacional de ERAs acreditadas y notificará a la Comisión Europea. Si la ERA incumplir los requisitos u obligaciones establecidas por la ley, va a ser excluida de la lista de entidades acreditadas (artículo 30 y siguientes, Ley 7/2017). La Ley 7/2017 dispone en su artículo 5º que las entidades de que trata esa Ley deberán estar establecidas en España. Ortiz (2018) expresa que:

“... para que las entidades de ADR puedan ser acreditadas, se exige que estén establecidas en España (ar. 5º Ley 7/2017) y que dispongan de un estatuto o reglamento de funcionamiento en soporte duradero y accesible a los ciudadanos, que incluya al menos información sobre su organización y forma de financiación; el tipo de litigio que resuelve y las causas de inadmisión de reclamaciones; la forma de nombramiento, cualificación y experiencia de las personas encargadas

de resolver el litigio; y toda la información relativa al procedimiento, los efectos jurídicos del resultado y el coste para las partes (artículo 6.1 Ley 7/2017)". (p.48-49)

Importante aclarar que la Ley 7/2017 no dispone de ninguna norma que impida las ERAs no acreditadas de actuar en España, pero no van a constar en el listado de entidades acreditadas en el país y en la Unión Europea. De acuerdo con Urbina (2016), la no acreditación de una ERA española impedirá que ella pueda actuar en las controversias transfronterizas.

Las Entidades de Resolución Alternativa de Litigios que ya existen, y que quieran, podrán solicitar la acreditación. Ortiz (2018), cuando dispone sobre la temática, aclara: "...la Ley resultará de aplicación a las entidades de ADR creadas al amparo del artículo 37.4 Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal que soliciten su acreditación para ser incluidas en el listado nacional de entidades de ADR acreditadas" (Ortiz, 2018, p.47). Ese es el caso, por ejemplo, el Sistema Arbitral de Consumo (establecido por el Real Decreto 231/2008) podrá seguir actuando en los conflictos nacionales y añadir la competencia para resolver litigios transfronterizos cuando solicite y cumpla los requisitos de acreditación.

La Ley 7/2017 excluyó algunas temáticas de su ámbito de aplicación en el artículo 2, que son: la negociación que ocurre entre el consumidor y el empresario/comerciante, los procedimientos iniciados por los empresarios contra los consumidores, los procedimientos internos de las empresas o sus oficinas, incluso los servicios de información y de atención al cliente, los litigios entre empresarios, los intentos o actuaciones con el fin de solucionar litigio que están en el marco de un procedimiento judicial, las reclamaciones sobre servicios no económicos de interés general, las reclamaciones en contra los servicios relacionados con la salud y las reclamaciones en contra los prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

Para finalizar los puntos principales de la Ley 7/2017 sobre la acreditación, es importante añadir que en el artículo 3.1 está establecido que todas las entidades de resolución alternativa de conflicto de consumo que soliciten la acreditación en España están sujetas a sus términos. La implementación de las ERA en España es un tema reciente y merecedor de la atención para un análisis más profundo en el ámbito de las *Alternative Dispute Resolution*, principal-

mente de la mediación. La Ley 7/2017 busca cambiar y mejorar los sistemas de atención a los consumidores, pero en algunos puntos generan problemas de interpretación y para la aplicación. Cortés (2018), por ejemplo, alerta para un posible problema del sistema de Entidades de Resolución de Conflictos: el *forum shopping*, en que las empresas eligen y pagan a las ERAs que mejor les convienen, generando así perjuicio a los consumidores. En los próximos capítulos del presente trabajo, trataremos la problemática de las obligaciones impuestas por la Ley 7/2017 para que las partes participen en los procedimientos de las ERAs.

3. ANÁLISIS DE LA OBLIGATORIEDAD IMPUESTA A LAS EMPRESAS

3.1. La obligatoriedad de acceder a las mediaciones de consumo en la Ley 7/2017 y la voluntariedad en la Ley 5/2012

La Ley 7/2017 trata de las temáticas de *Alternative Dispute Resolution* de forma general, aplicándose a todos los casos de ADR de consumo, como la conciliación, la negociación, el arbitraje y la mediación, siendo esa última el objeto de estudio del presente trabajo. La Ley no se ocupa de tratar cada una de las modalidades de procedimientos en apartado y en su texto trae normas que deben ser aplicadas a todos los medios citados. La cuestión es que cada una de las modalidades de ADR tienen sus propias normativas y condiciones de validez específicas. Así, se encuentra una problemática: ¿cómo conciliar el imperativo de la voluntariedad, como condición de validez de los procesos y acuerdos de mediación, con la posibilidad de mediación obligatoria por parte de las empresas?

La Ley 5/2012 (de mediación en asuntos civiles y mercantiles) dispone que “El modelo de mediación se basa en la voluntariedad y libre decisión de las partes” (Preámbulo, III, Ley 5/2012). En el artículo 6 impone que la mediación es un procedimiento voluntario y que nadie puede ser obligado a estar en el proceso o a hacer un acuerdo. El artículo 6.1 y 6.3 de la Ley 5/2012, así informan: “*Artículo 6. Voluntariedad y libre disposición. 1. La mediación es voluntaria. (...) 3. Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo*” (artículos 6.1 y 6.3, Ley 5/2012). En Cataluña el Decreto 98/2014,

de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, dispone en su artículo 5 sobre el principio de la voluntariedad, exponiendo que “*Las partes son libres de acogerse a la mediación así como de desistir en cualquier momento*” (artículo 5, Decreto 98/2014).

Los acuerdos de mediación en España tienen fuerza contractual, así que no sustituyen el juzgado, garantizando siempre a las partes la posibilidad de recurrir a la tutela jurisdiccional. Dichos documentos tienen el carácter vinculante, pero no ejecutivo de inmediato. En el ámbito de las ADRs de mediación se hace necesario que el acuerdo sea llevado al notario para que pase a la calidad de título ejecutivo, pero equivalente a un contrato, y no a un juzgado (artículo 23, Ley 5/2012). Ese punto es bastante interesante, una vez que en el arbitraje, por ejemplo, la decisión va a sustituir la sentencia del juez, lo que impide las partes de buscar la tutela jurisdiccional *a posteriori* para hacer una revisión de materia/contenido de las decisiones, lo que no ocurre en la mediación. En esa última, el poder jurisdiccional puede analizar las condiciones de legalidad, cláusulas abusivas y hasta anular los acuerdos por las mismas causas de invalidez de los contratos.

La Ley 7/2017 ordena en su artículo 9 que “*Ninguna de las partes tendrá la obligación de participar en el procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, excepto cuando una norma especial así lo establezca*”. Ya en su disposición adicional primera, que trata de las actividades en el ámbito financiero, la misma Ley dispone: “*Esta ley obligará a las entidades financieras a participar en los procedimientos ante dicha entidad de resolución alternativa de litigios para el ámbito de su actividad*”. En la Disposición adicional segunda, sobre las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo, está escrito: “*Por orden de la persona titular del Ministerio de Fomento se regulará el procedimiento de resolución alternativa de los litigios mencionados en el apartado anterior, que es de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas*” (Disposición adicional segunda, Ley 7/2017).

Como se puede observar, para las instituciones financieras y para las compañías de transporte

aéreos, la Ley 7/2017 impone que los procedimientos de ADR sean obligatorios y en el caso de las empresas de transporte aéreo, hasta con acuerdos vinculantes. Existen procedimientos de ADR que no generarían ese debate sobre la obligatoriedad, por ser adaptable dentro de sus normas específicas. Con la mediación el asunto genera necesidad de una interpretación con más atención, una vez que la voluntariedad es una de las condiciones de validez del procedimiento y el acuerdo no puede impedir el acceso a la vía judicial.

Las leyes que tratan de mediación en España son enfáticas al establecer el Principio de la Voluntariedad como uno de los más importantes, y la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles (que regula las mediaciones privadas de consumo), no es diferente. La Ley 5/2012 establece, en sus principios informadores de la mediación, que el procedimiento de mediación es voluntario y que “nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación, ni a concluir un acuerdo” (artículo 6, Ley 5/2012).

Notese que hay un conflicto entre las normas especiales que tratan de la mediación y las disposiciones de la Ley general de ADRs de consumo. En ese aspecto se hace necesario analizar los criterios de solución de conflictos entre normas jurídicas establecidos en el Estado Español, para entender que normativa debe preponderar y cuales serán las directrices que deberán ser seguidas por las ERAs de Mediación. Eso es importante para que el procedimiento no presente problemas jurídicos futuros, lo que podría invalidarlo. Sobre esa temática, Pelayo (1988) escribió sobre el sistema jerárquico normativo, y dispone:

“(…)en terminos generales, se denomina control de normas la comprobación de la validez de una norma, contrastándola con otra de rango superior. La norma inferior es jurídicamente válida si concuerda con la superior; carece de validez si su contenido o forma de producción no concuerda o desvía de ella. El control de normas es, por así decirlo, una actividad cotidiana de la praxis jurídica, coherente con la construcción jerárquica del orden jurídico y con los principios del Estado legal de Derecho.” (p. 23)

Una nota de un artículo del derecho comparado portugués, que se acerca mucho de la estructura jurídica adoptada en España, Cebola (2014) expone que los derechos de los consumidores están expresamente protegidos por la Constitución y que el sistema de ADRs solamente

podrá alcanzar su efectividad si coexiste con un sistema idóneo de reconocimiento de esos derechos. Sanz (2003) expone que la tradición jurídica de España y la jurisprudencia han tenido en cuenta tres criterios para solucionar los conflictos entre las normas: criterio jerárquico, criterio cronológico y criterio de la especialidad. En el jerárquico la ley que está en una posición de superioridad prevalecerá sobre la de jerarquía menor. En el cronológico la ley más reciente prevalecerá sobre la ley más antigua. Ya en la especialidad, la ley especial se sobrepone sobre la general. En la cuestión de las leyes tratadas en ese trabajo, de acuerdo con la tradición de los tribunales españoles serán utilizados los criterios cronológico y de la especialidad.

Por la cronología la Ley 7/2017 es más actual que la 5/2012; por la especialidad el tema material de consumo es más específico que el procedimiento a ser utilizado (mediación). Además, en esa temática, el artículo 3º de la Ley 7/2017 establece que las otras normativas existentes van a complementar el contenido para cada una de las especies de ADR y en su disposición derogatoria única deja aclarado que todas las leyes de igual o inferior rango, que se opongan a su texto, estarán derogadas.

Entretanto, hay que aclarar que la Ley 7/2017 es más específica por su contenido material, derecho de consumo; entretanto, en cuestiones de procedimiento, la referida Ley es muy general y no designa ninguna disposición considerando la mediación en apartado. La Ley de ADRs trata un conjunto de normas distintas como si fuera lo mismo, lo máximo que intenta diferenciar, con algunas deficiencias de terminología, son los procedimientos con resultados “vinculantes” y “no vinculantes”. Sobre la terminología “vinculantes” y “no vinculantes”, utilizadas tanto en la normativa española cuanto en la Directiva Europea, es importante abrir un espacio para aclarar los significados. Ortiz (2018) nos alerta para el hecho que el legislador cuando utiliza la palabra “vinculante” quiere referirse a los procedimientos heterocompositivos (como conciliación y arbitraje) y cuando escribe “no vinculante” busca referenciar los procedimientos en que las propias partes llegan a un acuerdo, ayudadas o no por un tercero. La autora haz un análisis y relata que: “*Ciertamente, dichos conceptos no son sinónimos*

pues aún cuando la solución no fuera impuesta por las partes, si aquellas la aceptaran, resultaría igualmente vinculantes (como sucede en el caso del acuerdo alcanzado en mediación, cfr. arts. 23.3y ss. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles)” (p.46). Diferentes autores ya han notado que el legislador, en variados momentos en la Ley 7/2017, utiliza la palabra “vinculante” haciendo referencia a sistemas heterocompositivo.

En el análisis de ese trabajo aportase más una interpretación, pues se entiende la palabra vinculante no con referencia a los acuerdos entre las partes dentro de los sistemas de ADR, pero si con relación a los efectos de las decisiones. Así, cuando el legislador dice procedimiento no vinculante, quiere referirse a aquellos mecanismos de ADR en que las decisiones no sustituyen el juzgado judicial, o sea, no tienen fuerza de sentencia, y pueden ser llevadas a juicio *a posteriori*. En esos casos (no vinculantes) las partes pueden ir a juicio sin que sea exclusivamente para cuestionar nulidad de cuestiones procesales o para promover la ejecución - pues, permite un análisis material del contenido tratado. Así, cuando se hace la lectura de la Directiva 2013/11/UE y se analiza el uso de la expresión “vinculante” en su texto, se percibe que ella quiere referirse a la fuerza de las decisiones y se puede traducir vinculante como el arbitraje. Lo mismo ocurre con la Ley 7/2017, cuando en algunos puntos es notorio que el legislador quería referirse a las ADR con efecto de cosa juzgada o no, lo que separa el arbitraje de los demás modelos de “Alternative Dispute Resolution”, puesto que el arbitraje sustituye la sentencia jurisdiccional. Esas cuestiones de terminología es un ejemplo de que la imposición de una normativa general a todos los modelos de proceso de ADR, sin preocupar con las peculiaridades de cada uno de los sistemas, impide que la Ley general y las específicas sobre los procedimientos puedan ser desarrolladas y complementadas de manera armónica.

Por lo tanto, en las mediaciones de consumo la Ley 7/2017 deberá ser respetada con prioridad y seguir de forma subsidiaria la Ley 5/2012. El tema material de consumo se demuestra más específico y también es lo más reciente, sobreponiendo la Ley de ADRs de consumo a la Ley de mediación civil y mercantil en los criterios de análisis de conflicto entre normas utilizado por los tribunales de España.

3.2. La obligatoriedad impuesta a las empresas y el Derecho a la Tutela Jurisdiccional Efectiva

La Ley 7/2017 trae algunas normas que son contrarias a las disposiciones de la Constitución española. Existe una dificultad, por ejemplo, de conciliar la imposición de la obligatoriedad de las empresas participaren del procedimiento de mediación, con la disposición del artículo 24 de la Constitución, que expone: “ *Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión*” (artículo 24, Constitución Española, 1978). Ese derecho es una garantía que todas las personas tienen para buscar una solución de conflictos en los tribunales, siempre que quiera y lo vea conveniente. Así, ninguna normativa de jerarquía inferior a la Constitución española podría limitar el derecho de acceder a los tribunales. El Derecho a la tutela judicial efectiva también está asegurado en el artículo 47 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de 18 de diciembre del año 2000. Daudí (2019), al comentar la doctrina del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), expone que:

“los derechos fundamentales no tienen carácter absoluto, sino que pueden ser objeto restricciones siempre y cuando estas respondan efectivamente a objetivos de interés general perseguidos por las medidas en cuestión y que no impliquen una intervención desmesurada e intolerable que afecte a la propia esencia de los derechos así garantizados” (p.196).

En seguida, el mismo autor añade que para el TJUE “*lo que tiene importancia no es el carácter obligatorio o facultativo del Sistema de mediación, sino que se sirve el derecho de las partes de acceder al sistema judicial*” (Daudí, 2019, p. 197). De hecho el Tribunal de la Unión Europea ha aplicado ese entendimiento para garantizar la tentativa de mediación y también proteger la tutela jurisdiccional efectiva, que es una norma con protección de derecho fundamental y, por lo tanto, no puede ser afectada. La aplicación de la mediación, como obligatoria o no, dependerá de la legislación interna de cada uno de los Estados miembros de la Unión Europea, pero, no puede evitar que el comerciante tenga acceso a los órganos

jurisdiccionales. En el caso de España, la Constitución es clara en establecer el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva en su artículo 24. Además, es un país de sistema normativo positivista, o sea, las normas constitucionales están en una jerarquía superior y no pueden ser violadas por una norma de rango inferior. Lo establecido en la Ley 7/2017, cuanto a la obligatoriedad y vinculación de una parte al sistema de mediación, denegando una futura tutela jurisdiccional, sería inconstitucional desde una mirada general de las normativas.

No obstante, Daudí (2019) presenta un listado de decisiones de los Estados miembros de la Unión Europea donde los derechos fundamentales han sufrido restricciones, llegando a la conclusión que esos no tienen carácter absoluto. Para un tribunal no aplicar una norma de carácter Fundamental de la Unión Europea, si tendría que presentar razones muy fuertes y de interés colectivo. Dentro de las decisiones presentadas por el autor en comentario, está la decisión del Tribunal Europeo de Derechos Humanos de 21 de noviembre de 2001, que trata de un litigio entre Fogarty contra el Reino Unido. En esa decisión el Tribunal Europeo declaró que la tutela jurisdiccional no es un derecho absoluto, porque su aplicación exige regulación por parte del Estado (Citado por Daudí, 2019, pg. 197). Así, ese caso de Reino Unido (que mantiene un sistema jurídico de *common law*) no se aplica a España. España es un país que adopta el positivismo jurídico y está establecido en la Constitución el derecho a la tutela Jurisdiccional efectiva como un derecho fundamental español, lo que torna dicha decisión incompatible con su ordenamiento jurídico. Otra decisión sobre el tema es la del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 15 de junio de 2006 (asunto C-28/058):

“75 Sin embargo, ha de recordarse que los derechos fundamentales, a los que pertenece el respeto del derecho de defensa, no constituyen prerrogativas absolutas, sino que pueden ser objeto de restricciones, siempre y cuando éstas respondan efectivamente a objetivos de interés general perseguidos por la medida en cuestión y no constituyan, habida cuenta del objetivo perseguido, una intervención desmesurada e intolerable que afecte a la propia esencia de los derechos así garantizados.” (§75)

La decisión del Tribunal expone que la restricción del derecho fundamental puede ocurrir cuando haya un objetivo de interés general. Así, como los principios fundamentales no son

absolutos, el análisis de la constitucionalidad de la obligatoriedad va a depender de la decisión del Tribunal Constitucional. O sea, la posibilidad o no de la mediación obligatoria estaría condicionada a un análisis de cada caso en concreto dentro de cada Estado miembro de la Unión Europea. Ocurre que en España la obligatoriedad para las entidades financieras y de compañías aéreas es impuesta por una Ley. ¿Puede el Legislador privar dichas instituciones de sus derechos a la tutela jurisdiccional efectiva?

En esos casos específicos (entidades financieras y compañías aéreas) hay un interés general involucrado, por tratar de empresas de grande porte económico y que ejercen una función dentro de la sociedad, que es el transporte y el control del mercado financiero, afectando directamente en las políticas sociales y económicas. Esos temas son de interés general y social para el gobierno. La creación de una Ley en esas temáticas deben tener en cuenta los factores de fuerte impacto en todo el país y en la población. De ese modo, la preponderancia del interés general sobre el privado y la necesidad de fiscalización por parte de las autoridades estatales de esas actividades tornan la restricción del derecho privado posible, delante de la importancia social y económica de la temática. Además, hay aquí una necesidad de Protección del Consumidor (que será tratada de forma más profundizada en el próximo capítulo), pues, delante de esas grandes empresas los consumidores no tienen poder para negociar y carecen de la intervención/protección del Estado. Así, la imposición de la obligatoriedad a las empresas de transporte aéreo y del sector financiero, desde que tenga el fin de proteger y beneficiar la población (interés general), y evitar practicas abusivas y/o no igualitaria para las partes en un proceso, pueden ser aceptables por el tribunal constitucional en detrimento de un principio de la Constitución.

Dentro de esa temática, Daudí (2019) explica que la Tutela Jurisdiccional Efectiva puede ser limitada siempre que haya conflicto con otro derecho reconocido por la Constitución, que es el caso de la protección del consumidor - tratada en la magna carta española dentro de la temática de los principios rectores de la política social y económica. El autor también relata que en los procesos en que es parte un consumidor, las facultades del Tribunal fueron am-

pliadas y que se puede beneficiar el consumidor dentro del proceso, incluso con la admisión de pruebas no propuestas. Dentro de ese contexto, de protección especial a la parte consumidora en cuestiones probatorias, en el derecho comparado encontramos referencias legales sobre dicho entendimiento. El legislador brasileño hizo una previsión legal en su Código de Defensa del Consumidor, escribiendo que cuando un consumidor es parte en un proceso, el juez puede determinar la inversión de la carga de la prueba, obligando que la parte comerciante/empresaria sea la responsable por probar la no veracidad de lo que es reclamado. Si con la determinación del juez, la parte que litiga en contra el consumidor no es capaz de producir las pruebas, será presumido que lo que es dicho por el consumidor es verdad (artículo 6, Ley 8.078, de 11 de septiembre de 1990 - *Código de Defesa do Consumidor*, Brasil).

El Tribunal Constitucional de España, ya ha emitido pronunciación en el sentido, para permitir una defensa más amplia al consumidor, pero dentro del contexto del artículo 76, “e” de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro, en que trata de la cláusula de arbitraje que hace cosa juzgada entre las partes. El Tribunal decidió, en la cuestión de inconstitucionalidad 2578-2015 (Sentencia 1, 11 de enero de 2018), que: *“Una concepción social del Derecho y de la economía no puede por menos de tratar de proteger especialmente determinados intereses puestos en juego en la contratación, como son por regla general los de la parte económica más débil”* (Tribunal Constitucional, 2018, p.14723).

Por consiguiente, notese que el Derecho a la Tutela Efectiva puede ser limitado en razón de un interés mayor social o de gobierno. Sin embargo, la obligatoriedad expresa en la Ley 7/2017 no está restringida a las entidades financieras y compañías aéreas. La Ley de ADRs permite que las ERAs, en sus estatutos, impongan la obligatoriedad de los comerciantes/empresarios participaren de los procedimientos de ADR en general, a través de sus Códigos de Conducta. En el artículo 40.3 de la Ley 7/2017, que trata de la obligación de información de los empresarios sobre las entidades acreditadas, está escrito:

“Cuando una reclamación presentada directamente por el consumidor al empresario no haya podido ser resuelta, éste deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa

de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad”. (artículo 40.3)

En ese punto de la Ley 7/2017 está descrita la posibilidad de existencia de códigos de conductas de las ERAs que generen procedimientos obligatorios para cualquiera empresa, independientemente del sector. Dentro de ese contexto hay dos cuestiones que posibilitan dos análisis distintos: la primera es que si el empresario no está obligado a la adhesión a una ERA, un contrato privado con esa, que le obligue a el procedimiento, crearía un compromiso jurídicamente factible (voluntario). Pero, si el empresario/comerciante no tiene la facultad de no estar vinculado a una ERA, la cuestión queda un poco más compleja – pues no existiría la voluntariedad/facultad para firmar o no un contrato (habrá la necesidad de elegir a una entidad; una imposición/condición).

Estudiando la Ley 7/2017 y la Directiva 2013/11/UE, se da cuenta de que lo que busca el legislador es que todo empresario esté vinculado a una Entidad de Resolución Alternativa de Conflictos en el futuro. El empresario/comerciante, que quiera actuar en el mercado interior europeo, debería estar vinculado a una ERA. Por supuesto, si vincularse a una ERA es una condición, rompería con la voluntariedad para decidir someterse o no a una entidad de ADR. De este modo, para que el problema sea solucionado, deben existir diversas ERAs, diferentes opciones para los comerciantes/empresas, incluso las que tengan el carácter de no establecer la obligatoriedad del procedimiento en sus códigos. De esa forma el comerciante/empresario tendrá la opción de adherirse voluntariamente a la ERA que quiera, y consecuentemente obligándose o no a participar de los procedimientos.

En un análisis desde otro punto de vista (un poco más específicos para algunos casos en concreto) la Ley 5/2012, de mediación en el ámbito civil y mercantil, transcribe:

“Cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial. Dicha cláusula surtirá estos efectos incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia del contrato en el que conste”. (artículo 6.2)

Dentro de esa característica de la mediación, la pactada previamente, la Ley especial 5/2012 es clara al entender que el empresario o la otra parte, cuando hayan pactado, deberán acudir primero a la mediación. Es cierto que el ámbito en que el asunto es tratado en el artículo es un poco distinto, puesto que no trata de un pacto entre la parte empresaria con una ERA, pero sí de un acuerdo entre empresa/comerciante y consumidor. Asimismo podemos hacer una interpretación sistemática y entender que, en ese caso, como hay un acuerdo previo con el consumidor, el problema de la obligatoriedad del comerciante participar del procedimiento en la ERA podría ser solucionada, puesto que la parte empresaria estaría vinculada por un contrato con la parte consumidora y no solamente por la imposición de una Entidad de Resolución de Conflicto.

Por fin, se entiende que la no aplicación de un principio constitucional y la obligatoriedad de la mediación en razón de una Ley, o hasta por una ERA - que es una entidad que puede ser pública o privada - debe ser analizada con precaución para preservar los principios basilares del Estado de Derecho español. Considerase que la Mediación en el ámbito de las empresas financieras y de transporte aéreo es de fuerte impacto económico y social. De esa forma, esos casos especiales deberán ser interpretados de manera distinta a los demás ámbitos de mediación civil y mercantil, siendo factible la posibilidad de imposición a la parte empresaria/comerciante del procedimiento de ADR para proteger los intereses de la parte más débil (el consumidor) o en razón de intereses mayores y generales, como la protección económica y social. Un punto que se debe tener en cuenta en esa cuestión de la obligatoriedad y vinculación de las empresas a la mediación, es que la disposición puede ser analizada y pronunciada por el Tribunal Constitucional a cualquier momento que sea suscitada. El Tribunal Constitucional es el órgano competente para delimitar un principio constitucional y puede proferir decisiones con calidad de repercusión general, que se aplicarían para todos los casos de mediación de consumo.

4. LAS OBLIGACIONES IMPUESTAS A LOS CONSUMIDORES Y LAS GARANTÍAS CONSTITUCIONALES

4.1. La Protección del Consumidor

La Protección del Consumidor es esencial para la efectividad del sistema de ADR en consumo. Los artículos de la Directiva 2013/11/UE priorizan la protección del consumidor en variados momentos; la disposición 44 y el artículo 11 “b” y “c”, establecen que en los casos de consumo, lo que está dispuesto en los contratos de compraventa no pueden privar al consumidor de su protección establecida en la legislación del Estado miembro donde resida el consumidor. Además, esa protección está elevada al *status* de Derecho Fundamentales en el artículo 38 de la Carta de Derechos de la Unión Europea y por eso debe darse atención especial. La disposición 1 de la Directiva Europea, deja claro que la Protección del Consumidor es prioridad y claramente prohíbe actitudes que lesionen esa clase de personas. El texto informa:

“(1) En el artículo 169, apartado 1 y apartado 2, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) se establece que la Unión debe contribuir a lograr un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud del artículo 114 del TFUE. En el artículo 38 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea se dispone que en las políticas de la Unión ha de garantizarse un nivel elevado de protección de los consumidores.”(Disposición 1)

Además, la disposición 3 del documento jurídico en comento considera que el objetivo último de esa norma es reforzar la confianza de los ciudadanos. En la disposición 4 la directiva expone la necesidad de atención especial al consumidor, garantizando acceso a vías sencillas de ADR y va más allá con la expresión “debe beneficiar a los consumidores”, exponiendo de forma expresa la necesidad del Estado establecer un ordenamiento que busque beneficiar los intereses de los consumidores.

La disposición 61 de la Directiva 2013/11/UE, impone el respecto a la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, la cual establece en su artículo 38 que “*Las políticas de la Unión garantizarán un alto nivel de protección de los consumidores*”. Por lo demás,

la misma carta deja claro en el Preámbulo que “*Al instituir la ciudadanía de la Unión y crear un espacio de libertad, seguridad y justicia, sitúa a la persona en el centro de su actuación*”(artículo 38, Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, 2000). Las normas de la Carta de Derechos Fundamentales y la Directiva de la Unión Europea sobre ADRs, corroboran para un sistema normativo que sea más accesible, favorable y que proteja ese conjunto de personas.

La Constitución española establece la protección del consumidor en el artículo 51.1, donde está dispuesto que “*Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos*” (artículo 51.1, Constitución, 1978). El Estatuto de Autonomía de Cataluña establece las mismas directrices y añade, en su artículo 123, que “*Corresponde a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de consumo*” (artículo 123, Estatuto de Autonomía de Cataluña, 1978). El Código de Consumo de Cataluña establece que “*Cataluña, en primer lugar, siempre ha tenido una sensibilidad notable y remarkable de protección hacia las personas consumidoras y usuarias*”. Más adelante, en el mismo documento, está establecido que “*las personas consumidoras necesitan, especialmente en los casos o situaciones de desigualdad efectiva, que se establezcan mecanismos de ayuda y protección a fin de proporcionarles una información y una formación claras para tomar decisiones*” (Preámbulo, Ley 22/2010).

Está muy clara la necesidad de protección de los consumidores en el territorio catalán, que, además de todo, trata la necesidad de establecer mecanismo y propiciar el equilibrio delante de la situación de desigualdad judicial y social existente entre consumidores y empresas/comerciantes. En el derecho comparado encontramos referencia a la necesidad del Estado ofertar una protección/defensa a la clase de los consumidores. Neto y Costa (2015), en un artículo de una revista brasileña, exponen que los consumidores ejercen un papel de suma importancia en la circulación de riquezas y son indispensables para el crecimiento del país, lo que posibilita la protección del consumidor y la necesidad de reconocimiento de su

vulnerabilidad delante de las empresas.

Podese llegar a la conclusión que la Protección del Consumidor debe ser observada por todas las legislaciones inferiores, que vengan a ser establecidas, para que sean válidas. Así, cualquiera ley de rango inferior a las citadas, no podrán crear un sistema normativo que genere perjuicios a consumidores u otras normas que afecten el consumidor de forma negativa, pues la tutela a esa clase de personas es una exigencia impuesta por el Estado español y por la Unión Europea para que el ordenamiento jurídico funcione y sea seguro.

4.2. Un análisis del Derecho a la Tutela Jurisdiccional Efectiva del Consumidor

Las cláusulas que obligaren los consumidores a recurrir a un sistema de ADR y que limite su derecho a la Tutela Jurisdiccional es inconstitucional en España y está en desacuerdo con las normativas de la Unión Europea. La Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en su artículo 47, cuya la observancia está expresamente establecida en la disposición 61 de la Directiva 2013/11/UE, declara:

“Derecho a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial Toda persona cuyos derechos y libertades garantizados por el Derecho de la Unión hayan sido violados tiene derecho a la tutela judicial efectiva respetando las condiciones establecidas en el presente artículo. Toda persona tiene derecho a que su causa sea oída equitativa y públicamente y dentro de un plazo razonable por un juez independiente e imparcial, establecido previamente por la ley. Toda persona podrá hacerse aconsejar, defender y representar. Se prestará asistencia jurídica gratuita a quienes no dispongan de recursos suficientes siempre y cuando dicha asistencia sea necesaria para garantizar la efectividad del acceso a la justicia.”(artículo 47)

El artículo 24 de la Constitución española (1978) establece:

“Artículo 24 1. Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión. 2. Asimismo, todos tienen derecho al Juez ordinario predeterminado por la ley, a la defensa y a la asistencia de letrado, a ser informados de la acusación formulada contra ellos, a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, a no declarar contra sí mismos, a no confesarse culpables y a la presunción de inocencia.”(artículo 24)

La tutela jurisdiccional está garantizada en La Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 24 de la Constitución española, así, la interpretación de la Ley 7/2017 hay que estar de acuerdo con el precepto europeo y constitucional. Sobre la jerarquía de las normas, el Tribunal Constitucional de España expone en su sitio en la internet:

“El Tribunal Constitucional, a través de la cuestión de inconstitucionalidad, al igual que a través del recurso de inconstitucionalidad, garantiza la supremacía de la Constitución y enjuicia la conformidad o disconformidad con ella de las leyes, disposiciones normativas y actos con fuerza de ley del Estado y de las Comunidades Autónomas.” (§1º)

El Tribunal es claro al establecer la necesidad de las normas inferiores estén en conformidad con la Constitución; caso contrario el recurso de inconstitucionalidad podrá ser impetrado. Sanz (2003) dispone que, de acuerdo con el criterio jerárquico (*lex superior derogat inferiori*), la norma de rango superior prevalece en caso de conflicto con la de rango inferior. El autor sigue citando las disposiciones legales que definen esa afirmación, explicitando:

“Este criterio se encuentra recogido formalmente en el ordenamiento jurídico español con carácter general en el artículo 9.3º de la Constitución de 1978 (CE) así como en el artículo 1.2º del Código Civil, y con carácter particular en el artículo 164 CE y en el artículo 39.1º de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional (LOTC) respecto a la Constitución y las leyes; en el artículo 97 CE y 62.2º de la Ley de Procedimiento Administrativo (LPA) respecto a los reglamentos y las leyes; y en el artículo 51.2º LPA en relación a los distintos reglamentos entre sí.” (§2)

En resumen, la jerarquía de las normas establece que el texto de la Constitución prepondera sobre las leyes y demás normativas en España, así que la Ley 7/2017 debe ser interpretada con atención a las disposiciones constitucionales, como la tutela jurisdiccional efectiva. La Directiva 2013/11/UE también trata de la cuestión en la disposición 45; expone que el derecho a la tutela judicial efectiva está establecido en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y que los sistemas de resolución alternativa no pueden privar al consumidor de recurrir a las vías jurisdiccionales. La Carta de Derechos

Fundamentales de la Unión Europea debe nortear las interpretaciones de las normas en los estados miembros, de forma a favorecer los derechos establecidos en esa Carta.

Como expuesto en el capítulo anterior, en el punto 2.2 sobre el “El Derecho a la Tutela Jurisdiccional Efectiva de las empresas/comerciantes”, la restricción del derecho fundamental puede ocurrir cuando haya un objetivo de interés general. En el caso de los consumidores la situación genera una limitación mayor a la posibilidad de restricción de la tutela jurisdiccional, pues el interés general a ser protegido son los consumidores. Limitar el acceso de esos a la justicia, o dificultarlo, afecta directamente la propia esencia del derecho garantizado por la Carta Europea y Constitución española al establecer la tutela jurisdiccional efectiva y la protección del consumidor.

Por lo tanto, dentro de esa comprensión, el Derecho a la Tutela Jurisdiccional Efectiva del ciudadano/consumidor español no podría sufrir restricciones legales (que serán presentadas en los próximos puntos). Esa norma está garantizada por el ordenamiento europeo y español como fundamental y una ley, que esté en escala inferior a las normas europeas y a la Constitución Española, no tiene el poder para limitar los derechos fundamentales de los ciudadanos. Así, cualquier ley, o normativa de rango inferior a la Constitución, que imponga limitaciones al acceso a la justicia por los consumidores, sería inconstitucional y no debería ser aplicada. De ese modo, la garantía de acceso a las vías jurisdiccionales debe nortear la interpretación de toda las normas de consumo en el ordenamiento jurídico español, siendo los Sistemas de ADR un proceso facultativo para la clase de los consumidores.

4.3. Los pactos previos entre consumidor y empresario

El artículo 13 de la Ley 7/2017, dispone sobre la “Eficacia de los pactos previos entre consumidor y empresario de sometimiento a un procedimiento con resultado no vinculante”, que es una transposición de lo dispuesto en el artículo 10.1 de la Directiva 2013/11/UE. Ambas normativas buscan proteger el consumidor en los casos de cláusulas abusivas dentro de los contratos, pero lo hacen de forma distinta. En el artículo 10 de la Directiva Europea está

escrito que:

“1. Los Estados miembros velarán por que un acuerdo entre el consumidor y el comerciante de someter una reclamación a la apreciación de una entidad de resolución alternativa no sea vinculante para el consumidor cuando se haya celebrado antes de que surgiera el litigio y cuando tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes para la resolución judicial del litigio 2. Los Estados miembros velarán por que, en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver el litigio mediante la imposición de una solución, únicamente se dé a la solución carácter vinculante para las partes cuando estas hayan sido informadas con antelación de dicho carácter vinculante y lo hayan aceptado expresamente”(artículo 10)

En ese artículo la directiva utiliza la expresión “imposición de una solución” en la segunda parte. Ya en la primera parte deja clara la Protección al Consumidor en los casos de acuerdos/contratos con las empresas, entretanto busca que esa protección sea ofertada solamente cuando la decisión impedir el consumidor de mantener el derecho a la tutela jurisdiccional, lo que es aplicable solamente para el arbitraje. En otras palabras, la Directiva europea posibilita la imposición de los medios de ADR a los consumidores a través de un contrato/acuerdo, en los casos de conciliación y mediación, pero quien va establecer esa norma en la practica es el Estado miembro.

En la Ley 7/2017 está escrito que “*No serán vinculantes para el consumidor los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento con resultado no vinculante*”(artículo 13, Ley 7/2017). En ese texto de la Ley está claro que España no adopta como válidas las cláusulas contractuales que impongan a los consumidores la obligación de someterse a los ADRs de resultado no vinculante (como la mediación). De esta manera, no es obligatorio el cumplimiento de las cláusulas que impongan al consumidor la obligatoriedad de participar de un procedimiento de ADR por contrato previo (artículo 13 y 17, Ley 7/2017). Ortiz (2018), nota que la Ley española fue más expansiva en la protección del consumidor, al garantizar la nulidad de dicha cláusula en todos los casos de contratos entre empresas y consumidores.

Mismo que el legislador español no hubiese impedido que el consumidor fuese obligado a

someterse a las ADRs por un pacto, la legislación de España y Cataluña posibilitarían la clasificación de dicha norma como cláusula abusiva. El Código de Consumo de Cataluña, sobre la buena fe y equilibrio de las posiciones jurídicas, expone que “*Las relaciones de consumo deben fundamentarse en la buena fe y el justo equilibrio de las posiciones jurídicas, lo que excluye las prácticas comerciales desleales o abusivas y la inserción de cláusulas abusivas en los contratos*” (artículo 112-2, Ley 22/2010), posibilitando que en las situaciones en que el consumidor se encuentre en condición desfavorable si excluya la aplicación de las cláusulas abusivas que fueron impuestas. En el caso de los contratos con consumidores ese desequilibrio es visible, pues, en la mayoría de las veces los escritos son redactados exclusivamente por las empresas; la parte más frágil necesita del servicio o producto y acepta las condiciones sin cuestionar e/o sin tener el conocimiento jurídico necesario para saber las consecuencias futuras de los términos contractuales.

La Ley 5/2012, artículo 6.2, es favorable a intentar la mediación cuando exista un pacto previo hecho de buena fe. Esa Ley se aplica para todos los casos de mediación civil y mercantil, y en esos ámbitos existen varios pactos donde las partes son equilibradas en sus fuerzas para establecer la igualdad de condiciones. En el área de consumo, en específico, los contratos más comunes y del cotidiano son los que el consumidor se encuentra en condiciones jurídicas, sociales y económicas desfavorables. De esa forma, la Ley 7/2017, que es específica para los asuntos de consumo, se muestra mejor para el contexto analizado y esta en consonancia con las normas de jerarquía superior (que establecen la protección del consumidor). Tal cual, en ese caso, lo más adecuado es que la Ley 7/2017 prevalezca sobre la disposición de la Ley 5/2012, como esta dispuesto en la disposición derogatoria única de la Ley de ADRs.

Por fin, entendiéndose que las cláusulas de los contratos de consumo que establezcan obligaciones desproporcionadas a los consumidores son abusivas. Los contratos entre empresas y consumidores no pueden imponer el sistema de ADR como sustitutivo del judicial con una imposición de legal. La elección del sistema de ADR para solucionar los conflictos es una opción del consumidor y no una obligación. En el actual sistema jurídico español, el consumidor

mantiene la opción de ir al poder judicial para solucionar sus conflictos de consumo y obtener la tutela jurisdiccional efectiva - que es una garantía establecida por la Constitución y por la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea. De esa forma, la imposición del sistema de ADR a los consumidores por contrato es inviable dentro del actual ordenamiento jurídico y las cláusulas que versen sobre el tema deben ser consideradas nulas/anulables.

4.4. La obligatoriedad del consumidor negociar con el Sistema de Atención al Cliente (SAC) de las empresas

La Ley 7/2017 establece como posibilidad para la no admisión del trámite de una reclamación por una ERA, el consumidor no ponerse previamente en contacto con el empresario e intentar resolver el problema. En todo caso, *“la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no ha comunicado su resolución”* (artículo 18.1 “a”, Ley 7/2017). La exigencia del consumidor buscar una “negociación” con el comerciante antes de acceder a los sistemas de ADR, genera una barrera más a la mediación en conflictos, que ya encuentra dificultades para tener efectividad en España. Por otra parte, ese obstáculo impuesto por el legislador, afecta la protección del consumidor y de manera indirecta su derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, pues no interrumpe ni suspende el plazo de prescripción de las acciones judiciales durante dicho periodo.

La Ley 7/2017 no trata de suspensión y/o interrupción de plazos para los casos de reclamación delante del sistema de atención al cliente. El Orden ECO 0734, de 11 de marzo de 2004, que regula el servicio de atención al cliente, no trae disposiciones sobre interrupción o suspensión de los plazos procesales para ese sistema. El Código de consumo de Cataluña (Ley 22, de 20 de julio de 2010), también no trata de la cuestión. El Código Civil de Cataluña, de 6 de febrero de 2003, dispone de forma general en su artículo 121.11 que la reclamación extrajudicial de la pretensión interrumpe el plazo de prescripción y en el artículo 121-18 habla sobre la suspensión por razón de la mediación. La pregunta que emerge es: ¿La

“Reclamación Extrajudicial”, que trata el referido artículo del código catalán, se aplica al sistema de atención al cliente (en adelante, SAC)?

De acuerdo con la Ley 7/2017, “c”, “*Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley: c) Los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por los empresarios u oficinas y servicios de información y de atención al cliente*” (artículo 3.2, Ley 7/2017). Observe que el SAC no es considerado un sistema de ADR dentro de la Ley 7/2017, que gestiona todos los procesos de ADR y lo excluí. Además, el SAC no puede ser considerado un tipo de ADR formal, porque no es un sistema imparcial, por lo contrario, es de la estructura de una de las partes - un sector dentro de una empresa. Dicho procedimiento siquiera puede ser considerado una negociación ADR, pues existe un desequilibrio de poderes muy grande entre la parte que recibe la reclamación y tiene el poder de decisión (empresa) y el reclamante (consumidor). Por esas razones, en ese trabajo considerase que el SAC de las empresas no es un instituto de reclamación extrajudicial y, por lo tanto, no interrumpe ni suspende los plazos de prescripción.

Por consiguiente, no hay en las normativas aplicables al derecho del consumidor ninguna garantía que sus plazos procesales no se contarán cuando se recurra a un SAC. Eso afecta el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, mismo que sea por un lapso de tiempo bajo (máximo un mes, que es plazo establecido por la Ley 7/2017). Ese plazo es poco significativo para aquellos que buscan solucionar los problemas en el inicio del lapso temporal, pero hay consumidores que buscan saber de sus derechos tardíamente y proponen las reclamaciones cuando los plazos ya están cerca de caducar; así, para ese consumidor el poco tiempo de afectación de sus plazos sería mucho tiempo y por lo tanto la disposición le es perjudicial.

Las ERAs públicas, que son constituidas por ley u otros instrumentos públicos (como el Sistema Arbitral de Consumo), podrían prever en sus reglamentos la suspensión o prescripción de los plazos para el caso del SAC en específico. Ocurre que hasta el presente momento esas normativas no tratan del tema, quedando la aplicación de la suspensión o prescripción restringida a lo previsto en la normativa civil. Por otro lado, cuanto a las ERAs privadas, los

estatutos internos no pueden crear normas que traten de temas reservados a las leyes, como interrupción y suspensión de plazos. Dentro de ese contexto, los mismos estatutos no podrían crear normas que generen restricción a los consumidores. De esa manera, la posibilidad creada por el artículo 18 de la Ley 7/2017, posibilitando que las ERAs impongan condiciones para el acceso de los consumidores a los procedimientos en sus estatutos, violaría la Protección del Consumidor establecida en la Constitución y la división de las competencias legislativas españolas, pues es una normativa privada y administrativa, sin rango de ley, y no podría recibir los poderes conferidos por la Ley de ADRs para limitar los derechos de acción de los consumidores.

Entonces, en el caso en análisis, detéctase más de un problema dentro del mandamiento del artículo 18 de la Ley 7/2017: primero, la Ley posibilita que un Estatuto de una ERA (que cuando privada es constituido por una normativa interna y sin rango de ley o de cualquiera otro instrumento Estatal) limite el acceso de un consumidor a los sistemas de ADR; segundo, el objetivo del sistema de ADR queda en riesgo, pues el consumidor, delante de la afectación de sus plazos para la demanda, puede no utilizar el sistema de ADR y buscar en directo el judicial; tercero, el consumidor que no quiere comunicarse con la empresa, por ya estar la relación desgastada, puede dejar de ejercer sus derechos a una vía de solución de conflictos más barata y rápida (como la mediación). Esas dificultades encontrada para acceder a los procedimientos de ADR es justamente lo que la Directiva 2013/11/UE busca evitar.

Por lo tanto, la disposición del artículo 18.1 de la Ley 7/2017 genera la posibilidad de una limitación para el acceso de los consumidores a la ERA, por facultar la exigencia de una comunicación previa con el comerciante/empresa. Ese mecanismo dificultaría el acceso de los consumidores a los medios alterativos de resolución de litigios, lo que infiere en la protección del consumidor y en el desarrollo de los procedimientos de ADR en la sociedad. El artículo en comento también afecta, de forma indirecta, el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, visto que no existe garantías de interrupción ni de suspensión de los plazos en el período de reclamación delante del SAC. Podemos concluir, al final, que la obligatoriedad del consumidor

recurrir al SAC de la empresa/comerciante antes de irse a una ERA no corrobora para la efectividad del Sistema de ADR de consumo en España y Europa, una vez que dificulta el acceso del consumidor a los procedimientos y afecta a los plazos jurisdiccionales.

5. COMENTARIOS AL ESTADO DE ALARMA GENERADO POR EL COVID-19: UM CAMPO FAVORABLE A LA MEDIACIÓN

El Estado de Alarma es una situación excepcional establecida en la Constitución Española (1978), en el artículo 116. Decretase el Estado de Alarma para ampliar los poderes del ejecutivo del país, protegiendo así el Estado y a la sociedad delante de una situación de peligro. En la Constitución existen tres tipos de Estados excepcionales: Estado Excepción, Estado de Sitio y Estado de Alarma. La pandemia generada por el COVID-19 se encaja en las condiciones del Estado de Alarma y, por lo tanto, el gobierno español lo decretó en el Real Decreto-Ley (adelante, RDL) 11, de 31 de marzo de 2020, trayendo alteraciones significativas para el ámbito de consumo en su artículo 36. El referido artículo generó una serie de cuestionamientos de juristas, que lo criticaron en muchos puntos, pues, la norma afecta la Protección del Consumidor en su contenido por restringir los derechos ya existentes en las normativas de consumo. La temática es un problema jurídico que puede tardar años en los tribunales para ser concretado, pero las empresas y los consumidores buscan celeridad en la resolución de sus problemas; en ese contexto la mediación se presenta como el campo perfecto para solución de las cuestiones.

Catoira (2011), para explicar de forma general la diferencia entre el Estado de Alarma y los demás Estados de excepción, relata que los Estados de Sitio y de Excepción son para situaciones que afectan la vida y la seguridad del Estado, ya el Estado de Alarma es una intervención más blanda, que hace referencia a alguna cuestión de anomalía social que traen alteraciones importantes para el colectivo, como una pandemia. Dentro del Estado de Alarma las condiciones de actuación del ejecutivo son más restrictas y no permiten la suspensión de derechos, principalmente hay que respetar todos los derechos y garantías impuestos

por la Constitución. La RDL 11/2020 dispone como *medida de protección al consumidor* que en los casos que el contrato no pueda ser cumplido, el consumidor deberá intentar la revisión contractual y que solamente podrá pedir la rescisión del contrato transcurrido 60 días. Otra disposición del artículo, es que en los casos de las compañías de transporte aéreo el consumidor tendrá derecho a un bono con el valor, que deberá ser utilizado en el plazo de un año. Si en ese periodo el bono no es utilizado, el consumidor podrá exigir la cuantía en dinero. En las legislaciones actuales no existe ese plazo de 60 días para los consumidores y las compañías aéreas, cuando los vuelos no ocurren, tienen el deber de restituir el dinero al consumidor. López (2020) dispone que: *Lo cierto, sin embargo, es que este artículo 36 no atribuye al consumidor ningún derecho nuevo, y que, en realidad, lo que hace es paralizar durante un tiempo (al menos sesenta días) la posibilidad que tiene el consumidor de resolver el contrato por incumplimiento del empresario y obtener la devolución del precio* (p.3). Por supuesto, las disposiciones del RDL 11/2020 son menos favorables al sector consumidor, lo que genera afectación de las garantías constitucionales establecidas en el artículo 51 de la Constitución Española, que tratan de su protección.

Es comprensible la preocupación del Gobierno con la condición económica del país en un futuro próximo, pero existen otras salidas que pueden solucionar las cuestiones de mejor manera, como la mediación. La mediación es perfecta para actuar en los momentos que las partes necesitan de una solución urgente para sus demandas, el poder judicial se muestra como un camino moroso y las normativas son insuficientes para alcanzar el bien social. En las situaciones excepcionales, el equilibrio es la clave para que la sociedad y la economía puedan salir de la crisis de la mejor forma posible. La mediación se presenta como una estrategia estupenda para encontrar el equilibrio en los negocios entre consumidores y empresas. El pensamiento gana-gana, estimulado en la mediación, es la medida preventiva que se muestra más efectiva en las relaciones de consumo y es lo que España necesita para salir de esa situación con el menor nivel de daños posible.

Asimismo, la capacidad de generar una cultura de mediación en España es una petición que

a cada día se demuestra más necesaria. La Unión Europea, con sus Directrices y Recomendaciones, ya viene desde hace años creando un escenario favorable para que en el futuro sus países miembros puedan garantizar la mediación y otras ADRs como medios efectivos de solución de conflictos. Utilizar el estado excepcional provocado por la pandemia, para incentivar la gente a experimentar y creer en la mediación, se muestra como un momento oportuno e ideal para expandir la idea en el país. Así, si al revés de imponer normativas problemática el gobierno impulsase la mediación en los sectores que necesitan de soluciones urgentes, se lograría éxito en dos puntos en un mismo tiempo: fomentar la mediación en España y solucionar grande parte de los conflictos generados por el Covid-19.

Al final, para que los debates sobre normas que generen lesión a los consumidores no sean llevados a juicio y para que los litigios sean más rápidamente solucionados, el ideal sería incentivar las mediaciones en consumo. Con la mediación las partes pueden solucionar sus problemas emergidos por la condición vivida en la pandemia sin perjudicar ningún sector de forma drástica: ni el consumidor, ni las empresas. El gobierno debe impulsar las ADRs de consumo y crear programas para que la sociedad pruebe de ese medio de resolución de conflictos, lo que puede ser una gran oportunidad de diseminación e incentivo para la mediación de conflictos en España.

6. CONCLUSIÓN

Las nuevas Entidades de Resolución Alternativas de Litigio fueron implementadas en España por la Ley 7/2017, para dar cumplimiento al dispuesto en la Directiva 2013/11/UE. El objetivo de las normativas es garantizar a los consumidores una vía de resolución de conflictos de consumo que sea más rápida, sencilla y que también funcione para la resolución de conflictos transfronterizos. El análisis de las obligaciones impuestas por la Ley 7/2017, enfocado en los principios constitucionales de España, son esenciales para que la mediación pueda alcanzar efectos jurídicos seguros y generar confianza de la población en el instituto.

Las empresas son sometidas a mandamientos obligatorios dentro de la Ley 7/2017. Acceder a

una ERA de mediación debería ser una facultad de la parte y no una imposición, pues infiere directamente en el principio constitucional de la tutela jurisdiccional efectiva. Entretanto, esa imposición tornase posible dentro de los sectores que generan un fuerte impacto económico y social, como es el caso de las financieras y empresas de transporte aéreo, pues existe un interés mayor y general a ser tutelado: la sociedad, los consumidores y la economía. Ya la obligación generada por un estatuto de una ERA, obligando a las empresas a participar de los procedimientos, dependen de la opción de la empresa poder adherirse o no a un contrato que le imponga dicha condición; para eso es necesario que existan variados tipos de ERAs dentro de España y con estatutos diferenciados en el quesito obligatoriedad de los procedimientos, para que el empresario pueda elegir si quiere o no la imposición de un ADR.

Cuanto a las obligaciones impuestas a los consumidores, sea por pacto previo entre consumidor y empresario o por la necesidad de acceder al SAC de una empresa antes de poder utilizar el servicio de una ERA, son normativas que no cumplen el principio de protección del consumidor. Además, rompe con la tutela jurisdiccional efectiva, por no haber la Ley 7/2017 previsto suspensión o interrupción de plazos para el periodo que el consumidor está con la reclamación en el Sistema de Atención al Cliente. El SAC no es considerado una reclamación extrajudicial y, así, no utiliza las disposiciones de la normativa civil para los plazos. En el caso del consumidor no es posible afectar los principios constitucionales, pues esos son el interés mayor y general a ser tutelado por el Estado y reciben protección de derecho fundamental en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El Estado de Alarma generado por el COVID-19 también ha causado normativas que perjudican al consumidor para intentar atenuar los riesgos de la crisis provocada por la pandemia. El incentivo de la mediación en el ámbito de consumo sería una alternativa estupenda para solucionar las cuestiones de forma más rápidas y con acuerdos favorables a ambas partes en conflicto. De esa manera el gobierno evitaría daños desproporcionados por apenas una de las partes y cada situación podría adecuarse al equilibrio necesario para cada caso en concreto, permitiendo la difusión de la idea gana-gana en las relaciones.

Así pues, la observancia del ordenamiento jurídico para ejecutar las legislaciones de ADR de mediación es necesaria para que esas puedan ser válidas y sustituir juzgados. Si la mediación ocurre sin la observancia de las limitaciones legales, los acuerdos estarán condenados a la revisión judicial, lo que provocaría una incredulidad en los procedimientos por parte de la población. Para que las soluciones dentro de las ADRs sean seguras y cumplan los objetivos de celeridad y sustituyan la necesidad de buscar el poder judicial, es necesario que se observen el sistema de leyes existentes. Por lo tanto, los mandamientos constitucionales y de derecho fundamental, que nortean todas las interpretaciones, acuerdos y decisiones dentro del Estado Español y de la Unión Europea, deben ser respetados.

7. REFERENCIAS

- Biard, A. (2019). Impact of Directive 2013/11/EU on Consumer ADR Quality: Evidence from France and the UK. Consultado el 20 de mayo de 2020, desde <https://doi.org/10.1007/s10603-018-9394-z>
- Carta de de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. (2000). Diario Oficial de las Comunidades Europeas 18.12.2000. Consultado el 17 de abril de 2020, desde https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf
- Catoira, A. A. (2011). El Estado de Alarma en España. *UNED.*, vol.28, p.305-334.
- Cebola, C. M. (2014). A mediação nos conflitos de consumo em Portugal. *Revista Lusobrasileira de Direito do Consumo.*, vol.IV, n.15.
- Código de Defesa do Consumidor - Brasil. (1990). Diário Oficial da União - Suplemento de 12/09/1990. Consultado el 17 de abril de 2020, desde https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc_e_normas_correlatas_2ed.pdf
- Constitución Española. (1978). «BOE» núm. 311, de 29/12/1978. Consultado el 17 de abril de 2020, desde <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Cortés, P. (2018). Análisis de la implementación del régimen europeo sobre las reclamaciones de consumo y recomendaciones para su transposición en España. En I. Barral i Viñals

- (Ed.), *La Resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a las ODR*. (p.15-40). C/ Rafael Calvo, 18, 2º C - 28010, Madrid: REUS.
- Daudí, V. P. (2019). Los ADR obligatorios y el derecho a la tutela judicial efectiva. En I. Barral i Viñals (Ed.), *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*. (p.179-215). Santa Dorotea 8, 08004, Barcelona: Atelier.
- Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo. (2014). DOGC núm. 6661, de 10.07.2014. Consultado el 17 de abril de 2020, desde http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/533087-d-98-2014-de-8-jul-ca-cataluna-sobre-el-procedimiento-de-mediacion-en-las.html
- Demestre, I. V. (2019). El procedimiento de acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo. En I. (Barral i Viñals (Ed.), *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*. (p.51-85). Santa Dorotea 8, 08004, Barcelona: Atelier.
- Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. (2013). Diario Oficial de la Unión Europea L 165/63, de 18.6.2013. Consultado el 17 de abril de 2020, desde <https://www.boe.es/doue/2013/165/L00063-00079.pdf>
- i Viñals, I. B. (2019). La resolución extrajudicial de conflictos con consumidores tras la Ley 7/2017: la mediación de consumo y los otros ADRs. En I. (Barral i Viñals (Ed.), *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*. (p.17-49). Santa Dorotea 8, 08004, Barcelona: Atelier.
- Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña. (2010). «DOGC» núm. 5677, de 23/07/2010, «BOE» núm. 196, de 13/08/2010. Consultado el 17 de abril de 2020, desde <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-13115>

- Ley 29/2002, de 30 de diciembre, primera Ley del Código Civil de Cataluña. (2004). «DOGC» núm. 3798, de 13/01/2003, «BOE» núm. 32, de 06/02/2003. Consultado el 17 de abril de 2020, desde <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-2410>
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (2012). «BOE» núm. 162, de 07.07.2012. Consultado el 17 de abril de 2020, desde <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2012-9112>
- 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. (2017). «BOE» núm. 268, de 4.11.2017, páginas 105693 a 105718 (26 págs.) Consultado el 17 de abril de 2020, desde https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-12659
- Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de Autonomía de Cataluña. (2006). «BOE» núm. 172, de 20/07/2006. Consultado el 17 de abril de 2020, desde <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-13087>
- López, M. J. M. (2020). Efectos del covid-19 en los contratos con consumidores: el art. 36 Del rd-ley 11/2020. Consultado el 19 de junio de 2020, desde <http://centrodeestudiosdeconsumo.com>
- Neto, Z. G. & e Costa, K. N. (2015). A Eficácia do Código de Defesa do Consumidor em Face do Tratamento Diferenciado aos Consumidores na Fase Pós-Venda, por Parte dos Serviços de Atendimento ao Consumidor. Consultado el 20 de mayo de 2020, desde [Doi:%20http://dx.doi.org/10.5007/2177-7055.2015v36n71p221](http://dx.doi.org/10.5007/2177-7055.2015v36n71p221)
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. (2004). «BOE» núm. 72, de 24 de marzo de 2004.
- Ortiz, A. A. (2018). La transposición de la directiva 2013/11/UE al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre. En I. Barral i Viñals (Ed.), *La*

Resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a las ODR. (p.41-74). C/ Rafael Calvo, 18, 2º C - 28010, Madrid: REUS.

Pelayo, M. G. (2009-2010). Estado Legal y Estado Constitucional de Derecho. El Tribunal Constitucional español. *ILANUD.*, vol.23-24, p.7-33. Consultado el 2 de abril de 2020, desde <http://www.ilanud.or.cr/A081.pdf>

Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. (2020). «BOE» núm. 91, de 01/04/2020. Consultado el 17 de abril de 2020, desde <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4208>

Sanz, M. R. (2003). *Sistemas jurídicos y conflictos normativos*. Madrid, España: Editorial Dykinson.

Sentencia del Tribunal Constitucional Español, n. 1 , de 11 de enero de 2018. (2018). «BOE» núm. 34, de 7 de febrero de 2018, páginas 14701 a 14732 (32 págs.) Consultado el 17 de abril de 2020, desde <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-1677>

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala Tercera, de 15 de junio de 2006. (2006). Consultado el 17 de abril de 2020, desde <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:62005CJ0028&qid=1587046131475&from=ES>

Tribunal Constitucional. La cuestión de inconstitucionalidad. (2016). Consultado el 17 de abril de 2020, desde <https://www.tribunalconstitucional.es/es/tribunal/Composicion-Organizacion/competencias/Paginas/021-Cuestion-de-inconstitucionalidad.aspx>

Urbina, J. L. T. (2016). *Soluciones alternativas a los conflictos de consumo*. Granada, España: Editorial Comares.

8. ANEXOS

I. DISPOSICIONES GENERALES**JEFATURA DEL ESTADO**

12659 *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.*

FELIPE VI

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley:

PREÁMBULO

I

En la evolución de la protección jurídica del consumidor, tanto en los ordenamientos nacionales como en el derecho comunitario, se pueden distinguir, algo distantes, aunque no del todo separadas, dos etapas. En una primera etapa se reconocen principios y derechos en favor de los consumidores, mientras que en una segunda etapa los Estados advierten que no es suficiente el reconocimiento de un repertorio de derechos a los consumidores por lo que resulta imprescindible el establecimiento de cauces adecuados para que estos puedan hacer valer los derechos reconocidos en la etapa anterior.

Las leyes pueden reconocer al consumidor un amplio elenco de derechos, pero la eficiencia de un derecho protector de los consumidores se va a medir, no sólo por la perfección o equidad de sus normas, sino también por la existencia de cauces sencillos, rápidos y gratuitos o de escaso coste a través de los cuales se puedan hacer exigibles sus derechos cuando estos no hayan sido respetados adecuadamente.

En las dos últimas décadas del siglo XX, la Comisión Europea empieza a mostrar su preocupación por el problema del acceso de los consumidores a la justicia en los Estados miembros y utiliza esta expresión no de forma limitada, en cuanto al acceso de aquellos a los distintos tipos de tribunales ordinarios o especializados, sino incluyendo también a otras instancias o mecanismos de diversa naturaleza como la mediación, la conciliación y el arbitraje. Se empieza entonces a incidir en el hecho de que las dificultades observadas se acrecientan considerablemente cuando el consumidor y el empresario residen en diferentes Estados miembros y entran en juego las normas sobre competencia judicial internacional.

Dos comunicaciones remitidas al Consejo Europeo por la Comisión de las Comunidades Europeas en los años 1985 y 1987, constituyen los antecedentes de la Resolución del Consejo de la CEE de 25 de junio de 1987, sobre el acceso de los consumidores a la justicia, en la que se invitaba a la Comisión a ampliar algunos análisis anteriores sobre el tema, al tiempo que se sugería un análisis de la evaluación de las barreras que podrían obstaculizar el acceso de los consumidores a la justicia sobre la base de tres elementos, como son el tiempo empleado, el coste económico soportado y la eficacia conseguida.

Fruto de este análisis, la Comisión Europea presentaba el 16 de noviembre de 1993 el Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único, que constituía un definitivo impulso sobre la materia y en el que se ponían de manifiesto los problemas específicos de los consumidores en el ejercicio de sus derechos, así como la dimensión comunitaria del problema, señalando que el acceso a la justicia, además de ser uno de los derechos reconocidos por el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos, es una condición de eficacia jurídica de cualquier ordenamiento jurídico, y como tal condición también debe ser tenida en cuenta por el ordenamiento jurídico comunitario.

Los análisis de la Comisión Europea concluían en reconocer las ventajas ofrecidas por la resolución alternativa de litigios en materia de consumo como medio de conseguir una solución extrajudicial, sencilla, rápida y asequible. Unos años antes, el ordenamiento jurídico español ya había comenzado a mostrar su interés por poner a disposición de los consumidores medios sencillos y rápidos para la solución de sus litigios y de forma innovadora e inesperada, por la escasa tradición de la institución jurídica, había optado por el arbitraje como procedimiento de solución de los litigios de los consumidores. Así, el artículo 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, señaló que el Gobierno establecería un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurriera intoxicación, lesión o muerte, ni existiesen indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Española. En cumplimiento de ese mandato se aprobó el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, posteriormente derogado por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, actualmente vigente.

La Comisión Europea, consciente de la importancia del tema y con el fin de establecer unos requisitos mínimos de calidad exigibles a los mecanismos extrajudiciales de solución de litigios, adopta, algunos años después, la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo (que proponen o imponen una solución), y la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo.

El Consejo Europeo, en su Resolución de 25 de mayo de 2000, relativa a la creación de una red comunitaria de órganos nacionales encargados de la solución extrajudicial de litigios de consumo, decide dar un paso adelante, invitando a los Estados miembros a la notificación de todos los organismos extrajudiciales que acreditaran el cumplimiento de los requisitos establecidos en la primera de las Recomendaciones antes mencionadas con el fin de integrarlos en una red comunitaria. En virtud de dicha Resolución fueron notificadas a la Comisión Europea las Juntas Arbitrales de Consumo que resuelven mediante arbitraje y, por tanto, con carácter vinculante y ejecutivo, los litigios entre consumidores y empresarios.

Sin embargo, estas Recomendaciones han resultado insuficientes para garantizar el acceso de los consumidores a mecanismos de solución extrajudicial de conflictos a través de este tipo de entidades de resolución alternativa y a sus procedimientos en todas las áreas geográficas y sectoriales de la Unión Europea. Quince años después del inicio de la notificación a la Comisión Europea de estas entidades de resolución alternativa, los consumidores y empresarios continúan sin conocer las vías de recurso extrajudicial, lo que sin duda constituye un obstáculo para el desarrollo y buen funcionamiento del mercado interior.

II

La Comunicación de la Comisión Europea de 13 de abril de 2011, titulada «Acta del Mercado Único (Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza)», identificó la legislación sobre resolución alternativa de litigios, incluidos los derivados del comercio electrónico, como uno de los obstáculos para la consecución del fin perseguido, motivo por el cual fijó como una de las doce prioridades el desarrollo de esta legislación para estimular el crecimiento, reforzar la confianza y avanzar en la realización del Mercado Único.

Con el fin de contribuir a alcanzar esta finalidad y mantener un alto nivel de protección del consumidor, se aprueban tanto 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) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, como el Reglamento (UE) n.º 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) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, instrumentos ambos interrelacionados y complementarios.

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, que es de armonización mínima, obliga a los Estados miembros a garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro mediante la intervención de entidades de resolución alternativa que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Los litigios a los que se refiere la garantía de resolución alternativa son aquellos, de carácter nacional o transfronterizo, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios.

Cada Estado miembro debe cumplir con dicha obligación, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa que tras acreditar, como mínimo, el cumplimiento de los principios, requisitos y garantías establecidos en dicha directiva, den cobertura, al menos, a la resolución de litigios en los que estén implicados empresarios establecidos en su territorio. Si, pese al cumplimiento general de esa garantía, en un supuesto determinado no existiera en su territorio una entidad competente para la resolución de un conflicto, los Estados pueden recurrir complementariamente a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro, ya sean transnacionales o paneuropeas.

Para el cumplimiento de este mandato los Estados miembros deben partir de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo ya existentes y de los procedimientos gestionados por estas, manteniendo así el respeto a sus respectivas tradiciones jurídicas en materia de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo. Esto no impedirá la creación de nuevas entidades que desarrollen la misma actividad, pero tanto unas como otras, las entidades ya creadas y las de nueva creación, deberán ajustarse por igual a las exigencias y procedimientos establecidos por los Estados miembros si desean ser acreditadas.

III

La presente ley incorpora al Derecho español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa establecidas en España que cumplan con los requisitos, garantías y obligaciones exigidas por la misma.

De esta forma, los consumidores residentes en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea tendrán la posibilidad de resolver sus litigios de consumo con empresarios establecidos en España acudiendo a entidades de resolución alternativa de calidad que hayan sido acreditadas por la autoridad competente e incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas, el cual será trasladado a la Comisión Europea para que sea incluido en el listado único de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros de la Unión Europea.

Son las propias entidades las que, voluntariamente, podrán solicitar su acreditación ante la autoridad competente que proceda, quien dictará resolución tras realizar un análisis y evaluación del cumplimiento por las mismas de todos los requisitos exigidos en esta ley. Aquellas entidades de resolución alternativa que no se encuentren acreditadas de conformidad con el procedimiento establecido en esta norma ejercerán sus funciones en la forma prevista para cada caso.

Las entidades de resolución alternativa de litigios que deseen obtener la acreditación que concede la autoridad competente deberán estar establecidas en España y cumplir los requisitos exigidos por esta ley, y las mismas podrán tener naturaleza pública o privada.

En sectores donde exista un alto nivel de conflictividad y una adhesión limitada a entidades de resolución de conflictos, se articularán todas las medidas administrativas y normativas necesarias para corregir esta situación, incluidas las sancionadoras. Para ello anualmente se evaluarán los sectores más problemáticos y las cuestiones más reclamadas en orden a introducir las modificaciones normativas o las políticas que alienten la inclusión de estos sectores de actividad en los sistemas de resolución de conflictos que cumplan con los principios y garantías que recoge esta ley. Sin perjuicio de que tales mecanismos privados internos de reclamación se regulen conforme a los criterios y exigencias que recoge esta ley de conformidad a la Directiva 2013/11/UE.

IV

Esta ley se estructura en 45 artículos, distribuidos en un título preliminar y tres títulos, tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y ocho disposiciones finales.

En el Título preliminar, bajo la rúbrica «Disposiciones generales», se establecen el objeto y finalidad de la ley, las definiciones y su ámbito de aplicación, así como los efectos de la presentación de una reclamación ante una entidad de resolución alternativa acreditada.

La ley se refiere a los litigios, de carácter nacional o transfronterizo, surgidos 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.

Se incluyen también dentro del ámbito de aplicación de esta ley los litigios derivados de las prácticas comerciales llevadas a cabo por empresarios adheridos a códigos de conducta. En concreto, y si bien la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, no hace ninguna referencia a los sistemas de resolución extrajudicial de reclamaciones en materia publicitaria, recogidos en el ordenamiento jurídico español en el artículo 37.4 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, se considera procedente incluir estos sistemas dentro del ámbito de aplicación de esta ley, teniendo en cuenta su sujeción a la misma normativa comunitaria y el hecho de que, de no ser incluidos, quedarían huérfanos de regulación, no resultando posible su notificación a la Comisión Europea.

De esta forma, los requisitos exigibles a los sistemas extrajudiciales de resolución de litigios, ya sean relativos a las obligaciones derivadas de los contratos de compraventa o de prestación de servicios o a aquellos derivados del incumplimiento de códigos de conducta en materia de competencia desleal y publicidad alternativa, quedan sujetos al mismo régimen legal, sin distinción alguna.

Esta ley 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.

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, otorga a los Estados miembros libertad para decidir si las entidades acreditadas en su territorio están facultadas para imponer una solución a las partes y considera vinculantes aquellos procedimientos que tienen como resultado la imposición a cualquiera de ellas de la solución del conflicto, sin hacer referencia alguna al hecho de que aquellos conlleven o no la renuncia a la vía judicial, pero estableciendo un tratamiento diferente para ambos supuestos.

En esta línea, la ley define como procedimiento con resultado vinculante aquel que tenga como resultado la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, con independencia de que el resultado conlleve o no la renuncia a la vía judicial, y como procedimiento con resultado no vinculante aquel que finalice con un acuerdo entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termine con una propuesta de solución, con independencia de que las partes puedan posteriormente otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio –sería, por ejemplo, el caso de la mediación, cuyo resultado no se impone sino que es fruto del acuerdo de las partes, con independencia de que pueda adquirir carácter de título ejecutivo si las partes optan por ello-.

El Título I de la ley, que se estructura en dos capítulos, se refiere a la acreditación de las entidades de resolución alternativa para su posterior inclusión en el listado nacional de entidades acreditadas elaborado por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y, a la postre, en el listado consolidado de entidades acreditadas de la Comisión Europea.

El Capítulo I de este Título I, denominado «Requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa», se estructura en tres secciones en las que se agrupan los requisitos exigibles a determinados aspectos de las mismas, a los procedimientos que gestionan y a las personas encargadas de la resolución de dichos procedimientos.

Es importante destacar que esta ley no regula ni desarrolla procedimientos de resolución alternativa de litigios, sino que 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.

Atendiendo a un elemental criterio de prudencia, la ley impide acceder a la acreditación europea a las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo en las cuales las personas encargadas de la resolución del litigio estén empleadas o retribuidas directamente por el empresario reclamado. Este mismo criterio ha sido seguido por todos los Estados miembros en la transposición de la Directiva con la única excepción del sistema francés, que permite la acreditación de estas entidades como entidades RAL europeas.

Por otro lado, con el fin de asegurar la eficacia de los procedimientos llevados a cabo por las entidades acreditadas, se establece un plazo máximo de resolución de los mismos que se fija en noventa días a contar desde el momento en que la entidad haya recibido la reclamación completa.

Además, para que las entidades de resolución alternativa puedan ser acreditadas el coste de los procedimientos que gestionen deberá ser gratuito para el consumidor. La directiva nada establece respecto al coste de estos procedimientos de resolución alternativa para el empresario, no incluyéndose tampoco en la ley ninguna cantidad mínima o máxima que deba soportar este, dejando libertad a las entidades de resolución alternativa acreditadas para su fijación.

El Capítulo II del Título I, relativo al procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa, regula, entre otros aspectos, las autoridades competentes para la acreditación, la incorporación de aquellas a los listados de entidades acreditadas para su posterior notificación a la Comisión Europea, así como la exclusión de las entidades de dichos listados en caso de pérdida de los requisitos de acreditación o de incumplimiento de las obligaciones asumidas por las mismas.

La ley determina el procedimiento a seguir para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten. Con carácter general para todos los sectores económicos la ley designa como autoridades competentes para la acreditación a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, que actuará además como punto de contacto único con la Comisión Europea. No obstante, las Comunidades Autónomas que en su legislación hayan asumido y desarrollado competencias en materia de mediación de consumo, podrán designar autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo que finalicen con una decisión no vinculante para las partes. Igualmente se atribuye a las Comunidades Autónomas la competencia para la acreditación de entidades que lleven a cabo procedimientos administrativos establecidos y desarrollados en su legislación.

Para el sector financiero se establecen algunas especialidades, designándose como autoridades competentes para dicho ámbito al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, cada uno de ellos para las entidades que actúen en su respectivo sector de supervisión. Además, en la disposición adicional primera se mandata al Gobierno para remitir a las Cortes Generales un proyecto de ley en la que se regule una entidad única para la resolución de litigios de consumo en dicho sector. No obstante, en la misma disposición adicional se posibilita que las Juntas Arbitrales de Consumo, que dan cobertura a reclamaciones de todos los sectores económicos, puedan seguir conociendo de los litigios de consumo correspondientes al sector financiero, siempre que ambas partes, de forma voluntaria, lo acepten.

Y lo mismo ocurre en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, a la que hace referencia la disposición adicional segunda de esta ley, designándose para este ámbito como autoridad competente a la persona titular del Ministerio de Fomento.

El Título II, denominado «Obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas», recoge las diferentes obligaciones que asume cada una de estas entidades a consecuencia de su acreditación y establece que cuando una autoridad competente determine que se ha incumplido alguna de dichas obligaciones deberá requerir a la entidad para que subsane de inmediato el incumplimiento, advirtiéndole que si transcurre un plazo de tres meses sin haberlo subsanado será excluida del correspondiente listado de entidades acreditadas.

El Título III se estructura en dos capítulos y se denomina «Otras disposiciones». El Capítulo I, bajo la rúbrica «Obligaciones de información de los empresarios», establece para todos los empresarios la obligación de informar acerca de la existencia de entidades acreditadas de resolución alternativa de litigios.

Esta obligación de información, que constituye una novedad importante, afecta a todos los empresarios, estén o no adheridos a las entidades de resolución alternativa acreditadas, tipificándose su vulneración como infracción sancionable en materia de protección de los consumidores y usuarios. Dicha obligación viene a dejar sin efecto las obligaciones previstas en los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que hacían referencia a la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, y a la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, que constituyen los antecedentes de la directiva que con esta ley se transpone.

El Capítulo II de este Título III, bajo el título «Actuaciones de las administraciones públicas competentes», establece la información que sobre las entidades de resolución alternativa acreditadas deben proporcionar el Centro Europeo del Consumidor y las administraciones públicas, la asistencia jurídica a los consumidores en caso de litigios transfronterizos y la cooperación entre las instituciones públicas y las entidades acreditadas, así como con las redes en que estas se integren.

La parte final de la ley contiene tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y ocho disposiciones finales.

La disposición adicional primera se refiere a las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera y la disposición adicional segunda a las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la protección de los usuarios del transporte aéreo.

Por su parte, las disposiciones finales cuarta y quinta modifican, respectivamente, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

La modificación de los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios responde al hecho, ya mencionado, de haber quedado afectado su contenido por la incorporación de la nueva obligación de información de los empresarios sobre la resolución alternativa de litigios de consumo, mientras que la modificación de los artículos 37 y 49 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, obedece a la necesidad de adaptar el procedimiento arbitral de consumo a los requisitos exigidos en esta ley para los procedimientos de resolución alternativa, especialmente en cuanto al plazo máximo de resolución del conflicto.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y finalidad.*

1. Esta ley tiene como finalidad garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

2. A estos efectos, la presente ley tiene como objeto:

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

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

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

d) Garantizar el conocimiento por los consumidores de la existencia de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas, mediante el establecimiento de la obligación de información de los empresarios y la actuación de las Administraciones Públicas competentes.

Artículo 2. *Definiciones.*

A efectos de esta ley se entenderá por:

a) «Consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere esta ley exclusivamente a las personas físicas.

b) «Empresario»: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, por sí misma o a través de otra persona a su cargo o en su nombre, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión.

c) «Organización profesional o asociación empresarial»: toda organización o asociación sin ánimo de lucro que reúne a diferentes profesionales o empresas de un sector determinado para la gestión y logro de sus propios fines.

d) «Contrato de compraventa»: todo contrato en virtud del cual el empresario transmita o se comprometa a transmitir a un consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, incluido cualquier contrato cuyo objeto esté constituido a la vez por bienes y servicios.

e) «Contrato de prestación de servicios»: todo contrato, con excepción de un contrato de compraventa, en virtud del cual el empresario preste o se comprometa a prestar un servicio al consumidor y usuario y éste pague o se comprometa a pagar su precio.

f) «Litigio nacional de consumo»: litigio de naturaleza contractual derivado de un contrato de compraventa o de prestación de servicios en el que en el momento de realizar la orden de pedido el consumidor y el empresario tengan su residencia y establecimiento en España.

g) «Litigio transfronterizo de consumo»: litigio de naturaleza contractual derivado de un contrato de compraventa o de prestación de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tenga su residencia en un Estado miembro de la Unión Europea diferente a aquel en que el empresario esté establecido.

A estos efectos, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1.º Si el empresario es una persona física, se considerará establecido en el lugar donde realice su actividad.

2.º Si se trata de una empresa u otro tipo de persona jurídica o de una asociación de personas naturales o jurídicas, se considerará establecido en el lugar donde desarrolle principalmente su actividad, tenga su domicilio social o administración central o disponga de una sucursal, agencia o cualquier otro tipo de establecimiento.

h) «Entidad de resolución alternativa»: persona física o entidad, de naturaleza pública o privada, que independientemente de cómo se denomine o mencione, lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo.

i) «Entidad de resolución alternativa acreditada» o «entidad acreditada»: entidad de resolución alternativa establecida de manera duradera en España que ha obtenido la acreditación por resolución de la autoridad competente y figura incorporada en el listado nacional de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

j) «Procedimiento de resolución alternativa»: procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo llevado a cabo con la intervención de una entidad que propone, impone o facilita una solución entre las partes.

k) «Procedimiento con resultado vinculante»: procedimiento de resolución alternativa que finaliza con la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, conlleva o no la renuncia a la vía judicial.

l) «Procedimiento con resultado no vinculante»: procedimiento de resolución alternativa que finaliza con un acuerdo alcanzado entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termina con una propuesta de solución, con independencia de que las partes posteriormente puedan otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio.

m) «Autoridad competente»: toda autoridad designada a efectos de esta ley para la evaluación y acreditación de entidades de resolución alternativa a efectos de su consiguiente inclusión en un listado de entidades acreditadas.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta ley será de aplicación a las entidades de resolución alternativa establecidas en España, tanto públicas como privadas, que propongan, impongan o faciliten una solución entre las partes en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo, nacionales o transfronterizos, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios, y que voluntariamente soliciten su acreditación para ser incluidas en el listado nacional de entidades acreditadas que elabore la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Asimismo, la presente ley será de aplicación a las entidades que, actuando en el ámbito de la resolución alternativa de litigios relativos al cumplimiento por las empresas adheridas de los compromisos asumidos en códigos de conducta sobre prácticas comerciales o de publicidad, a los que se refiere el artículo 37.4 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, soliciten voluntariamente su acreditación para ser incluidas en el listado nacional de entidades acreditadas.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley:

- a) La negociación directa entre el consumidor y el empresario.
- b) Los procedimientos de resolución alternativa de litigios iniciados por los empresarios contra los consumidores.
- c) Los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por los empresarios u oficinas y servicios de información y de atención al cliente.
- d) Los litigios entre empresarios.
- e) Los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el litigio objeto del mismo.
- f) Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general.
- g) Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario con el fin de evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de los pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.
- h) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

Artículo 4. *Efectos de la presentación de reclamaciones ante una entidad de resolución alternativa acreditada.*

1. La presentación de una reclamación ante una entidad acreditada suspenderá o interrumpirá los plazos de caducidad y de prescripción de acciones conforme a lo establecido en la normativa que resulte de aplicación en cada caso.

2. Cuando de manera voluntaria se inicie ante una entidad acreditada un procedimiento de resolución alternativa con resultado no vinculante, estando en curso un proceso judicial, las partes, de común acuerdo, podrán solicitar su suspensión de conformidad con la legislación procesal.

TÍTULO I

Acreditación de las entidades de resolución alternativa

CAPÍTULO I

Requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa

Sección 1.ª Requisitos relativos al lugar de establecimiento de las entidades, a su estatuto o reglamento de funcionamiento y al ámbito territorial de los litigios en que intervengan

Artículo 5. *Lugar de establecimiento de las entidades de resolución alternativa.*

1. Las entidades de resolución alternativa deben estar establecidas en España.

2. A estos efectos, se entiende que una entidad de resolución alternativa se encuentra establecida en España en los siguientes supuestos:

a) Si está gestionada por una persona física, cuando realice en España su actividad de resolución alternativa de litigios.

b) Si está gestionada por una persona jurídica o por una asociación de personas físicas o jurídicas, cuando realice actividades de resolución alternativa de litigios o tenga su domicilio social en España.

c) Si está gestionada por una autoridad u organismo público, o adscrita a los mismos, cuando tenga su sede en España.

Artículo 6. *Estatuto o reglamento de funcionamiento de las entidades de resolución alternativa.*

1. Las entidades de resolución alternativa deberán disponer de un estatuto o reglamento de funcionamiento que conste en soporte duradero, sea fácilmente accesible para todos los ciudadanos e incluya, al menos, los siguientes aspectos:

a) La información relativa a su organización y forma de financiación.

b) El tipo de litigios que resuelven y las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones.

c) Toda la información relativa al procedimiento que, de conformidad con lo establecido en esta ley, vengán obligadas a proporcionar a las partes, antes, durante o después del procedimiento, así como aquella relativa a los efectos jurídicos del resultado del procedimiento y su coste para las partes. Esta información se proporcionará de forma clara y comprensible.

d) La forma de nombramiento, cualificación y experiencia de las personas encargadas de resolver el litigio.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, cuando las entidades de resolución alternativa ofrezcan procedimientos con resultado vinculante para el consumidor se requerirá que la creación o constitución de dichas entidades se haya efectuado por una norma con rango de ley o reglamentario.

Artículo 7. *Ámbito territorial de los litigios en que intervengan las entidades de resolución alternativa.*

Las entidades de resolución alternativa deben ofrecer o llevar a cabo procedimientos que resuelvan litigios en materia de consumo de carácter nacional y transfronterizo, en línea o no, incluidos aquellos cubiertos por el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

Sección 2.ª *Requisitos relativos a los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa*

Artículo 8. *Principios rectores.*

Los procedimientos de resolución alternativa gestionados por las entidades de resolución alternativa deben respetar, en todo caso, los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.

Si se tratara de procedimientos con resultado vinculante para las partes, deberán además ajustarse a los principios y garantías específicos, establecidos en esta ley para ese tipo de procedimientos.

Artículo 9. *Voluntariedad.*

Ninguna de las partes tendrá la obligación de participar en el procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, excepto cuando una norma especial así lo establezca. En ningún caso la decisión vinculante que ponga fin a un procedimiento de participación obligatoria podrá impedir a las partes el acceso a la vía judicial.

Artículo 10. *Defensa y asesoramiento de las partes.*

1. Las entidades de resolución alternativa informarán a las partes de que no están obligadas a actuar asistidas por abogado o asesor jurídico. No obstante, si el consumidor y el empresario pretendieran valerse de abogado o asesor jurídico, deberán comunicarlo a la entidad de resolución de conflictos dentro de los tres días siguientes a la fecha de presentación de la reclamación, en el caso del consumidor, o de la recepción de la reclamación si se tratara del empresario.

2. Las partes tendrán acceso al procedimiento en cualquiera de sus fases pudiendo comparecer por sí mismas, representadas o asistidas por tercero, y solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente.

Artículo 11. *Coste de los procedimientos.*

Los procedimientos deben ser gratuitos para los consumidores.

Artículo 12. *Acceso a los procedimientos.*

1. El acceso de las partes a los procedimientos, ya sea en línea o no, debe ser sencillo y de fácil identificación, con independencia del lugar donde se encuentren.

2. Las oficinas y los servicios de información y atención de las entidades de resolución alternativa deben estar diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal o, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos de personas con discapacidad o de avanzada edad.

Artículo 13. *Eficacia de los pactos previos entre consumidor y empresario de sometimiento a un procedimiento con resultado no vinculante.*

No serán vinculantes para el consumidor los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento con resultado no vinculante. Para el empresario el acuerdo será vinculante

en la medida en que reúna las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo. Este consentimiento no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.

Artículo 14. Garantías específicas de información en los procedimientos que finalicen con una propuesta de solución.

1. En los procedimientos que finalicen con la propuesta de una solución, las entidades de resolución alternativa deben informar a las partes, previamente a su inicio, de lo siguiente:

- a) Que pueden retirarse del procedimiento en cualquier momento en caso de que no estén satisfechas con su funcionamiento o tramitación.
- b) Que no están obligadas a aceptar la solución propuesta, así como de los efectos jurídicos de su aceptación o rechazo.
- c) Que la participación en dicho procedimiento no excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial para obtener la reparación de sus derechos.
- d) Que una resolución judicial sobre ese mismo asunto podría ser diferente a la adoptada en ese procedimiento.

2. Antes de dar su consentimiento a una solución propuesta, las partes deben disponer de un plazo de reflexión no inferior a tres días hábiles a contar desde la recepción de la propuesta.

3. Si, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, la solución que ponga fin al procedimiento fuera vinculante para el empresario, a causa de la previa aceptación por el consumidor de la propuesta de solución, las garantías previstas en los apartados anteriores se entenderán referidas exclusivamente al consumidor.

Artículo 15. Eficacia de los pactos previos entre consumidor y empresario de sometimiento a un procedimiento con resultado vinculante y garantía de consentimiento informado en los pactos posteriores al surgimiento del litigio.

1. No serán vinculantes para el consumidor los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento con resultado vinculante.

2. Para el empresario el acuerdo celebrado antes del surgimiento del litigio será vinculante si reúne las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo. Este acuerdo no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.

3. El sometimiento del consumidor y del empresario al procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo cuya decisión sea vinculante requerirá, junto a la existencia de un acuerdo posterior al surgimiento del litigio, que en el momento de la prestación del consentimiento las partes sean informadas de que la decisión tendrá carácter vinculante, y de si la misma les impide acudir a la vía judicial, debiendo constar por escrito, o por otro medio equivalente, su aceptación expresa. Esta garantía de consentimiento informado no será de aplicación al empresario cuando se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.

Artículo 16. Aplicación de normas imperativas en procedimientos con resultado vinculante para el consumidor.

1. En los procedimientos con resultado vinculante para el consumidor:

- a) Si el litigio tuviera carácter nacional, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcionen aquellas normas imperativas o que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la legislación española.

b) Si el litigio tuviera carácter transfronterizo y existiera conflicto de leyes, la resolución impuesta por la entidad de resolución alternativa no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcionen aquellas normas imperativas que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la legislación aplicable al contrato de consumo determinada, según proceda, conforme a lo establecido por el convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, conforme al Reglamento 593/2008, de 17 de julio de 2008, relativo a la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), o conforme a las normas del sistema español de Derecho internacional privado que sean transposición de Directivas europeas y que hayan establecido soluciones especiales para la regulación de los contratos transfronterizos de consumo vinculados con el Mercado Interior Europeo.

2. A los efectos de este artículo, la residencia habitual del consumidor se determinará según lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de julio de 2008.

Artículo 17. *Requisitos de presentación y recepción de las reclamaciones.*

1. Las partes podrán presentar sus reclamaciones, así como cuanta documentación sea necesaria, en línea o no. En caso de que no fuese posible la utilización por las partes de medios electrónicos, la entidad de resolución alternativa debe posibilitar su presentación por cualquier otro medio que permita la identificación del reclamante.

2. En el momento en el que una entidad de resolución alternativa ante la que se haya presentado una reclamación reciba toda la documentación con la información pertinente en relación con la misma, previa subsanación en su caso, lo notificará de inmediato a las partes indicando, por cualquier medio que permita tener constancia de ello, la fecha en la que dicha recepción completa ha tenido lugar.

Artículo 18. *Inadmisión a trámite de una reclamación.*

1. Las entidades deberán establecer en su estatuto o reglamento las causas por las que se puede inadmitir a trámite una reclamación, no siendo posible la inadmisión por un motivo distinto a los que se señalan a continuación:

a) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con este. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no ha comunicado su resolución.

b) Si la reclamación resultare manifiestamente infundada o no se apreciara afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor.

c) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

d) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional.

e) Si el consumidor presentara ante la entidad de resolución alternativa la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario reclamado o su servicio de atención al cliente.

f) Si, tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para el consumidor, el litigio planteado versa sobre intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

2. El establecimiento de las causas de inadmisión a trámite de una reclamación por las entidades de resolución alternativa se hará teniendo en cuenta las características de las reclamaciones y la tipología de contratos de las empresas reclamadas, y en ningún caso podrá menoscabar el acceso de los consumidores al procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

3. La inadmisión a trámite de una reclamación se tiene que notificar motivadamente al reclamante en un plazo máximo de veintiún días naturales desde la recepción del expediente de reclamación, considerándose en este caso que se ha cumplido con la finalidad prevista en el artículo 1.1.

Artículo 19. *Igualdad y contradicción entre las partes en el procedimiento.*

1. En el procedimiento se debe garantizar el principio de igualdad entre las partes, manteniendo el respeto hacia sus manifestaciones y el equilibrio de sus posiciones.

2. Se debe garantizar a las partes un plazo razonable para formular sus alegaciones. Todas las alegaciones formuladas se tienen que poner a disposición de la otra parte junto con las pruebas o documentos que hubieran sido aportados.

3. Se debe garantizar a las partes el suministro e intercambio de información y documentación relativa a su reclamación, ya sea por vía electrónica o por cualquier otro medio, posibilitando en todo momento el acceso al estado de su tramitación.

Artículo 20. *Duración de los procedimientos.*

1. El resultado del procedimiento se debe dar a conocer a las partes en un plazo máximo de noventa días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento.

A estos efectos, una reclamación se considerará completa cuando se acompañe de los datos y documentos mínimos necesarios para poder tramitar el expediente.

2. Cuando concorra especial complejidad en el litigio de cuya solución se trate se puede prorrogar el plazo señalado en el apartado anterior. Dicha prórroga no puede ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio y se tiene que comunicar a las partes motivadamente.

Artículo 21. *Requisitos relativos a la resolución y su notificación.*

La decisión, propuesta o acta de acuerdo amistoso que ponga fin al procedimiento debe estar debidamente motivada y ser notificada a las partes por escrito o en cualquier otro soporte duradero.

Sección 3.ª Requisitos relativos a las personas encargadas de la resolución de los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa

Artículo 22. *Condiciones y cualificación de las personas encargadas de resolver los litigios.*

1. La resolución de los litigios corresponde en exclusiva a las personas físicas que reúnan las siguientes condiciones:

a) Se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, no hayan sido inhabilitadas por sentencia firme para el desarrollo de esa función y no incurran en incompatibilidad con el ejercicio de su profesión habitual.

b) Estén en posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho.

2. Las personas encargadas de la resolución de litigios o, en su nombre, las entidades de resolución alternativa en las que intervengan, tienen que suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los procedimientos.

Quedan exceptuadas de lo anterior las entidades de resolución alternativa de naturaleza pública, así como las personas que intervengan en sus procedimientos de resolución de litigios.

Artículo 23. *Principios de independencia e imparcialidad.*

1. En el ejercicio de sus funciones, las personas encargadas de la resolución de litigios deben actuar en todo momento con la debida independencia e imparcialidad, garantizándose que:

a) Sean nombradas para un mandato no inferior a dos años, no pudiendo ser removidas de sus funciones sin causa justificada.

b) No reciban instrucciones de ninguna de las partes, ni de sus representantes, ni mantengan, ni hayan mantenido en los tres años precedentes con ellas relación personal, profesional o comercial.

En todo momento cualquiera de las partes podrá solicitar aclaración de la relación que dichas personas mantienen con la otra parte.

c) La retribución que perciban por el desempeño de sus funciones no guardará relación alguna con el resultado del procedimiento.

2. Cuando la resolución de un litigio corresponda a un órgano colegiado, el mismo debe estar compuesto por una representación paritaria de asociaciones de consumidores y usuarios, constituidas de acuerdo a lo previsto en la normativa estatal o autonómica de protección a los consumidores, y de las asociaciones empresariales, así como por una persona independiente.

Artículo 24. *Actuaciones en caso de conflicto de intereses de la persona encargada de la resolución de un litigio con las partes.*

1. Las personas que intervengan en la resolución de un litigio están obligadas a revelar a la entidad acreditada y a las partes, sin dilación alguna, cualquier circunstancia que pueda dar lugar a un conflicto de intereses o pueda suscitar dudas en relación a su independencia e imparcialidad. Esta obligación será exigible a lo largo de todo el procedimiento.

2. En caso de que concurra alguna de las circunstancias previstas en el apartado anterior, la persona encargada de la resolución del litigio se debe abstener de continuar con el procedimiento, debiendo proceder la entidad al nombramiento de una persona sustituta.

3. Cuando no resulte posible el nombramiento de una persona sustituta, la entidad deberá comunicar este hecho a las partes, continuando el procedimiento si estas no presentaran objeciones.

4. En el supuesto de que cualquiera de las partes se opusiera a la continuación del procedimiento por entender que no queda garantizada la independencia e imparcialidad, se tiene que informar a aquellas sobre la posibilidad de plantear su litigio ante otra entidad acreditada que resulte competente. Si las partes entendieran que la falta de independencia o imparcialidad deriva de una mala práctica podrán presentar una reclamación ante la entidad de resolución alternativa, procediendo ésta a su traslado a la autoridad competente.

5. Las garantías previstas en los apartados anteriores se entenderán sin perjuicio de la posibilidad de las partes de retirarse del procedimiento en el supuesto previsto en el artículo 14.1.a).

Artículo 25. *Garantías adicionales de imparcialidad exigibles a las personas encargadas de la resolución de un litigio empleadas por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales.*

Cuando las personas encargadas de la resolución de un litigio sean empleadas o retribuidas exclusivamente por una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el empresario reclamado, se deberá acreditar, además de los restantes requisitos establecidos en esta Sección 3.^a, la existencia de un presupuesto independiente, específico y suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

Esta exigencia no será aplicable cuando se trate de un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de la organización profesional o de la asociación empresarial que los emplee o los retribuya y de la organización de consumidores que haya sido designada por la entidad.

CAPÍTULO II

Del procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa

Sección 1.ª Autoridades competentes

Artículo 26. *Autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa.*

1. Con carácter general para todos los sectores económicos y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten.

2. Las Comunidades Autónomas, y en su caso las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, podrán designar una autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa establecidas en su ámbito territorial en los siguientes supuestos:

a) Entidades que lleven a cabo procedimientos que finalicen con una decisión no vinculante para las partes, siempre que en su legislación hayan desarrollado la competencia de mediación en materia de consumo.

El lugar de establecimiento de este tipo de entidades se determinará de conformidad con los mismos criterios establecidos en el artículo 5.2.

b) Entidades que tramiten procedimientos administrativos establecidos y desarrollados en su legislación.

La designación por una Comunidad Autónoma de la autoridad competente de acreditación será comunicada a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

3. Las autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa que desarrollen su actividad en el ámbito del sector financiero serán el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, cada una de ellas respecto de los litigios de que conozca la entidad de resolución alternativa del sector financiero con respecto a las entidades sometidas a su supervisión.

La persona titular del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad podrá dictar las disposiciones precisas en relación al desarrollo de la actividad de la autoridad competente de acreditación, inclusión en el listado nacional y control de las entidades acreditadas por esta autoridad para la resolución de litigios en el sector financiero.

4. La autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa de litigios sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo establecidos en la normativa de la Unión Europea será, a todos los efectos previstos en esta ley, la persona titular del Ministerio de Fomento.

5. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que gestionen procedimientos con resultado vinculante para el consumidor y que conozcan de reclamaciones de todos los sectores económicos, será la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

6. Todas las autoridades competentes designadas conforme a lo previsto en este artículo para la acreditación de entidades de resolución alternativa serán comunicadas a la Comisión Europea por la persona titular del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

7. La información sobre las entidades acreditadas en la forma señalada en este artículo será trasladada a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, con el fin de ser incluida en el listado nacional y el listado único de la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de esta ley.

Artículo 27. Autoridad competente y punto de contacto único para el traslado de información sobre las entidades acreditadas a la Comisión Europea.

1. La Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es el punto de contacto único con la Comisión Europea a los efectos de esta ley, siendo la autoridad competente responsable del traslado a la Comisión Europea de la siguiente información:

- a) El listado nacional de entidades acreditadas y la permanente actualización de los datos recogidos en el mismo.
- b) El informe íntegro sobre el desarrollo y funcionamiento de las entidades acreditadas previsto en el artículo 28.2.

2. Corresponde igualmente a la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición la publicación de la información anterior.

Artículo 28. Informe de las autoridades competentes sobre las entidades acreditadas.

1. Cada autoridad competente elaborará un informe sobre el desarrollo y funcionamiento de las entidades de resolución alternativa que haya acreditado, en cuyo contenido:

- a) Se determinen sus mejores prácticas.
- b) Se señalen, sobre la base de estadísticas, las deficiencias que obstaculizan su actividad en los litigios nacionales y transfronterizos de consumo.
- c) Se formulen recomendaciones sobre la manera de mejorar su funcionamiento y hacerlo más eficaz y eficiente.

2. El informe elaborado por cada autoridad competente se remitirá a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición con antelación suficiente para que ésta elabore un informe único referido a todas las entidades acreditadas y, en su condición de punto de contacto único con la Comisión Europea, proceda a su remisión y publicación no más tarde del día 9 de julio de 2018. Con posterioridad a esta fecha los informes serán elaborados y remitidos puntualmente cada cuatro años.

Sección 2.^a Procedimiento de acreditación

Artículo 29. Inicio del procedimiento de acreditación.

1. El procedimiento de acreditación de las entidades de resolución alternativa se iniciará a solicitud del interesado.

2. Las entidades de resolución alternativa deberán dirigir su solicitud de acreditación a la autoridad competente que corresponda y la misma deberá contener necesariamente los datos siguientes:

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

- e) Descripción detallada del procedimiento de resolución alternativa que gestionen, así como del carácter vinculante o no, para cada una de las partes, de las resoluciones que adopten.
- f) Si resulta necesaria la presencia física de las partes o de sus representantes en el procedimiento de resolución alternativa y si el mismo se desarrollará de forma oral o escrita.
- g) Las tarifas que, en su caso, se aplican a los empresarios.
- h) La duración media de los procedimientos de resolución alternativa.
- i) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución alternativa. Se garantizará, en todo caso, la utilización del castellano y cuando la haya, de la lengua cooficial de la Comunidad Autónoma donde se encuentre establecida la entidad.
- j) Los tipos de litigios que atienden y el sector o categoría al que se refieren.
- k) Las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones, siempre de conformidad con lo previsto en el artículo 18.
- l) El cumplimiento de los requisitos específicos de independencia e imparcialidad establecidos en esta ley para las personas empleadas o retribuidas exclusivamente por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales.
- m) Declaración motivada sobre el cumplimiento de todos los requisitos a los que se refiere esta ley, acompañada de la documentación justificativa.

Artículo 30. *Desarrollo del procedimiento de acreditación.*

1. Si con la solicitud de acreditación no se aportaran los datos y documentos requeridos se concederá a la entidad de resolución alternativa un plazo de diez días para su subsanación, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistida de su solicitud y se archivará el procedimiento.
2. La autoridad competente podrá solicitar cuantos informes y documentación adicional considere necesarios para verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para obtener la acreditación.

Artículo 31. *Resolución del procedimiento.*

1. El procedimiento de acreditación finalizará por cualquiera de las causas previstas en el artículo 84 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. La resolución deberá ser dictada y notificada por la autoridad competente que corresponda en el plazo máximo de tres meses desde la fecha en que su solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
3. La resolución del procedimiento de acreditación pone fin a la vía administrativa.

Artículo 32. *Incorporación al listado nacional y notificación a la Comisión Europea.*

1. Concedida la acreditación a una entidad de resolución alternativa, la autoridad competente procederá a su inclusión en un listado de entidades acreditadas por ella que deberá contener la información a la que se refieren los párrafos a), e), f), g), i), j) y k) del artículo 29.2. Seguidamente y de forma inmediata, trasladará dicha información a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición para su incorporación al listado nacional al que se refiere el apartado siguiente.
Si la resolución de acreditación hubiese sido dictada por la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, la entidad será incorporada directamente a dicho listado nacional.
2. La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es responsable de la elaboración del listado nacional de entidades acreditadas por las diferentes autoridades competentes.

Una vez elaborado, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición procederá, sin dilación indebida, a la notificación de dicho listado nacional a la Comisión Europea.

3. Cualquier actualización o modificación que se produzca en relación con la información de los listados de las diferentes autoridades competentes será trasladada, sin dilación indebida, a la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición a efectos de la permanente actualización de los datos recogidos en el listado nacional de entidades acreditadas.

4. El listado de entidades acreditadas por cada autoridad competente deberá ser accesible en su sitio web, disponiéndose un enlace con el sitio web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición en el que figure el listado nacional de entidades acreditadas, así como con el sitio web de la Comisión Europea en el que se incluya el listado de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros. Igualmente, las autoridades competentes facilitarán un enlace electrónico a la plataforma de resolución de litigios en línea establecida por la Unión Europea.

Adicionalmente, las autoridades competentes deberán poner a disposición del público los listados anteriores en soporte duradero distinto al soporte electrónico.

Sección 3.ª Exclusión de una entidad de los listados de entidades acreditadas

Artículo 33. *Incumplimiento de los requisitos de acreditación o de las obligaciones asumidas por las entidades acreditadas.*

En el momento en que una autoridad competente determine que una entidad acreditada por la misma ha dejado de reunir alguno de los requisitos necesarios para la acreditación previstos en el Título I o ha incumplido alguna de las obligaciones establecidas en el Título II, requerirá a dicha entidad para que subsane de inmediato el incumplimiento detectado, advirtiéndole que si transcurre un plazo de tres meses sin haber subsanado el incumplimiento, será excluida del correspondiente listado de entidades acreditadas a que se refiere el artículo anterior.

Artículo 34. *Notificación a la Comisión Europea de la exclusión de una entidad del listado nacional de entidades.*

La exclusión de una entidad del listado nacional de entidades será notificada a la Comisión Europea en la forma prevista en el artículo 32.

TÍTULO II

Obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas

Artículo 35. *Obligaciones de información y transparencia.*

1. Las entidades acreditadas deberán facilitar en su página web, y en cualquier otro soporte duradero, el acceso a una información clara y comprensible relativa a:

- a) Sus datos identificativos e información de contacto, incluyendo dirección postal y de correo electrónico.
- b) Su inclusión en el listado nacional de entidades acreditadas al que se refiere el artículo 32 y, en su caso, su integración y participación en cualquier red de entidades.
- c) Las personas encargadas de la resolución del conflicto, su forma de nombramiento y duración de su mandato, así como cualquier información que permita el conocimiento y comprobación de su formación, cualificación, experiencia, independencia e imparcialidad.
- d) Los tipos de litigios que entran dentro de su competencia.
- e) Las normas de procedimiento de resolución de los litigios.
- f) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y en los que se desarrollan sus procedimientos.

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

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

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

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

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

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

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

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

ñ) La posibilidad de presentar, ante la propia entidad de resolución alternativa, una reclamación motivada por su mal funcionamiento o malas prácticas. De la reclamación, la entidad dará traslado a la autoridad competente, acompañada de un informe de contestación.

2. Las entidades acreditadas incluirán en un lugar preferente y fácilmente identificable en su sitio web los siguientes enlaces:

a) Con el sitio web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición donde figure el listado nacional de entidades acreditadas y, en el caso de que la acreditación hubiera sido efectuada por una autoridad competente distinta de aquella, se incluirá también un enlace con el sitio web donde conste el listado de entidades acreditadas por esta.

b) Con el sitio web de la Comisión Europea en el que figure el listado consolidado de entidades acreditadas y notificadas por todos los Estados miembros, así como con la plataforma de resolución de litigios en línea establecida por la Unión Europea.

Artículo 36. *Garantías de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal.*

1. Las entidades acreditadas garantizarán que los procedimientos de resolución alternativa de litigios que gestionen sean confidenciales.

A estos efectos, y entre otras actuaciones, velarán para que tanto las personas encargadas de la decisión del litigio, sujetas al secreto profesional, como las partes en litigio, no revelen la información que hubieran podido obtener con ocasión del procedimiento.

2. Las entidades acreditadas adoptarán las medidas necesarias para asegurar que el tratamiento de los datos personales cumpla con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Esta obligación se extenderá al tratamiento de datos llevado a cabo con ocasión de la tramitación de los procedimientos de resolución alternativa como consecuencia de las cesiones que se efectúen en el marco de la cooperación e intercambio de información de las entidades acreditadas o sus redes y en el intercambio de información con autoridades y administraciones públicas.

3. La infracción del deber de confidencialidad por las entidades acreditadas o por las personas encargadas de la decisión del litigio generará la responsabilidad prevista en el ordenamiento jurídico.

Artículo 37. *Actualización de información.*

Las entidades acreditadas trasladarán a la autoridad competente que corresponda, dentro del plazo de 15 días laborables, cualquier modificación que afecte a los datos comunicados por las mismas, así como a los requisitos, obligaciones y garantías exigidas en esta ley.

Artículo 38. *Información anual de actividad.*

1. Con carácter anual, antes del 31 de marzo de cada ejercicio, las entidades acreditadas pondrán a disposición de los ciudadanos, en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre su actividad en el ejercicio anterior, haciendo referencia al menos a los siguientes aspectos:

- a) El número de litigios recibidos, con indicación de sus causas y del sector económico al que corresponden.
- b) Las prácticas empresariales reiteradas que hayan originado los litigios tratados, así como los problemas sistemáticos o significativos que sean recurrentes e incidan en la conflictividad entre consumidores y empresarios. Esta información deberá ir acompañada de recomendaciones relativas al modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro.
- c) El número de litigios que la entidad acreditada hubiera inadmitido a trámite, así como el desglose de sus causas. Esta información se facilitará en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de reclamaciones recibidas por la entidad.
- d) El número total de procedimientos de resolución alternativa que se interrumpieron sin haberse dictado resolución, los motivos que ocasionaron tal interrupción y el porcentaje de estos procedimientos en relación al total de reclamaciones recibidas.
- e) La duración media de sus procedimientos de resolución alternativa.
- f) El índice de cumplimiento voluntario por las partes de la solución que puso fin al litigio, si la entidad dispusiera de dicha información.
- g) La cooperación con redes de entidades acreditadas que faciliten la resolución de litigios transfronterizos y una valoración de la eficacia de su integración en dichas redes.
- h) Una evaluación de la eficacia del procedimiento ofrecido por la entidad acreditada con indicación de las actuaciones que permitirían mejorar sus resultados.
- i) La formación facilitada a las personas encargadas de la resolución del litigio.

2. La información recogida en el apartado anterior será trasladada por la entidad acreditada a la autoridad competente que corresponda cada dos años.

Artículo 39. *Formación y autorregulación.*

1. Las entidades acreditadas serán responsables de la formación de las personas encargadas de la resolución de litigios, comunicando a la autoridad competente los programas de formación inicial y continua que lleven a cabo.

2. Las entidades de resolución alternativa promoverán la elaboración o adhesión a códigos de conducta aplicables a las personas que intervengan en la resolución del litigio.

TÍTULO III

Otras disposiciones

CAPÍTULO I

Obligaciones de información de los empresarios

Artículo 40. *Obligación de información de los empresarios sobre las entidades acreditadas.*

1. El empresario que esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su intervención en la resolución de sus litigios, deberá informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad.

2. La información anterior deberá incluir la identificación completa de la entidad acreditada competente, incluyendo la dirección de su página web. Esta información se ofrecerá de manera clara, e identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor.

Si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier manera que permita al consumidor su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible al consumidor o cualquier otra comunicación comercial.

3. Cuando una reclamación presentada directamente por el consumidor al empresario no haya podido ser resuelta, éste deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.

Esta información se adecuará en cuanto a su contenido y forma de prestarla a lo previsto en el apartado 2 y será facilitada en papel o en cualquier otro soporte duradero en el momento de la contestación de la reclamación o en el plazo máximo de un mes desde su interposición si el empresario no hubiera contestado la misma de forma expresa.

4. La información prevista en los apartados anteriores será proporcionada por el empresario, sin perjuicio de cualquier otra obligación de información adicional que sea exigible en materia de resolución extrajudicial de litigios de consumo de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

5. El empresario que celebre contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

Artículo 41. *Incumplimiento de la obligación de información de los empresarios.*

El incumplimiento por los empresarios de la obligación de información establecida en el artículo anterior tendrá la consideración de infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios, aplicándose lo dispuesto en el régimen sancionador general previsto en el título IV del libro primero del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como en la normativa autonómica correspondiente, sin perjuicio de la existencia de otras posibles infracciones en materia de información al consumidor que vengan tipificadas en la normativa sectorial que resulte de aplicación.

CAPÍTULO II

Actuaciones de las administraciones públicas competentes

Artículo 42. *Información general sobre las entidades acreditadas y sobre su acceso.*

1. El Centro Europeo del Consumidor y las administraciones públicas con competencia en materia de protección de los consumidores facilitarán enlaces entre sus sitios web y el sitio o sitios web de la Comisión Europea en los que figure el listado consolidado de las entidades acreditadas y notificadas por los diferentes Estados miembros. Asimismo, deberán facilitar un enlace con la plataforma electrónica de resolución de litigios en línea de la Unión Europea.

2. El Centro Europeo del Consumidor facilitará a los ciudadanos, en soporte duradero, al menos una copia de la relación de entidades acreditadas competentes para la resolución del litigio sobre el que se requiera información y, si fuera posible, una copia del listado consolidado de la Comisión Europea en el que figuran incluidas las diferentes entidades acreditadas y notificadas por los Estados miembros.

3. Las administraciones públicas competentes, en el marco de la cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales, promoverán la publicación por estas del listado consolidado de entidades acreditadas elaborado por la Comisión Europea, indicando la forma de acceso a su publicación. Igualmente se promoverá entre aquellas organizaciones y asociaciones la difusión de la información sobre la plataforma electrónica de presentación de reclamaciones de la Unión Europea y la posibilidad de recurrir a los procedimientos de las entidades acreditadas para la resolución alternativa de los litigios de consumo.

Artículo 43. *Asistencia a los consumidores en los litigios transfronterizos.*

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.

También corresponderá al Centro Europeo del Consumidor en España las funciones de punto de contacto de resolución de litigios en línea a que se refiere el artículo 7 del Reglamento 524/2013/UE.

Artículo 44. *Garantía complementaria de acceso a una entidad de resolución alternativa establecida en otro Estado miembro.*

En el supuesto de que no exista una entidad de resolución alternativa acreditada establecida en España que sea competente para la resolución de algún tipo de litigio, de forma complementaria se garantizará y facilitará el acceso a una entidad incluida en el listado consolidado de la Comisión Europea que se encuentre establecida en otro Estado miembro y dé cobertura a empresarios de diferentes Estados miembros de la Unión Europea.

Artículo 45. *Cooperación entre las entidades acreditadas y las administraciones públicas competentes.*

1. Las administraciones públicas competentes fomentarán la creación de redes generales y sectoriales de entidades acreditadas y su integración en ellas.

2. Las entidades acreditadas deberán cooperar con las autoridades competentes y con las administraciones públicas en materia de protección al consumidor, especialmente en el intercambio mutuo de información sobre las prácticas empresariales objeto de las reclamaciones presentadas por los consumidores. Igualmente, las autoridades competentes deberán poner a disposición de las entidades acreditadas cualquier tipo de estudio o información técnica o jurídica disponible que pueda resultar relevante para el tratamiento de litigios individuales.

3. Las entidades acreditadas procederán de forma periódica al intercambio recíproco de información con el fin de favorecer la consecución de mejores prácticas en la solución de litigios nacionales y transfronterizos.

4. Si existiera dentro de la Unión Europea una red sectorial de entidades de resolución alternativa de litigios transfronterizos de consumo, se promoverá la integración en ella de las entidades de resolución alternativa de dicho sector que hubieran sido notificadas a la Comisión Europea.

Disposición adicional primera. *Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera.*

1. Para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo en el sector financiero, será creada por ley, y comunicada a la Comisión Europea, tras su acreditación por la autoridad competente, una única entidad, con competencias en este ámbito. Esta ley obligará a las entidades financieras a participar en los procedimientos ante dicha entidad de resolución alternativa de litigios para el ámbito de su actividad. El resto de entidades acreditadas que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios, siempre que ambas partes se hayan sometido voluntariamente al procedimiento.

2. A estos efectos, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales, en el plazo de ocho meses desde la entrada en vigor de esta ley, un proyecto de ley que regule el sistema institucional de protección del cliente financiero, así como su organización y funciones.

3. Hasta que entre en vigor la ley prevista en el apartado anterior, los servicios de reclamaciones regulados en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, acomodarán su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en la presente ley y, en especial, se garantizará su independencia organizativa y funcional en el seno del organismo donde están incardinados con el fin de poder ser acreditados como entidad de resolución alternativa de litigios financieros.

Disposición adicional segunda. *Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo.*

1. Para la resolución de litigios de consumo sobre la aplicación de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo será acreditada y notificada a la Comisión Europea una única entidad. Las entidades a las que se hace referencia en el artículo 6.2 que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios, siempre que ambas partes se hayan sometido voluntariamente a tales procedimientos.

2. Por orden de la persona titular del Ministerio de Fomento se regulará el procedimiento de resolución alternativa de los litigios mencionados en el apartado anterior, que es de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas.

3. Hasta que entre en vigor la orden mencionada en el apartado anterior, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en esta ley con el fin de poder ser acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo.

Disposición adicional tercera. *Plan de ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales de Consumo.*

Con el objeto de facilitar a las Juntas Arbitrales de Consumo el cumplimiento del plazo de resolución previsto en el artículo 20 y acceder a la acreditación europea, el Gobierno aprobará un Plan de ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales de Consumo que permita dotarlas de medios humanos y materiales suficientes para poder dictar el laudo en el citado plazo.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley.

Disposición final primera. *Título competencial.*

La presente ley se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme a las reglas 6.ª y 8.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española.

Disposición final segunda. *Desarrollo reglamentario y habilitación normativa.*

1. El Gobierno desarrollará reglamentariamente lo establecido en esta ley.
2. Se habilita al Gobierno para modificar, mediante real decreto, el contenido previsto en la disposición final sexta de esta ley.

Disposición final tercera. *Incorporación del Derecho de la Unión Europea.*

Mediante esta ley se incorpora al Derecho 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Disposición final cuarta. *Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.*

Se modifica el primer párrafo del apartado 1 del artículo 63 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, que queda redactado en los siguientes términos:

«Mediante la declinatoria, el demandado y los que puedan ser parte legítima en el juicio promovido podrán denunciar la falta de jurisdicción del tribunal ante el que se ha interpuesto la demanda, por corresponder el conocimiento de ésta a tribunales extranjeros, a órganos de otro orden jurisdiccional, a árbitros o a mediadores, excepto en los supuestos en que exista un pacto previo entre un consumidor y un empresario de someterse a un procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo y el consumidor sea el demandante.»

Disposición final quinta. *Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.*

Se modifican los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que quedan redactados en los siguientes términos:

«3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión

Europea, de conformidad con lo previsto en la 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.

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.»

Disposición final sexta. *Modificación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.*

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, queda modificado como sigue:

Uno. El párrafo b) del apartado 3 y el apartado 4 del artículo 37 quedan redactados del siguiente modo:

«b) Si no consta la existencia de convenio arbitral previo o éste no es válido, en el plazo más breve posible se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponer las pruebas de que intente valerse.

Transcurrido dicho plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud, notificándose a las partes.

Si el reclamado contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo, dictando su presidente acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral. En la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación del procedimiento se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no conste realizado este trámite.»

«4. El plazo para dictar la resolución prevista en el apartado 2 será de veintiún días naturales a contar desde el día siguiente a la recepción en la Junta competente de la solicitud o su subsanación.»

Dos. El apartado 1 del artículo 49 pasa a tener la siguiente redacción:

«1. El laudo se dictará y notificará a las partes en un plazo de noventa días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento por haber recibido el órgano arbitral la documentación completa necesaria para su tramitación, según lo dispuesto en el artículo 37.3.

El órgano arbitral, en caso de especial complejidad, podrá adoptar, de forma motivada, una prórroga que no podrá ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio, comunicándose a las partes.»

Disposición final séptima. *Modificación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.*

Se suprime el párrafo d) del apartado 2 del artículo 2 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Disposición final octava. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Por tanto,

Mando a todos los españoles, particulares y autoridades, que guarden y hagan guardar esta ley.

Madrid, 2 de noviembre de 2017.

FELIPE R.

El Presidente del Gobierno,
MARIANO RAJOY BREY

DIRECTIVAS

DIRECTIVA 2013/11/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 21 de mayo de 2013

relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

(Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo ⁽¹⁾,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario ⁽²⁾,

Considerando lo siguiente:

- (1) En el artículo 169, apartado 1 y apartado 2, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) se establece que la Unión debe contribuir a lograr un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud del artículo 114 del TFUE. En el artículo 38 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea se dispone que en las políticas de la Unión ha de garantizarse un nivel elevado de protección de los consumidores.
- (2) Con arreglo al artículo 26, apartado 2, del TFUE, el mercado interior implica un espacio sin fronteras interiores, en el que está garantizada la libre circulación de mercancías y servicios. El mercado interior debe proporcionar a los consumidores un valor añadido en forma de mejor calidad, mayor variedad, precios razonables y normas elevadas de seguridad para mercancías y servicios, contribuyendo así a un alto nivel de protección de los consumidores.
- (3) La fragmentación del mercado interior es perjudicial para la competitividad, el crecimiento y la creación de empleo dentro de la Unión. Para la realización del mercado interior, es fundamental eliminar los obstáculos directos e indirectos que impiden su buen funcionamiento y reforzar la confianza de los ciudadanos.
- (4) La garantía de un acceso a vías sencillas, eficaces, rápidas y asequibles para resolver los litigios nacionales y transfronterizos derivados de contratos de compraventa o de prestación de servicios debe beneficiar a los consumidores y, por consiguiente, reforzar su confianza en el

mercado. Dicho acceso debe garantizarse tanto para las transacciones en línea como para las que no lo son, siendo especialmente importante cuando los consumidores compran en otro país.

- (5) La resolución alternativa de litigios ofrece una solución extrajudicial sencilla, rápida y asequible para los litigios entre los consumidores y los comerciantes. Sin embargo, la resolución alternativa de litigios no está desarrollada todavía de manera suficiente y coherente en toda la Unión. Desafortunadamente, a pesar de las Recomendaciones de la Comisión 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo ⁽³⁾, y 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo ⁽⁴⁾, los mecanismos de resolución alternativa de litigios no se han establecido correctamente ni funcionan satisfactoriamente en todas las áreas geográficas o sectores empresariales de la Unión. Los consumidores y los comerciantes siguen sin conocer las vías de recurso extrajudicial, ya que solo un pequeño porcentaje de ciudadanos sabe cómo presentar una reclamación ante una entidad de resolución alternativa de litigios («entidad de resolución alternativa»). En los casos en que existen procedimientos de resolución alternativa de litigios («procedimientos de resolución alternativa»), sus niveles de calidad varían de forma considerable entre los Estados miembros, y con frecuencia las entidades de resolución alternativa no tramitan de forma eficaz los litigios transfronterizos.
- (6) Las disparidades en términos de cobertura, calidad y conocimiento de la resolución alternativa de litigios en los distintos Estados miembros constituyen un obstáculo para el mercado interior y se hallan entre las razones por las cuales muchos consumidores se abstienen de comprar más allá de las fronteras y no confían en que los posibles litigios con los comerciantes puedan resolverse de un modo sencillo, rápido y asequible. Por los mismos motivos, podría suceder que los comerciantes se abstengan de vender sus productos a los consumidores de otros Estados miembros en los que el acceso a procedimientos de resolución alternativa de alta calidad sea insuficiente. Además, los comerciantes establecidos en un Estado miembro en el que no se cuente con suficientes procedimientos de resolución alternativa de alta calidad

⁽¹⁾ DO C 181 de 21.6.2012, p. 93.

⁽²⁾ Posición del Parlamento Europeo de 12 de marzo de 2013 (no publicada aún en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 22 de abril de 2013.

⁽³⁾ DO L 115 de 17.4.1998, p. 31.

⁽⁴⁾ DO L 109 de 19.4.2001, p. 56.

- se ven en una posición de desventaja competitiva respecto de los comerciantes que sí tienen acceso a tales procedimientos y pueden, por consiguiente, resolver los litigios con consumidores de manera más rápida y económica.
- (7) Para que los consumidores puedan aprovechar plenamente el potencial del mercado interior, es necesario que la resolución alternativa pueda aplicarse a todos los tipos de litigios, nacionales y transfronterizos, incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, que los procedimientos de resolución alternativa cumplan unos requisitos de calidad coherentes aplicables en toda la Unión, y que los consumidores y los comerciantes conozcan la existencia de dichos procedimientos. Debido al incremento del comercio y la circulación de personas con carácter transfronterizo, también es importante que las entidades de resolución alternativa tramiten los litigios transfronterizos de manera eficaz.
- (8) Como preconiza el Parlamento Europeo en sus Resoluciones de 25 de octubre de 2011, sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del Derecho civil, mercantil y de familia, y de 20 de mayo de 2010, sobre cómo ofrecer un mercado único a los consumidores y los ciudadanos, cualquier enfoque global del mercado único que ofrezca resultados a sus ciudadanos debe desarrollar prioritariamente un sistema de recurso sencillo, asequible, rápido y accesible.
- (9) En su Comunicación de 13 de abril de 2011 titulada «Acta del Mercado Único — Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza — "Juntos por un nuevo crecimiento"», la Comisión identificó la legislación sobre resolución alternativa de litigios, incluida la dimensión del comercio electrónico, como una de las doce prioridades para estimular el crecimiento, reforzar la confianza y avanzar en la realización del mercado único.
- (10) En sus conclusiones de 24 y 25 de marzo y de 23 de octubre de 2011, el Consejo Europeo invitó al Parlamento Europeo y al Consejo a adoptar, antes de que terminase 2012, un primer conjunto de medidas prioritarias con el fin de dar un nuevo impulso al mercado único. Además, en sus conclusiones de 30 de mayo de 2011 sobre las prioridades para relanzar el mercado único, el Consejo de la Unión Europea destacaba la importancia del comercio electrónico y coincidía en que los sistemas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo pueden constituir un sistema de recurso asequible, sencillo y rápido para los consumidores y los comerciantes. Para llevar a la práctica con éxito estos sistemas, es necesario un compromiso político y un apoyo continuados de todas las partes interesadas, sin poner en peligro la asequibilidad, la transparencia, la flexibilidad, la rapidez y la calidad de la toma de decisiones de las entidades de resolución alternativa incluidas en el ámbito de aplicación de la presente Directiva.
- (11) Dada la creciente importancia del comercio en línea y, en particular, del comercio transfronterizo como pilar de la actividad económica de la Unión, es necesario contar con una infraestructura para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo que funcione correctamente y con un marco para la resolución de litigios en línea en materia de consumo derivados de transacciones en línea que esté convenientemente integrado, a fin de lograr el objetivo del Acta del Mercado Único de reforzar la confianza de los ciudadanos en el mercado interior.
- (12) La presente Directiva y el Reglamento (UE) n° 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) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE⁽¹⁾, son dos instrumentos legislativos interrelacionados y complementarios. El Reglamento (UE) n° 524/2013 establece la creación de una plataforma de resolución de litigios en línea que ofrece a los consumidores y a los comerciantes una ventanilla única para la resolución extrajudicial de litigios en línea mediante entidades de resolución alternativa que están vinculadas a esa plataforma y que ofrecen la resolución alternativa a través de procedimientos de calidad. Contar con entidades de resolución alternativa de calidad en toda la Unión constituye, pues, un requisito previo para el correcto funcionamiento de dicha plataforma.
- (13) La presente Directiva no debe aplicarse a los servicios no económicos de interés general. Son servicios no económicos aquellos que no se prestan por un interés económico. Por tal motivo, los servicios no económicos de interés general prestados por el Estado o en su nombre sin recibir una retribución a cambio no deben incluirse en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, independientemente de la forma jurídica que revista su prestación.
- (14) La presente Directiva no debe aplicarse a los servicios de atención sanitaria definidos en el artículo 3, letra a), de la Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza⁽²⁾.
- (15) El desarrollo en la Unión de un sistema adecuado de resolución alternativa de litigios es necesario para reforzar la confianza de los consumidores en el mercado interior, incluido el ámbito del comercio en línea, y para desarrollar plenamente el potencial y las oportunidades del comercio transfronterizo y en línea. Dicho desarrollo debe basarse en los procedimientos de resolución alternativa existentes en los Estados miembros y en el respeto de sus respectivas tradiciones jurídicas. Las entidades de resolución de litigios, tanto ya existentes como nuevas, que funcionen correctamente y cumplan los requisitos de calidad establecidos en la presente Directiva deben considerarse «entidades de resolución alternativa» en el sentido de la presente Directiva. La difusión de la resolución alternativa de litigios puede también resultar importante en aquellos Estados miembros en que existe una considerable acumulación de asuntos pendientes ante los órganos jurisdiccionales, lo que impide a los ciudadanos de la Unión ejercer su derecho a un juicio justo dentro de un plazo razonable.
- (16) La presente Directiva debe aplicarse a los litigios entre consumidores y comerciantes relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios, celebrados o no en línea, en todos los sectores económicos menos los exceptuados. En esta categoría deben incluirse los litigios derivados de la venta o el suministro de contenidos digitales a cambio de una retribución. La presente Directiva debe aplicarse a las reclamaciones presentadas por consumidores contra comerciantes. No debe aplicarse a las

⁽¹⁾ Véase la página 1 del presente Diario Oficial.

⁽²⁾ DO L 88 de 4.4.2011, p. 45.

reclamaciones presentadas por comerciantes contra consumidores, ni a los litigios entre comerciantes. Sin embargo, no debe impedir que los Estados miembros adopten o mantengan en vigor disposiciones sobre procedimientos para la resolución extrajudicial de dichos litigios.

- (17) Se debe permitir que los Estados miembros mantengan o introduzcan disposiciones nacionales relativas a procedimientos no regulados por la presente Directiva, como procedimientos internos de tramitación de reclamaciones gestionados por el comerciante. Tales procedimientos internos de tramitación de reclamaciones pueden constituir un medio eficaz de resolución temprana de litigios en materia de consumo.
- (18) La definición de «consumidor» debe incluir a las personas físicas que actúan con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión. No obstante, si el contrato se celebra con un propósito en parte relacionado y en parte no relacionado con la actividad comercial de la persona (contratos de doble finalidad) y el propósito comercial es tan limitado que no predomina en el contexto general del suministro, dicha persona debe ser considerada un consumidor.
- (19) Algunos actos jurídicos vigentes de la Unión ya contienen disposiciones en materia de resolución alternativa de litigios. Con el fin de garantizar la seguridad jurídica, debe disponerse que, en caso de conflicto, prevalezca la presente Directiva, excepto en los casos en que esta prevea expresamente otra cosa. En particular, la presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles⁽¹⁾, que ya establece un marco para los sistemas de mediación en el ámbito de la Unión en litigios transfronterizos, sin perjuicio de la aplicación de la citada Directiva a los sistemas internos de mediación. La presente Directiva está destinada a aplicarse de manera horizontal a todo tipo de procedimientos de resolución alternativa, incluidos los regulados por la Directiva 2008/52/CE.
- (20) Las entidades de resolución alternativa son muy diversas en la Unión, pero también dentro de los Estados miembros. La presente Directiva debe aplicarse a cualquier entidad establecida de manera duradera, que ofrezca la resolución de un litigio entre un consumidor y un comerciante mediante un procedimiento de resolución alternativa y que haya sido incluida en lista con arreglo a la presente Directiva. La presente Directiva también debe aplicarse a las entidades de resolución de litigios autorizadas por los Estados miembros a imponer soluciones vinculantes para las partes. Sin embargo, un procedimiento extrajudicial creado *ad hoc* para un único litigio entre un consumidor y un comerciante no debe considerarse un procedimiento de resolución alternativa.
- (21) Los procedimientos de resolución alternativa son muy variados, tanto en la Unión como en el interior de los Estados miembros. Pueden adoptar la forma de procedimientos en los que la entidad de resolución alternativa reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa, de procedimientos en los que dicha entidad propone una solución, o de procedimientos en los que impone una solución. También pueden adoptar la forma

de una combinación de dos o más de estos procedimientos. La presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de la forma que revistan los procedimientos de resolución alternativa en los Estados miembros.

- (22) Los procedimientos ante entidades de resolución de litigios en los que las personas físicas responsables de su resolución son contratadas por el comerciante o reciben cualquier tipo de retribución exclusivamente del comerciante probablemente se vean afectados por un conflicto de intereses. Por consiguiente, dichos procedimientos deben quedar excluidos, en principio, del ámbito de aplicación de la presente Directiva, a menos que un Estado miembro decida que tales procedimientos pueden reconocerse como procedimientos de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva, y a condición de que dichas entidades observen plenamente los requisitos específicos de independencia e imparcialidad que esta establece. Las entidades de resolución alternativa que ofrezcan la resolución de litigios a través de tales procedimientos deben someterse a una evaluación periódica de su cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en la presente Directiva, incluidos los requisitos complementarios específicos para garantizar su independencia.
- (23) La presente Directiva no debe aplicarse a procedimientos de sistemas de tratamiento de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante ni a las negociaciones directas entre las partes. Además, no debe aplicarse a los intentos realizados por un juez para solucionar un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio.
- (24) Los Estados miembros deben garantizar que los litigios a los que se aplica la presente Directiva puedan someterse a una entidad de resolución alternativa que cumpla los requisitos establecidos en la presente Directiva y que esté incluida en una lista con arreglo a esta. Los Estados miembros deben tener la posibilidad de cumplir esta obligación basándose en entidades de resolución alternativa existentes que funcionen correctamente y ajustando su ámbito de aplicación, si es necesario, o previendo la creación de nuevas entidades de resolución alternativa. La presente Directiva no debe obstaculizar el funcionamiento de las entidades de resolución de litigios existentes que operen en el marco de las autoridades nacionales de protección de los consumidores de los Estados miembros, en las que los responsables de la resolución de litigios sean funcionarios. Los funcionarios deben considerarse representantes imparciales de los intereses tanto de los consumidores como de los comerciantes. La presente Directiva no debe obligar a los Estados miembros a crear en cada sector minorista una entidad de resolución alternativa específica. Cuando sea necesario a fin de garantizar la total cobertura sectorial y geográfica del acceso a la resolución alternativa de litigios, así como el acceso efectivo, los Estados miembros deben tener la posibilidad de prever la creación de una entidad de resolución alternativa complementaria que conozca de litigios para cuya resolución no sea competente ninguna entidad de resolución alternativa específica. La finalidad de las entidades de resolución alternativa complementarias es la de constituir una salvaguardia para consumidores y comerciantes, al garantizar que no existan deficiencias en el acceso a una entidad de resolución alternativa.

(¹) DO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

- (25) La presente Directiva no debe impedir que los Estados miembros mantengan o introduzcan legislación en materia de procedimientos de resolución extrajudicial de litigios en contratos celebrados con consumidores que sea acorde con los requisitos establecidos en ella. Asimismo, a fin de garantizar que las entidades de resolución alternativa puedan funcionar de manera eficaz, dichas entidades deben tener la posibilidad de mantener o introducir, de acuerdo con las leyes del Estado miembro en que estén establecidas, normas de procedimiento que les permitan negarse a tramitar litigios en determinadas circunstancias, por ejemplo, en el caso de litigios excesivamente complejos que por tal motivo se resolverían más adecuadamente ante un órgano jurisdiccional. No obstante, no debe permitirse que las normas de procedimiento que autoricen a las entidades de resolución alternativa a negarse a tramitar un litigio supongan un impedimento significativo para el acceso de los consumidores a los procedimientos de resolución alternativa, también en el caso de litigios transfronterizos. Así, a la hora de fijar un umbral monetario, los Estados miembros deben tener siempre en cuenta que el valor real de un litigio puede variar entre uno y otro Estado miembro y que, por consiguiente, fijar un umbral desproporcionadamente alto en un Estado miembro podría obstaculizar el acceso de los consumidores de otros Estados miembros a los procedimientos de resolución alternativa. No debe exigirse a los Estados miembros que velen por que el consumidor pueda presentar su reclamación ante otra entidad de resolución alternativa cuando una entidad de resolución alternativa ante la que se haya presentado la reclamación en primer lugar se haya negado a tramitarla atendiendo a sus normas de procedimiento. En tales casos, debe considerarse que los Estados miembros han cumplido con su obligación de garantizar la cobertura total de dichas entidades.
- (26) La presente Directiva debe permitir que los comerciantes establecidos en un Estado miembro estén amparados por una entidad de resolución alternativa establecida en otro Estado miembro. Con objeto de mejorar la cobertura y el acceso de los consumidores a la resolución alternativa de litigios en toda la Unión, los Estados miembros deben estar facultados para recurrir a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro o a entidades de resolución alternativa regionales, transnacionales o paneuropeas, en las que los comerciantes de distintos Estados miembros estén amparados por la misma entidad de resolución alternativa. Sin embargo, el recurso a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro o a entidades de resolución alternativa transnacionales o paneuropeas debe entenderse sin perjuicio de la responsabilidad de los Estados miembros de garantizar la cobertura total y el acceso a las entidades de resolución alternativa.
- (27) La presente Directiva no debe constituir un obstáculo para que los Estados miembros mantengan o introduzcan procedimientos de resolución alternativa por los que se tramiten conjuntamente litigios idénticos o similares entre un comerciante y varios consumidores. Deben llevarse a cabo evaluaciones de impacto de las resoluciones extrajudiciales colectivas antes de que tales resoluciones se propongan a escala de la Unión. La existencia de un sistema eficaz de reclamaciones colectivas y un recurso fácil a la resolución alternativa de litigios deben ser complementarios y ambos procedimientos no deben ser excluyentes.
- (28) El tratamiento de información relativa a los litigios regulados por la presente Directiva debe cumplir las normas sobre protección de datos personales establecidas en las disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros adoptadas con arreglo a la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ⁽¹⁾.
- (29) Durante el procedimiento de resolución alternativa deben respetarse en todo momento la confidencialidad y la privacidad. Debe alentarse a los Estados miembros a proteger la confidencialidad de los procedimientos de resolución alternativa en todo proceso o arbitraje civil o mercantil que pueda tener lugar posteriormente.
- (30) No obstante, los Estados miembros deben velar por que las entidades de resolución alternativa hagan públicos los posibles problemas sistemáticos o significativos que se produzcan con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes. La información que se comunique a este respecto podrá ir acompañada de recomendaciones acerca del modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro, con objeto de mejorar las pautas de actuación de los comerciantes y de facilitar el intercambio de información y de buenas prácticas.
- (31) Los Estados miembros deben garantizar que las entidades de resolución alternativa resuelvan los litigios de manera justa, práctica y proporcionada tanto para el consumidor como para el comerciante, con arreglo a una evaluación objetiva de las circunstancias en las que se ha presentado la reclamación y respetando los derechos de las partes.
- (32) La independencia y la integridad de las entidades de resolución alternativa son fundamentales para ganar la confianza de los ciudadanos de la Unión en unos mecanismos de resolución alternativa de litigios que les ofrezcan un resultado justo e independiente. La persona física o el órgano colegiado a cargo de la resolución alternativa de litigios deben gozar de total independencia con respecto a aquellos que pudieran tener algún interés en el resultado y no estar implicados en ningún conflicto de intereses que pueda impedirles adoptar una decisión de manera justa, imparcial e independiente.
- (33) Las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios solo deben considerarse imparciales si no pueden estar sometidas a presiones que influyan potencialmente en su actitud hacia el litigio. Con el fin de garantizar la independencia de su actuación, dichas personas deben ser nombradas además por un plazo suficientemente prolongado y no recibir instrucciones de cualquiera de las partes o de sus representantes.
- (34) Con el fin de asegurar que no existan conflictos de intereses, las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios deben revelar cualquier circunstancia que pudiera afectar a su independencia e imparcialidad o dar lugar a un conflicto de intereses con cualquiera de las partes en el litigio cuya resolución se les solicite. Tales conflictos podrían consistir en un interés financiero directo o indirecto en el resultado del procedimiento de resolución alternativa, o en cualquier relación personal o mercantil con una o más de una de las partes durante los tres años anteriores a su asunción del cargo, con inclusión de cualquier situación distinta de la resolución alternativa de litigios en la que la persona de que se trate haya actuado por cuenta de una o más de una de las partes, o por cuenta de una organización profesional o asociación empresarial de la que sea miembro alguna de las partes, o por cuenta de cualquier otro miembro de tales organizaciones u asociaciones.

⁽¹⁾ DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

- (35) Es especialmente necesario garantizar que no existan dichas presiones en caso de que las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios estén contratadas por el comerciante o reciban cualquier tipo de retribución de este. Por consiguiente, deben establecerse requisitos específicos si los Estados miembros deciden que los procedimientos de resolución de litigios pueden considerarse en tales casos procedimientos de resolución alternativa al amparo de la presente Directiva. En caso de que las personas encargadas de la resolución alternativa de litigios estén contratadas por una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el comerciante o reciban cualquier forma de retribución exclusivamente de tal asociación u organización, deben disponer de un presupuesto independiente y específico que sea suficiente para el desempeño de sus funciones.
- (36) Es esencial para el éxito de la resolución alternativa de litigios, en particular para garantizar la confianza necesaria en sus procedimientos, que las personas físicas encargadas de tal resolución posean los conocimientos especializados necesarios, incluida una comprensión general del Derecho. En particular, dichas personas deben poseer un conocimiento general suficiente en el ámbito jurídico que les permita comprender las implicaciones jurídicas del litigio, sin que tengan la obligación de ser profesionales cualificados del Derecho.
- (37) La aplicabilidad de determinados principios de calidad a los procedimientos de resolución alternativa refuerza la confianza en dichos procedimientos, tanto por parte de los consumidores como de los comerciantes. A escala de la Unión, tales principios de calidad se desarrollaron por primera vez en las Recomendaciones 98/257/CE y 2001/310/CE. Al dar carácter vinculante a algunos de los principios establecidos en las citadas Recomendaciones de la Comisión, la presente Directiva establece un conjunto de requisitos de calidad que se aplican a todos los procedimientos de resolución alternativa llevados a cabo por una entidad de resolución alternativa que haya sido notificada a la Comisión.
- (38) La presente Directiva debe establecer requisitos de calidad para las entidades de resolución alternativa, que deben garantizar el mismo nivel de protección y la igualdad de derechos para los consumidores en los litigios tanto nacionales como transfronterizos. La presente Directiva no será obstáculo para la adopción o el mantenimiento por los Estados miembros de normas más exigentes que las que contempla la presente Directiva.
- (39) Las entidades de resolución alternativa deben ser accesibles y transparentes. A fin de garantizar la transparencia de las entidades y los procedimientos de resolución alternativa, es preciso que las partes reciban, de manera clara y accesible, la información que necesiten para tomar una decisión con conocimiento de causa antes de iniciar un procedimiento de resolución alternativa. No debe exigirse el suministro de dicha información a los comerciantes cuando su participación en dichos procedimientos sea obligatoria con arreglo al Derecho nacional.
- (40) Una entidad de resolución alternativa que funcione correctamente debe resolver con celeridad los procedimientos de resolución de litigios, ya sea o no en línea, y dar a conocer el resultado del procedimiento de resolución alternativa en un plazo de noventa días naturales contado desde la fecha en que haya recibido el expediente de reclamación completo, incluida toda la documentación pertinente relativa a la reclamación. La entidad de resolución alternativa que haya recibido una reclamación debe informar a las partes una vez que haya recibido todos los documentos necesarios para tramitar el procedimiento de resolución alternativa correspondiente. En determinados casos excepcionales de índole particularmente compleja, entre ellos si una de las partes no puede, por razones justificadas, participar en el procedimiento de resolución alternativa, las entidades de resolución alternativa deben poder prorrogar el plazo con el fin de llevar a cabo un examen del caso de que se trate. Debe informarse a las partes de toda prórroga de este tipo, así como, aproximadamente, del plazo que se requerirá para la resolución del litigio.
- (41) Los procedimientos de resolución alternativa deben, preferiblemente, ser gratuitos para el consumidor. En caso de que se cobren costas, tales procedimientos deben ser accesibles, atractivos y asequibles para los consumidores. Con tal propósito, las costas no deben exceder una cuota mínima.
- (42) Los procedimientos de resolución alternativa deben ser justos, de manera que las partes en litigio estén plenamente informadas de sus derechos y de las consecuencias de las elecciones que realicen en el contexto de un procedimiento de resolución alternativa. Las entidades de resolución alternativa deben informar de sus derechos a los consumidores antes de que acepten o actúen de acuerdo con una solución propuesta. Ambas partes también deben poder presentar sus datos y pruebas sin estar físicamente presentes.
- (43) Un acuerdo entre el consumidor y el comerciante de someter una reclamación a la apreciación de una entidad de resolución alternativa no debe ser vinculante para el consumidor cuando se haya celebrado antes de que se materializara el litigio y cuando tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales para la resolución del litigio. Además, en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver el litigio imponiendo una solución, la solución impuesta debe tener carácter vinculante para las partes únicamente cuando hayan sido informadas con antelación de ese carácter vinculante y lo hayan aceptado expresamente. No debe exigirse la aceptación expresa por parte del comerciante cuando la normativa nacional disponga que tales soluciones son vinculantes para los comerciantes.
- (44) En los procedimientos de resolución alternativa que tengan por finalidad resolver el litigio mediante la imposición de una solución al consumidor, en caso de que no exista conflicto de leyes, la solución impuesta no debe dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones que no puedan excluirse mediante un acuerdo con arreglo a la legislación del Estado miembro en que el consumidor y el comerciante tengan su residencia habitual. En caso de que exista conflicto de leyes, si la ley aplicable al contrato de compraventa o de servicios se determina con arreglo al artículo 6, apartados 1 y 2, del Reglamento (CE) n° 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las

obligaciones contractuales (Roma I) ⁽¹⁾, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no debe dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones que no puedan excluirse mediante un acuerdo con arreglo a la legislación del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual. En caso de que exista conflicto de leyes, si la ley aplicable al contrato de compraventa o de servicios se determina con arreglo al artículo 5, apartados 1 a 3, del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales ⁽²⁾, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no debe dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección que le ofrecen las normas jurídicas vinculantes del Estado miembro en el que el consumidor tiene su residencia habitual.

- (45) El derecho a la tutela judicial efectiva y el derecho a un juez imparcial forman parte de los derechos fundamentales establecidos en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Por consiguiente, los procedimientos de resolución alternativa no deben concebirse como sustitutivos de los procedimientos judiciales y no deben privar a consumidores o comerciantes de su derecho a recurso ante los órganos jurisdiccionales. La presente Directiva no debe impedir a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial. En los casos en que un litigio no pueda resolverse mediante un procedimiento de resolución alternativa determinado cuyo resultado no es vinculante, no debe impedirse a las partes que incoen a continuación un procedimiento judicial en relación con dicho litigio. Los Estados miembros deben poder elegir libremente los medios adecuados para lograr este objetivo. Deben contar con la posibilidad de establecer, entre otras disposiciones, que los plazos de caducidad o prescripción no venzan durante un procedimiento de resolución alternativa.
- (46) Para funcionar con eficacia, las entidades de resolución alternativa deben contar con suficientes recursos humanos, materiales y financieros. Los Estados miembros deben decidir sobre la forma adecuada de financiación de dichas entidades en su territorio, sin restringir la financiación de las entidades que ya estén en funcionamiento. La presente Directiva debe aplicarse sin perjuicio de que tales entidades se financien de forma pública o privada, o a través de una combinación de financiación pública y privada. No obstante, debe alentarse a dichas entidades a que, en particular, tomen en consideración el recurso a formas de financiación privada, quedando la utilización de los fondos públicos a discreción de los Estados miembros. La presente Directiva no debe afectar a la posibilidad de que las organizaciones profesionales o las asociaciones empresariales financien tales entidades.
- (47) Cuando surge un conflicto, es necesario que los consumidores puedan identificar rápidamente qué entidades de resolución alternativa son competentes para tratar su reclamación y saber si el comerciante afectado participará o no en el procedimiento sometido a una entidad de resolución alternativa. Los comerciantes que se comprometan a recurrir a tales entidades para la resolución de litigios con los consumidores deben informar a los consumidores sobre la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa que les amparen. La información se facilitará de forma clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del comerciante cuando exista y, en su caso, en las condiciones generales de los contratos de compraventa de mercancías o prestación de servicios entre el comerciante y los consumidores. Los comerciantes deben tener la posibilidad de incluir en sus sitios web, y en las condiciones generales del contrato de que se trate, cualquier información complementaria sobre sus procedimientos internos de tramitación de reclamaciones, o sobre cualesquiera otros modos de entrar en contacto directo con ellos con miras a la resolución de litigios con los consumidores sin remitirlos a una entidad de resolución alternativa. Si un litigio no puede resolverse de forma directa, el comerciante debe facilitar al consumidor, en papel o en cualquier otro soporte duradero, información sobre las entidades de resolución alternativa correspondientes y precisar si recurrirá a ellas.
- (48) La obligación de los comerciantes de informar a los consumidores acerca de las entidades de resolución alternativa que amparan a dichos comerciantes debe entenderse sin perjuicio de la obligación de información a los consumidores acerca de los procedimientos de recurso extrajudicial establecidos en otros actos jurídicos de la Unión que deban aplicarse además de la correspondiente obligación de información establecida en la presente Directiva.
- (49) La presente Directiva no debe exigir que la participación de los comerciantes en procedimientos de resolución alternativa sea obligatoria o que el resultado de dichos procedimientos sea vinculante para los comerciantes cuando un consumidor haya presentado una reclamación contra ellos. Sin embargo, con el fin de garantizar que los consumidores tienen una vía de recurso y que no se ven obligados a renunciar a sus reclamaciones, se debe alentar a los comerciantes, en la medida de lo posible, a que participen en procedimientos de resolución alternativa. Por lo tanto, la presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de cualquier norma nacional que haga obligatoria la participación de los comerciantes en dichos procedimientos, la incentive o sancione, o que les obligue a aceptar su resultado, siempre que dichas normas no impidan a las partes ejercer su derecho a acceder al sistema judicial, tal como establece el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- (50) Con objeto de evitar la imposición de una carga innecesaria a las entidades de resolución alternativa, los Estados miembros deben animar a los consumidores a ponerse en contacto con el comerciante para tratar de resolver el problema de manera bilateral antes de presentar una reclamación ante una entidad de resolución alternativa. En muchos casos, este modo de proceder permite a los consumidores resolver sus conflictos con rapidez y en una fase temprana.
- (51) Los Estados miembros deben implicar a los representantes de las organizaciones profesionales, de las asociaciones de empresarios y de las asociaciones de consumidores al desarrollar la resolución alternativa de litigios, especialmente por lo que respecta a los principios de imparcialidad e independencia.
- (52) Los Estados miembros deben velar por que las entidades de resolución alternativa cooperen en la resolución de los litigios transfronterizos.

⁽¹⁾ DO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

⁽²⁾ DO L 266 de 9.10.1980, p. 1.

- (53) Deben reforzarse en la Unión las redes de entidades de resolución alternativa, como la red FIN-NET de resolución alternativa de litigios en el ámbito de los servicios financieros. Los Estados miembros deben animar a dichas entidades a formar parte de dichas redes.
- (54) La cooperación estrecha entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales debe reforzar la aplicación efectiva de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores. La Comisión y los Estados miembros deben facilitar la cooperación entre dichas entidades, con miras a estimular el intercambio de buenas prácticas y conocimientos técnicos y a debatir los problemas que puedan surgir en el funcionamiento de los procedimientos de resolución alternativa. Debe respaldarse esta cooperación, entre otros medios a través del próximo Programa de Consumidores de la Unión.
- (55) A fin de garantizar que las entidades de resolución alternativa funcionen adecuada y eficazmente, deben ser objeto de un estrecho seguimiento. Para ello, cada Estado miembro debe designar una autoridad o autoridades competentes que realicen esa función. La Comisión y las autoridades competentes con arreglo a la presente Directiva deben publicar y actualizar una lista de entidades de resolución alternativa que cumplen la presente Directiva. Los Estados miembros deben velar por que las entidades de resolución alternativa, la red de Centros Europeos del Consumidor y, en su caso, los organismos designados de conformidad con la presente Directiva publiquen esa lista en su sitio de internet, junto con enlaces al sitio de internet de la Comisión, y siempre que sea posible en un soporte duradero en sus propios locales. Además, los Estados miembros también deben fomentar la publicación de la lista por las organizaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios pertinentes. Los Estados miembros deben velar, igualmente, por la adecuada difusión de información sobre lo que deben hacer los consumidores en caso de controversia con un comerciante. Además, las autoridades competentes deben publicar informes periódicos sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa en sus respectivos Estados miembros. Dichas entidades deben notificar a las autoridades competentes información específica en la que deben basarse esos informes. Los Estados miembros deben animar a las entidades de resolución alternativa a facilitar tal información utilizando la Recomendación 2010/304/UE de la Comisión, de 12 de mayo de 2010, sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores ⁽¹⁾.
- (56) Es necesario que los Estados miembros establezcan normas relativas a las sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas para dar cumplimiento a la presente Directiva y velen por que dichas normas se cumplan. Las sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.
- (57) El Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de hacer cumplir la legislación de protección de los consumidores (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores) ⁽²⁾, debe modificarse para incluir una referencia a la presente Directiva en su anexo, a fin de reforzar la cooperación transfronteriza a la hora de hacer cumplir la presente Directiva.
- (58) La Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores ⁽³⁾ (Directiva relativa a las acciones de cesación), debe modificarse para incluir en su anexo una referencia a la presente Directiva, a fin de garantizar la protección de los intereses colectivos de los consumidores establecidos en esta Directiva.
- (59) De conformidad con la Declaración política conjunta de 28 de septiembre de 2011 de los Estados miembros y de la Comisión sobre los documentos explicativos ⁽⁴⁾, los Estados miembros se han comprometido a adjuntar a la notificación de sus medidas de transposición, en aquellos casos en que esté justificado, uno o varios documentos que expliquen la relación entre los elementos de una Directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Por lo que respecta a la presente Directiva, el legislador considera que la transmisión de tales documentos está justificada.
- (60) Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, contribuir, a través de un alto nivel de protección de los consumidores y sin restringir el acceso de estos a los órganos jurisdiccionales, al buen funcionamiento del mercado interior, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, puede alcanzarse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad, enunciado en dicho artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar este objetivo.
- (61) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, en particular, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y, en concreto, en sus artículos 7, 8, 38 y 47.
- (62) El Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 28, apartado 2, del Reglamento (CE) n° 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos ⁽⁵⁾, emitió dictamen el 12 de enero de 2012 ⁽⁶⁾.

⁽¹⁾ DO L 136 de 2.6.2010, p. 1.

⁽²⁾ DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

⁽³⁾ DO L 110, de 1.5.2009, p. 30.

⁽⁴⁾ DO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

⁽⁵⁾ DO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

⁽⁶⁾ DO C 136 de 11.5.2012, p. 1.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objeto

El objetivo de la presente Directiva es contribuir, a través de un alto nivel de protección del consumidor, al buen funcionamiento del mercado interior, garantizando que los consumidores puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «procedimientos de resolución alternativa») que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de la obligatoriedad de participar en este tipo de procedimientos prescrita en la legislación nacional, siempre que esta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

1. La presente Directiva se aplicará a los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios nacionales y transfronterizos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión, mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «entidad de resolución alternativa»), que propone o impone una solución o que reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa.

2. La presente Directiva no se aplicará:

- a) a los procedimientos ante entidades de resolución de litigios en que las personas físicas encargadas de resolver el litigio estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante en cuestión, a menos que los Estados miembros decidan autorizar dichos procedimientos como procedimientos de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva y se cumplan los requisitos establecidos en el capítulo II, incluidos los requisitos específicos de independencia y transparencia a que se refiere el artículo 6, apartado 3;
- b) a los procedimientos ante sistemas de tramitación de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante;
- c) a los servicios no económicos de interés general;
- d) a los litigios entre comerciantes;
- e) a la negociación directa entre el consumidor y el comerciante;
- f) a los intentos realizados por un juez para resolver un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio;
- g) a los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor;

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

i) a los prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

3. La presente Directiva establece requisitos de calidad armonizados para las entidades y los procedimientos de resolución alternativa con el fin de asegurar que, tras su aplicación, los consumidores tengan acceso a unos mecanismos de recurso extrajudicial de alta calidad, transparentes, efectivos y justos, independientemente del lugar en que residan en la Unión. A fin de asegurar un mayor nivel de protección de los consumidores, los Estados miembros podrán mantener o introducir normas que vayan más allá de lo dispuesto en la presente Directiva.

4. La presente Directiva reconoce la competencia de los Estados miembros para decidir si las entidades de resolución alternativa establecidas en su territorio han de estar facultadas para imponer una solución.

Artículo 3

Relación con otros actos jurídicos de la Unión

1. Salvo que se disponga de otro modo en la presente Directiva, en caso de que cualquier disposición de la presente Directiva sea incompatible con una disposición establecida en otro acto jurídico de la Unión que se refiera a procedimientos extrajudiciales de recurso incoados por un consumidor contra un comerciante, prevalecerá lo dispuesto en la presente Directiva.

2. La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de la Directiva 2008/52/CE.

3. El artículo 13 de la presente Directiva se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre información al consumidor relativa a procedimientos extrajudiciales de recurso contenidos en otros actos jurídicos de la Unión, que se aplicarán por añadidura a lo dispuesto en dicho artículo.

Artículo 4

Definiciones

1. A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- a) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión;
- b) «comerciante»: toda persona física, o toda persona jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o a su cargo, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión;

- c) «contrato de compraventa»: todo contrato en virtud del cual el comerciante transfiera o se comprometa 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;
- d) «contrato de servicios»: todo contrato, con excepción de un contrato de compraventa, en virtud del cual el comerciante presta o se compromete a prestar un servicio al consumidor y el consumidor paga o se compromete a pagar su precio;
- e) «litigio nacional»: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en el mismo Estado miembro en el que está establecido el comerciante;
- f) «litigio transfronterizo»: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en un Estado miembro distinto de aquel en que está establecido el comerciante;
- g) «procedimiento de resolución alternativa»: un procedimiento contemplado en el artículo 2, que es conforme con los requisitos establecidos en la presente Directiva y que es tramitado por una entidad de resolución alternativa;
- h) «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;
- i) «autoridad competente»: toda autoridad designada por un Estado a efectos de la presente Directiva, que esté establecida a escala nacional, regional o local.

2. Un comerciante está establecido:

- si es una persona física, allí donde tenga su lugar de actividad,
- si es una empresa u otro tipo de persona jurídica o una asociación de personas físicas y jurídicas, allí donde tenga su domicilio social, su administración central o su lugar principal de actividad, incluida una sucursal, una agencia u otro tipo de establecimiento.

3. Una entidad de resolución alternativa está establecida:

- si está gestionada por una persona física, en el lugar donde esta realice actividades de resolución alternativa de litigios,
- si está gestionada por una persona jurídica o una asociación de personas físicas o jurídicas, en el lugar donde dicha persona o asociación realice actividades de resolución alternativa de litigios o tenga su domicilio social,

- si está gestionada por una autoridad u otro organismo público, en el lugar donde dicha autoridad u organismo tenga su sede.

CAPÍTULO II

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

Artículo 5

Acceso a entidades y procedimientos de resolución alternativa

1. Los Estados miembros facilitarán el acceso de los consumidores a procedimientos de resolución alternativa y garantizarán que los litigios a los que se aplique la presente Directiva y en los que esté implicado un comerciante establecido en sus territorios respectivos puedan someterse a una entidad de resolución alternativa que cumpla los requisitos establecidos en la presente Directiva.

2. Los Estados miembros garantizarán que las entidades de resolución alternativa:

- a) mantengan un sitio de internet actualizado que facilite a las partes un acceso sencillo a la información relativa al procedimiento de resolución alternativa y permita además a los consumidores presentar en línea una reclamación junto con los documentos justificativos necesarios;
- b) faciliten a las partes, cuando lo soliciten, la información a que se refiere la letra a) en un soporte duradero;
- c) cuando proceda, permitan al consumidor presentar una reclamación fuera de línea;
- d) hagan posible el intercambio de información entre las partes por vía electrónica o, si procede, por correo;
- e) acepten tanto los litigios nacionales como transfronterizos, incluidos los litigios cubiertos por el Reglamento (UE) n^o 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo), y

f) cuando traten litigios cubiertos por la presente Directiva, adopten las medidas necesarias para asegurar que el tratamiento de datos personales cumpla las normas sobre protección de datos personales establecidas en la legislación nacional del Estado, por la que se aplica la Directiva 95/46/CE en el Estado miembro en el que está establecida la entidad de resolución alternativa.

3. Los Estados miembros podrán cumplir la obligación establecida en el apartado 1 garantizando la existencia de una entidad de resolución alternativa complementaria que sea competente para tratar los litigios mencionados en dicho apartado para cuya resolución no haya una entidad de resolución alternativa competente. Los Estados miembros podrán también cumplir esta obligación recurriendo a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro o a entidades de resolución de litigios regionales, transregionales o paneuropeas, en las que comerciantes de distintos Estados miembros estén cubiertos por la misma entidad de resolución alternativa, sin comprometer su responsabilidad de garantizar una cobertura total y el acceso a entidades de resolución alternativa.

4. Los Estados miembros, según lo estimen oportuno, podrán permitir que las entidades de resolución alternativa mantengan e introduzcan normas de procedimiento que les permitan negarse a tramitar un litigio determinado por cualquiera de los siguientes motivos:

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

Cuando, de acuerdo con sus normas de procedimiento, una entidad de resolución alternativa no esté en condiciones de tramitar un litigio que se le haya presentado, dicha entidad facilitará a ambas partes, en un plazo de tres semanas desde la recepción del expediente de reclamación, una explicación razonada de los motivos por los que no ha tramitado el litigio.

Tales normas de procedimiento no menoscabarán de forma significativa el acceso de los consumidores a los procedimientos de resolución alternativa, incluso en el caso de litigios transfronterizos.

5. Los Estados miembros velarán por que, en caso de que se permita a las entidades de resolución alternativa fijar umbrales monetarios preestablecidos para limitar el acceso a los procedimientos de resolución alternativa, dichos umbrales no se fijen en un nivel tal que menoscabe de forma significativa el acceso de los consumidores a la tramitación de las reclamaciones por dichas entidades.

6. Cuando, de acuerdo con las normas de procedimiento a que se refiere el apartado 4, una entidad de resolución alternativa no esté en condiciones de examinar una reclamación que se le haya presentado, no se exigirá a los Estados miembros que velen por que el consumidor pueda presentar su reclamación ante otra entidad de resolución alternativa.

7. Cuando una entidad de resolución alternativa de litigios correspondientes a un sector económico específico sea competente para examinar litigios relacionados con un comerciante que opera en tal sector pero no pertenece a la organización o asociación que integra o financia dicha entidad, se considerará que con respecto a los litigios referentes a dicho comerciante, el Estado miembro también ha cumplido su obligación en virtud del apartado 1.

Artículo 6

Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad

1. Los Estados miembros garantizarán que las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios posean los conocimientos especializados necesarios y sean independientes e imparciales. Para ello, se asegurarán de que dichas personas:

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

2. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa dispongan de procedimientos para garantizar que, en caso de darse las circunstancias contempladas en el apartado 1, letra e):

- a) se sustituya a la persona física en cuestión por otra persona física a la que se confíe la realización del procedimiento de resolución alternativa; o, en su defecto,
- b) la persona física de que se trate se abstenga de realizar el procedimiento de resolución alternativa y, en lo posible, la entidad de resolución alternativa proponga a las partes que planteen el litigio ante otra entidad de resolución alternativa que sea competente para ocuparse del litigio; o, en su defecto,
- c) se revelen las circunstancias a las partes y se permita a la persona física de que se trate seguir realizando el procedimiento de resolución alternativa únicamente si las partes no han presentado objeciones tras haber sido informadas de las circunstancias y de su derecho a presentar objeciones.

El presente apartado se entenderá sin perjuicio del artículo 9, apartado 2, letra a).

En caso de que la entidad de resolución alternativa esté compuesta únicamente por una persona física, solo se aplicará lo dispuesto en las letras b) y c) del párrafo primero del presente apartado.

3. En caso de que los Estados miembros decidan admitir los procedimientos a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), como procedimientos de resolución alternativa con arreglo a la presente Directiva, velarán por que, además de los requisitos generales establecidos en los apartados 1 y 5, dichos procedimientos cumplan los siguientes requisitos específicos:

- a) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios sean nombradas por un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de las organizaciones de consumidores y de representantes del comerciante, o formen parte de dicho órgano, y su designación se haga por un procedimiento transparente;
- b) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios dispongan de un mandato mínimo de tres años para garantizar la independencia de sus actos;
- c) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios se comprometan a no trabajar para el comerciante ni para una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el comerciante por un período de tres años posterior al término de su actuación en el procedimiento de resolución del litigio;
- d) que la entidad de resolución de litigios no tenga ningún vínculo jerárquico ni funcional con el comerciante y esté claramente separada de las entidades operativas del comerciante, y disponga, para el cumplimiento de sus funciones, de un presupuesto suficiente que sea independiente del presupuesto general del comerciante.

4. Cuando las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el comerciante, los Estados miembros velarán por que, además de los requisitos generales previstos en los apartados 1 y 5, estas personas dispongan de un presupuesto independiente y específico, que sea suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

El presente apartado no será aplicable en caso de que las personas físicas de que se trate formen parte de un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de la organización profesional o de la asociación empresarial que los emplee o los retribuya y de organizaciones de consumidores.

5. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa en las que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios formen parte de un órgano colegiado aporten a ese órgano el mismo número de representantes de los intereses de los consumidores que de los intereses de los comerciantes.

6. A efectos del apartado 1, letra a), los Estados miembros animarán a las entidades de resolución alternativa a que ofrezcan formación a las personas físicas encargadas de la resolución

alternativa de litigios. En caso de dispensarse tal formación, las autoridades competentes harán un seguimiento de los programas de formación establecidos por las entidades de resolución alternativa, basándose en la información que se les comuniquen de acuerdo con el artículo 19, apartado 3, letra g).

Artículo 7

Principio de transparencia

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa, cuando así se solicite, pongan a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre:

- a) las señas, entre ellas la dirección postal y la dirección de correo electrónico;
- b) el hecho de estar incluidas en la lista a tenor del artículo 20, apartado 2;
- c) las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios, el método utilizado para su nombramiento y la duración de su mandato;
- d) los conocimientos especializados, la imparcialidad y la independencia de las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios, en caso de que estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante;
- e) su participación en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos, si procede;
- f) los tipos de litigios que entran dentro de su competencia, con inclusión, en su caso, del posible umbral aplicable;
- g) las normas de procedimiento por las que se rige la resolución de un litigio y los motivos por los cuales la entidad de resolución alternativa puede negarse a tratar en un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4;
- h) las lenguas en las que pueden presentarse las reclamaciones a una entidad de resolución alternativa y en las que se desarrolla el procedimiento de resolución alternativa;
- i) los tipos de normas que puede utilizar la entidad de resolución alternativa como base para la resolución del litigio (por ejemplo, normas jurídicas, consideraciones de equidad, códigos de conducta);
- j) todo requisito preliminar que las partes deben cumplir antes de que pueda iniciarse un procedimiento de resolución alternativa, incluido el requisito de que el consumidor intente resolver el asunto directamente con el comerciante;
- k) si las partes pueden o no retirarse del procedimiento;
- l) los posibles costes que deberán asumir las partes, incluidas en su caso las normas para la atribución de las costas al final del procedimiento;

- m) la duración media del procedimiento de resolución alternativa;
- n) el efecto jurídico del resultado del procedimiento de resolución alternativa, incluidas las sanciones por incumplimiento en caso de decisión con efecto vinculante para las partes, si procede;
- o) la fuerza ejecutiva de la decisión de resolución alternativa de litigios, si procede.

2. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa, cuando así se solicite, pongan a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, sus informes anuales de actividad. Estos informes incluirán la siguiente información relacionada tanto con los litigios nacionales como transfronterizos:

- a) el número de litigios recibidos y los tipos de reclamaciones con los que están relacionados;
- b) los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes; esta información podrá ir acompañada de recomendaciones acerca del modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro, con objeto de mejorar las pautas de actuación de los comerciantes y de facilitar el intercambio de información y de buenas prácticas;
- c) la proporción de litigios que la entidad de resolución alternativa se ha negado a tratar y porcentualmente los tipos de motivos de tal negativa a que se refiere el artículo 5, apartado 4;
- d) respecto de los procedimientos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra a), el porcentaje de resoluciones que se hayan propuesto o impuesto a favor del consumidor, a favor del comerciante o mediante una solución amistosa;
- e) el porcentaje de procedimientos de resolución de litigios que se interrumpieron y, cuando se conozcan, los motivos de su interrupción;
- f) la duración media de la resolución de los litigios;
- g) la proporción de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de resolución alternativa, si se conoce;
- h) la cooperación de las entidades de resolución alternativa en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos, en su caso.

Artículo 8

Eficacia

Los Estados miembros velarán por que los procedimientos de resolución alternativa sean eficaces y cumplan los siguientes requisitos:

- a) que el procedimiento de resolución alternativa exista y sea fácilmente accesible, tanto en línea como no, para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren;

- b) que las partes tengan acceso al procedimiento, sin estar obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, y sin que el procedimiento les prive de su derecho a obtener asesoramiento independiente o a estar representadas o asistidas por un tercero en cualquier fase del procedimiento;
- c) que el procedimiento de resolución alternativa sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico para los consumidores;
- d) que la entidad de resolución alternativa que haya recibido una reclamación notifique de inmediato a las partes litigantes la recepción de todos los documentos con la información pertinente en relación con la reclamación;
- e) que el resultado del procedimiento de resolución alternativa se dé a conocer en un plazo de noventa días naturales contados desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación. En caso de litigios de índole particularmente compleja, la entidad de resolución alternativa responsable podrá, si lo considera oportuno, ampliar el plazo de noventa días naturales. Se informará a las partes de toda ampliación de dicho plazo, así como del plazo de tiempo que se estime necesario para la resolución del litigio.

Artículo 9

Equidad

1. Los Estados miembros velarán por que en los procedimientos de resolución alternativa:

- a) las partes tengan la posibilidad de expresar su punto de vista en un plazo razonable, reciban de la entidad de resolución alternativa los argumentos, las pruebas, los documentos y los hechos presentados por la otra parte, cualesquiera declaraciones realizadas y dictámenes de expertos, y puedan presentar alegaciones al respecto;
- b) se informe a las partes de que no están obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, pero pueden solicitar asesoramiento independiente o estar representadas o asistidas por terceros en cualquier fase del procedimiento;
- c) se notifique a las partes el resultado del procedimiento de resolución alternativa, por escrito o en un soporte duradero, y se les facilite una exposición de las razones en que se funda.

2. En los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver un litigio proponiendo una solución, los Estados miembros velarán por que:

- a) las partes tengan la posibilidad de retirarse del procedimiento en cualquier momento si no están satisfechas con el funcionamiento o la tramitación del procedimiento. Se les informará de este derecho antes del inicio del procedimiento. Cuando existan normas nacionales que obliguen al comerciante a participar en los procedimientos de resolución alternativa, lo dispuesto en la presente letra se aplicará solo al consumidor;

- b) se informe a las partes, antes de que aprueben o se atengan a una solución propuesta, de lo siguiente:
- i) de que tienen la opción de aceptar o rechazar a la solución propuesta, o conformarse a ella,
 - ii) de que la participación en el procedimiento no excluye la posibilidad de obtener reparación mediante un procedimiento ante un órgano jurisdiccional,
 - iii) de que la solución propuesta podría ser distinta del resultado determinado por un órgano jurisdiccional que aplique normas jurídicas;
- c) se informe a las partes, antes de que acepten o se atengan a una solución propuesta, del efecto jurídico de aceptar o atenerse a tal solución propuesta;
- d) se otorgue a las partes, antes de dar su consentimiento a una solución propuesta o a un acuerdo amistoso, un plazo de reflexión razonable.

3. Cuando, de acuerdo con la legislación nacional, los procedimientos de resolución alternativa dispongan que su resultado sea vinculante para el comerciante una vez que el consumidor haya aceptado la solución propuesta, se interpretará el artículo 9, apartado 2, en el sentido de que se aplica únicamente al consumidor.

Artículo 10

Principio de libertad

1. Los Estados miembros velarán por que un acuerdo entre el consumidor y el comerciante de someter una reclamación a la apreciación de una entidad de resolución alternativa no sea vinculante para el consumidor cuando se haya celebrado antes de que surgiera el litigio y cuando tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes para la resolución judicial del litigio.

2. Los Estados miembros velarán por que, en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver el litigio mediante la imposición de una solución, únicamente se dé a la solución carácter vinculante para las partes cuando estas hayan sido informadas con antelación de dicho carácter vinculante y lo hayan aceptado expresamente. Si las soluciones son vinculantes para el comerciante con arreglo a la normativa nacional, no se exigirá la aceptación del comerciante para cada caso concreto.

Artículo 11

Principio de legalidad

1. Los Estados miembros velarán por que en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver un litigio mediante la imposición de una solución al consumidor:

- a) cuando no exista conflicto de leyes, la solución impuesta no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcionen aquellas disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley del Estado miembro en que el consumidor y el comerciante tengan su residencia habitual;

- b) cuando exista conflicto de leyes, si la ley aplicable al contrato de compraventa o de servicios se determina con arreglo al artículo 6, apartados 1 y 2, del Reglamento (CE) n° 593/2008, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no pueda dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual;

- c) cuando exista conflicto de leyes, si la ley aplicable al contrato de compraventa o de servicios se determina con arreglo al artículo 5, apartados 1 a 3, del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no pueda dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones obligatorias con arreglo a la legislación del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual.

2. A efectos del presente artículo, la «residencia habitual» se determinará con arreglo al Reglamento (CE) n° 593/2008.

Artículo 12

Efecto de los procedimientos de resolución alternativa en los plazos de caducidad y prescripción

1. Los Estados miembros garantizarán que a las partes que, con ánimo de solucionar un litigio, recurran a procedimientos de resolución alternativa cuyo resultado no sea vinculante no se les impida posteriormente entablar acciones judiciales en relación con dicho litigio por haber vencido los plazos de caducidad o prescripción durante el procedimiento de resolución alternativa.

2. El apartado 1 se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre caducidad o prescripción incluidas en los acuerdos internacionales de los que sean parte los Estados miembros.

CAPÍTULO III

INFORMACIÓN Y COOPERACIÓN

Artículo 13

Información a los consumidores por parte de los comerciantes

1. 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.

2. La información a que se refiere el apartado 1 se prestará de manera clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del comerciante, si lo hubiere, y, si procede, en las condiciones generales aplicables a los contratos de compraventa o de servicios entre el comerciante y el consumidor.

3. Los Estados miembros velarán por que, en los casos en que no pueda resolverse un litigio entre un consumidor y un comerciante establecidos en su territorio tras una reclamación presentada directamente por el consumidor al comerciante, el comerciante facilite al consumidor la información contemplada en el apartado 1 en la que especifique si recurrirá a las entidades de resolución alternativa pertinentes para resolver el litigio. Esta información se facilitará en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Artículo 14

Asistencia a los consumidores

1. Los Estados miembros velarán por que, por lo que atañe a los litigios derivados de contratos transfronterizos de compraventa o de servicios, los consumidores puedan obtener asistencia para acceder a la entidad de resolución alternativa que opere en otro Estado miembro que sea competente para intervenir en su litigio transfronterizo.

2. Los Estados miembros conferirán la responsabilidad de la tarea mencionada en el apartado 1 a sus centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor, a las organizaciones de consumidores o a cualquier otro organismo.

Artículo 15

Información general

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa, los centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor y, en su caso, los organismos designados de conformidad con el artículo 14, apartado 2, pongan a disposición del público en sus sitios web la lista de las entidades de resolución alternativa mencionadas en el artículo 20, apartado 4, facilitando un enlace al sitio web de la Comisión, y, siempre que sea posible, en un soporte duradero en sus propios locales.

2. Los Estados miembros animarán a las organizaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios pertinentes a que hagan pública en sus sitios web, y por cualquier otro medio que consideren adecuado, la lista de entidades de resolución alternativa mencionadas en el artículo 20, apartado 4.

3. La Comisión y los Estados miembros velarán por la adecuada divulgación de información sobre el modo en que los consumidores pueden acceder a procedimientos de resolución alternativa para resolver los litigios a los que se aplica la presente Directiva.

4. La Comisión y los Estados miembros adoptarán medidas complementarias para animar a las organizaciones de consumidores y organizaciones profesionales, a escala de la Unión y nacional, a que sensibilicen a los profesionales y los consumidores en lo tocante a las entidades de resolución alternativa y sus procedimientos y a que promuevan su utilización por estos. Se animará también a estos organismos a que faciliten información a los consumidores acerca de las entidades de resolución alternativa competentes en caso de que reciban reclamaciones o quejas de consumidores.

Artículo 16

Cooperación e intercambios de experiencias entre entidades de resolución alternativa

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa cooperen en la resolución de litigios transfronterizos y lleven a cabo intercambios regulares de mejores prácticas en la solución de litigios, tanto transfronterizos como nacionales.

2. La Comisión respaldará y facilitará la creación de redes de entidades de resolución alternativa de litigios nacionales y el intercambio y difusión de sus mejores prácticas y experiencias.

3. Cuando en un ámbito sectorial específico de la Unión exista una red de entidades de resolución alternativa que facilite la resolución de litigios transfronterizos, los Estados miembros animarán a las entidades de resolución alternativa que tratan litigios en dicho ámbito a convertirse en miembros de dicha red.

4. La Comisión publicará una lista que contenga los nombres y las señas de las redes mencionadas en el apartado 3. La Comisión actualizará dicha lista cuando sea necesario.

Artículo 17

Cooperación entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores

1. Los Estados miembros garantizarán la cooperación entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores.

2. Esta cooperación incluirá, en particular, el intercambio mutuo de información sobre las prácticas de sectores empresariales concretos sobre los que los consumidores hayan presentado reclamaciones de forma reiterada. También incluirá la prestación de evaluación e información técnicas a las entidades de resolución alternativa por parte de dichas autoridades nacionales, en la medida en que ya estén disponibles, cuando dicha evaluación o información sean necesarias para tratar litigios individuales.

3. Los Estados miembros garantizarán que la cooperación y los intercambios mutuos de información mencionados en los apartados 1 y 2 cumplan las normas sobre protección de datos personales establecidas en la Directiva 95/46/CE.

4. El presente artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre secreto profesional y comercial aplicables a las autoridades nacionales que hacen cumplir los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores. Las entidades de resolución alternativa estarán sujetas a las normas de secreto profesional u otras obligaciones equivalentes de confidencialidad dispuestas por la legislación de los Estados miembros en que estén establecidas.

CAPÍTULO IV

FUNCIÓN DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES Y DE LA COMISIÓN

Artículo 18

Designación de las autoridades competentes

1. Cada Estado miembro designará una autoridad competente para que lleve a cabo las funciones previstas en los artículos 19 y 20. Cada Estado miembro podrá designar más de una autoridad competente. Si lo hace así, el Estado miembro indicará cuál de las autoridades competentes designadas es el punto de contacto único para la Comisión. Cada Estado miembro comunicará a la Comisión la autoridad competente o, en su caso, las autoridades competentes, incluido el punto de contacto único, que haya designado.

2. La Comisión elaborará una lista de las autoridades competentes, incluido, en su caso, el punto de contacto único, que se le hayan comunicado de conformidad con el apartado 1, y la publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Artículo 19

Información que deben notificar las entidades de resolución de litigios a las autoridades competentes

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución de litigios establecidas en sus territorios que aspiren a ser admitidas como entidades de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva y a ser incluidas en la lista de acuerdo con el artículo 20, apartado 2, notifiquen a la autoridad competente:

- a) su nombre, señas y dirección del sitio web;
- b) información sobre su estructura y financiación, incluida información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de litigios, su retribución, duración del mandato, y quién las emplea;
- c) sus normas de procedimiento;
- d) sus tarifas, si procede;
- e) la duración media de los procedimientos de resolución de litigios;
- f) el idioma o los idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución de litigios;
- g) una declaración de los tipos de litigios cubiertos por el procedimiento de resolución de litigios;
- h) los motivos por los cuales la entidad de resolución de litigios puede negarse a tratar un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4;

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

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

2. Cuando los Estados miembros decidan permitir los procedimientos a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), se cerciorarán de que las entidades de resolución alternativa que apliquen tales procedimientos notifiquen a la autoridad competente, además de la información y las declaraciones a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, la información necesaria para verificar el cumplimiento de los requisitos de independencia y transparencia establecidos en el artículo 6, apartado 3.

3. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa comuniquen a las autoridades competentes cada dos años información sobre:

- a) el número de litigios recibidos y los tipos de reclamaciones con los que están relacionados;
- b) el porcentaje de procedimientos de resolución alternativa que se interrumpieron antes de llegar a un resultado;
- c) la duración media de la resolución de los litigios recibidos;
- d) la tasa de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de resolución alternativa, si se conoce;
- e) los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes. La información que se comunique a este respecto podrá ir acompañada de recomendaciones sobre la forma de evitar o resolver estos problemas en el futuro;
- f) en su caso, una evaluación de la eficacia de su cooperación en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos;
- g) si procede, la formación dispensada a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios de acuerdo con el artículo 6, apartado 6;
- h) una evaluación de la eficacia del procedimiento de resolución alternativa ofrecido por la entidad y de la posible manera de mejorar sus resultados.

Artículo 20

Papel de las autoridades competentes y de la Comisión

1. Cada autoridad competente evaluará, basándose en particular en la información que haya recibido de conformidad con el artículo 19, apartado 1, si las entidades de resolución que se le hayan notificado cumplen las condiciones para ser consideradas entidades de resolución alternativa comprendidas en el ámbito de aplicación de la presente Directiva y los requisitos de calidad establecidos en el capítulo II y en las disposiciones nacionales por las que se incorpora al Derecho nacional, incluidas las disposiciones nacionales que rebasen los requisitos de la presente Directiva, de conformidad con el Derecho de la Unión.

2. Cada autoridad competente elaborará, basándose en la evaluación mencionada en el apartado 1, una lista de las entidades de resolución alternativa que se le hayan notificado y que cumplan las condiciones establecidas en el apartado 1.

Esta lista incluirá la siguiente información:

- a) el nombre, las señas y las direcciones del sitio web de las entidades de resolución alternativa a que se refiere el párrafo primero;
- b) sus tarifas, si procede;
- c) el idioma o los idiomas en los que pueden presentarse reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución alternativa;
- d) los tipos de litigios cubiertos por el procedimiento de resolución alternativa;
- e) los sectores y las categorías de litigios cubiertos por cada entidad de resolución alternativa;
- f) la exigencia de presencia física de las partes o de sus representantes, si procede, incluida una declaración de la entidad de resolución alternativa sobre si el procedimiento de resolución alternativa es un procedimiento oral o escrito, o puede tramitarse como tal;
- g) el carácter vinculante o no del resultado del procedimiento, y
- h) los motivos por los cuales la entidad de resolución alternativa puede negarse a tratar en un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4.

Cada autoridad competente notificará a la Comisión la lista a que se refiere el párrafo primero del presente apartado. Si, de conformidad con el artículo 19, apartado 1, párrafo segundo, se notifica a la autoridad competente cualquier cambio, la lista se actualizará sin dilación indebida y la información pertinente se notificará a la Comisión.

En caso de que una entidad de resolución de litigios incluida en la lista de entidades de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva deje de cumplir los requisitos previstos en el apartado 1, la autoridad competente correspondiente se pondrá en contacto con la entidad de resolución de litigios, exponiéndole los requisitos que la entidad de resolución de litigios está incumpliendo y solicitándole que garantice su cumplimiento de forma inmediata. En caso de que, transcurrido un plazo de tres meses, la entidad de resolución de litigios siga incumpliendo los requisitos previstos en el apartado 1, la autoridad competente la eliminará de la lista a que se refiere el párrafo primero del presente apartado. La lista se actualizará sin dilación indebida y la información pertinente se notificará a la Comisión.

3. En caso de que un Estado miembro haya designado más de una autoridad competente, el punto de contacto único mencionado en el artículo 18, apartado 1, notificará a la Comisión la lista y sus actualizaciones mencionadas en el apartado 2 del

presente artículo. La lista y las actualizaciones se referirán a todas las entidades de resolución alternativa establecidas en ese Estado miembro.

4. La Comisión elaborará una lista de las entidades de resolución alternativa que se le hayan notificado de conformidad con el apartado 2 y la actualizará cada vez que se introduzcan cambios en la misma. La Comisión hará pública la lista y sus actualizaciones en su sitio web y en un soporte duradero. Si un Estado miembro ha designado un punto de contacto único de conformidad con el artículo 18, apartado 1, la Comisión transmitirá a dicho punto la lista con sus actualizaciones.

5. Cada autoridad competente hará pública la lista consolidada de entidades de resolución alternativa mencionada en el apartado 4 en su sitio web facilitando un enlace al sitio web pertinente de la Comisión. Además, cada autoridad competente publicará la lista consolidada en un soporte duradero.

6. A más tardar el 9 de julio de 2018, y posteriormente cada cuatro años, cada autoridad competente hará pública y transmitirá a la Comisión un informe sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa. En concreto, el informe:

- a) determinará las mejores prácticas de las entidades de resolución alternativa;
- b) señalará, sobre la base de estadísticas, las deficiencias que obstaculizan el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa tanto en los litigios nacionales como transfronterizos, en su caso;
- c) formulará recomendaciones sobre la manera de mejorar el funcionamiento eficaz y eficiente de las entidades de resolución alternativa, en su caso.

7. En caso de que un Estado miembro haya designado más de una autoridad competente de conformidad con el artículo 18, apartado 1, el informe a que se refiere el apartado 6 del presente artículo será publicado por el punto de contacto único mencionado en el artículo 18, apartado 1. El informe se referirá a todas las entidades de resolución alternativa establecidas en ese Estado miembro.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 21

Sanciones

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicable a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas con arreglo al artículo 13 y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Las sanciones previstas serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.

*Artículo 22***Modificación del Reglamento (CE) nº 2006/2004**

En el anexo del Reglamento (CE) nº 2006/2004 se añade el punto siguiente:

- «20. 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 (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63): artículo 13.».

*Artículo 23***Modificación de la Directiva 2009/22/CE**

En el anexo I de la Directiva 2009/22/CE se añade el punto siguiente:

- «14. 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 (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63): artículo 13.».

*Artículo 24***Comunicación**

1. A más tardar el 9 de julio de 2015, los Estados miembros comunicarán a la Comisión:

- a) en su caso, los nombres y las señas de los organismos designados de conformidad con el artículo 14, apartado 2, y
- b) las autoridades competentes, incluido, en su caso, el punto de contacto único, designadas de conformidad con el artículo 18, apartado 1.

Los Estados miembros informarán a la Comisión sobre los cambios posteriores de esta información.

2. A más tardar el 9 de enero de 2016, los Estados miembros comunicarán a la Comisión la primera lista mencionada en el artículo 20, apartado 2.

3. La Comisión transmitirá a los Estados miembros la información mencionada en el apartado 1, letra a).

*Artículo 25***Incorporación al Derecho nacional**

1. 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.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las disposiciones básicas de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

*Artículo 26***Informes**

A más tardar el 9 de julio de 2019, y posteriormente cada cuatro años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social un informe sobre la aplicación de la presente Directiva. El informe examinará el desarrollo y la utilización de las entidades de resolución alternativa, y el impacto de la presente Directiva en los consumidores y los comerciantes, en especial en cuanto a la sensibilización de los consumidores y el nivel de adopción por parte de los comerciantes. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas de modificación de la presente Directiva.

*Artículo 27***Entrada en vigor**

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

*Artículo 28***Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Estrasburgo, el 21 de mayo de 2013.

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

M. SCHULZ

Por el Consejo

La Presidenta

L. CREIGHTON