

DIRECTOR

José María Asencio Mellado
Catedrático de Derecho Procesal
Universidad de Alicante

SECRETARIA

Verónica López Yagües
Profesora Titular de Derecho Procesal
Universidad de Alicante

DIRECTORA DE EDICIÓN

Soledad Ruiz de la Cuesta Fernández
Profesora Contratada Doctora de Derecho Procesal
Universidad de Alicante

N.º 56 ENERO 2022

DERECHO PROCESAL ESPAÑOL: JURISDICCIÓN, PROCESO CIVIL Y PROCESO PENAL

ESTUDIOS

- Las nuevas tecnologías y la Inteligencia Artificial como retos post-COVID19. (RI §424526)
Raquel Castillejo Manzanares
- El enjuiciamiento preliminar de la falta notoria de legitimación (Un supuesto de sentencia inmediata). (RI §424527)
Jesús Zarzalejos Nieto
- La comunicación edictal en el proceso civil y su digitalización a través del tablón edictal judicial único. (RI §424528)
Marina Martín González
- Presunción de inocencia e imparcialidad judicial: claves para su protección en el escenario de los juicios paralelos. (RI §424529)
Cristina San Miguel Caso
- La acción penal y civil ex delicto en el derecho procesal español y comparado. Un análisis crítico. (RI §424530)
Augusto Javier Mosquera Blanco
- Personas detenidas y la comprensión de sus derechos con base en la Directiva 2012/13/UE. (RI §424531)
Cristina Carretero González

- La regulación de la acusación popular en el nuevo anteproyecto de Ley de Enjuiciamiento Criminal. (RI §424532)
Rodrigo Miguel Barrio

- La prisión provisional y sus medidas alternativas: ¿Ponemos fin al eterno debate con nuevas propuestas?. (RI §424533)
Francesc Ordóñez Ponz

COMENTARIOS Y NOTAS DE LEGISLACIÓN (Responsable: Virtudes Ochoa Monzó)

JURISPRUDENCIA SELECCIONADA (Responsable: Carmen Durán Silva)

Tribunal Constitucional. *Marta Lozano Eiroa*

Tribunal Supremo Civil. *Belén Rizo Gómez*

Tribunal Supremo Penal. *Paloma Arrabal Platero*

Audiencia Provincial: Civil. *Raquel Bonachera Villegas*

Audiencia Provincial: Penal. *Carmen Durán Silva*

DERECHO PROCESAL EUROPEO E INTERNACIONAL. COOPERACIÓN JUDICIAL

- La prejudicialidad europea: cuestiones prejudiciales y suspensión de procesos civiles. (RI §424567)
Carlos Fidalgo Gallardo

MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ESTUDIOS

- Mediación de consumo. (RI §424569)
Noemí Jiménez Cardona
- Sobre la necesaria intervención del abogado en los arbitrajes de Consumo y su incidencia en el alcance del control judicial de oficio. (RI §424570)
Ramon Escaler Bascompte
- Análisis *lege data* y reconstrucción *lege ferenda* del régimen jurídico de la ejecución del laudo arbitral laboral. (RI §424571)
Ixusko Ordeñana Gezuraga
- El principio de oportunidad, justicia restaurativa, y mediación en el proceso penal: perspectivas de futuro. (RI §424572)

Susana San Cristóbal Reales

- El estado de la mediación penal en violencia de género en España: el debate de una prohibición. (RI §424573)
Selena Tierno Barrios

COMENTARIOS DE JURISPRUDENCIA (Responsable: Cristina Alonso Salgado)

DERECHO ITALIANO (Responsable: David Vallespín Pérez)

DERECHO ALEMÁN: (Responsable: Verónica López Yagües)

REVISTA DE REVISTAS (Responsables: David Vallespín Pérez)

LIBROS

ACTAS DE CONGRESOS Y JORNADAS

Enlace web del artículo “Mediación de consumo”:

https://www.iustel.com/v2/revistas/detalle_revista.asp?id_noticia=424569

MEDIACIÓN DE CONSUMO

Por

NOEMÍ JIMÉNEZ CARDONA

Profesora e Investigadora del Departamento de Derecho Privado (Sección Mercantil)
Universitat de Barcelona

njimenezcardona@ub.edu

Revista General de Derecho Procesal 56 (2022)

RESUMEN: El presente artículo se centra en el análisis, como manifestación sectorial de la mediación mercantil, de la denominada mediación de consumo. Concretamente, desde la óptica de la actual coexistencia entre una mediación integrada en el propio sistema arbitral de consumo y de otra mediación amparada por la Ley 7/2017 y por la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, enfrentaremos el estudio acerca de su caracterización y principios inspiradores, así como también de su impulso por medios electrónicos. Finalmente, en atención a las previsiones incorporadas en el Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia de 2020, dejaremos constancia de algunas particularidades que acompañan a los procesos extrajudiciales de resolución de conflictos en el ámbito bancario (hipotecario) y en orden a la protección de los usuarios del transporte aéreo.

PALABRAS CLAVE: Mediación mercantil - Mediación de consumo - ADR/ODR - Eficiencia Procesal.

SUMARIO: I.- Mediación mercantil: planteamiento general. II.- Derecho de Consumo y mediación: coexistencia de una mediación integrada en el Sistema Arbitral de Consumo y de otra amparada, tras la Ley 7/2017, por la Ley 5/2012, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. III.- La mediación de consumo tras la Ley 7/2017, 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. IV.- La mediación de consumo por medios electrónicos. V.- Algunas especialidades sectoriales: los procedimientos extrajudiciales y alternativos en el sector bancario ("mediación financiera o bancaria" e "intermediación hipotecaria"), derecho de seguros, sector eléctrico, telecomunicaciones, y protección de los usuarios del transporte aéreo. V.- Bibliografía.

CONSUMER MEDIATION

ABSTRACT: This article focuses on the analysis, as a sectorial manifestation of commercial mediation, of the so-called consumer mediation. Specifically, from the perspective of the current coexistence between a mediation integrated in the consumer arbitration system itself and another mediation protected by Law 7/2017 and Law 5/2012, on mediation in civil and commercial matters, we will address the study of its characterisation and inspiring principles, as well as its promotion by electronic media. Finally, in view of the provisions included in the Draft Bill on Procedural Efficiency Measures for the Public Justice Service of 2020, we will mention some particularities that accompany the out-of-court dispute resolution processes in the field of banking (mortgages) and in order to protect air transport users.

KEYWORDS: Commercial mediation - Consumer mediation - ADR/ODR - Procedural efficiency.

SUMMARY: I.- Commercial mediation: general approach. II.- Consumer Law and mediation: coexistence of mediation integrated in the Consumer Arbitration System and another covered, after Law 7/2017, by Law 5/2012, on Mediation in Civil and Commercial Matters. III.- Consumer mediation after Law 7/2017, which transposes Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution in consumer matters into Spanish law. IV.- Consumer mediation by electronic media. V.- Some sectoral specialities: out-of-court and alternative procedures in the banking sector ("financial or banking mediation" and "mortgage intermediation"), insurance law, the electricity sector, telecommunications, and the protection of air transport users. V.- Bibliography.

I. MEDIACIÓN MERCANTIL: PLANTEAMIENTO GENERAL

Dado que las necesidades del ser humano son ilimitadas y los bienes sobre los que éstas recaen limitados, la aparición de conflictos intersubjetivos resulta innata a la propia organización de la vida en sociedad¹. De ahí, precisamente, que a lo largo de la historia se hayan ido sucediendo (y coexistiendo) diferentes métodos de resolución de controversias². Una "cohabitación" en la que tienen cabida la autotutela, las fórmulas autocompositivas (algunas de ellas, como es el caso de la mediación y la conciliación, con intervención de un tercero), los mecanismos heterocompositivos (arbitraje), y el proceso judicial³. Muchos de estos métodos, como sucede con la mediación, guardan relación con las *Alternative Dispute Resolution* (ADR)⁴.

Una mediación que, en cuanto "negociación asistida", supone que un tercero imparcial (mediador) desempeña funciones orientadas a conseguir que las partes enfrentadas alcancen, por sí mismas, un acuerdo que ponga fin a su conflicto⁵. El propio art. 1 de la Ley 5/2012, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, la ha definido como aquel método de resolución de controversias que se configura en torno a la

¹ CARNELUTTI, F. *Sistema di Diritto Processuale Civile: Funzione e composizione del processo*, vol. I, Cedam, Padova, 1936, pág. 12.

² ALCALÁ-ZAMORA Y CASTILLO, N. *Estudios diversos de Derecho Procesal*, Bosch, Barcelona, 1987, pág. 55; y, del mismo autor, *Proceso, autocomposición y autodefensa*, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 3ª edición, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), México D.F., 1991, pág. 52; CUCARELLA GALIANA, L.A. *La mediación en derecho privado en el contexto de las otras fórmulas de resolución de conflictos distintas al proceso*, Revista General de Derecho Procesal, núm. 26, 2012, pág. 8.

³ VALLESPÍN PÉREZ, D. *Litigios sobre consumo: especialidades procesales y acciones colectivas*, Bosch (Wolters Kluwer), Madrid, 2018, págs. 17 y ss.

⁴ Sobre el particular, véase: BARONA VILAR, S. *Solución extrajudicial de conflictos "alternative dispute resolution" (ADR) y Derecho Procesal*, Tirant lo Blanch, Valencia, 1999.

⁵ Con carácter general sobre la mediación civil y mercantil, véanse, entre otros: CABRERA MERCADO, R. y LÓPEZ FERNÁNDEZ, R. *La mediación civil, mercantil y concursal*, Bosch (Wolters Kluwer), Madrid, 2018; CASTILLEJO MANZANARES, R. *et al. Manual de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, dirigido por la propia autora y coordinado por Alonso Salgado y Castillejo Manzanares, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020; y MARTÍN DÍZ, F. *et al. Mediación en la Administración de Justicia. Implantación y desarrollo*, dirigida por el propio autor y coordinada por Carrizo González-Castel, Andavira Editora, A Coruña, 2017.

intención voluntaria de dos o más partes de alcanzar, con la intervención del mediador, un acuerdo que ponga fin a su conflictividad. Siendo esto así, no resulta nada extraño que el procedimiento de mediación venga sujeto a un elenco de principios informadores: voluntariedad, libre disposición de los derechos en conflicto, igualdad de partes, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, flexibilidad organizacional, lealtad, buena fe y respeto mutuo.

Mecanismo, el de la mediación, llamado a jugar un papel importante en el ámbito del Derecho Mercantil (“mediación mercantil”)⁶, pues se proyecta sobre una pluralidad de sectores del ordenamiento jurídico relacionados con dicha disciplina y en los que cabe apreciar, por extensión, una clara dependencia recíproca para con el Derecho Procesal. Pensemos, por ejemplo, en el Derecho de la Competencia, la Propiedad Industrial, el Derecho de Sociedades, el Derecho de Consumo, la Contratación Mercantil, el Mercado Hipotecario, o el Derecho Concursal. Para las empresas resulta no solo atractivo contar con un escrupuloso respeto de la confidencialidad, sino también resolver sus conflictos, ya sea entre ellas, o con sus socios o clientes, de forma ágil y favoreciendo la “continuidad” en el tiempo de sus relaciones comerciales. Una mediación, ciertamente especializada, en la que no parece buena idea apostar por un mediador “todo terreno”, sino, antes al contrario, por un mediador con una adecuada y específica formación en el terreno propio del Derecho de la Empresa y los Negocios⁷.

En cualquier caso, el desarrollo de las ADR, con origen en EEUU, pero que ya han dado el salto al ámbito de la Unión Europea, hasta el extremo de que algunos autores han llegado a preguntarse para qué sirven los órganos jurisdiccionales⁸; no puede ser irreflexivo o condicionado por una realidad económica⁹, agravada por la crisis del covid-19, que ponga en riesgo el obligado cumplimiento de nuestro modelo constitucional de

⁶ EMBID IRUJO, J.M. “Mediación y Derecho Mercantil”, en *La mediación en asuntos mercantiles*, dirigida por Boldó Roda y coordinada por Andreu Martí, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015, pág. 26.

⁷ NIEVA FENOLL, J. *La mediación: ¿una alternativa razonable al proceso judicial?*, Actualidad Civil, vol. 2, núm. 15-16, 2012, págs. 1585 y ss.; ORTUÑO MUÑOZ, P. “Perspectivas de futuro de los métodos alternativos y complementarios de resolución de conflictos”, en *Estudios sobre mediación y arbitraje desde una perspectiva procesal*, Aranzadi Thomson Reuters, Madrid, 2017, pág. 56.

⁸ MILLER, A.R. *Simplified pleading, meaningful days in court, and trial on the merits: reflections on the deformation of federal procedure*, New York University Law Review, vol. 88, núm. 1, 2013, págs. 287 y ss.

⁹ BONET NAVARRO, J. “Acuerdo de mediación y proceso civil”, en *Proceso civil y Mediación. Su análisis en la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, dirigida por el propio autor, Aranzadi-Cizur Menor, Navarra, 2013, pág. 79; DE LA OLIVA SANTOS, A. *Mediación y justicia: síntomas patológicos*, Revista Otrosí, núm. 8, 2011, pág. 8; HAU, W. *Las pequeñas causas en el proceso civil: tribunales, vías procesales (tracks) y procedimiento de escasa cuantía*, Revista Italo-Española de Derecho Procesal, núm. 1, 2019, págs. 32-33; NIEVA FENOLL, J. *Mediación y arbitraje: ¿una ilusión decepcionante?*, Revista General de Derecho Procesal, núm. 39, 2016, págs. 4 y ss.

juicio justo¹⁰ y, más concretamente, del derecho a la tutela judicial efectiva (art. 24.1 CE) y del derecho a un proceso con todas las garantías (art. 24.2 CE)¹¹. De no ser así, el loable objetivo de minimizar costes y maximizar la eficiencia procesal bien pudiera terminar por provocar, como ya se intuye en el Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia, de 2020, una irresponsable mutación del “*case management*” hacia un modelo de “*case elimination*”¹² y de “privatización encubierta” de la justicia¹³.

Es indiscutible que el fomento de la mediación sufriría un espaldarazo cuantitativo de ser ésta obligatoria. Sin embargo, la mediación forzosa, configurada como requisito de procedibilidad de una posterior acción judicial (como así se proyecta en el Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia de 2020), solo será admisible, desde la perspectiva del CEDH y la Constitución Española de 1978¹⁴, si dicha opción legislativa no impide, en momento alguno, que las partes en conflicto puedan ejercer su derecho al libre acceso ante los órganos jurisdiccionales¹⁵. Como bien ha señalado MARTÍNEZ PALLARÉS¹⁶, la imposición generalizada de una mediación obligatoria previa al ejercicio de las acciones judiciales, además de un fracaso conceptual, también lo ha sido en aquellos ordenamientos jurídicos que la han incorporado. Es cierto que con este proceder ha podido incrementarse el número total de mediaciones, pero no lo es menos que gran parte de éstas no han pasado de ser una mera formalidad o trámite a superar para acceder a la tutela judicial efectiva (repitiendo los vicios ya apreciables en su día, entre nosotros, al hilo de la “conciliación previa”).

¹⁰ TARUFFO, M. “Una alternativa a las alternativas: patrones para la resolución de conflictos”, en *Consideraciones sobre la prueba judicial*, con Andrés Ibáñez y Candau Pérez, Fundación Coloquio Jurídico Europeo, Madrid, 2009, pág. 127.

¹¹ BUJOSA VADELL, L. y PALOMO VÉLEZ, D. *Mediación electrónica: Perspectiva europea*, Revista Ius et Praxis, núm. 2, 2017, págs. 53 y ss.; MARTÍN DÍZ, F. *Mediación en Derecho Privado. Nuevas perspectivas prácticas*, Revista General de Derecho Procesal, núm. 33, 2014, pág. 4.

¹² WOO, M.Y.K. “Case management o Case Elimination? A Snapshot from North America”, International Journal of Procedure Law, vol. 8, 2018, pág. 88.

¹³ ESPLUGAS MOTA, C. *Mediación civil y comercial: regulación internacional e Iberoamericana*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2019, pág. 27.

¹⁴ FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, M.A. *Aveniencia o ADR. Negociación, mediación, peritajes, conciliación, pactos y transacciones*, Iurgum Editores, Madrid, 2013, págs. 170-171.

¹⁵ Sobre este particular, véanse: STJUE (Sala Cuarta) de 18 de marzo de 2010, asuntos acumulados C-317/08, C-318/08 y C-319/08 (ECLI:EU:C:2010:146); y STJUE (Sala Segunda) de 13 de julio de 2017, asunto C-76/16 (ECLI:EU:C:2017:549).

¹⁶ MARTÍNEZ PALLARÉS, J.I. *Voluntariedad versus mandatory mediation. Redireccionando para reiniciar la mediación*, Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil, núm. 142, 2020, pág. 9.

Acertado es, sin duda, potenciar la mediación, pero no tanto hacerlo a costa de la descalificación interesada del proceso judicial¹⁷. No parece nada acertado que el Anteproyecto de 2020 se refiera a la mediación, entre otros mecanismos de resolución de conflictos (sin mencionar al proceso judicial), como *medio adecuado* de arreglo de controversias. Ello denota, aun cuando sea de forma inconsciente, que nuestro legislador, cegado por la necesidad de abaratar costes y reducir la carga de trabajo de los órganos jurisdiccionales, pretende cercenar el libre acceso a la justicia y, por extensión, contentarse con una *justicia de segunda* imbricada en un mercado abierto y alejada, en no pocos casos, del más elemental de los controles.

Convendría tener bien claro que la potenciación en la UE (también en España) de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos no es, ni debiera ser nunca, incompatible con el mantenimiento de un sistema jurídico y judicial bien dotado económicamente y respetuoso con las garantías procesales básicas¹⁸. Métodos éstos (incluida la mediación) que, además, en los últimos tiempos, fruto de las innovaciones tecnológicas y la digitalización (con implicaciones, incluso, de inteligencia artificial), aparecen estrechamente ligados con la resolución de los conflictos on-line (ODR e i-ODR). Dicho lo anterior, resulta obligado señalar, como analizaremos en los próximos apartados de este estudio, que uno de los ámbitos propios del desarrollo de la mediación mercantil cabe referirlo al Derecho de Consumo (mediación de consumo).

II. DERECHO DE CONSUMO Y MEDIACIÓN: COEXISTENCIA DE UNA MEDIACIÓN INTEGRADA EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO Y DE OTRA MEDIACIÓN AMPARADA, TRAS LA LEY 7/2017, POR LA LEY 5/2012, DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES

Como bien ha señalado PILLADO GONZÁLEZ¹⁹, la vía judicial no será siempre la más apropiada para dar satisfacción efectiva a los derechos e intereses legítimos que puedan corresponder a los consumidores. Ello es así, no solo por la desproporción que

¹⁷ ASECIO MELLADO, J.M. *Mediación y proceso en el Estado de Derecho*, Editorial de la Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil, núm. 137, 2019, págs. 1-2; LÓPEZ YAGÜE, V. *Mediación y proceso judicial, instrumentos complementarios en un Sistema integrado de Justicia Civil*, Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil, núm. 137, 2019, págs. 2 y 16; MARTÍN DIZ, F. *Nuevos escenarios para impulsar la mediación en derecho privado: ¿conviene que sea obligatoria?*, Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil, núm. 137, 2019, pág. 12.

¹⁸ ASECIO MELLADO, J.M. *Eficiencia, poder judicial y proceso*, Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil, núm. 148, 2021, págs. 1-2; PÉREZ DAUDÍ, V. *La imposición de los ADR ope legis y el derecho a la tutela judicial efectiva*, InDret: revista para el análisis del Derecho, núm. 2, 2019, págs. 3 y ss.

¹⁹ GONZÁLEZ PILLADO, E. *“La mediación en materia de consumo”*, en *Arbitraje y Mediación de Consumo*, coordinada por la propia autora, Tecnos, Madrid, 2012, págs. 159-161.

suele darse entre el valor económico de lo reclamado y el coste del proceso judicial, la excesiva duración de la tramitación judicial y su notable complejidad técnica; sino también por la desigualdad entre empresarios y consumidores (parte débil) que se agudiza, todavía más, ante conflictos de naturaleza transfronteriza²⁰.

De ahí, precisamente, el interés que siempre han suscitado los medios alternativos y complementarios de resolución de controversias (también los ODR) en el ámbito del Derecho de Consumo²¹ y, en particular, la mediación que, en cuanto método en el que la solución se alcanza por los propios protagonistas del conflicto (con la ayuda de un mediador que debiera ser experto en Derecho de consumo y protección de los consumidores)²², suele acompañarse de un alto nivel de cumplimiento de los acuerdos alcanzados y de notables dosis de flexibilidad²³. Fórmulas ADR amparadas, por cierto, por nuestro propio texto constitucional de 1978, ya que su art. 51 habilita su regulación en el ámbito del consumo, en tanto que los poderes públicos deben garantizar la defensa de consumidores y usuarios mediante la fijación de cauces de protección eficaces.

En esta línea, sin duda, resultan de especial interés el RD 636/1993, de 3 de mayo, relativo al Sistema Arbitral de Consumo (SAC); el RD 1/2007, de 16 de noviembre, por el

²⁰ MARUGÁN ESCOBEDO, E. *Mediación de consumo: una perspectiva española y europea*, Anuario de la Facultad de Derecho. Universidad de Extremadura, núm. 35, 2019, pág. 125; VALLESPÍN PÉREZ, D. *Litigios de consumo: especialidades procesales y acciones colectivas*, ob. cit., págs. 28 y ss.

²¹ BARRAL VIÑALS, I. *La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR*, Revista de Internet, Derecho y Política, núm. 11, 2010, págs. 1-12; KATSH, E. y RABINOVICH-EINY, O. "Promesas y desafíos para la resolución en línea en Europa", en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, págs. 359 y ss.; MARQUÉS CEBOLA, C. "La resolución en línea de litigios de consumo en la nueva plataforma ODR: perspectiva de los sistemas español y portugués", en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, págs. 369 y ss.; WILLIAMS, J. y GILL, C. "Designing justice: pilares para la construcción de sistemas de resolución de litigios de consumo", en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, págs. 57 y ss.

²² BLANCO CARRASCO, M. *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*, Editorial Reus, Madrid, 2009, pág. 315; ESTEBAN DE LA ROSA, F. "El régimen de la mediación de consumo", en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por el propio autor y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, pág. 118; FERNÁNDEZ FUSTES, M.D. "El mediador: cualidades, requisitos y funciones", en *Arbitraje y Mediación de Consumo*, coordinada por González Pillado, Tecnos, Madrid, 2012, pág. 206.

²³ BLANCO CARRASCO, M. *La alternativa de la mediación en conflictos de consumo: presente y futuro*, Anuario Jurídico y Económico Escurialense, núm. XLII, 2009, pág. 137; ORDEÑANA GEZURAGA, I. *La mediación de consumo: la alternativa de la alternativa*, Diario La Ley, núm. 7420, 2020, pág. 3.

que se aprueba el TRLGDCU (art. 57), y el RD 231/2008, de 15 de febrero (RDSAC). Al tratarse de una materia competencia de las Comunidades Autónomas, no debe sorprender que el RDSAC (art. 38) haya sido parco en palabras acerca de la mediación: “1. Cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin éxito. 2. La mediación se regirá por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación, correspondiendo, no obstante, al secretario de la Junta Arbitral de Consumo dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de ésta. 3. En todo caso, quien actúe como mediador en el procedimiento arbitral está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros”²⁴.

Una mediación, la contemplada en el art. 38 RDSAC, institucional e integrada en nuestro propio sistema arbitral de consumo. De hecho, la formalización entre empresario y consumidor de un convenio arbitral comporta, en paralelo, la aceptación de la mediación “previa” (convenio de mediación)²⁵. Ante la existencia de un convenio arbitral válido, de no concurrir causa de inadmisión de la solicitud de arbitraje (causas que son tasadas y potestativas, pero sin que aquéllas que se incorporen por las entidades de resolución alternativa en función de las características de la reclamación o el tipo de contrato de las empresas reclamadas, puedan llegar a suponer una limitación de acceso al procedimiento arbitral por parte de los consumidores)²⁶ el presidente de la Junta

²⁴ Sobre la novedad que supuso dicho precepto, por todos: BONACHERA VILLEGAS, R. *El Real Decreto 231/2018, la anhelada modificación del sistema arbitral de consumo*, Diario La Ley, núm. 7045, 2008, págs. 1-30; CAZORLA GONZÁLEZ, M.J. *La mediación de consumo en el arbitraje institucional*, expuesto en el Workshop Internacional sobre ADR/ODRs. Construyendo puentes: marco jurídico y principios, UOC (Universitat Oberta de Catalunya), Internet Disciplinary Institute (IN3), 15 de septiembre de 2009; GONZÁLEZ PILLADO, E. “La mediación en materia de consumo”, en *Arbitraje y Mediación de Consumo*, ob. cit., pág. 164; LOIS CABALLÉ, A.I. “Mediación en el ámbito del Derecho de Consumo”, en *La mediación en asuntos mercantiles*, dirigida por Boldó Roda y coordinada por Andreu Martí, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015, págs. 309 y ss. Acerca de si dicha mediación pueda suponer, en la práctica, una dilación procedimental, véase: PITA PONTE, J.M. “La implementación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del sistema arbitral de consumo”, en *Arbitraje y Mediación de Consumo*, coordinada por González Pillado, Tecnos, Madrid, 2012, págs. 39-40.

²⁵ BLANCO CARRASCO, M. *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*, ob. cit., págs. 45 y ss.; GRANDE SEARA, P. “El procedimiento de mediación en materia de consumo”, en *Arbitraje y Mediación en materia de consumo*, coordinada por González Pillado, Tirant lo Blanch, Valencia, 2012, págs. 217 y ss.; GONZÁLEZ PILLADO, E. *Régimen jurídico de la mediación de consumo tras la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 21 de mayo de 2013*, Revista General de Derecho Procesal, núm. 48, 2019, págs. 13-14.

²⁶ GONZÁLEZ PILLADO, E. *Régimen jurídico de la mediación de consumo tras la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013*, ob. cit., pág. 16.

Arbitral de Consumo acordará la incoación del procedimiento arbitral²⁷, ordenando su notificación a las partes, en el bien entendido que dicho acuerdo debe hacer constar, de forma expresa, la invitación a dichas partes en orden a que puedan alcanzar un acuerdo mediante la mediación.

Un procedimiento de arbitraje gratuito para ambas partes (art. 41.1 RDSAC) y en el que la dicción literal de su art. 45.3, cuando matiza dicha gratuidad en relación al coste de las pruebas practicadas a instancia de parte (que las sufrague quien las ha propuesto y las comunes por mitad, salvo que el órgano arbitral pueda acordar otro reparto de apreciarse en el laudo mala fe o temeridad de cualquiera de ellas); debe ser reinterpretado en la línea de concluir que la mediación integrada en el SAC debe ser totalmente gratuita para el consumidor (también respecto a las pruebas que hubiere propuesto), mientras que para el empresario dicha gratuidad no cubrirá el pago de las pruebas que él hubiere propuesto en el caso concreto²⁸. Si la mediación integrada en el SAC concluye sin acuerdo, el mediador retornará el expediente al presidente de la Junta Arbitral de Consumo al efecto de que éste pueda continuar con el procedimiento arbitral.

Si tenemos presente que la mediación tendrá lugar una vez admitida la solicitud de arbitraje, pero antes del inicio del procedimiento arbitral, nuestro legislador contempló la mediación, en un principio, como un método de resolución de conflictos de consumo incorporado en el procedimiento arbitral (dentro del SAC) y una actuación propia de las Juntas Arbitrales de Consumo²⁹. Se observa así una falta de desconexión entre la mediación y el arbitraje de consumo lo que, desde un primer momento, llevó a parte de la

²⁷ Sobre el sistema arbitral de consumo y su encaje en el ámbito de la resolución alternativa y en línea de los conflictos de consumo, véase: OLARIU, O. “El sistema arbitral de consumo ante su acreditación europea”, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por la propia autora, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, págs. 127 y ss.

²⁸ GONZÁLEZ PILLADO, E. *Régimen jurídico de la mediación de consumo tras la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013*, ob. cit., pág. 17.

²⁹ OROZCO PARDO, G. y MORENO NAVARRETE, M.A. “La mediación en consumo”, en *Tratado de Mediación en la resolución de conflictos*, dirigida por los propios autores y coordinada por González de Patto y Lozano Martín, Tecnos, Madrid, 2016, pág. 249; PAJÍN ECHEVARRÍA, P. “La necesaria coordinación en el ámbito de la resolución alternativa de los conflictos de consumo en Europa: el caso español”, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno y con secretaría de redacción a cargo de Azcárraga Monzonís, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016, pág. 202. Sobre el SAC, con carácter específico y al hilo de sus reflexiones en relación a la mediación, véanse, por todos: AGUILA MARTÍNEZ, J. *La mediación de consumo*, Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil, núm. 128, 2017, págs. 8 y ss.; y GRANDE SEARA, P. “El procedimiento de mediación de consumo”, en *Arbitraje y Mediación de Consumo*, ob. cit., págs. 216 y ss.

doctrina³⁰, en una línea interpretativa que compartimos, a reclamar la desvinculación de la mediación de consumo del arbitraje, pasando a configurarse como una herramienta independiente más a la que las partes puedan acudir en orden a solucionar sus conflictos en esta particular materia. Instrumento que, en todo caso, adquiere una tipicidad propia que deriva de la obligación de los poderes públicos de garantizar la protección de los consumidores, así como también de la necesidad de informar a la empresa acerca de su confidencialidad (esto último debe eliminar el temor de poder llegar a ser sancionada, con daño para su imagen o reputación, como consecuencia de aquella información que hubiere podido divulgarse en el procedimiento de mediación)³¹.

Esta realidad legislativa, obviamente relacionada con la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, no fue corregida con motivo de la aprobación de la Ley 5/2012, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, pues su redacción originaria dejó fuera de su ámbito de aplicación a la mediación en materia de consumo. En consecuencia, sin perjuicio de la utilización, también en el ámbito del Derecho de Consumo, de diferentes vías de negociación entre consumidores y usuarios; lo cierto es que hasta la Ley 7/2017 no puede hablarse, junto a la mediación integrada en el procedimiento arbitral, de la aplicación de la Ley 5/2012 a la mediación de consumo³².

Una mediación de consumo que hasta 2017 se configura como una medida complementaria y alternativa previa al arbitraje, pues su función no es otra que evitar el inicio del procedimiento arbitral³³. Con la Ley 7/2017, sin embargo, junto a la mediación institucional e integrada en el SAC cabe tomar conciencia también acerca de la posibilidad, para las partes en un conflicto de consumo, de acudir a la mediación prevista en la LMACM de 2012³⁴. Mediación privada en la que solo cuando la entidad de

³⁰ DEL AGUILA MARTÍNEZ, J. *La mediación de consumo*, ob. cit.; FUENTES GÓMEZ, J.C. *La mediación en materia de consumo*, Diario La Ley, núm. 9104, 2017, pág. 1; GONZÁLEZ PILLADO, E. "La mediación en materia de consumo", en *Arbitraje y Mediación de Consumo*, ob. cit., pág. 185.

³¹ RALUCA STROIE, I. *¿Es viable un modelo de mediación de consumo autónomo desde el punto de vista de las materias que pueden ser objeto de mediación?*, Revista CESCO de Derecho de Consumo, núm. 14, 2015, págs. 31-32.

³² MARUGÁN ESCOBEDO, E. *Mediación de consumo: una perspectiva española y europea*, ob. cit., pág. 126.

³³ LOIS CABALLÉ, A.I. "Mediación en el ámbito del Derecho de Consumo", en *La mediación en asuntos mercantiles*, ob. cit., págs. 305 y ss.

³⁴ Sobre la Ley 7/2017 y su influencia en lo relativo a la mediación de consumo: BARRAL VIÑALS, I. "La resolución extrajudicial de conflictos con consumidores tras la Ley 7/2017: la mediación de consumo y los otros ADRs", en *El sistema ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, dirigido por la propia autora y coordinado por Viola Demestre y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019, pág. 46.

resolución de conflictos esté acreditada será obligado atender a los requisitos de la Ley 7/2017 (ley especial de aplicación preferente)³⁵.

La protección jurídica del consumidor, tanto a nivel nacional como supranacional, se ha configurado entorno a dos grandes etapas: la primera, sustantiva, centrada en el reconocimiento de los principios y derechos que corresponden a los consumidores y usuarios; y la segunda, procesal, que pone el acento en la fijación de cauces adecuados (sencillos, rápidos y de coste reducido) en orden a hacer efectivos los derechos previamente reconocidos. La combinación de ambas etapas trae consigo, precisamente, la consolidación del llamado Derecho de Consumo, así como también la puesta en valor del llamado acceso de los consumidores a la justicia desde la óptica de la efectividad de los medios de reclamación³⁶.

La propia Comisión Europea, en las últimas décadas del siglo pasado comenzó a centrar su atención en el acceso de los consumidores a la justicia en el ámbito de los diferentes Estados miembros de la Unión, no solo desde la perspectiva del proceso judicial, sino también de los medios alternativos y complementarios de resolución de controversias intersubjetivas. Fruto de dos comunicaciones remitidas al Consejo Europeo por la Comisión en los años 1985 y 1987, el Consejo de la CEE emitió, con fecha 25 de junio de 1987, su Resolución sobre el acceso de los consumidores a la justicia, recomendando a los Estados miembros que evaluaran y, por extensión, tomaran aquellas medidas que fueran oportunas para vencer aquellas barreras que pudieran obstaculizar el acceso de los consumidores a la justicia.

Como corolario de lo anterior, la Comisión Europea presentó, el 16 de noviembre de 1993, el conocido como Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único. Libro en el que, entre otras cosas, se loaban las ventajas ofrecidas por la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en el caso de España, ya años antes, se había apostado por el arbitraje de consumo - art. 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios -, lo cual implicó, más tarde, la aprobación del Real Decreto 636/1993, de 7 de mayo, por el que se reguló el sistema arbitral de consumo,

³⁵ GONZÁLEZ PILLADO, E. *Régimen jurídico de la mediación de consumo tras la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013*, ob. cit., pág. 20.

³⁶ BARRAL VIÑALS, I. "Consumer complaints and alternative dispute resolution: harmonization of the European ADR system", en *The Transformation of european private law: Harmonization, Consolidation, Codification or Chaos?*, dirigida por Kenny, M. y Devenney, J, Cambridge University Press, Cambridge, 2013, págs. 295-315; y, de la misma autora, "La resolución extrajudicial de conflictos con consumidores tras la Ley 7/2017: la mediación de consumo y los otros ADRs", en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, ob. cit., pág. 18.

posteriormente derogado por el Real Decreto 231/2008, actualmente vigente en esta materia).

Expuesto lo anterior, cabe precisar que la Comisión Europea extendió su preocupación a la necesidad de dotar de “calidad” a los mecanismos alternativos y extrajudiciales de resolución de los conflictos de consumo. En esta línea, tanto la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, como la 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, pusieron el foco en el análisis de los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios de consumo, y aquellos otros de aplicación a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de dichos litigios. Todo lo cual también coincidió en el tiempo con la Resolución del Consejo Europeo, de 25 de mayo de 2000, relativa a la creación de una red comunitaria de órganos nacionales encargados de la solución extrajudicial de los litigios de consumo, mediante la cual se invitó a los Estados miembros a notificar todos aquellos organismos extrajudiciales que acreditaran el cumplimiento de los requisitos contemplados en orden a integrarse en dicha red comunitaria.

Aun reconociendo el papel que corresponde a las Recomendaciones y Resoluciones que se acaban de citar, lo cierto es, sin embargo, que éstas resultaron insuficientes para garantizar el acceso de los usuarios y consumidores a los mecanismos de solución extrajudicial de litigios. De ahí, precisamente, que con fecha 13 de abril de 2011, la Comisión Europea, mediante su Comunicación titulada “*Acta del Mercado Único (doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza)*”, se pronunciase acerca de los obstáculos existentes en orden a la resolución alternativa de los litigios de consumo y, por extensión, también marcarse su perfeccionamiento como uno de aquellos retos que habían de permitir el desarrollo efectivo del Mercado Único. En esta dirección de evolución se aprobaron diferentes Directivas y Reglamentos (sirvan de ejemplo, la Directiva 2009/22/CE, el Reglamento UE nº 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 encima de todas, la Directiva 2013/11/UE del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios de consumo).

Esta última Directiva, esto es, la 2013/11/UE, de armonización mínima, establece la obligación para los Estados miembros de garantizar a los consumidores residentes en la UE la posibilidad de resolver sus conflictos 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 (nacionales o transfronterizos, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o prestación de servicios) que sean independientes,

imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos³⁷. En concreto, cada Estado miembro debe cumplir, respetándose sus respectivas tradiciones jurídicas, con dicha obligación, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa que den cobertura, cuando menos, a la resolución de aquellos litigios en que estuvieren implicados empresarios establecidos en su territorio (siendo posible recurrir complementariamente a entidades establecidas en otro Estado miembro).

Como es lógico, tras la aprobación de la Directiva, el siguiente paso tiene que ver con su transposición al ordenamiento jurídico interno³⁸. En el caso de la Directiva 2013/11/UE su transposición ha tenido lugar, en España, mediante la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Así, los consumidores residentes en España o en cualquier otro Estados de la UE tienen la posibilidad de resolver sus litigios sobre consumo con empresarios establecidos en nuestro país 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 su inclusión, a su vez, en el listado único de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros. En este modelo, son las propias entidades la que, voluntariamente, pueden solicitar su acreditación. Aquellas, ya sean públicas o privadas, que deseen obtener la acreditación que concede la autoridad competente, deberán estar establecidas en España y cumplir con los requisitos fijados legalmente.

III. LA MEDIACIÓN DE CONSUMO TRAS LA LEY 7/2017, 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,

³⁷ Para un examen de las novedades de dicha Directiva, véanse el monográfico de ADICAE (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros). *Retos y perspectivas de los sistemas de reclamación de los consumidores. Estudio jurídico sobre la aplicación en España de la Directiva 2013/22/UE de resolución alternativa de conflictos de consumo*, Adicae, Zaragoza, 2015; MENÉNDEZ GONZÁLEZ, A. y PAREDES PÉREZ, J. “La reforma de la normativa española a la luz de la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo”, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno, con secretaría de dirección de Azcárraga Monzonís, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016, págs. 139 y ss.

³⁸ Sobre las líneas maestras de esta adaptación, véanse: AGÜERO, A. “La transposición de la Directiva 2013/11/UE a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre”, en *La resolución de conflictos de los consumidores, de la mediación a las ODRs*, editada por Barral Viñals, Ed. Reus, Madrid, 2018, págs. 39 a 71; CORTÉS, P. “Análisis de la implementación del régimen europeo sobre las reclamaciones de consumo y recomendaciones para su transposición en España”, en *La resolución de conflictos con los consumidores, de la mediación a las ODRs*, ed. por Barral Viñals, Ed. Reus, Madrid, 2018, págs. 13 y ss.; ESTEBAN DE LA ROSA, F. “Claves para la incorporación al Derecho español del nuevo Derecho europeo para la resolución alternativa de litigios de consumo”, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno y con secretaría de redacción a cargo de Azcárraga Monzonís, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016, págs. 99 y ss.

RELATIVA A LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

La Ley 7/2017, que se estructura en 45 artículos, se refiere a 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 concreto al que correspondan. También se incluyen dentro de su ámbito de aplicación los litigios derivados de prácticas comerciales llevadas a cabo por empresarios adheridos a códigos de conducta (incluidas las reclamaciones en materia publicitaria al amparo del art. 37.4 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal). Una normativa, ésta de 2017, que, sin embargo, como así dispone su art. 3, no se aplica a los servicios no económicos de interés general, ni tampoco a determinadas reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior, litigios entre empresarios, negociación directa entre consumidor y empresario, procedimientos de resolución alternativa iniciados o gestionados por los empresarios, e intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el conflicto objeto del mismo.

De otra parte, la Directiva 2013/11/UE otorga libertad a los Estados miembros para decidir si las entidades acreditadas en su territorio están facultadas para imponer una solución a las partes y considerar vinculantes aquellos procedimientos que tienen como resultado la imposición a cualquiera de ellas de la solución de la controversia, sin hacer referencia alguna al hecho de que aquéllos conlleven o no una renuncia de la vía judicial³⁹. En este sentido, cabe reputar como procedimiento con resultado vinculante, a 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. Por el contrario, se entiende como procedimiento sin resultado vinculante, a

³⁹ Para una visión comparada, véanse, por todos: ESTEBAN DELA ROSA, F. y CORTÉS, P. “La transposición de la Directiva 2013/11/UE: modelos de regulación para la resolución alternativa de litigios de consumo desde una perspectiva comparada”, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, págs. 277 y ss.; GASPERINI, M.P. “La resolución alternativa de litigios de consumo en Italia a la luz de la aplicación de la directiva 2013/11/UE: entre buenas prácticas y problemas abiertos”, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, págs. 307 y ss.; FROTA, M. “La participación obligatoria en procesos ante entidades de resolución alternativa de litigios de consumo: el caso de los servicios esenciales en el derecho portugués”, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, págs. 335 y ss.

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 (ejemplo paradigmático de esta categoría lo representa, sin duda, la mediación en el ámbito de consumo)⁴⁰.

Dicho lo anterior, conviene subrayar que la Ley 7/2017 no regula ni desarrolla procedimientos de resolución alternativa de conflictos, sino que viene limitada, como así puede constatar en su art. 1, a fijar los requisitos que persiguen la armonización de la calidad de las entidades de resolución alternativa a las que pueden recurrir los consumidores y empresarios para la solución de sus disputas y controversias, regular el procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios que lo soliciten, establecer las obligaciones que deben asumir las entidades de resolución alternativa acreditadas, y 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 competentes⁴¹. Esta ley de transposición también contempla, desde la óptica de la obligatoriedad de la resolución alternativa de conflictos para las entidades financieras y las compañías aéreas, algunas especialidades referenciadas al sector financiero (Disposición adicional primera), así como a la protección de los usuarios del transporte aéreo (Disposición adicional segunda).

Una ley que, como así se deduce del contenido literal de su art. 2, que entiende por *consumidor*, a 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 refiere esta ley exclusivamente a las personas físicas; por *empresario*, toda persona física o jurídica,

⁴⁰ Sobre lo erróneo, en algunos pasajes, de la referencia a los procesos vinculantes y no vinculantes en la Ley 7/2017, véase, por todos, BARRAL VIÑALS, I. “*La resolución extrajudicial de conflictos con los consumidores tras la Ley 7/2017: la mediación de consumo y los otros ADRs*”, en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, ob. cit., pág. 36, cuando refiere que vinculante se utiliza como sinónimo de heterocompositivo (cuando es autocompositivo) en relación con la mediación; y equivalente a obligatorio desde la perspectiva de los defensores.

⁴¹ Para un examen completo del procedimiento de acreditación de dichas entidades (arts. 26 y siguientes), véase, por todos: VIOLA DEMESTRE, I. “*El procedimiento de acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo*”, en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, dirigida por Barral Viñals y coordinada por la propia autora y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019, págs. 51 y ss.

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; por *litigio nacional de consumo*, aquel de naturaleza contractual derivado de un contrato de compraventa o de prestación de servicio en el que en el momento de realizar la orden de pedido el consumidor y el empresario tengan su residencia y establecimiento en España; por *litigio transfronterizo*, aquel 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 otro en que el empresario esté establecido; por *procedimiento de resolución alternativa*, el procedimiento alternativo de resolución 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; por *procedimiento con resultado vinculante*, aquel procedimiento de resolución alternativa que finaliza con la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, conlleve o no la renuncia a la vía judicial; por *procedimiento con resultado no vinculante*, aquel 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; por *entidad de resolución alternativa*, a aquella 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; y por *entidad de resolución alternativa acreditada*, a aquella entidad de resolución alternativa establecida de manera duradera en España que ha obtenido la acreditación por resolución de la autoridad competente y figura incorporada al listado nacional de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Si fijamos nuestra atención en la letra l) del art. 2 de la Ley 7/2017, podremos observar como el procedimiento con resultado no vinculante viene concebido como un procedimiento de resolución alternativa que acabará con un acuerdo alcanzado entre las partes, adoptado entre ellas o con la intervención de una tercera persona, o que terminará con una propuesta de solución (independientemente de que las partes puedan, *a posteriori*, otorgar a su acuerdo naturaleza vinculante o comprometerse a aceptar la proposición planteada por la persona encargada de la solución de la controversia). Ante dicha realidad, bien puede decirse, de una parte, que en la mediación de consumo amparada por la Ley 5/2012 existe la posibilidad de que el mediador “haga propuestas”

de resolución⁴² o bien solo se limite a intervenir para facilitar el acuerdo entre las partes implicadas; o lo que es lo mismo, que en materia de consumo no resultan aplicables los arts. 8 y 13 LMACM⁴³; y, de otra, que estamos ante una mediación de naturaleza más bien evaluativa⁴⁴.

De conformidad con el art. 4.1 de la Ley 7/2017, la presentación de una reclamación ante una entidad acreditada suspenderá o interrumpirá los plazos de caducidad y prescripción de acciones conforme a la normativa que resulte de aplicación en cada caso⁴⁵. 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 (art. 4.2). Como bien ha señalado PÉREZ DAUDÍ⁴⁶, al hilo del art. 10 de la Ley 5/2012 será posible adoptar medidas cautelares durante la tramitación de la mediación de consumo.

Mediación que como se deduce de la dicción literal del art. 9 de la Ley 7/2017 será, por regla general, voluntaria; si bien habrá de ser obligatoria cuando una norma especial así lo contemple, en el bien entendido que la decisión vinculante que le ponga fin acabe por impedir a las partes el acceso a la vía judicial. Todo ello complementado, además, con la previsión en las Disposiciones Adicionales 1ª y 2ª de la Ley 7/2017 de la creación, por ley, de entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera y en aquel otro que es propio de la protección de los usuarios del transporte aéreo.

⁴² Con los riesgos que ello implica desde la perspectiva del principio de neutralidad (ESTANCONA PÉREZ, A.A. *“La protección del consumidor en España y Portugal a través del desarrollo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo”*, en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, dirigida por Barral Viñals y coordinada por Viola Demestre y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019, pág. 274).

⁴³ BLANCO CARRASCO, M. *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Una visión jurídica*, ob. cit., pág. 153; VÁZQUEZ DE CASTRO, E. *“Resolución alternativa de disputas en materia de consumo, ¿una nueva mediación?”*, en *Soluciones alternativas a los conflictos de consumo. Perfiles hispano-italianos*, dirigida por Tomillo Urbina, Comares, Granada, 2016, pág. 100.

⁴⁴ GONZÁLEZ PILLADO, E. *Régimen jurídico de la mediación de consumo tras la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013*, ob. cit., pág. 21.

⁴⁵ Sobre las dudas interpretativas acerca de si el plazo legal para presentar la demanda cuando se hayan practicado diligencias preliminares (art. 256.3 LEC) o adoptado medidas cautelares (art. 730.2 LEC), se suspende por la aplicación del párrafo primero del art. 4 de la Ley 7/2017, véanse, entre otros: GIL NIEVAS, R. *“La directiva de mediación en la Comunidad Europea”*, en *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar*, Dykinson, Madrid, 2006, pág. 54; GASCÓN INCHAUSTI, F. *La adopción de las medidas cautelares con carácter previo a la demanda*, Cedecs Madrid, 1998, pág. 2; y PÉREZ DAUDÍ, V. *La mediación de consumo y el proceso*, Revista General de Derecho Procesal, núm. 48, 2019, págs. 15-17.

⁴⁶ PÉREZ DAUDÍ, V. *La mediación de consumo y el proceso*, ob. cit., pág. 18.

Sin duda, una de las novedades importantes que incorpora la Ley 7/2017, que supone la modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo, tiene que ver con las “*Obligaciones de información de los empresarios*”, pues éstos tienen la obligación de informar acerca de la existencia de entidades acreditadas de resolución alternativa de litigios⁴⁷.

Obligación que afecta a todos los empresarios, estén o no adheridos a dichas entidades, y que se tipifica como sancionable en materia de protección de consumidores y usuarios (art. 40). Los empresarios deben facilitar la identificación completa de la entidad acreditada competente, incluyendo la dirección de su página web. Información que tiene que ofrecerse de manera clara, identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web; y debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor. Para el supuesto en que el empresario no tuviere página web o no existiera documentación relativa a dichas condiciones generales, el suministro de dicha información se realizará 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. Por su parte, los empresarios que celebren contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercado en línea, tienen la obligación de incluir en su página web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea.

Los procedimientos de resolución alternativa gestionados por las entidades de resolución alternativa deben respetar, en todo caso, los principios de independencia, imparcialidad⁴⁸, transparencia, eficacia y equidad⁴⁹. De tratarse de procedimientos con

⁴⁷ Las obligaciones de información en este ámbito, como ha señalado BARRAL VIÑALS, I. “*La resolución extrajudicial de conflictos con consumidores tras la Ley 7/2017: la mediación de consumo y los otros ADRs*”, en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, ob. cit., pág. 49, si bien son exigibles, han de servir en su contenido concreto para incentivar la participación del empresario.

⁴⁸ Sobre dicho principio de imparcialidad, véanse los arts. 23, 24 y 25 de la Ley 7/2017. El art. 24, concretamente, se separa de la regulación del llamado “conflicto de intereses” del art. 13.5 de la Ley 5/2012. Ello es así, porque según este precepto sí es posible la continuación en su función del mediador cuando asegure poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente. Por su parte, el art. 24 de la Ley de 2017 exige al mediador la obligación de abstenerse de continuar el procedimiento, si bien para aquellas situaciones en que no fuere posible nombrar a otro mediador, la entidad de mediación así lo comunicará a las partes y continuará el procedimiento si éstas no presentan objeciones (FUENTES GÓMEZ, J.C. *La mediación en materia de consumo. Un comentario crítico a la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, Diario La Ley, núm. 9104, 2017, pág. 7).

resultado vinculante para las partes, también deberán ajustarse a los principios y garantías específicos fijados legalmente en orden a estos procedimientos (art. 8). Ninguna de las partes tendrá la obligación de participar en el procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, salvo que una norma especial así lo establezca⁵⁰. En ningún caso la decisión vinculante que ponga fin a un procedimiento de participación obligatoria podrá impedir que las partes accedan a la vía judicial (principio de voluntariedad).

Las entidades de resolución alternativa informarán a las partes de que no están obligadas a actuar asistidas de abogado y asesor jurídico, lo que no quiere decir, en modo alguno, que ello esté prohibido e, incluso, que no sea conveniente (art. 10). No obstante lo anterior, si el consumidor y empresario pretenden 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 trata del empresario. 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.

Los procedimientos deben ser gratuitos para los consumidores, que no para los empresarios (art. 11)⁵¹; así como contemplar un acceso de las partes, ya sea en línea o no, sencillo y de fácil identificación, con independencia del lugar en que se encuentren

⁴⁹ Sobre dichos principios incorporados por la Directiva 2013/11/UE y su influencia en el sistema de arbitraje de consumo, véase, por todos: CUENCA GARCÍA, A. *“Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español”*, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno y con secretaría de dirección de Azcárraga Monzonís, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016, págs. 37 y ss.

⁵⁰ El Código de Consumo de Catalunya, por el contrario, optó por establecer la obligatoriedad de acudir con carácter previo a un procedimiento de mediación como requisito de procedibilidad para admitir a trámite reclamaciones administrativas o demandas en vía judicial sobre créditos y préstamos hipotecarios. Nuestro máximo intérprete constitucional, en su STC (Pleno) núm. 54/2018 de 24 de mayo (RJ 2018/54) anuló por inconstitucional dicha previsión legislativa, al entender que suponía la violación del reparto competencial entre el Estado y las Comunidades Autónomas, en tanto que la legislación procesal es competencia exclusiva del Estado en virtud del art. 149.1.6 CE. El propio desequilibrio apreciable entre empresa y consumidor bien pudiera conducir a consagrar, en materia de consumo (sectorialmente) que la empresa venga obligada a intentar, con carácter previo al proceso judicial, la mediación (MARUGÁN ESCOBEDO, E. *Mediación de consumo: una perspectiva española y europea*, ob. cit., págs. 136-139).

⁵¹ Si bien dicha gratuidad hace posible que los consumidores no sean disuadidos en cuanto a la presentación de reclamaciones; quizás fuere conveniente fijar una cuantía simbólica en concepto de costas (30 o 50 euros) que se reintegrarían al consumidor en caso de vencimiento total por su parte. De este modo, sin llegar a disuadir a los consumidores de reclamar, también se evitaría un cierto “abuso del sistema”, así como se incentivaría el interés de entidades privadas en orden a su acreditación como entidades de resolución alternativa de litigios.

(art. 12). De igual modo, en orden a la eficacia de los pactos previos entre consumidor y empresario de sometimiento a un procedimiento de resultado no vinculante, cabe decir que nuestro legislador nos dice, en su art 13, que no serán vinculantes para el consumidor los acuerdos suscritos antes del seguimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con el objeto de someterse a un procedimiento con resultado no vinculante; así como que 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 (el consentimiento no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento).

Para aquellos procedimientos que finalicen con la propuesta de una solución, las entidades de resolución alternativa deben informar a las partes, previamente, a su inicio, como así dispone el art. 14 de la Ley 7/2017, 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; y d) que una resolución judicial sobre ese mismo asunto puede ser diferente a la adoptada en ese procedimiento. De igual forma, antes de dar 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 propuesta⁵².

Por lo que respecta a la eficacia de los pactos previos entre consumidor y empresario de sometimiento a un procedimiento de resultado vinculante y garantía de consentimiento informado en los pactos posteriores al surgimiento del litigio (art. 15), cabe señalar, en primer lugar, 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 vinculante; en segundo lugar, que 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; pero en el bien entendido que este acuerdo no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o adhesión previa, a participar en dicho procedimiento; y, en tercer y último lugar, que 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

⁵² Sobre lo rígido de este plazo frente a la previsión de "plazo razonable" del que nos habla la Directiva 2013/11/UE, véase: FUENTES GÓMEZ, J.C. *La mediación en materia de consumo. Un comentario crítico a la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, ob. cit., pág. 5.

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).

Respecto a los procedimientos con resultado vinculante, el art. 16 nos dice, de una parte, que si el litigio tuviere 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; y, de otra, que si el litigio tuviera carácter transfronterizo y no existiere 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 determinado, según proceda, conforme a lo establecido por el Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre ley aplicable a las obligaciones contractuales, conforme al Reglamento 593/2008, de 17 de julio, 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 conflictos transfronterizos de consumo vinculados con el Mercado Interior Europeo.

Las partes podrán presentar sus reclamaciones, así como cuanta documentación sea precisa, en línea o no. Si las partes no pudieren utilizar medios electrónicos, la entidad de resolución alternativa tiene la obligación de posibilitar su presentación por cualquier otro medio que permita la identificación del reclamante (art. 18). Cada entidad debe establecer, además 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 diferente de aquellos que se señalan, expresamente, en dicho art. 18 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. En consecuencia, estamos ante un *numerus clausus* que incorpora los siguientes motivos: 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 éste (en todo caso, la reclamación deberá ser admitida si ha transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó reclamación al empresario y éste no le comunica su resolución; si la reclamación resulta manifiestamente infundada o no se aprecia afectación de los derechos e intereses legítimos del consumidor); si el contenido de la reclamación fuera vejatorio; si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional; si el consumidor presenta ante la entidad de resolución alternativa la

reclamación habiendo transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario reclamado o su servicio de atención al cliente; y 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.

En los procedimientos debe garantizarse el principio de igualdad de las partes, manteniéndose a tal efecto el respeto hacia sus manifestaciones y el equilibrio de posicionamientos. De igual modo, como también ha contemplado el art. 19, las partes deben gozar de un plazo razonable para formular sus alegaciones. Y como es fácil pensar, todas las alegaciones formuladas tienen que ponerse a disposición de la contraparte junto con las pruebas o documentos que hayan sido aportados; así como debe garantizarse 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.

Por lo que se refiere a la duración de los procedimientos, decir que el art. 20 dispone que el resultado del procedimiento debe darse a conocer a las partes en un plazo máximo de 90 días naturales a contar desde la fecha de presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa que es necesaria para su tramitación (lo que se entiende cumplido cuando se acompañe de los datos y documentos mínimos necesarios para poder tramitar el expediente)⁵³. Si en el caso concreto concurre especial complejidad, nuestro legislador ha previsto que dicho plazo pueda ser prorrogado. Prórroga que no podrá ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio y que deberá ser comunicada, motivadamente, a las partes. La propuesta o acta de acuerdo amistoso que ponga fin al procedimiento deberá estar debidamente motivada y ser notificada, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a las partes implicadas.

La Ley 7/2017, desde la óptica de su relación con el proceso judicial, viene limitada, como ya se ha avanzado, a derogar el art. 2 de la Ley 5/2012, por el que se excluía de

⁵³ Este plazo, pensado para garantía de la protección del consumidor, bien pudiera acabar por convertirse en un brindis al sol de no contarse con más recursos humanos o con la incorporación de innovaciones organizativas (ESTEBAN DE LA ROSA, F. *"El sistema español de resolución alternativa de litigios de consumo y la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre"*, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por el propio autor y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, pág. 100; GARCÍA MONTORO, L. *"Nuevo" modelo de resolución alternativa de conflictos de consumo a la luz del anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. Referencia a las posibilidades de supervivencia de la mediación y otros mecanismos tradicionales*, Revista CESCO de Derecho de Consumo, núm. 14, 2015, págs. 11 y ss.; GARCÍA SÁNCHEZ, I. *"Comentarios al Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación"*, en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, dirigida por Barral Viñals y coordinada por Viola Demestre y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019, pág. 297).

su ámbito de aplicación la mediación de consumo; así como a enfrentar una nueva regulación del art. 63.1 LEC, relativo a la declinatoria como cauce procesal para denunciar la existencia de un acuerdo de acudir a mediación, salvo si el pacto previo, para someterse a un procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo, lo fuere entre un consumidor y un empresario, siendo el consumidor la parte actora⁵⁴.

Por otro lado, la Disposición adicional sexta del Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia de 2020 relativa a los litigios de consumo, dispone que en aquellos litigios en que se ejerciten acciones individuales promovidas por consumidores o usuarios, se entenderá cumplido el requisito de procedibilidad por la reclamación extrajudicial previa a la empresa o profesional con el que se hubiere contratado, sin perjuicio de que puedan acudir a cualquiera de los medios adecuados de solución de controversias, tanto los previstos en la legislación especial de consumo como los generales aludidos en el propio texto legal de referencia. También se entenderá cumplido el requisito de procedibilidad con la presentación de reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en los términos establecidos en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

De otra parte, en algunos sectores, como el financiero y de crédito, de seguros, el sector eléctrico y de las telecomunicaciones, o el de los usuarios del transporte aéreo, las controversias no solo son muy frecuentes, sino que también han alcanzado gran relevancia social. Ello hace, precisamente, que nuestro legislador haya incorporado en relación a dichos sectores una reglamentación particularizada en orden a salvaguardar los derechos e intereses legítimos de los consumidores afectados, compeliendo a las empresas, obligadas a responder las quejas y reclamaciones de éstos (art. 21 TRLGDCU), a someter sus conflictos con los consumidores a procedimientos de resolución alternativa⁵⁵. En esta línea cabe situar, como ya se ha avanzado, las Disposiciones adicionales primera y segunda de la Ley 7/2017, las cuales vienen referidas, respectivamente, al sector financiero y al transporte aéreo. Y en la misma dirección interpretativa también cabe traer a colación, respectivamente, la nueva dicción literal del art. 439 LEC propuesta en el Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia, así como su Disposición adicional séptima.

IV. LA MEDIACIÓN DE CONSUMO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

⁵⁴ Sobre este particular, véase, por todos: PÉREZ DAUDÍ, V. *La mediación de consumo y el proceso*, ob. cit., págs. 11 y ss.

⁵⁵ ESTANCONA PÉREZ, A.A. “La protección del consumidor en España y Portugal a través del desarrollo de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos”, en *El sistema ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, ob. cit., pág. 281.

En los últimos años se ha planteado la introducción de nuevas tecnologías en el ámbito de los métodos alternativos y complementarios de resolución de conflictos intersubjetivos. Surgen así los ODR, concebidos como modalidades que se desarrollan en un entorno electrónico, si bien ello no quiere decir que necesariamente la controversia tenga su origen en una transacción electrónica⁵⁶. Realidad que cabe ubicar, en un contexto más amplio, en que el cabe constatar el tránsito de una justicia analógica a una justicia digital⁵⁷. En esta línea, por ejemplo, la propia Disposición final séptima de la Ley 5/2012, de 5 de marzo, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, entra a regular un procedimiento “simplificado” por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad; y en el ámbito de la Unión Europea cabe tomar en consideración tanto la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios de consumo, como, más particularmente, el Reglamento 524/2013, de mediación electrónica en materia de consumo.

Un entorno presidido, como cualquier observador atento de la realidad puede constatar, por la generalización, entre otras cosas, del comercio electrónico⁵⁸; así como por unas herramientas de solución de conflictos en las que participan: las partes en disputa, un tercero, profesional o experto, que interviene facilitando y auxiliando la comunicación, o bien valorando, evaluando o decidiendo la cuestión objeto de debate; las instituciones y organizaciones proveedoras de servicios ODR, que facilitan éstos y controlan su correcta administración; y las plataformas tecnológicas (los intermediarios de base tecnológica - sistemas informáticos para la generación, envío, recepción, archivo, intercambio o procesamiento de comunicaciones electrónicas en línea - y la

⁵⁶ VILALTA NICUESA, A.E. “La resolución de conflictos en línea”, en *La Plataforma ODR ¿un mecanismo al alcance de los consumidores?*, Estudio colectivo elaborado por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, Adicae, Zaragoza, 2016, págs. 11-12.

⁵⁷ DELGADO MARTÍN, J. “Hacia la transformación digital de la justicia. Tecnología y COVID-19”, en la obra colectiva editada por Bosch (Wolters Kluwer), Madrid, 2020, págs. 81 y ss.

⁵⁸ BARRAL VIÑALS, I. “La regulación de las Online Disputes Resolution (ODR) en el ámbito del consumo”, en *La plataforma ODR ¿un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, Adicae, Zaragoza, 2016, pág. 36; GARCÍA CUBERO, R. “Mediación por medios electrónicos: procedimiento y herramientas”, en *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, dirigida por Carretero Morales, Ruiz López y Soletto Muñoz, Tecnos, Madrid, 2013, págs. 349 y ss.; LORENTE FERRER, J.R. “Conocimiento de los sistemas de reclamación extrajudicial en el comercio electrónico en 2016”, en *La Plataforma ODR ¿un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, Adicae, Zaragoza, 2016, págs. 126 y ss.; LLÁCER MATA CÁS, M.R. *Códigos de conducta y online dispute resolutions: una aproximación a la privatización del Derecho*, Anuario de Derecho Civil, IV, 2009 (octubre-diciembre), págs. 1523 y ss.; MADRID PARRA, A.A. *Electronificación del arbitraje*, Revista Internacional de Derecho Procesal y Arbitraje, núm. 2, 2001, pág. 8; SUSQUET CAPDEVILA, J. *Mediación de consumo y tecnologías*, democracia digital e gobierno electrónico, Florianópolis, núm. 10, 2014, págs. 265 y ss.; VALLESPÍN PÉREZ, D. *Litigios sobre consumo: especialidades procesales y acciones colectivas*, ob. cit., pág. 44; VÁZQUEZ DE CASTRO, E. *Resolución de litigios en línea en materia de consumo. Marco normativo europeo y adopción del sistema arbitral de consumo*, Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías, núm. 32, 2013, págs. 111 y ss.

propia tecnología que, en casos puntuales, ya abarca, fruto de la incorporación de la inteligencia artificial, ciertas acciones decisorias)⁵⁹.

De hecho, en orden a la imbricación de la mediación con los recursos electrónicos, que ha llegado para quedarse, es factible individualizar tres grandes etapas que marcan la evolución tecnológica de nuestros días: una primera, en que la utilización de la tecnología es meramente instrumental, caracterizada por la aparición de sistemas de arbitraje y mediación en línea; una segunda, presidida por la incorporación de sistemas algorítmicos que permiten decidir, por ejemplo, acerca de la conveniencia o no, en el caso concreto, de desarrollar una actividad de negociación o seguir una mediación; y una tercera, más reciente en el tiempo, en la que ya empieza a hablarse de la incorporación de la inteligencia artificial mediante sistemas computacionales y estructuras de cómputo, con árbitros y mediadores robot que dirigen y resuelven, por sí mismos, la controversia planteada.

Bien puede hablarse, al hilo de lo anterior, de un Derecho Procesal de “ciencia ficción”, aun cuando cada vez más cercano (no sabemos si para bien o para mal, o para ambas cosas al mismo tiempo) en que la inteligencia artificial encuentra acomodo, bien de forma asistencial (orientada a la selección objetiva de árbitros o mediadores en el caso concreto, mediante el análisis de información cruzada acerca de sus funciones y habilidades; fundada en el examen de la trazabilidad y orientación que pudiere ayudar a decidir, fundadamente, acerca de la conveniencia de someterse o no a arbitraje o mediación, si bien solo en función de “datos pasados” derivados de “mediaciones precedentes”; basada en la orientación sobre las diferentes variables de un hipotético acuerdo que, en última instancia, podrían marcar pautas a los mediadores como acontece, por ejemplo, en materia de seguros, mediante el cruce de ofertas; o dirigidas a posibilitar una auditoria *ex post* acerca del funcionamiento del procedimiento de mediación); e, incluso, decisoria sobre la controversia (instrumento tecnológico llamado “a mediar”)⁶⁰.

Se comienza a hablar, así, de mediación a distancia, muy ligada con el e-commerce, o de modelos híbridos o de “juez centauro” que combinan lo “humano” con lo “artificial”. El futuro está por llegar, pero no parece que una justicia de “quiosco” o de “cajero

⁵⁹ Sobre dicha participación y su significado, por todos: VERNEYS, N. y ACEVEDO, M.F. “*Online dispute resolution platform as a public service: how the cyberjustice laboratory’s platform to aid in the resolution of litigation electronically (parle) is transforming the canadian justice system*”, en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, dirigida por Barral Viñals y coordinada por Viola Demestre y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019, págs. 219 y ss.; VILALTA, A.E. “*La resolución de conflictos en línea*”, en *La plataforma ODR ¿un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, ob. cit., 18-21.

⁶⁰ LARSON, D.A. *Artificial intelligence: robots, avatars, and the demise of the human mediator*, Ohio State Journal on Dispute Resolution, núm. 1, 2010, págs. 105 y ss.

automático”, como la expuesta, sea la mejor, al menos en el corto plazo, en orden a respetar las garantías básicas del justiciable. En nuestra opinión, cualquier aplicación de inteligencia artificial debiera ser supervisada y controlada por el factor humano⁶¹, máxime si tenemos presente que un “mediador-avataar” tiene difícil encaje con la exigencia constitucional, ligada a la tutela judicial efectiva, de la motivación; así como también funcionará, en el mejor de los casos, con “datos pasados”, pero no con aquellos referenciados a la “actualidad” del caso concreto.

Sentado lo anterior, resulta obligado señalar que en materia de consumo cabe constatar la falta de una regulación sustantiva específica de la mediación electrónica, así como notables dificultades en orden a la aplicación sobre el particular de la Ley 5/2012. Ello no deja de ser sorprendente, pues los conceptos de mediación electrónica y simplificada parecen especialmente apropiados en un ámbito, como lo es del consumo, en que gran número de reclamaciones lo serán de escasa cuantía⁶². En pleno siglo XXI, parece lógico y conveniente que la Unión Europea y, más concretamente el sistema español, aproximen el funcionamiento de la mediación electrónica de consumo a aquél otro que es propio de los Estados Unidos, en que las empresas están acostumbradas a hacer uso de la mediación on-line tanto en relación a sus disputas mercantiles con otras empresas, como para solucionar aquellos conflictos que puedan tener con los consumidores⁶³.

Una mediación en línea facilitada por la generalización y popularización de las TIC, así como por un anhelo de mejora de la gestión del conflicto⁶⁴. Unos ODR que atienden,

⁶¹ MARTÍN DIZ, F. *Justicia digital post-covid19: el desafío de las soluciones extrajudiciales electrónicas de litigios y la inteligencia artificial*, Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos, núm. 2, 2020, pág. 65.

⁶² AZCÁRRAGA MONZONÍS, C. “Medios electrónicos en los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos. Novedades legislativas impulsadas desde Europa”, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno, con secretaría de redacción de la propia autora, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016, págs. 17 y ss.; CONFORTI, O. *Mediación electrónica (e-Mediación)*, Diario La Ley, núm. 8519, 2015, págs. 3 y ss.; OROZCO PARDO, G. y MORENO NAVARRETE, M.A. “La mediación en consumo”, en *Tratado de Mediación de resolución de conflictos*, ob. cit., págs. 255 y ss.; VÁZQUEZ DE CASTRO, E. “Las nuevas previsiones de mediación electrónica en España”, coordinada por Blasco Gascó et al., en *Estudios en Homenaje a Vicente L. Montés Penadés*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2011, págs. 2737 y ss.

⁶³ VÁZQUEZ DE CASTRO, C. “La mediación electrónica y los medios disponibles aún a explorar: estado de la cuestión”, en *La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a los ODR*, dirigida por Barral Viñals, Ed. Reus, Madrid, 2018, págs. 131 y ss.

⁶⁴ SUQUET, J. “El marco europeo de resolución de litigios en línea (RLL) de consumo: ¿tecnologías al servicio de la resolución de conflictos”, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno, con secretaría de redacción a cargo de Azcárraga Monzonís, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015, págs. 249 y ss.

como bien ha significado BARRAL VIÑALS⁶⁵, a la necesidad de crear confianza en los entornos virtuales, así como de proteger al consumidor ante el auge del comercio electrónico y la aparición de nuevas formas de consumo (vgr. la economía colaborativa)⁶⁶. Todo ello, como es lógico, con las adecuadas cautelas y garantías que alejen el peligro de dejarlo todo en manos de las empresas, así como de no mantener a los consumidores realmente informados del procedimiento en cuestión⁶⁷. Convendría tener bien claro, aunque el legislador pueda tener la pretensión de olvidarlo, que en aras a la supuesta eficiencia no todo puede valer⁶⁸. Una línea de acción en la que junto a iniciativas de mediación electrónica auspiciadas por empresas privadas (vgr. e-Bay), también se involucren, de forma decidida, los poderes públicos y se explote toda la potencialidad de utilización de la Plataforma Europea de resolución de litigios en línea⁶⁹, prevista para conflictos transfronterizos producidos en el ámbito del comercio electrónico.

⁶⁵ BARRAL VIÑALS, I. “La regulación de las Online Dispute Resolution (ODR) en el ámbito de consumo”, en *La Plataforma ODR ¿un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, ob. cit., págs. 31 y ss. Acerca de la relación entre dichos instrumentos y la confianza de los consumidores para con el comercio electrónico y las ventas por internet, véanse, entre otros: QUESADA PÁEZ, A. “La protección del consumidor en el contexto del régimen de la retrocesión de cargos (“chargebacks”)”, en *La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por el propio autor y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, págs. 465 y ss.; VILALTA VINUESA, A.E. “Los sistemas reputacionales como mecanismos de compulsión privada”, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, pág. 460. Todo ello sin olvidar, además, el uso que pueda y deba corresponder a las ADR al hilo de las acciones colectivas (MORENO CORDERO, G. “La tutela alternativa en los conflictos colectivos de consumo: directrices del derecho europeo y orientaciones para un nuevo modelo en el sistema español”, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, págs. 539 y ss.

⁶⁶ AGUILAR, M.D. “Resolución de conflictos derivados de nuevas formas de consumo: la economía colaborativa”, en *La Plataforma ODR ¿un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, Adicae, Zaragoza, 2016, págs. 81 y ss.

⁶⁷ MARUGÁN ESCOBEDO, E. *Mediación de consumo: una perspectiva española y europea*, ob. cit., págs. 155-156.

⁶⁸ La necesidad de armonizar eficiencia y respeto de las garantías esenciales en materia de consumo ha sido puesta de relieve, agudamente, por VALLESPÍN PÉREZ, D. “Preguntas y respuestas con motivo de la crisis del COVID-19, sobre derecho de los consumidores”, en la obra colectiva editada por Bosch (Wolters Kluwer): *Cómo hacer frente a los efectos legales y litigios derivados del COVID-19*, Bosch (Wolters Kluwer), Madrid, 2020, págs. 329 y ss.

⁶⁹ BARRAL VIÑALS, I. “La plataforma de resolución de litigios en línea de la UE y las entidades de resolución/mediación acreditadas: ¿mucho ruido y pocas nueces?”, en *La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a los ODR*, ob. cit., págs. 97 y ss. Sobre el papel de dicha plataforma como ODR, véanse, por todos: BUENO DE MATA, F. “Claves jurídicas para la implementación de una plataforma electrónica de mediación en la Unión Europea”, en *Mediación en la Administración de Justicia, Implantación y desarrollo*, dirigida por Martín Diz y coordinada por Carrizo González-Castel, Andavira Editora, A Coruña, 2017, págs. 177 y ss.; VALLBUENA GONZÁLEZ, F. “La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo”, *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, núm. 52, 2015, págs. 987-1016.

V. ALGUNAS ESPECIALIDADES SECTORIALES: LOS PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES Y ALTERNATIVOS EN EL SECTOR FINANCIERO (“MEDIACIÓN FINANCIERA O BANCARIA” E “INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA”), DERECHO DE SEGUROS, SECTOR ELÉCTRICO, TELECOMUNICACIONES, Y PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO

En algunos sectores del Derecho de Consumo, nuestro legislador se ha dotado de una regulación especializada desde la perspectiva de la protección de los derechos e intereses legítimos de consumidores y usuarios. En esta línea cabe situar, como ya se ha avanzado, las Disposiciones Adicionales primera y segunda de la Ley 7/2017, las cuales vienen referidas, respectivamente, al sector financiero y de crédito y al transporte aéreo; así como también ciertas previsiones legales aplicables en los sectores eléctrico, de telecomunicaciones y de seguros.

Las características propias de la contratación en el sector bancario suponen, en no pocos casos, la formalización de contratos en masa o de adhesión, con cláusulas idénticas o que responden a idéntica razón. En estos contratos, tipo o seriados, en que se ha pasado, en la práctica, del diálogo individualizado a un monólogo de predisposición, el carácter abusivo de no pocas cláusulas, amparado por una notable falta de transparencia, termina por afectar en negativo, con las consecuencias de todo tipo que ello supone, a gran número de consumidores (parte débil sometida al “dominio” de la entidad bancaria). Ejemplos de todo ello pueden constatarse al hilo del deudor hipotecario (cláusulas de vencimiento anticipado, de interés de demora, suelo, de gastos de apertura del contrato de préstamo, IRPH, multdivisas), así como de las preferentes y subordinadas, tarjetas de crédito, banca on-line, o cobro de comisiones por la realización de operaciones financieras⁷⁰.

Ello ha traído consigo, como agudamente ha puntualizado VALENZUELA GARACH⁷¹, el planteamiento de la “mediación bancaria”, como instrumento adecuado para conseguir

⁷⁰ Para un examen exhaustivo de esta realidad propia del sector bancario, véase, por todos: VALLESPÍN PÉREZ, D. *Litigios sobre consumo: especialidades procesales y acciones colectivas*, ob. cit., págs. 109 y ss.; así como las directrices incorporadas sobre el particular en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (sobre dicho texto legislativo y su tramitación parlamentaria, por todos: VALLESPÍN PÉREZ, D. “Una visión procesal acerca de las principales novedades introducidas en el proyecto de ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario”, en *Derecho y Proceso. Liber Amicorum al Prof. Dr. Francisco Ramos Méndez*, coordinado y dirigido por Cachón Cadenas y Franco Arias, vol. 3, Atelier, Barcelona, 2018, págs. 2479 y ss.; y, del mismo autor, “La protección procesal de los consumidores en el sector bancario. Especial referencia a los intereses de demora, los gastos de apertura de la hipoteca tras la reciente polémica acerca del IAJD y las hipotecas multdivisa”, en *El enjuiciamiento civil y penal hoy*, dirigido por Cachón Cadenas y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019, págs. 269 y ss.).

⁷¹ VALENZUELA GARACH, J. “La mediación bancaria”, en *Tratado de mediación en la resolución de conflictos*, dirigida por Orozco Pardo y Monereo Pérez; y coordinada por González de Patto y Lozano Martín, Tecnos, Madrid, 2015, págs. 296-298.

la normalización de los vínculos propios de contratos que, como ocurre con los bancarios, son normalmente duraderos y de tracto sucesivo, de tal forma que suelen obligar a las partes tras la resolución del propio conflicto. Unos procedimientos extrajudiciales que, sin duda, han alcanzado en los últimos años una especial consideración en el ámbito hipotecario.

De hecho, como consecuencia del colapso judicial derivado del complejo fenómeno de las cláusulas suelo, el Real Decreto 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, diseñó un procedimiento alternativo a la vía judicial (extrajudicial), voluntario y gratuito, para poder reclamar la recuperación del dinero derivado de la ejecución de dichas cláusulas. Se constata con ello, un intento de plantear un procedimiento extrajudicial como método de transformación del conflicto en oportunidad de solución, como alternativa a un problema social que ha llevado y lleva a la exclusión social de muchos ciudadanos y en el que, por extensión, la ley ha sido especialmente protectora para con los intereses de la parte acreedora (las entidades bancarias)⁷².

Este particular procedimiento, que encontró su razón de ser en los efectos derivados de la STJUE de 21 de diciembre de 2016⁷³, no es compatible con la vía judicial, pues mientras dure el procedimiento alternativo no puede iniciarse la vía judicial, así como tampoco ninguna otra vía extrajudicial por la misma cuestión (art. 3.6). De otra parte, cuando el asunto ya se encuentra inmerso en la vía judicial, nada obsta a que el consumidor pueda acordar con la entidad bancaria acogerse a dicho procedimiento alternativo. Expuesto lo anterior, bien puede concluirse que estamos ante un procedimiento potestativo para el consumidor, alternativo a la resolución en sede judicial, y cuya práctica efectiva no puede suponer, en modo alguno, el cierre de la vía judicial, en tanto que ello supondría la vulneración del art. 24 CE.

El afectado por la cláusula suelo debe presentar, en primer lugar, una reclamación por escrito de la que quede constancia (carta certificada, burofax o vía electrónica con número de reclamación) ante la entidad bancaria ante la que contrató la hipoteca. Recibida esta reclamación, el banco puede contestar al consumidor afectado que entiende que la devolución del dinero que solicita no procede, en cuyo caso éste podrá reclamar por vía judicial; o bien que sí estima su reclamación y, en consecuencia, le proponga una oferta de cálculo de las cantidades a retornar, con inclusión de los correspondientes intereses (todo ello, en el bien entendido que la entidad bancaria no

⁷² ALASTRUYE, R. *La mediación ante la ejecución hipotecaria: una oportunidad para la dignidad, un ejercicio de responsabilidad social*, El Notario del Siglo XXI, núm. 46, diciembre de 2012, págs. 12-14.

⁷³ STJUE (Gran Sala) de 21 de diciembre de 2016, asuntos acumulados C-154/15, C-307/15 y C-308/15 (Gutiérrez Naranjo, Palacios Martínez e Irlés López/ Cajasur, BBVA y Banco Popular).

viene obligada a devolver el dinero, sino que nada le impedirá ofrecer al consumidor otra medida compensatoria, si bien informándole de la cantidad a devolver, de la concreta medida de compensación propuesta, y de su particular valor económico).

Mediante este procedimiento, pese a toda su pompa y publicidad mediática, las entidades crediticias acaban por convertirse, con más frecuencia de la deseable, en juez y parte. Ello es así, no solo porque no parece de recibo que las entidades bancarias dejen pasar la duración del procedimiento sin ofrecer respuesta alguna al consumidor afectado, sino también porque tampoco lo es que el banco, de aceptar la reclamación planteada, sea quien, unilateralmente, fije su cuantía económica, quedando al consumidor, a los efectos de contradicción, poca salida más que acudir a la vía judicial. De igual modo, no es acertado que el consumidor afectado no disponga de un plazo razonable de reflexión para analizar la propuesta que pueda recibir de la entidad bancaria, incluso cuando se la plantee el último día del plazo de tres meses. No olvidemos que los quince días de los que habla nuestro legislador solo se abren si el banco, tras llegar a un acuerdo con el consumidor sobre la cantidad de la deuda, le ofrece el pago mediante una medida compensatoria que, en la práctica, parece más bien una especie de dación en pago en favor de la propia entidad bancaria.

El afectado por la cláusula suelo tendrá que manifestar si muestra su conformidad, o no, con el cálculo y/o compensación que le haya propuesto la entidad bancaria. En este sentido, uno de los problemas habituales reside en que las entidades bancarias suelen realizar el ingreso de forma directa en la cuenta de sus clientes, lo cual no debe ser obstáculo para entender que dicho ingreso no debe estimarse, per se, como aceptación de la propuesta del banco por parte del consumidor. En nuestra opinión, la aceptación de dicho ingreso deberá quedar acreditada documentalmente con carácter previo a su implementación, pues admitir lo contrario supondría una actuación que bien puede reputarse contraria a la buena fe caso de incoarse un proceso judicial posterior.

De no alcanzarse un acuerdo mediante el procedimiento diseñado en el RD 1/2017, la entidad bancaria puede llegar a ser condenada en costas en el proceso judicial, pero solo si la sentencia termina por fijar un cálculo de devolución más favorable para el consumidor afectado por la cláusula suelo, que aquél que fue ofertado en el procedimiento extrajudicial por parte del banco. De otra parte, si el consumidor acude a la vía judicial, sin incoar antes su reclamación extrajudicial, y la entidad bancaria se allana totalmente a la demanda antes de su contestación, se considerará que no concurre mala fe procesal en su actuación, lo cual implicará su exoneración en cuanto a la condena en costas. Por el contrario, si el allanamiento fuere parcial, solo se le podrán imponer al banco las costas en aquellas situaciones en que el consumidor obtiene después una sentencia más favorable que la oferta recibida inicialmente.

Este procedimiento finalizará sin acuerdo cuando la entidad bancaria rechace la petición del afectado⁷⁴, sí después de tres meses dicho consumidor no ha recibido ninguna comunicación sobre el particular por parte del banco, o cuando, habiendo transcurrido ya tres meses, la entidad bancaria no ha procedido a devolver la cantidad pactada. Señalar, por último, desde la óptica de los efectos que puedan derivarse de la devolución de estos importes a efectos fiscales, que dichas cantidades no deben declararse, pero que sí será necesario enfrentar una declaración de renta complementaria en aquellos casos en los que se hicieren constar en la hipoteca como gasto deducible por inversión en vivienda habitual.

Dicho lo anterior, es oportuno referir que el Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia (2020) introduce un nuevo apartado séptimo del art. 439 LEC, en el que se establece como requisito de procedibilidad en las acciones de reclamación de devolución de las cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor en aplicación de determinadas cláusulas suelo contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria, una reclamación extrajudicial previa frente a las personas físicas o jurídicas que realicen la actividad de concesión de préstamos o créditos de manera profesional.

De hecho, en atención a la nueva dicción literal del art. 439.7 LEC: *“no se admitirán las demandas que tengan por objeto las acciones de reclamación de devolución de las cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor en aplicación de determinadas cláusulas suelo contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuando no se acompañe a la demanda documento que justifique haber practicado el consumidor una reclamación previa extrajudicial a la persona física o jurídica que realice la actividad de concesión de préstamos o créditos de manera profesional, con el fin de que reconozca expresamente el carácter abusivo de dichas cláusulas, con la consiguiente devolución de las cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor”*. Reclamación extrajudicial previa que se regula, más tarde, en la Disposición adicional séptima de dicho Anteproyecto de 2020, lo cual es coherente con

⁷⁴ Para aquellos casos en los que la entidad financiera rechace la solicitud del consumidor y, a continuación, se allane a su demanda judicial, cabe estimar que ha existido mala fe por parte de dicha entidad a los efectos de su condena en costas [STS (Sala Civil, Pleno) núm. 36/2021 de 27 de enero (RJ 2021/120)]. Todo ello, como es lógico, ponderando en función de las circunstancias concurrentes en el caso concreto, que la entidad financiera recibió un requerimiento extrajudicial que pueda calificarse como “apto” para evitar el litigio, porque da a la requerida la oportunidad real de satisfacer extrajudicialmente la pretensión que se le formula, de modo que, si no lo hace, pone al consumidor en la disyuntiva de acudir a los órganos jurisdiccionales para desvincularse de la cláusula abusiva y conseguir la reversión de sus efectos. En este sentido, por ejemplo, no puede calificarse como apto un requerimiento masivo, referida a una pluralidad de relaciones jurídicas mantenidas con personas diferentes, que no deje un plazo razonable (en el caso concreto fue de solo 48 horas) al requerido para atender la pretensión de los requirentes [STS (Sala Civil, Sección 1ª) núm. 131/2021 de 9 de marzo (RJ 2021/966)].

su Disposición derogatoria: *“a la entrada en vigor de la presente ley quedará derogado el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo”*.

El consumidor remitirá la reclamación previa a la persona física o jurídica que realice la actividad de concesión de préstamos o créditos de manera profesional, que deberá admitir o denegar la reclamación. Recibida la reclamación, la persona o entidad destinataria efectuará un cálculo de la cantidad a devolver de manera desglosada, incluyendo las cantidades que correspondan en concepto de intereses. En su caso, admitirá o rechazará la nulidad de las cláusulas que el consumidor señale como abusivas. Para el supuesto en que considere que la devolución no es procedente o rechace la abusividad de las cláusulas, comunicará razonadamente los motivos en los que funda su decisión, sin que pueda alegar otros diferentes en el proceso judicial que se siga. El consumidor deberá manifestar, en su caso, si está de acuerdo con el cálculo y la postura del concedente del préstamo o crédito respecto a la abusividad de las cláusulas interesadas. Si lo estuviera, la persona o entidad que hubiere concedido el préstamo o crédito acordará con el consumidor la devolución del efectivo, y, en su caso, reconocerá la nulidad de las cláusulas. El plazo máximo para que el consumidor y la persona o entidad a la que reclamó lleguen a un acuerdo será de un mes a contar desde la presentación de la reclamación. A todos los efectos, se entenderá que el procedimiento extrajudicial finaliza sin acuerdo: si la persona o entidad a la que se dirige la reclamación rechaza expresamente la solicitud del consumidor; si finaliza el plazo de un mes desde la recepción de la comunicación, sin respuesta alguna por su parte; si el consumidor no está conforme con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por la persona o entidad concedente del préstamo o crédito; si rechaza la cantidad ofrecida; o si no muestra su conformidad con la posición de dicha persona o entidad sobre la nulidad de las cláusulas interesadas.

Si transcurrido el plazo de un mes no se ha puesto a disposición del consumidor de modo efectivo la cantidad ofrecida, ésta devengará los intereses legales del dinero incrementados en ocho puntos desde que conste fehacientemente que ha sido aceptada la oferta por el perjudicado. Si transcurriere dicho plazo de un mes sin hacerse efectiva la cantidad ofrecida, quedará expedita la vía judicial para el consumidor, sin perjuicio de que continúe el devengo de los intereses referidos.

Las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación previa durante el tiempo en que ésta se sustancie. La posición mantenida por ambas partes durante la negociación previa podrá ser valorada en el proceso ulterior, de haberlo, a los efectos de la impugnación de la tasación de costas y solicitud de exoneración o moderación de las mismas (art. 245

LEC), así como de la imposición de multas por contravención de las reglas de la buena fe (art. 247 LEC). Este procedimiento de reclamación extrajudicial tendrá carácter gratuito. Y la formalización de la escritura pública y de la inscripción registral que, en su caso, pudiera derivarse del acuerdo entre el concedente del préstamo o crédito y el consumidor, devengará exclusivamente los derechos arancelarios notariales y registrales correspondientes, de manera respectiva, a un documento sin cuantía y a una inscripción mínima cualquiera que sea la base.

Pese a los esfuerzos de nuestro legislador sobre el particular, quizás hubiere sido más conveniente, desde la óptica del libre acceso antes los órganos jurisdiccionales, que el Anteproyecto de 2020 no hubiere fijado, como consecuencia derivada de no haber intentado una reclamación extrajudicial previa, la inadmisión de la demanda, sino más bien haber apostado por contemplar su reflejo en materia de costas o imposición de multas por conducta contraria a la buena fe procesal.

Junto a este procedimiento hasta ahora examinado nada obsta, en paralelo, a potenciar la mediación bancaria, siendo así que, por ejemplo, no pocas Comunidades Autónomas, Ayuntamientos o Colegios de Abogados han ofrecido en los últimos años servicios de “mediación” orientados a acercar las posturas entre las entidades bancarias y los deudores hipotecarios. Surge así la intermediación hipotecaria o “mediación hipotecaria”, como vía extrajudicial que pueda permitir evitar un proceso de ejecución contra la única vivienda habitual del deudor mediante soluciones autocompositivas⁷⁵.

En esta dirección, el art. 132-4 del Código de Consumo de Catalunya (en su redacción derivada de la Ley 20/2014, que modifica la Ley 22/2010) dispone que las administraciones públicas catalanas y, especialmente, los servicios públicos de consumo deben garantizar que, en los casos de ejecución hipotecaria de la vivienda habitual como consecuencia del incumplimiento del deudor, pueda llevarse a cabo un procedimiento de mediación destinado a la resolución extrajudicial de conflictos previo a cualquier

⁷⁵ Sobre este particular, véanse, por todos: ÁGUILA MARTÍNEZ, J. *La intermediación hipotecaria como alternativa a la ejecución de vivienda habitual de los deudores hipotecarios. Especial referencia al Código de Consumo de Cataluña*, Revista de Derecho Civil, vol. VII, núm. 3, abril-junio, 2020, págs. 199-221; ADÁN DOMÉNECH, F. *¿Resulta conforme a derecho, la instauración de una mediación hipotecaria autonómica?*, en AA.VV. *Nuevos horizontes del Derecho Procesal: libro-homenaje al Prof. Dr. Ernesto Pedraz Penalva*, Bosch, Barcelona, 2016, págs. 199 y ss.; ARANDA RODRÍGUEZ, R. *“La mediación hipotecaria”*, en AA.VV. *Tipología contractual de los mecanismos alternativos de solución de conflictos*, Aranzadi, Madrid, 2016, págs. 239 y ss.; BASTANTE GRANELL, V. *Mediación hipotecaria: una solución al problema del sobreendeudamiento de los particulares*, Anales de Derecho, núm. 31, 2013, págs. 7 y ss.; BLANCO GARCÍA, A.I. *La intermediación hipotecaria: la mejor opción contra la ejecución hipotecaria*, Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje, núm. 2, 2015, págs. 1-27; PÉREZ DAUDÍ, V. *Aspectos procesales de la mediación preceptiva en los procesos hipotecarios*, Diario La Ley, núm. 8541, 2015, págs. 1-20; VIOLA DEMESTRE, I. *La mediación en la gestión del impago de los préstamos y créditos hipotecarios en Cataluña: una institucionalización singular*, Oñati socio-legal series, vol. 9, núm. 4, 2019, págs. 445 y ss.

procedimiento judicial o a la intervención notarial. Un procedimiento que debe tener por objeto buscar acuerdos entre las partes que hagan viable que la persona consumidora conserve la propiedad de la vivienda o, subsidiariamente, la posibilidad de mantener su uso y disfrute. Las partes en conflicto, antes de interponer cualquier reclamación administrativa o *demanda judicial*, deben acudir a la mediación o pueden acordar someterse a arbitraje, de tal forma que una vez transcurrido el plazo de tres meses a contar desde la notificación del acuerdo de inicio de la mediación sin haber alcanzado un acuerdo satisfactorio, cualquiera de las partes implicadas podrá acudir a la reclamación administrativa o *demanda judicial*. Todo ello teniendo presente, además, que en situación de sobreendeudamiento derivado de relaciones de consumo, la mediación corresponde a las comisiones de sobreendeudamiento reguladas por su legislación específica. Precepto éste (art. 132-4), que si bien ha sido declarado inconstitucional al invadir la competencia estatal en materia procesal civil por lo que hace referencia a la mención en su párrafo tercero de la expresión “*demanda judicial*”⁷⁶, no es menos cierto que es un ejemplo paradigmático de intermediación en el ámbito hipotecario⁷⁷.

Por lo que hace referencia a la actividad financiera, la Disposición Adicional primera de la Ley 7/2017 dispone: “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 competencia 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 art. 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 esta ley y, en especial, se garantizará su independencia

⁷⁶ STC (Pleno) núm. 54/2018 de 24 de mayo (RTC 2018/54).

⁷⁷ ÁGUILA MARTÍNEZ, J. *La intermediación hipotecaria como alternativa a la ejecución de la vivienda habitual de los deudores hipotecarios*, ob. cit., págs. 208 y ss.

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”⁷⁸.

Todo ello, en el bien entendido que hasta la creación de la autoridad única competente para la resolución de litigios de consumo en el sector financiero prevista en esta disposición, el servicio de reclamaciones de la CNMV regulado en el art. 30 de la Ley 44/2002, de Medidas del Sistema Financiero, actuará como entidad de resolución alternativa de litigios en el ámbito del mercado de valores, conforme establece la disposición adicional segunda del RD-ley 14/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

No olvidemos que los conflictos de ámbito financiero están contemplados en la Ley 7/2017 en dos partes diferenciadas: en la primera (art. 26.3) se señala al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, como autoridades competentes en la acreditación de entidades ADR respecto a los litigios concernientes a las entidades sometidas a su supervisión; y, en la segunda, la Disposición adicional primera alude a la futura creación de una única Autoridad Independiente de Protección del Consumidor Financiero.

Precisamente, los últimos rumores en los mentideros políticos sitúan la creación de la Autoridad de Protección del Cliente Financiero a finales de 2022 o principios de 2023, pues el Gobierno ha incluido en su Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia remitido a la Comisión Europea, su intención de someter un proyecto de ley sobre el particular, en breve, a consulta pública. Cabe pensar que el nacimiento de esta Autoridad comporte una revolución en la resolución de conflictos entre las entidades financieras, que asumirán su financiación, y sus clientes, para los cuales será gratuita. Está previsto, sin perjuicio de los avatares que pueda sufrir dicho texto en su tramitación parlamentaria, que sus soluciones tengan carácter vinculante para aquellos bancos, gestoras de inversión y aseguradoras hasta una cierta cantidad (se habla de 50.000 euros). Los usuarios, por su parte, seguirán teniendo abierta, caso de no estar conformes con dicha solución, la vía judicial.

Está por ver si este sistema, inspirado de alguna forma en el *Financial Ombudsman Service* británico, llega a cristalizar. Ello es así, porque el propio Banco de España y la CNMV vienen expresando sus reticencias a la creación de dicha Autoridad. De hecho, vienen abogando ambas instituciones por el seguimiento del llamado modelo “*Twin peaks*”, esto es, aquél en que el Banco de España asume la supervisión de la solvencia

⁷⁸ Disposición adicional primera también referida, a su vez, en la Disposición adicional primera de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, relativa a la Autoridad independiente para velar por la protección y transparencia en la contratación inmobiliaria.

de los bancos, las sociedades de inversión y las aseguradoras, y la CNMV la correspondiente a la supervisión de su conducta, incluyendo la gestión de las reclamaciones. Aducen para ello, entre otros motivos, que de hacerse así verían reforzado su papel supervisor, en tanto que se les facilitará destapar patrones de mala conducta en el sector financiero; así como podría resultar mucho más económico para el Estado (siendo suficiente con dotar de carácter vinculante a sus resoluciones para conseguir los mismos efectos).

Desde la óptica de los problemas de transporte que afectan al turista-consumidor, es lo cierto que uno de los ámbitos más mediáticos tiene que ver con el transporte aéreo y la protección de los pasajeros⁷⁹.

La Disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, relativa a las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo, dispone, tras su redacción incorporada mediante la Disposición Final sexta de la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, que: *“1. Para la resolución alternativa de litigios en que resulten de aplicación 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 que conocerá, con arreglo a lo establecido en esta disposición, de aquellos conflictos que afecten a todos los pasajeros, aunque no tengan la condición de consumidores y ya esté la compañía establecida en la Unión Europea o fuera de ella. Las entidades a las que hace referencia el art. 6.2 que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios en el ámbito de aplicación de esta Ley, siempre que ambas partes se hayan sometido voluntariamente a tales procedimientos. 2. Por orden de la persona titular del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, se regulará el procedimiento de resolución alternativa de los litigios mencionados en el párrafo primero del apartado anterior, que será de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas. 3. La entidad acreditada pondrá fin al procedimiento anterior mediante decisión motivada. Transcurrido el plazo previsto en el artículo 20 de esta Ley sin que se haya notificado la decisión, se entenderá que la decisión es desestimatoria de la reclamación formulada por el pasajero. El*

⁷⁹ Así puede constatar, a título de ejemplo, en la STJUE (Sala Sexta) de 11 de abril de 2019, asunto C-464/18 (ECLI:EU:C:2019:311). Para un análisis completo de los litigios de consumo en el ámbito del transporte aéreo, véanse, entre otros: GIL SALDAÑA, M. y GÓMEZ POMAR, F. *El coste de volar. Observaciones al Reglamento 261/2004, de 11 de febrero, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros en casos de denegación de embarque y de cancelación o de gran retraso de los vuelos*, InDret: revista para el análisis del Derecho, núm. 298, 2005, págs. 1-27; VALLESPÍN PÉREZ, D. *Litigios de consumo: especialidades procesales y acciones colectivas*, ob. cit., págs. 177 y ss.

pasajero podrá retirarse en cualquier momento del procedimiento si no está satisfecho con su funcionamiento o tramitación, debiendo ser informado por la entidad acreditada de este extremo al inicio del procedimiento. La decisión adoptada por la entidad acreditada podrá ser impugnada por parte de la compañía aérea, ante el juzgado de lo mercantil competente, cuando considere que la misma no es conforme a Derecho. Puesto que la decisión de la entidad acreditada no será vinculante para el pasajero, en todo caso se entenderá sin perjuicio de las acciones civiles que el pasajero tenga frente a la compañía aérea. La impugnación de la decisión, mediante la formulación de la correspondiente demanda por la compañía, habrá de efectuarse dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección o aclaración, desde la notificación de la respuesta a esta solicitud, o desde la expiración del plazo de diez días desde que ésta se efectuó sin que se haya notificado respuesta expresa. La demanda se tramitará por los cauces del juicio verbal. El pasajero podrá no comparecer en el procedimiento judicial, entendiéndose que se remite a la decisión de la entidad acreditada. En este procedimiento nunca se impondrán las costas al pasajero. 4. Sin perjuicio del derecho de la compañía aérea a impugnar la decisión de la entidad acreditada, transcurrido un mes desde que fuera emitida la decisión podrá solicitarse por el pasajero su ejecución ante el juzgado de lo mercantil competente. A estos efectos, la decisión, debidamente certificada por la entidad acreditada, tendrá la consideración de título ejecutivo extrajudicial, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9º del apartado 2 del artículo 517 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento civil. En todo caso, la compañía aérea remitirá a la entidad acreditada justificante del cumplimiento de la decisión tan pronto como esta se produzca, indicando si ha impugnado la decisión al juzgado competente. 5. Hasta que entre en vigor la orden mencionada en el apartado 2, 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”.

En esta línea, el Ministerio de Fomento publicó en 2018 un Proyecto de Orden Ministerial por el que se regulaba el procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios de transporte aéreo establecidos en la UE⁸⁰, con

⁸⁰ Sobre el particular, véanse, por todos: NADAL GÓMEZ, I “La resolución alternativa de litigios en materia de transporte aéreo”, en *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, dirigida por Fernández-Fígares Morales y Ariza Colmenarejo, Aranzadi, Pamplona, 2018, págs. 236 y ss.; MARCHAL ESCALONA, N. *El marco regulador en el Proyecto en España para la resolución alternativa de conflictos: ¿nuevas perspectivas para las reclamaciones de consumo?*, Revista Española de Derecho Internacional, vol. 71, núm. 2, 2019, págs. 150 y ss.; PÉREZ MORIONES, A. *Hacia la consolidación de la resolución alternativa de conflictos en el ámbito del transporte aéreo*, Diario La Ley, núm. 9298, 2018, págs. 3 y ss.

cuatro grandes líneas de acción: a) la configuración de AESA (la Agencia Estatal de Seguridad Aérea) como entidad alternativa de resolución de litigios en el sector del transporte aéreo; b) la necesidad de que el usuario haya planteado una reclamación previa al responsable del incumplimiento; c) el diseño de un procedimiento de aceptación voluntaria y resultado no vinculante para los usuarios y gestores aeroportuarios; d) la configuración de un procedimiento de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas. ADR de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas (aplicable a los conflictos nacionales o transfronterizos que se deriven de la aplicación de los Reglamentos (CE) núm. 261/2004 y núm. 1107/2016), que algunos han tildado de inconstitucional y en la que convendría que la revisión de la autoridad administrativa no correspondiese, como disponía el art. 19 del Proyecto de orden ministerial, al ámbito contencioso-administrativo, sino al orden jurisdiccional civil⁸¹.

Llegados a este punto resulta también obligado señalar que el Plan de Choque de la Administración de Justicia incorpora una medida que tiene por objetivo la implementación de la resolución alternativa de los litigios de reclamación de cantidad en supuestos de cancelación, denegación de embarque o retraso al amparo del Reglamento 261/2004, cuyo conocimiento se atribuiría a AESA, en el bien entendido que sus resoluciones tendrían carácter vinculante para las partes, sin perjuicio de su posibilidad de impugnación ante los Juzgados de lo Mercantil. Con dicha medida se pretende dar respuesta a la pendencia y volumen de entrada de las demandas en materia de transporte aéreo en los Juzgados lo mercantil, máxime cuando como consecuencia de la crisis sanitaria derivada de la COVID-19 han sido numerosos los vuelos retrasados o cancelados durante la vigencia del estado de alarma. De igual modo, se trata de una medida llamada a incidir en reclamaciones de complejidad baja, en las que lo esencial estriba en constatar la existencia de la cancelación, retraso o denegación de embarque que la justifica; así como la no concurrencia de causas de fuerza mayor.

Ante la realidad que se acaba de exponer, el Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia de 2020, en orden a racionalizar el gran flujo de demandas que tienen entrada en los Juzgados de lo Mercantil como consecuencia de las reclamaciones de los pasajeros contra las compañías aéreas, alude en el art. 439 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, a la reclamación previa ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) en caso de cancelación, denegación de embarque o retraso, de indemnización al amparo del Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en

⁸¹ PÉREZ DAUDÍ, V. *La imposición de los ADR ope legis y el derecho a la tutela judicial efectiva*, ob. cit., págs. 32 y 211.

caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) núm. 295/91. Se añade también la reclamación previa a la compañía aérea para interponer demandas sobre pérdida o retraso en la entrega del equipaje⁸² y, en general, las formuladas al amparo del Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, relativo a la unificación de ciertas reglas del tráfico aéreo internacional. La reclamación previa ante AESA supone el cumplimiento del requisito de procedibilidad por parte del pasajero, siendo lo cierto que también se entenderá cumplido por la compañía aérea cuando se haya dictado por AESA decisión motivada sobre el particular.

Con todo, supeditar la admisión de demandas por cancelación, denegación o retraso de vuelos, o por pérdida y retraso de equipajes, a la previa reclamación ante AESA, puede perjudicar la tutela judicial efectiva en su vertiente de acceso al proceso. De ahí, que nos parezca más razonable que si hay una reclamación previa desatendida pueda imponerse una fuerte sanción económica, que no dificultar y retrasar la reclamación por parte de los sufridores consumidores⁸³.

Por último, otros dos sectores que presentan notables especialidades y en los que tienen mucho camino por recorrer los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (incluida la mediación), tienen que ver con los seguros y el sector eléctrico y de las telecomunicaciones.

Por lo que respecta al primero de ellos, esto es, el vinculado con el ámbito de los seguros, cabe decir, de una parte, que aparece caracterizado por la pluralidad de actores y una elevada dosis de regulación (Código de Comercio, Código Civil, Ley 50/1980 del Contrato de Seguro, Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras); y, de otra, que la mediación bien puede configurarse también como una vía más, como ya lo es la negociación⁸⁴, para resolver las innumerables controversias que afectan a los consumidores en el ámbito de

⁸² Sobre la conveniencia de dicha extensión, por todos: MARCHAL ESCALONA, N. *El marco regulador en proyecto en España para la resolución alternativa de conflictos: ¿nuevas perspectivas para las reclamaciones de consumo?*, ob. cit., págs. 152-153.

⁸³ *Aportaciones de Jueces y Jueces para la Democracia al Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia*, ob. cit., pág. 1.

⁸⁴ UB-DAS Seguros. *Libro Blanco de la Mediación de Conflictos en el Sector Asegurador: ¿Cómo puede la mediación ayudar al sector asegurador? Sobre los beneficios de la mediación de conflictos para la gestión eficiente en el ámbito de los seguros*, White Paper, Barcelona, 2019, pág. 4.

los seguros⁸⁵ y que, en no pocos casos, también tiene mucho que ver, en nuestro sistema, con las actividades propias de las entidades financieras⁸⁶.

Esta mediación, con ciertos tintes evaluativos, pudiere configurarse como de participación obligatoria y efecto vinculante de la decisión para la empresa implicada, a diferencia de lo que sería predicable para el consumidor. Sin perjuicio del papel que corresponde al arbitraje de seguro y de figuras como el Servicio de Atención al Cliente y los Defensores del Cliente, cada vez más compañías aseguradoras se muestran abiertas a la potenciación de la mediación. Se trata de un ámbito particular, complejo y asimétrico, propio de la categoría más amplia de la mediación de consumo, en el que adquiere una especial relevancia la formación específica y sectorial del mediador, así como también parece útil explorar la vía de la co-mediación entre un experto en seguros y un mediador experto⁸⁷, y aquella otra relativa a los ODR.

Un terreno en el que las empresas aseguradoras deben concienciarse, progresivamente, de los beneficios que la mediación puede reportarles, ya sea a nivel de reducción de gastos económicos, como también de adecuación a los perfiles de los asegurados y su propia fidelización⁸⁸. De igual forma, debieran identificar en atención a la naturaleza de las partes en conflicto y de las modalidades de seguro y las diferentes coberturas, aquellos conflictos del ámbito asegurador adecuados para la mediación.

⁸⁵ AYUSO, M. y ANTOLINO, M. *Tipología de litigios con componente asegurador en la jurisdicción civil*. Revista del Derecho del Seguro, 2013, págs. 156 y ss.; UB-DAS Seguros. *Métodos alternativos de resolución de conflictos y sector asegurador: una conexión provechosa*, Barcelona, 2017.

⁸⁶ Sobre los ADR en materia de seguros, por todos: ARROYO FERNÁNDEZ, M. A. y SABIDO RODRÍGUEZ, M. "La solución de conflictos en materia de seguro", en *Estudios sobre el sector asegurador en España*, dirigido por Blanco-Morales Limones, Fundación de Estudios Financieros, Madrid, 2010, págs. 223 y ss.; BENITO OSMA, F. *Reflexiones sobre el RD-Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles y su incidencia en el seguro*, Revista Española de Seguros, núm. 149, 2012, págs. 103-114; PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ, F.J. "A propósito de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre: nuevas perspectivas para los métodos de reclamación de consumo en el ámbito de los seguros", en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018, págs. 189 y ss.; VALENZUELA GARACH, J. "La mediación en la contratación de seguros", en *Estudios sobre el futuro Código Mercantil. Libro homenaje al Profesor Rafael Illescas Ortiz*, Ediciones Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, 2015, págs. 1909-1927.

⁸⁷ UB-DAS Seguros. *Libro Blanco de La Mediación de Conflictos en el Sector Asegurador: ¿Cómo puede la mediación ayudar al sector asegurador? Sobre los beneficios de la mediación de conflictos para la gestión eficiente en el ámbito de los seguros*, ob. cit., pág. 12.

⁸⁸ UB-DAS Seguros. *Libro Blanco de La Mediación de Conflictos en el Sector Asegurador: ¿Cómo puede la mediación ayudar al sector asegurador? Sobre los beneficios de la mediación de conflictos para la gestión eficiente en el ámbito de los seguros*, ob. cit., pág. 5.

Entre éstos, parece lógico encajar, como ha señalado el Grupo de Expertos UB-DAS Seguros⁸⁹: a) los conflictos entre asegurados y aseguradoras por incumplimiento de deberes precontractuales o contractuales, por mala interpretación de la cobertura o por desacuerdo acerca de la valoración de los daños padecidos; b) los conflictos entre aseguradoras y reaseguradoras; c) las controversias entre aseguradoras y mediadores de seguros y entre asegurados y terceros; d) los conflictos vinculados con recobros o subrogaciones; e) las cuestiones relativas a la propiedad horizontal; f) los apagones eléctricos; g) los seguros de transportes; h) y los casos relacionados con RC profesional. En consecuencia, una mediación que bien puede encontrar campo abonado, al hilo de la pretendida reforma incorporada en el Anteproyecto de Ley del Código Mercantil (arts. 581 y 582)⁹⁰, en un ámbito, el de los seguros, que precisa de soluciones, también desde la perspectiva de las empresas aseguradoras (no solo de los consumidores), más humanizadas (pólizas de corazón)⁹¹.

Finalmente, por lo que respecta a los sectores eléctrico y de las telecomunicaciones⁹², resulta obligado señalar, en primer lugar, que el art. 43 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, sienta las bases del arbitraje en el ámbito de las controversias con las compañías eléctricas; en segundo lugar, que las compañías de telefonía están obligadas a acudir a la Oficina del Usuario de Telecomunicaciones (art. 55 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones); y, en tercer lugar, que dichos sectores (eléctrico y de telecomunicaciones) puedan ser uno de aquéllos en los que nuestro legislador acabe por plasmar, con mayor aceptación social, la obligatoriedad (más o menos mitigada) de la mediación como paso previo al seguimiento de la vía judicial⁹³.

⁸⁹ UB-DAS Seguros. *Libro Blanco de La Mediación de Conflictos en el Sector Asegurador: ¿Cómo puede la mediación ayudar al sector asegurador? Sobre los beneficios de la mediación de conflictos para la gestión eficiente en el ámbito de los seguros*, ob. cit., págs. 10-12.

⁹⁰ PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ, F.J. “A propósito de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre: nuevas perspectivas para los métodos de reclamación de consumo en el ámbito de seguros”, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, ob. cit., pág. 207 y 210-211.

⁹¹ UB-DAS Seguros. *Libro Blanco de La Mediación de Conflictos en el Sector Asegurador: ¿Cómo puede la mediación ayudar al sector asegurador? Sobre los beneficios de la mediación de conflictos para la gestión eficiente en el ámbito de los seguros*, ob. cit., pág. 14.

⁹² Para un examen pormenorizado de los problemas de consumo referidos al sector de suministros básicos y telecomunicaciones, véase, por todos: VALLESPÍN PÉREZ, D. *Litigios de consumo: especialidades procesales y acciones colectivas*, ob. cit., págs. 217 a 255 (sector eléctrico) y págs. 255 a 301 (telecomunicaciones, con especial referencia al servicio de internet y la telefonía móvil).

⁹³ Sobre esta posibilidad, al hilo de la experiencia ya vivida en Portugal, véanse: ESTANCONA PÉREZ, A. “La protección del consumidor en España y Portugal a través del desarrollo de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos”, en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: una aproximación crítica y prospección de futuro*, ob. cit., págs. 283-284; PINTO-

VI. BIBLIOGRAFÍA

ADÁN DOMÉNECH, F. *¿Resulta conforme a derecho, la instauración de una mediación hipotecaria autonómica?*, en AA.VV. *Nuevos horizontes del Derecho Procesal: libro-homenaje al Prof. Dr. Ernesto Pedraz Penalva*, Bosch, Barcelona, 2016.

ADICAE (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros). *Retos y perspectivas de los sistemas de reclamación de los consumidores. Estudio jurídico sobre la aplicación en España de la Directiva 2013/22/UE de resolución alternativa de conflictos de consumo*, Adicae, Zaragoza, 2015.

AGÜERO, A. “La transposición de la Directiva 2013/11/UE a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre”, en *La resolución de conflictos de los consumidores, de la mediación a las ODRs*, editada por Barral Viñals, Ed. Reus, Madrid, 2018.

AGUILA MARTÍNEZ, J. *La mediación de consumo*, Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil, núm. 128, 2017.

AGUILA MARTÍNEZ, J. *La intermediación hipotecaria como alternativa a la ejecución de vivienda habitual de los deudores hipotecarios. Especial referencia al Código de Consumo de Cataluña*, Revista de Derecho Civil, vol. VII, núm. 3, abril-junio, 2020.

AGUILAR, M.D. “Resolución de conflictos derivados de nuevas formas de consumo: la economía colaborativa”, en *La Plataforma ODR ¿un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, Adicae, Zaragoza, 2016.

ALASTRUYE, R. *La mediación ante la ejecución hipotecaria: una oportunidad para la dignidad, un ejercicio de responsabilidad social*, El Notario del Siglo XXI, núm. 46, diciembre de 2012.

ALCALÁ-ZAMORA Y CASTILLO, N. *Estudios diversos de Derecho Procesal*, Bosch, Barcelona, 1987, pág. 55; y, del mismo autor, *Proceso, autocomposición y autodefensa*, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 3ª edición, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), México D.F, 1991.

ARANDA RODRÍGUEZ, R. “La mediación hipotecaria”, en AA.VV. *Tipología contractual de los mecanismos alternativos de solución de conflictos*, Aranzadi, Madrid, 2016.

ARROYO FERNÁNDEZ, M. A. y SABIDO RODRÍGUEZ, M. “La solución de conflictos en materia de seguro”, en *Estudios sobre el sector asegurador en España*, dirigido por Blanco-Morales Limones, Fundación de Estudios Financieros, Madrid, 2010.

FERREIRA, J.P. “A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei nº. 144/2015”, en *Estudos de Direito do Consumo - Homenagem a Manuel Caberçadas Ataíde Ferreir*, DECO, 2016, págs. 15 y ss.

ASENCIO MELLADO, J.M. *Mediación y proceso en el Estado de Derecho*, Editorial de la Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil, núm. 137, 2019.

ASENCIO MELLADO, J.M. *Eficiencia, poder judicial y proceso*, Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil, núm. 148, 2021.

AYUSO, M. y ANTOLINO, M. *Tipología de litigios con componente asegurador en la jurisdicción civil*. Revista del Derecho del Seguro, 2013.

AZCÁRRAGA MONZONÍS, C. “Medios electrónicos en los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos. Novedades legislativas impulsadas desde Europa”, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno, con secretaría de redacción de la propia autora, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016.

BARONA VILAR, S. *Solución extrajudicial de conflictos “alternative dispute resolution” (ADR) y Derecho Procesal*”, Tirant lo Blanch, Valencia, 1999.

BARRAL VIÑALS, I. *La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR*, Revista de Internet, Derecho y Política, núm. 11, 2010.

BARRAL VIÑALS, I. “Consumer complaints and alternative dispute resolution: harmonization of the European ADR system”, en *The Transformation of european private law: Harmonization, Consolidation, Codification or Chaos?*, dirigida por Kenny, M. y Devenney, J, Cambridge University Press, Cambridge, 2013.

BARRAL VIÑALS, I. “La regulación de las Online Disputes Resolution (ODR) en el ámbito del consumo”, en *La plataforma ODR ¿un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, Adicae, Zaragoza, 2016.

BARRAL VIÑALS, I. “La resolución extrajudicial de conflictos con consumidores tras la Ley 7/2017: la mediación de consumo y los otros ADRs”, en *El sistema ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, dirigido por la propia autora y coordinado por Viola Demestre y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019.

BASTANTE GRANELL, V. *Mediación hipotecaria: una solución al problema del sobreendeudamiento de los particulares*, Anales de Derecho, núm. 31, 2013.

BENITO OSMA, F. *Reflexiones sobre el RD-Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles y su incidencia en el seguro*, Revista Española de Seguros, núm. 149, 2012.

BLANCO CARRASCO, M. *La alternativa de la mediación en conflictos de consumo: presente y futuro*, Anuario Jurídico y Económico Escurialense, núm. XLII, 2009.

BLANCO CARRASCO, M. *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*, Editorial Reus, Madrid, 2009.

BLANCO GARCÍA, A.I. *La intermediación hipotecaria: la mejor opción contra la ejecución hipotecaria*, Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje, núm. 2, 2015.

BONACHERA VILLEGAS, R. *El Real Decreto 231/2018, la anhelada modificación del sistema arbitral de consumo*, Diario La Ley, núm. 7045, 2008.

BONET NAVARRO, J. “Acuerdo de mediación y proceso civil”, en *Proceso civil y Mediación. Su análisis en la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, dirigida por el propio autor, Aranzadi-Cizur Menor, Navarra, 2013.

BUJOSA VADELL, L. y PALOMO VÉLEZ, D. *Mediación electrónica: Perspectiva europea*, Revista Ius et Praxis, núm. 2, 2017.

CABRERA MERCADO, R. y LÓPEZ FERNÁNDEZ, R. *La mediación civil, mercantil y concursal*, Bosch (Wolters Kluwer), Madrid, 2018.

CARNELUTTI, F. *Sistema di Diritto Processuale Civile: Funzione e composizione del processo*, vol. I, Cedam, Padova, 1936.

CASTILLEJO MANZANARES, R. et al. *Manual de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, dirigido por la propia autora y coordinado por Alonso Salgado y Castillejo Manzanares, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020.

CAZORLA GONZÁLEZ, M.J. *La mediación de consumo en el arbitraje institucional*, expuesto en el Workshop Internacional sobre ADR/ODRs. Construyendo puentes: marco jurídico y principios, UOC (Universitat Oberta de Catalunya), Internet Disciplinary Institute (IN3), 15 de septiembre de 2009.

CONFORTI, O. *Mediación electrónica (e-Mediación)*, Diario La Ley, núm. 8519, 2015.

CORTÉS, P. “Análisis de la implementación del régimen europeo sobre las reclamaciones de consumo y recomendaciones para su transposición en España”, en *La resolución de conflictos con los consumidores, de la mediación a las ODRs*, ed. por Barral Viñals, Ed. Reus, Madrid, 2018.

CUCARELLA GALIANA, L.A. *La mediación en derecho privado en el contexto de las otras fórmulas de resolución de conflictos distintas al proceso*, Revista General de Derecho Procesal, núm. 26, 2012.

CUENCA GARCÍA, A. “Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español”, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno y con secretaría de dirección de Azcárraga Monzonís, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016.

DE LA OLIVA SANTOS, A. *Mediación y justicia: síntomas patológicos*, Revista Otrosí, núm. 8, 2011.

DELGADO MARTÍN, J. *“Hacia la transformación digital de la justicia. Tecnología y COVID-19*, en la obra colectiva editada por Bosch (Wolters Kluwer), Madrid, 2020.

EMBID IRUJO, J.M. *“Mediación y Derecho Mercantil”*, en *La mediación en asuntos mercantiles*, dirigida por Boldó Roda y coordinada por Andreu Martí, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015.

ESPLUGAS MOTA, C. *Mediación civil y comercial: regulación internacional e Iberoamericana*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2019.

ESTANCONA PÉREZ, A.A. *“La protección del consumidor en España y Portugal a través del desarrollo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo”*, en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, dirigida por Barral Viñals y coordinada por Viola Demestre y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019.

ESTEBAN DE LA ROSA, F. *“Claves para la incorporación al Derecho español del nuevo Derecho europeo para la resolución alternativa de litigios de consumo”*, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno y con secretaría de redacción a cargo de Azcárraga Monzonís, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016.

ESTEBAN DE LA ROSA, F. *“El régimen de la mediación de consumo”*, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por el propio autor y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018.

ESTEBAN DE LA ROSA, F. *“El sistema español de resolución alternativa de litigios de consumo y la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre”*, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por el propio autor y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018.

FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, M.A. *Aveniencia o ADR. Negociación, mediación, peritajes, conciliación, pactos y transacciones*, Iurgum Editores, Madrid, 2013.

FERNÁNDEZ FUSTES, M.D. *“El mediador: cualidades, requisitos y funciones”*, en *Arbitraje y Mediación de Consumo*, coordinada por González Pillado, Tecnos, Madrid, 2012.

FROTA, M. *“La participación obligatoria en procesos ante entidades de resolución alternativa de litigios de consumo: el caso de los servicios esenciales en el derecho portugués”*, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho*

español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR), dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018.

FUENTES GÓMEZ, J.C. *La mediación en materia de consumo*, Diario La Ley, núm. 9104, 2017.

GARCÍA CUBERO, R. *“Mediación por medios electrónicos: procedimiento y herramientas”*, en *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, dirigida por Carretero Morales, Ruiz López y Soletto Muñoz, Tecnos, Madrid, 2013.

GARCÍA SÁNCHEZ, I. *“Comentarios al Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación”*, en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, dirigida por Barral Viñals y coordinada por Viola Demestre y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019.

GASCÓN INCHAUSTI, F. *La adopción de las medidas cautelares con carácter previo a la demanda*, Cedecs Madrid, 1998.

GIL NIEVAS, R. *“La directiva de mediación en la Comunidad Europea”*, en *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar*, Dykinson, Madrid, 2006.

GIL SALDAÑA, M. y GÓMEZ POMAR, F. *El coste de volar. Observaciones al Reglamento 261/2004, de 11 de febrero, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros en casos de denegación de embarque y de cancelación o de gran retraso de los vuelos*, InDret: revista para el análisis del Derecho, núm. 298, 2005.

GONZÁLEZ PILLADO, E. *“La mediación en materia de consumo”*, en *Arbitraje y Mediación de Consumo*, coordinada por la propia autora, Tecnos, Madrid, 2012.

GONZÁLEZ PILLADO, E. *Régimen jurídico de la mediación de consumo tras la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 21 de mayo de 2013*, Revista General de Derecho Procesal, núm. 48, 2019.

GRANDE SEARA, P. *“El procedimiento de mediación en materia de consumo”*, en *Arbitraje y Mediación en materia de consumo*, coordinada por González Pillado, Tirant lo Blanch, Valencia, 2012.

HAU, W. *Las pequeñas causas en el proceso civil: tribunales, vías procesales (tracks) y procedimiento de escasa cuantía*, Revista Italo-Española de Derecho Procesal, núm. 1, 2019.

KATSH, E. y RABINOVICH-EINY, O. *“Promesas y desafíos para la resolución en línea en Europa”*, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)”*, en *La*

resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR), dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018.

LARSON, D.A. *Artificial intelligence: robots, avatars, and the demise of the human mediator*, Ohio State Journal on Dispute Resolution, núm. 1, 2010.

LLÁCER MATA CÁS, M.R. *Códigos de conducta y online dispute resolutions: una aproximación a la privatización del Derecho*, Anuario de Derecho Civil, IV, 2009.

LÓPEZ YAGÜE, V. *Mediación y proceso judicial, instrumentos complementarios en un Sistema integrado de Justicia Civil*, Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil, núm. 137, 2019.

LORENTE FERRER, J.R. "Conocimiento de los sistemas de reclamación extrajudicial en el comercio electrónico en 2016", en *La Plataforma ODR ¿un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, Adicae, Zaragoza, 2016.

MADRID PARRA, A.A. *Electronificación del arbitraje*, Revista Internacional de Derecho Procesal y Arbitraje, núm. 2, 2001, pág. 8; SUSQUET CAPDEVILA, J. *Mediación de consumo y tecnologías, democracia digital e governo eletrônico*, Florianópolis, núm. 10, 2014.

MARCHAL ESCALONA, N. *El marco regulador en el Proyecto en España para la resolución alternativa de conflictos: ¿nuevas perspectivas para las reclamaciones de consumo?*, Revista Española de Derecho Internacional, vol. 71, núm. 2, 2019.

MARQUÉS CEBOLA, C. "La resolución en línea de litigios de consumo en la nueva plataforma ODR: perspectiva de los sistemas español y portugués", en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018.

MARTÍN DIZ, F. *Mediación en Derecho Privado. Nuevas perspectivas prácticas*, Revista General de Derecho Procesal, núm. 33, 2014.

MARTÍN DIZ, F. *et al. Mediación en la Administración de Justicia. Implantación y desarrollo*, dirigida por el propio autor y coordinada por Carrizo González-Castel, Andavira Editora, A Coruña, 2017.

MARTÍN DIZ, F. *Nuevos escenarios para impulsar la mediación en derecho privado: ¿conviene que sea obligatoria?*, Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil, núm. 137, 2019.

MARUGÁN ESCOBEDO, E. *Mediación de consumo: una perspectiva española y europea*, Anuario de la Facultad de Derecho. Universidad de Extremadura, núm. 35, 2019.

MARTÍNEZ PALLARÉS, J.I. *Voluntariedad versus mandatory mediation. Redirecccionando para reiniciar la mediación*, *Práctica de Tribunales: revista de derecho procesal civil y mercantil*, núm. 142, 2020.

MARTÍN DIZ, F. *Justicia digital post-covid19: el desafío de las soluciones extrajudiciales electrónicas de litigios y la inteligencia artificial*, *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, núm. 2, 2020.

MENÉNDEZ GONZÁLEZ, A. y PAREDES PÉREZ, J. *“La reforma de la normativa española a la luz de la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo”*, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno, con secretaría de dirección de Azcárraga Monzonís, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016.

MILLER, A.R. *Simplified pleading, meaningful days in court, and trial on the merits: reflections on the deformation of federal procedure*, *New York University Law Review*, vol. 88, núm. 1, 2013.

MORENO CORDERO, G. *“La tutela alternativa en los conflictos colectivos de consumo: directrices del derecho europeo y orientaciones para un nuevo modelo en el sistema español”*, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018.

NADAL GÓMEZ, I *“La resolución alternativa de litigios en materia de transporte aéreo”*, en *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, dirigida por Fernández-Fígares Morales y Ariza Colmenarejo, Aranzadi, Pamplona, 2018.

NIEVA FENOLL, J. *La mediación: ¿una alternativa razonable al proceso judicial?*, *Actualidad Civil*, vol. 2, núm. 15-16, 2012.

NIEVA FENOLL, J. *Mediación y arbitraje: ¿una ilusión decepcionante?*, *Revista General de Derecho Procesal*, núm. 39, 2016.

OLARIU, O. *“El sistema arbitral de consumo ante su acreditación europea”*, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por la propia autora, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018.

ORDEÑANA GEZURAGA, I. *La mediación de consumo: la alternativa de la alternativa*, *Diario La Ley*, núm. 7420, 2020.

OROZCO PARDO, G. y MORENO NAVARRETE, M.A. *“La mediación en consumo”*, en *Tratado de Mediación en la resolución de conflictos*, dirigida por los propios autores y coordinada por González de Patto y Lozano Martín, Tecnos, Madrid, 2016.

ORTUÑO MUÑOZ, P. *“Perspectivas de futuro de los métodos alternativos y complementarios de resolución de conflictos”*, en *Estudios sobre mediación y arbitraje desde una perspectiva procesal*, Aranzadi Thomson Reuters, Madrid, 2017.

PAJÍN ECHEVARRÍA, P. *“La necesaria coordinación en el ámbito de la resolución alternativa de los conflictos de consumo en Europa: el caso español”*, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno y con secretaría de redacción a cargo de Azcárraga Monzonís, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016.

PÉREZ DAUDÍ, V. *Aspectos procesales de la mediación preceptiva en los procesos hipotecarios*, Diario La Ley, núm. 8541, 2015.

PÉREZ DAUDÍ, V. *La imposición de los ADR ope legis y el derecho a la tutela judicial efectiva*, InDret: revista para el análisis del Derecho, núm. 2, 2019.

PÉREZ DAUDÍ, V. *La mediación de consumo y el proceso*, Revista General de Derecho Procesal, núm. 48, 2019.

PÉREZ MORIONES, A. *Hacia la consolidación de la resolución alternativa de conflictos en el ámbito del transporte aéreo*, Diario La Ley, núm. 9298, 2018.

PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ, F.J. *“A propósito de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre: nuevas perspectivas para los métodos de reclamación de consumo en el ámbito de los seguros”*, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018.

PINTO-FERREIRA, J.P. *“A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei nº. 144/2015”*, en *Studos de Direito do Consumo - Homenagem a Manuel Caberçadadas Ataíde Ferreir*, DECO, 2016.

PITA PONTE, J.M. *“La implementación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del sistema arbitral de consumo”*, en *Arbitraje y Mediación de Consumo*, coordinada por González Pillado, Tecnos, Madrid, 2012.

QUESADA PÁEZ, A. *“La protección del consumidor en el contexto del régimen de la retrocesión de cargos (“chargebacks”)”*, en *La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por el propio autor y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018.

RALUCA STROIE, I. *¿Es viable un modelo de mediación de consumo autónomo desde el punto de vista de las materias que pueden ser objeto de mediación?*, Revista CESCO de Derecho de Consumo, núm. 14, 2015.

SUQUET, J. *“El marco europeo de resolución de litigios en línea (RLL) de consumo: ¿tecnologías al servicio de la resolución de conflictos”*, en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, editada por Palao Moreno, con secretaría de redacción a cargo de Azcárraga Monzonís, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015.

TARUFFO, M. *“Una alternativa a las alternativas: patrones para la resolución de conflictos”*, en *Consideraciones sobre la prueba judicial*, con Andrés Ibáñez y Candau Pérez, Fundación Coloquio Jurídico Europeo, Madrid, 2009.

VALENZUELA GARACH, J. *“La mediación bancaria”*, en *Tratado de mediación en la resolución de conflictos*, dirigida por Orozco Pardo y Monereo Pérez; y coordinada por González de Patto y Lozano Martín, Tecnos, Madrid, 2015.

VALLBUENA GONZÁLEZ, F. *“La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo”*, Revista de Derecho Comunitario Europeo, núm. 52, 2015.

VALLESPÍN PÉREZ, D. *“Una visión procesal acerca de las principales novedades introducidas en el proyecto de ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario”*, en *Derecho y Proceso. Liber Amicorum al Prof. Dr. Francisco Ramos Méndez*, coordinado y dirigido por Cachón Cadenas y Franco Arias, vol. 3, Atelier, Barcelona, 2018.

VALLESPÍN PÉREZ, D. *Litigios sobre consumo: especialidades procesales y acciones colectivas*, Bosch (Wolters Kluwer), Madrid, 2018.

VALLESPÍN PÉREZ, D. *“La protección procesal de los consumidores en el sector bancario. Especial referencia a los intereses de demora, los gastos de apertura de la hipoteca tras la reciente polémica acerca del IAJD y las hipotecas multidivisa”*, en *El enjuiciamiento civil y penal hoy*, dirigido por Cachón Cadenas y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019.

VALLESPÍN PÉREZ, D. *“Preguntas y respuestas con motivo de la crisis del COVID-19, sobre derecho de los consumidores”*, en la obra colectiva editada por Bosch (Wolters Kluwer): *Cómo hacer frente a los efectos legales y litigios derivados del COVID-19*, Bosch (Wolters Kluwer), Madrid, 2020.

VÁZQUEZ DE CASTRO, E. *“Las nuevas previsiones de mediación electrónica en España”*, coordinada por Blasco Gascó et al., en *Estudios en Homenaje a Vicente L. Montés Penadés*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2011.

VÁZQUEZ DE CASTRO, E. *Resolución de litigios en línea en materia de consumo. Marco normativo europeo y adopción del sistema arbitral de consumo*, Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías, núm. 32, 2013.

VÁZQUEZ DE CASTRO, E. *“Resolución alternativa de disputas en materia de consumo, ¿una nueva mediación?”*, en *Soluciones alternativas a los conflictos de*

consumo. *Perfiles hispano-italianos*, dirigida por Tomillo Urbina, Comares, Granada, 2016.

VÁZQUEZ DE CASTRO, C. “La mediación electrónica y los medios disponibles aún a explorar: estado de la cuestión”, en *La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a los ODR*, dirigida por Barral Viñals, Ed. Reus, Madrid, 2018.

VERNEYS, N. y ACEVEDO, M.F. “Online dispute resolution platform as a public service: how the cyberjustice laboratory’s platform to aid in the resolution of litigation electronically (parle) is transforming the canadian justice system”, en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, dirigida por Barral Viñals y coordinada por Viola Demestre y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019.

VILALTA NICUESA, A.E. “La resolución de conflictos en línea”, en *La Plataforma ODR ¿un mecanismo al alcance de los consumidores?*, Estudio colectivo elaborado por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, Adicae, Zaragoza, 2016.

VILALTA VINUESA, A.E. “Los sistemas reputacionales como mecanismos de compulsión privada”, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018.

VIOLA DEMESTRE, I. “El procedimiento de acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo”, en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, dirigida por Barral Viñals y coordinada por la propia autora y Pérez Daudí, Atelier, Barcelona, 2019.

VIOLA DEMESTRE, I. *La mediación en la gestión del impago de los préstamos y créditos hipotecarios en Cataluña: una institucionalización singular*, Oñati socio-legal series, vol. 9, núm. 4, 2019.

WILLIAMS, J. y GILL, C. “Designing justice: pilares para la construcción de sistemas de resolución de litigios de consumo”, en *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, dirigida por Esteban de la Rosa y coordinada por Ozana Olariu, Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2018.

WOO, M.Y.K. “Case management o Case Elimination? A Snapshot from North America”, *International Journal of Procedure Law*, vol. 8, 2018.