



# **TRABAJO FIN DE GRADO**

## **GRADO EN**

**CURSO ACADÉMICO 2015-2016**

### **TÍTULO**

**La extrajudicialidad de los mecanismos de resolución  
alternativa en conflictos de consumo**

### **WORK TITLE**

**The out of court alternative settlements in consumers  
disputes**

**AUTOR/A David Demetrio Álvarez**

**DIRECTOR/A: Vicente Gozalo López**

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.</b> .....	3
<b>2. EL COMERCIO ONLINE Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.</b> .....	5
2.1 LA PLATAFORMA ONLINE. ....	9
2.2 LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN .....	11
<b>3. LOS ADR Y SU DESARROLLO POR LA DIRECTIVA 2013/11/CE</b> .....	13
3.1 LA EFICACIA DE LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA.....	14
3.1.1 Características de los ADR.....	15
3.2 Análisis de la Directiva 2013/11/CE y el Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo.....	16
3.2.1Ámbito de aplicación.....	17
3.2.2 Acceso a las entidades y procedimientos de resolución alternativa.....	18
3.2.2.1 El acceso de los comerciantes ante los mecanismos ADR. ....	18
3.2.3 El umbral de acceso para presentar la reclamación.....	20
3.2.4 Costes de tramitación del procedimiento.....	21
3.2.4.1 Alternativas posibles al coste procedimental en el Sistema Arbitral de Consumo.....	23
3.2.5 El plazo para resolver. ....	25
3.2.5.1 Los efectos de la presentación de reclamaciones ante mecanismos ADR en relación con las acciones.....	26
3.2.6 La independencia de los decisores.....	27
3.2.7 El nuevo deber de información de los comerciantes.....	30
<b>4. EL ARBITRAJE COMO MECANISMO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS.</b> .....	31
<b>5. CONCLUSIONES.</b> .....	33
<b>6. BIBLIOGRAFÍA.</b> .....	35
<b>7. LEGISLACIÓN</b> .....	36

## 1. INTRODUCCIÓN.

Para entender las preocupaciones de la Unión Europea en las dos últimas décadas, sobre la defensa de los derechos de los consumidores en el marco del mercado común que instaura el artículo 3.3 del Tratado de la Unión Europea, es recomendable hacer un poco de memoria para constatar los orígenes de esta idea de unificar los mercados de los países europeos.

Debemos remontarnos a 1951 y a la profunda crisis que afectaba a los Estados europeos tras la Segunda Guerra Mundial, se buscaron una serie de mecanismos de recuperación económica, entre las cuales destacó el plan de Robert Schumann en colaboración con Jean Monet, asentaron las bases de la Comunidad Europea del Carbón y el Acero (CECA), creada a través del Tratado de Francia el 18 de abril de 1951. Esta declaración fue el punto de partida no solo de la recuperación económica sino también se pretendía alcanzar el inicio de las reconciliaciones entre los distintos Estados.

Con el éxito de la CECA se impulsaron nuevas perspectivas, firmándose en 1957, uno de los Tratados más importantes, el constitutivo de la Comunidad Económica Europea (en adelante CEE), el Tratado de Roma, que firmaba unos objetivos ambiciosos, orientados a la creación de una unión aduanera y un mercado común.<sup>1</sup>

Esta idea de un mercado interior, que se constituye como un pilar de la actual Unión Europea, fue uno de los principales objetivos del Acta Única Europea (en adelante AUE) que buscaba su completa realización; y para ello, era necesario revisar las competencias políticas de algunos órganos de la CEE y procedimientos de toma de decisión que dificultaban el avance político en la toma de decisiones<sup>2</sup>, impidiéndose así que las cuatro libertades que componen

---

<sup>1</sup> <http://www.hablamosdeeuropa.es/panorama/historia/ceca-a-cee>

<sup>2</sup> El procedimiento del Consejo, es un órgano esencial de la UE, encargado de adoptar políticas legislativas en conjunto al Parlamento, coordinar actos específicos entre los Estados Miembros, ejecutar las políticas de Seguridad Común y Acción Exterior, así como aprobar los

el mercado único (libre circulación de mercancías, libre circulación de personas, libre circulación de servicios y libre circulación de capitales) tuvieran una lenta evolución.

Es en relación a dos de estas cuatro libertades del mercado único en las que nos vamos a centrar, concretamente en la libre circulación de mercancías y en la libre circulación de servicios) Ambas tienen en común que consistente en mantener una relación contractual entre dos o más partes que residen en Estados Miembros diferentes, esta es la idea que impulsó al mercado común, la posibilidad que nacionales de distintos Estados Miembros, pudieran mantener relaciones comerciales sin que la entrada de los bienes o servicios en un Estado u otro tuviera unos sobrecostos por el establecimiento de aranceles o impuestos aduaneros que dificultaran el acceso a estos bienes. Esta supresión de los impuestos aduaneros fue la primera medida necesaria para la búsqueda del mercado común en la CEE, ahora UE.

El problema actual que se presenta, como se ha mencionado al principio, desde hace unas décadas reside en la modalidad más común de relación comercial, la compuesta por dos partes en la que una de ellas es un consumidor, que se encuentra en una posición de vulnerabilidad, por falta de medios y conocimientos que le ubican inferioridad frente a la otra parte, el comerciante que conoce su producción, así como los defectos que puedan llegar a estar presentes dentro del lote producido. Esta situación adquiere un grado de complejidad cuando comienzan a introducirse elementos extranjeros en la misma (el domicilio de alguna de las partes que no se encuentra en el mismo territorio, bien porque la empresa tiene el domicilio social en un Estado distinto,...) constatándose así el carácter transfronterizo de la relación, lo que supone la intervención de la normativa de los distintos Estados de cada interviniente en el consumo. Es por esta razón de concurrencia de derechos, que ocasiona a los consumidores la duda de realizar estas compras a través de los mecanismos modernos de comunicación a razón del miedo o más bien el desconocimiento que tienen los consumidores a sus derechos y a la legislación

---

presupuestos entre otras funciones. El problema radicaba en el procedimiento para armonizar las legislaciones que requería de la unanimidad de sus miembros.  
<http://www.consilium.europa.eu/es/council-eu/http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=URISERV:xy0027&from=ES>

en sí, lo que supone, la barrera moderna para la consecución de la idea que empezó a elaborarse hace 50 años, con la revolucionaria elaboración de un marco de mercado común.

La Unión Europea, consciente de esta situación en la concurrencia de derechos lleva elaborando normas que resuelvan estos conflictos competenciales y de derecho aplicable<sup>3</sup>, mediante una el desarrollo de una rama procesal del ordenamiento jurídico, el derecho internacional privado a través de los medios normativos que esta institución supranacional posee, los reglamentos y directivas, que poseen carácter preferente a nuestra normativa interna (artículo 93 CE y artículo 31 Ley de Tratados Internacionales)

## **2. EL COMERCIO ONLINE Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

En la actualidad vivimos inmersos en la sociedad de la información y comunicación, las nuevas tecnologías de la información van evolucionando a velocidades de vértigo. Las invenciones tecnológicas que hace escasamente un decenio asombraban al ser humano han sido, casi con la misma celeridad, asumidas por un elevado número de miembros de la sociedad lo que supone un acicate para su retroalimentación y avance. Como ejemplo, y tras realizar una visual a las estadísticas oficiales, podríamos hacer mención al número de usuarios que hace escasamente 30 años tenían acceso a Internet o a un ordenador personal y comparar ese dato con los actuales, llegando a la conclusión que en estos días el acceso a la Red y al uso del ordenador está prácticamente generalizado. Estas tecnologías de información y comunicación han permitido el surgimiento de una nueva forma de mercado a través de la mayor red de información del mundo, internet, ocasionando así la expansión de las empresas que se encuentran orientadas a la compra venta y prestación de

---

<sup>3</sup> Actualmente para la resolución de esta situación se presentan tres reglamentos, el Reglamento 1215/2012 para determinar la Competencia Judicial Internacional, y los Reglamentos Roma I y Roma II para esclarecer el derecho aplicable a la relación. El objetivo fundamental de estas normas es puramente instrumental, al encargarse mediante su redacción de ir determinando mediante una serie de puntos de conexión, qué Estado es responsable de juzgar dicha situación que se presenta y cuál será el derecho material que se aplicará a la relación, pudiendo ser diferente al Estado que deba conocer del mismo.

servicios. Esta novedosa vanguardia de los mercados ha permitido conectar a consumidores y empresarios de todo el mundo entre sí, ha posibilitado el acceso del consumidor a un escaparate mundial donde puede informarse, comparar y adquirir productos o servicios y ateniéndonos al territorio europeo, posibilita que mediante unos pocos segundos se permita localizar artículos que en nuestras fronteras no se encuentran; y gracias a la idea de creación de un espacio de mercado común evita encarecimientos aduaneros que podrían darse si dichos productos compitieran con los nacionales.

Estos avances tecnológicos se han traducido en un incremento muy elevado de los consumidores que realizan compras transfronterizas, esto que es un dato importante para la Unión Europea, entendiéndose también, en un incremento de los litigios que pueden darse entre consumidor y empresario. El principal inconveniente de esta situación es que los avances sociales siempre van por delante del avance legal, lo cual llega a limitar el incremento de estos mercados emergentes, en tanto en cuanto gran parte de los consumidores potenciales que pudiera llegar a haber no contratan por el desconocimiento o miedo a verse en un conflicto jurídico en un país extranjero, lo cual, para un consumidor es un grave perjuicio económico y que en gran parte de las ocasiones daría lugar a una situación de indefensión, incumpliendo el art 24 de la Constitución Española de 1978 (en adelante CE) de la tutela judicial efectiva; para ello, la UE está estableciendo un elenco normativo para eliminar los obstáculos directos e indirectos que impiden el correcto funcionamiento del mercado interior, un espacio sin fronteras donde esté garantizado la libre circulación de mercancías y servicios, y donde se refuerce y fortalezca la confianza de los ciudadanos en él. Uno de esos obstáculos es la falta de confianza de los consumidores cuando realizan compras en otro Estado miembro. Para vencer esta resistencia se hace necesario, entre otras cosas, el garantizar a los consumidores un sistema de resolución de conflictos en materia de consumo eficiente que permita resolver de un modo sencillo, rápido y asequible aquellos conflictos que pudieran surgir de la relación de consumo que permita a los consumidores acudir a un sistema de resolución de sus conflictos que se caracterice por tres elementos, la rapidez en dar una resolución, el bajo coste procedimental y resulte eficaz en la resolución del

mismo. Estos tres elementos son los recogidos en la Resolución del Consejo de 14 de abril de 1975 y posteriormente ratificados en la Comunicación 84/692 que hacía mención al objetivo global que seguía siendo garantizar que los consumidores “puedan obtener un nivel de reparación”<sup>4</sup>

La UE intenta llevar estos mecanismos a la práctica mediante dos normativas interrelacionadas, el Reglamento 524/2013 y la Directiva 2013/11/CE, ambas buscan potenciar el acceso a mecanismos de resolución alternativa de conflictos.

Este Reglamento 524/2013, objeto de estudio busca asentar un sistema on-line al cual, las partes de una relación de consumo que tengan un litigio frente a la otra, puedan presentar una reclamación ante esta plataforma que servirá de punto de conexión entre el comerciante, el consumidor y, la entidad de resolución alternativa de conflicto (a partir de ahora entidad ADR).

El funcionamiento de esta plataforma consistirá en el establecimiento de un listado único de entidades ADR a las cuales las partes, poniéndose de acuerdo en un plazo determinado por el Reglamento, acudan a resolver el conflicto. Así destaca el artículo 1 del Reglamento los objetivos que persigue esta norma, siendo el primero el alcance del objetivo del mercado único y basando la consecución de este fin en la defensa de los consumidores<sup>5</sup> a través de mecanismos de resolución extrajudicial en línea, para las relaciones de consumo digitales, caracterizándose por ser independientes,, imparciales, transparentes eficaces y equitativos.

Es el artículo segundo en el que se mencionan los ámbitos ante los cuales se aplicaran las disposiciones del presente reglamento. La norma que analizamos ahora se encuentra dirigida a las relaciones transfronterizas entre consumidor y empresario, concretamente, aquellas derivadas de mecanismos

---

<sup>4</sup> “*Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia*”. 1993 pág 10

<sup>5</sup> Acorde a la redacción propia dada al artículo 1 del Reglamento, la finalidad principal que tiene la Unión Europea sigue siendo un objetivo de carácter económico, en vez de carácter social como sería la defensa de los consumidores, que la consideran en mi forma de apreciar la redacción otorgada al artículo, como un medio para un fin; es decir, mejorar la situación y la protección de derechos de la parte débil de la relación para que las potencias económicas tengan un mayor crecimiento. Ciertamente es que es una apreciación radical a la situación pero es totalmente acorde al origen de la presente UE, la Comunidad Económica Europea; pero ya en 1993 en el Libro Verde ya situaban como una barrera para la consecución del mercado interior la necesaria defensa de los derechos de los consumidores.

on-line buscándose la solución a los posibles litigios que surjan entre las mismas mediante entidades ADR, que cumplan los requisitos de la Directiva 2013/11<sup>6</sup>.

Al mencionar el ámbito de aplicación que resulta centrado en las relaciones online entre consumidores y empresarios, cuyos conflictos se resolverían a través de sistemas ADR que además la correcta solución de estas, se encuentra garantizado en el artículo 51 de la Constitución.

Es de importancia apreciar en este artículo 2 que nos menciona sobre el ámbito de aplicación del presente Reglamento, un cambio de la corriente actual, y es la posibilidad de que sean los comerciantes los que presenten reclamaciones ante los consumidores a través de los mecanismos ADR. Esto es reseñable ya que puede entenderse como una invitación a que los comerciantes se sienten a negociar con los consumidores, cuando estos tengan un derecho de crédito respecto al adquirente de los productos o servicios. Es novedoso porque supone que aquel que tiene el poder de acudir a los tribunales para ejecutar su derecho contractualmente obtenido, acuda a un mecanismo ADR, en el cual, tendrá que ceder para alcanzar un acuerdo satisfactorio en su justa medida entre ambas partes; es una búsqueda de un cambio de cara del empresario en el contexto de crisis económica actual, de un vendedor o prestador de servicios intransigente con el cumplimiento de sus derechos, a un comerciante que entienda la situación actual y busque la satisfacción del cliente casi tanto como la suya.

Hay que añadir, que pese a ser un cambio novedoso, el legislador europeo es muy hábil ya que aun siendo un Reglamento y que las disposiciones nacionales que sean contrarias a su contenido deban modificarse o derogarse, en este caso, el legislador evita dicha situación en el apartado segundo del citado artículo, al dejarlo al arbitrio de la normativa nacional de cada Estado miembro en el cual tenga la residencia habitual el consumidor permita que estas entidades ADR resuelvan las disputas iniciadas por el comerciante, solamente si la normativa estatal lo permite y se corrobora en

---

<sup>6</sup> Estos requisitos son aquellos que la directiva ADR cataloga como necesarios para que puedan formar parte del listado único de la Comisión, el cual contendrá todos los mecanismos de resolución alternativa que queden debidamente acreditados por la entidad estatal legalmente reconocida.

esta posición en el apartado cuarto al establecer que el recurso de los empresarios ante las entidades ADR no supone un deber que deban garantizar los Estados.<sup>7</sup>

## **2.1 LA PLATAFORMA ONLINE.**

La gran novedad que se presenta en este Reglamento no es otra que la contenida en el artículo 5 del mismo que implica la creación de una plataforma online “de resolución de litigios en línea” por parte de la Comisión, encargada de su correcto funcionamiento así como de todas las traducciones, mantenimiento, financiación y seguridad de datos. Es el primer mecanismo y único, por lo menos legalmente reconocido cuya finalidad es acercar a los reclamantes a sus reclamados instándolos a que se pongan de acuerdo en dirigir sus controversias a través de un mecanismo ADR de los que conforman el listado de entidades acreditadas de la Comisión, siempre y cuando falle la primera aproximación entre ambos.

Destaca este papel de intermediador, un cauce que orienta a la consecución de un fin, al cual, la Comisión facilitará el acceso a través del portal “Tu Europa”, cuyas funciones son las propias de un tercero que vela por alcanzar un pacífico acuerdo entre partes<sup>8</sup> (facilitar un formulario de reclamación, informar a la parte reclamada, proporcionar traducción; entre otras). Ahora bien, estas funciones asignadas a la plataforma Online Dispute Resolution (ODR a partir de este momento) presentan problemas prácticos, debiéndose a que la tramitación de la reclamación no llegará a ningún punto si no alcanzan un acuerdo ambas partes y que es necesaria la intervención

---

<sup>7</sup> La redacción del artículo en su conjunto, tras hacer mención a la defensa de los consumidores y su acceso a un sistema de reclamaciones online que dirima sus controversias a una entidad ADR, parece centrado en la idea de que los comerciantes puedan acudir a estos mecanismos de resolución alternativa, que si bien no es un derecho que deba estar garantizado, sugiere más y al estar contenido dentro de un Reglamento, como una recomendación a los Estados Miembros para que abran los sistemas ADR a ambas partes de la relación y dejen de ser unidireccionales como el Sistema Arbitral de Consumo.

<sup>8</sup> El artículo 5 apartado 4º se establecen todas las funciones mencionadas y algunas otras más entre las que podría hacerse mención también las previstas en la letra h de este apartado, en la que se establece un deber de información sobre las entidades ADR, desde información general, como presentar una reclamación ante estas entidades; hasta la lista de entes ADR acreditados conforme al artículo 20, apartado 2 de la Directiva 2013/11/CE.

estatal para que las entidades ADR que puedan formar parte del listado de la Comisión, consten con la debida acreditación.<sup>9</sup>

Radica otro problema a través de las pocas entidades acreditadas, ya que a pesar de ser las Juntas Arbitrales de Consumo, todas las que están situadas en el territorio nacional<sup>10</sup>, se plantean dudas de si estas entidades públicas serán capaces de dirimir todas las controversias que se les acumulen y que con la aplicación de la Directiva 2013/11/CE (en adelante Directiva ADR) que limita los plazos de resolución a 90 días<sup>11</sup>, es muy probable que los procedimientos se dilaten; que junto al coste procedimental y a la falta de personal, no se cumplirán los requerimientos de la Directiva ADR.

García Montoro, L., plantea el problema y lo resuelve dando paso a las entidades privadas de mediación civil y mercantil que presenten especialistas en Derecho de Consumo para dirimir esta controversia y queden en segundo plano las Juntas Arbitrales de Consumo, presentando estas un papel complementario y supletorio, en caso de que no hubiera entidades ADR competentes en la materia como presenta el art 5.3 de la Directiva ADR.<sup>12</sup>

Es un interesante punto de vista, el de dotar a las Juntas Arbitrales de un carácter secundario garantizador de la defensa de los derechos de los consumidores, pero que ahora mismo, no es posible por la falta de aprobación del procedimiento de acreditación que han de seguir las entidades ADR, que la Directiva deriva su desarrollo a la normativa interna que aún, no ha pasado ni por los procedimientos de aprobación ni enmienda de las cámaras parlamentarias.

---

<sup>9</sup> El problema español en relación a esta situación es debida a la falta de legislación nacional que regule la resolución alternativa de conflictos de consumo y por ello, solo las entidades acreditadas para esta materia son las Juntas Arbitrales de consumo. GARCÍA MONTORO, L., *“La nueva plataforma online para la resolución de conflictos de consumo y las dificultades de su implantación”*, enero 2016, CESCO.

<sup>10</sup>Spain:[http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm)

<sup>11</sup> El artículo 8.e de la Directiva ADR limita los plazos de resolución a 90 días, que serán ampliables por otro periodo de la misma duración siempre que la entidad ADR encargada de resolver lo estime oportuno. Esta situación con variaciones en los plazos para resolver se analizará más adelante.

<sup>12</sup> GARCIA MONTORO, L., *“El sueño de la resolución online de conflictos de consumo, cerca de convertirse en realidad”*, enero 2016, CESCO.

Mismo problema se presenta y en peor grado para los comerciantes que quieren presentar sus reclamaciones antes los consumidores ya que estos no podrán acudir a los ADR españoles por el carácter unidireccional de las Juntas Arbitrales de Consumo.<sup>13</sup>

## **2.2 LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN**

Continuando el análisis del Reglamento, se observa otra cuestión sobre la que hay que detenerse y que guarda relación con el apartado anterior. Las reclamaciones que se presentan ante la plataforma online, que consisten en cumplimentar un formulario que después es enviado a la parte reclamada, exigen por su parte para que este quede completado totalmente que las partes se pongan de acuerdo acerca de una entidad ADR que dirima su controversia de entre todas las presentes en el listado único de la Comisión o de lo contrario y a tenor del artículo 9.3 apartado a), la falta de acuerdo impide la continuación en la tramitación de la reclamación. Esta situación nos viene a dejar en un limbo ya que el Reglamento guarda silencio acerca de las consecuencias que tiene la falta de acuerdo más allá de lo previsto en el apartado 8 que parece dar a entender que esa vía se cierra y se procede a informar al reclamante sobre otras vías de recurso<sup>14</sup>.

No es razonable tampoco, aunque también tiene su sentido pero siempre hay una alternativa, que una vez alcanzado el acuerdo, la entidad ADR pueda negarse a conocer, en cuyo caso este mecanismo ODR, termina el procedimiento. Cierto es que las entidades ADR deben para estar debidamente acreditadas informar claramente de los supuestos por los cuáles se negarán a conocer de ciertos asuntos, ¿pero qué sucederá si una entidad ADR que puede conocer de dicha situación se niega a admitirlo por unos motivos razonables,

---

<sup>13</sup> ART 1.2 y 34.1 RDSAC

<sup>14</sup> La medida que se adopta en el artículo 9 apartado 8, es quizá consecuencia de un temor a ocasionarse un estancamiento en los procedimientos, una forma de hacer continuar los plazos tras no haberse podido presentar la reclamación. Bastaría con una vez transcurrido 30 días desde la presentación de la reclamación sin alcanzarse acuerdo sobre la entidad ADR a la que acudir, se reanudarán los plazos de prescripción y caducidad para el ejercicio de las acciones que por derecho tuvieran, las cuales, se encontrarán en suspensión, y estas se volverán a paralizar una vez se alcanzara el acuerdo entre las partes, hasta que bien acepte la entidad ADR y en ella resuelvan o bien la entidad ADR se niegue a entrar a conocer.

distintos de los que prevén en el artículo 5.4 de la Directiva 2013/11/CE<sup>15</sup>? Ante este dilema, sería más lógico permitir a las partes que volvieran a intentar encontrar un sistema ADR alternativo al previsto o incluso en la tramitación ubicaran una entidad de resolución alternativa sustitutoria si la primera no llegara a conocer del asunto.

Esta situación puede ocasionar que las partes acaben acudiendo a la vía judicial que será determinada la competencia por las normas de competencia judicial internacional o bien mediante un pacto posterior al surgir el conflicto<sup>16</sup>. Además con la existencia de normas que en supuestos tasados obligan a acudir a un sistema de resolución ADR previo a la vía judicial, podría llegar a entenderse que esta falta de pacto que imposibilitó la tramitación, como un intento fallido de alcanzar una solución ante un mecanismo de resolución alternativa y en cuyo caso podría acudir directamente ante la vía judicial, pese a esta exigencia normativa; este intento ante la plataforma online podría llegar a equivaler a participar en un mecanismo de mediación o conciliación que finalice sin acuerdo.

Este supuesto, es el más inconveniente y con el desarrollo de esta plataforma mediante la inclusión de nuevas entidades ADR será más difícil de apreciar por dos motivos:

1. Porque podemos encontrar a empresas que se encuentren sometidas ante un sistema ADR concreto y si acudimos a esta plataforma online, al consumidor no le costará acordar que acude a esta entidad.
2. Por parte del consumidor que busca una solución a su problema acorde al coste objeto del litigio no acudirá a la vía judicial, cuyo

---

<sup>15</sup> Como ejemplo ante esta situación, que el litigio resulte de una especial entidad tan notoria que la entidad ADR seleccionada comprendiera antes de admitir a trámite que no podrían resolverlo satisfactoriamente en el plazo de tiempo previsto, con la prórroga incluida y para evitar sanciones de la Comisión por incumplimiento de los plazos de resolución se negaran a conocer.

<sup>16</sup> Debiendo acudir al artículo 16 del Reglamento 1215/2012 para determinar la competencia judicial internacional en contratos con consumidores o bien, con carácter preferente se permite que una vez surgido el litigio las partes pacten para acudir a un orden jurisdiccional distinto del previsto en el Reglamento. Este pacto debe ser posterior al litigio, ya que si fuera predispuesto, esta cláusula tendría la consideración de abusiva para el ordenamiento jurídico español (art 90 LGDCU)

coste y dilación a la hora de resolver es desproporcional al mismo. Este criterio también es de aplicación al empresario.

Otra posible solución al problema que se presenta si la entidad ADR acordada no entrara a conocer del mismo, sería de dotar a mecanismo ADR estatal de carácter supletorio para estas posibilidades; en España, el papel de las Juntas Arbitrales de Consumo como apuntaba García Montoro, L., tendría un carácter fundamental en este aspecto; pero el Reglamento expresamente prevé que no es necesario que los Estados garanticen un sistema ADR en caso de que el acordado no entrara a conocer<sup>17</sup>

### **3. LOS ADR Y SU DESARROLLO POR LA DIRECTIVA 2013/11/CE**

Nuestro texto constitucional en su artículo 24.1 CE consagra el derecho a la tutela judicial efectiva permitiendo así que los consumidores y usuarios con independencia de su naturaleza de persona física o jurídica puedan acudir a los tribunales; ahora bien, este medio para hacer valer los derechos no es exclusivo y a pesar de no tener reconocimiento constitucional<sup>18</sup>, existen otros sistemas de heterocomposición que concurren con el ordenamiento judicial y que pueden resolver los conflictos que se deriven.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Esta solución de presentar a las Juntas Arbitrales como un sistema supletorio en caso de no admisión de la pretensión para evitar acudir a la vía judicial, debería estar perfectamente regulado y ser sugerido como una posibilidad y no como un carácter imperativo que tengan los consumidores para presentar su reclamación, siempre y cuando la parte reclamada, el comerciante, acepte someterse a este sistema arbitral, ya que en todo este Reglamento como en la Directiva ADR prima la autonomía de la voluntad. Se nombra a la parte reclamante como consumidor, ya que en el ordenamiento español no hay una entidad ADR acreditada que permita a los comerciantes presentar reclamaciones ante el consumidor

<sup>18</sup> La doctrina hace residir el fundamento constitucional de los sistemas de voluntarios de resolución alternativa de conflictos en los artículos 1.1,9.2, 33,53 y 54 de la CE, en base a que la Constitución propugna como valores del ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político. En ese sentido, la decisión de las personas de acordar como resolver las cuestiones privadas es una manifestación de su dignidad. En esa decisión cabe la atribución de la potestad jurisdiccional a un a una persona o a un grupo (árbitros de avenimiento)

<sup>19</sup> BUSTO LAGO, J.M., "Mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo" pags 332 a 372 de la Sección 4º de la obra "*Reclamaciones de consumo (Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor)*", Ed. Aranzadi – INC, Cizur Menor, 2008 (2º edición)

Concretamente este estudio se centra en el reconocimiento a la defensa de los derechos e intereses económicos de consumidores y usuarios como regula el artículo 51.1 CE, que asienta el carácter de eficacia que deben tener presentes los medios que resuelvan estos litigios entre consumidores y usuarios y el empresario que los proporcione.

### **3.1 LA EFICACIA DE LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA.**

El término “eficaces” de los procedimientos que garanticen la defensa de los como estriba el artículo 51.1 CE, es el preludeo y a la vez contenedor de los principios que deben presentar los sistemas extrajudiciales que se encarguen de la defensa de los derechos de los consumidores. Así, para garantizar esta adecuada protección, se elaboró la Recomendación 1998/257/CE, de 30 de marzo, *sobre los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo*.

Esta recomendación instaba a los Estados Miembros a participar en la redacción de los principios mínimos<sup>20</sup> así como el funcionamiento procesal de estos mecanismos extrajudiciales, entre los cuáles se recalca el principio de eficacia, que engloba diversos aspectos, aunque todos ellos orientados a la obtención del acceso del consumidor al procedimiento, entre los que destaca la rapidez en la tramitación y resolución, así como en un reducido coste económico que no suponga una traba para la interposición de las reclamaciones, pareciendo adaptarse más al término eficiente que a eficacia, y siendo así, esta redacción dada en el momento de redacción del artículo 51.1 CE no es la más acorde a la actualidad y a las características de estos sistemas extrajudiciales, a diferencia de la vía judicial que si deben ser eficaces para resolver, al ser los garantes fundamentales del respeto a los derechos

---

<sup>20</sup> Esta recomendación asienta siete principios mínimos: principio de independencia que garantice la imparcialidad de la acción; principio de transparencia, principio de contradicción, exigencia de vista a todas las partes interesadas, reconociéndose así el derecho a la tutela efectiva de los derechos en un procedimiento de resolución de conflictos; principio de eficacia, ya mencionado; principio de legalidad, que obliga a respetar las disposiciones imperativas de la ley del Estado; principio de libertad, implica el carácter no vinculante de las decisiones, salvo que las partes con conocimiento previo y manifestación expresa la aceptaren; y finalmente, el principio de representación, que a pesar de no ser necesario acudir con abogado, no se pueden ver privadas las partes de acudir con uno en caso de que así lo deseen.

reconocidos; y por ello los costes y la dilación del procedimiento no son más que cuestiones accesorias a la defensa de estos.

### 3.1.1 Características de los ADR

Partiendo de lo anteriormente citado en relación a los principios mínimos de la recomendación así como teniendo en cuenta el artículo 24 CE, se entrevén las características de estos sistemas:<sup>21</sup>

- a. Autonomía privada: las partes pueden acordar voluntariamente el acceso a uno de estos sistemas de resolución alternativa a fin de resolver sus problemas entre ellas o con la intervención de un tercero, evitándose así el acceso a la vía judicial para hacer valer sus derechos frente a la otra parte. En el ámbito de consumo, destacan entre otros la mediación y arbitraje.

Siendo la autonomía privada como elemento fundamental de estos sistemas, las partes son libres de decidir desde la entidad a la que acudir o la designación de una tercera persona que resuelva, cuya decisión sea vinculante o no; pero siempre respetando los límites a la misma previstas en el prehistórico Código Civil, la ley la moral y el orden público (artículo 1255 CC).

- b. Naturaleza contractual: tanto del acuerdo de sometimiento a una entidad ADR, como la solución dictaminada.
- c. Flexibilidad: obtenida para la autonomía privada y la escasez de regulación existente en el tema. Esta escasez de regulación puede afectar negativamente al consumidor el cuál no se vea amparado y no se le proteja especialmente frente al empresario por su situación de inferioridad.
- d. Rapidez y escaso coste económico: fundamental característica diferenciadora de la vía judicial, no solo se busca la tutela efectiva en estos sistemas mediante un acuerdo entre partes, sino la agilidad de

---

<sup>21</sup> Esquema obtenido de MACHO GOMEZ, C., "Los ADR <<ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION>> EN EL COMERCIO INTERNACIONAL" Universidad de Cantabria, 2013

tramitación y un coste escaso son determinantes para la prosperidad y arraigo de estos sistemas ADR en el consumo.

- e. Solución conforme a los intereses de las partes: sus soluciones no tienen que ser ni siquiera en Derecho, se busca la solución en los intereses de los sujetos, claro ejemplo es el arbitraje de equidad, que da una perspectiva más acorde a los problemas de los consumidores que el derecho que puede llegar a ser injusto.
- f. La intervención de un tercero: la presencia de un testigo que puede tener diversas funciones en relación al sistema ADR que se nos presenta, desde la mera asistencia, hasta la elaboración de una solución que presente carácter obligatorio.<sup>22</sup>

### **3.2 Análisis de la Directiva 2013/11/CE y el Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo.**

Una vez determinadas las características que presentan los mecanismos de resolución alternativa, ya podemos entrar a profundizar en la nueva regulación que se presenta, no directamente sobre ellos, sino más bien, sobre aspectos procedimentales y de reconocimiento que deberán mostrar las mismas para tener eficacia a nivel europeo y puedan formar parte del listado único de la Comisión, de forma que puedan ser elegidas por las partes cuando se presenten reclamaciones online ante la plataforma única.

La Directiva<sup>23</sup> como norma de mínimos procedente de la UE, busca armonizar las diferencias de calidad y conocimiento de los mecanismos de resolución alternativa de litigios en los distintos Estados miembros con la finalidad de suprimir barreras en el mercado común. Estas normas emanadas

---

<sup>22</sup> Este pequeño abanico hace mención a los distintos tipos de ADR existentes, conciliación, mediación y arbitraje, no se incluiría la negociación en este catálogo, ya que no interviene un tercero, es un mecanismo de autocomposición y son las partes las que llegan a un acuerdo sin necesidad de ningún interviniente adicional. Este carácter auto compositivo es el que hace dudar a la doctrina si la negociación se la podría englobar dentro de los mecanismos de resolución extrajudicial alternativos o simplemente tenga la consideración como una novación llevada a cabo por la presencia de un problema que se dio en la relación previa, y que a través de este medio, se consiga evitar.

<sup>23</sup> La Directiva como norma que necesita trasposición para su plena aplicación en el ordenamiento de cada Estado, no impide que las partes puedan hacer valer ante los órganos estatales los derechos adquiridos por esta norma una vez transcurrido el plazo de trasposición.

de la UE, necesitan de trasposición al ordenamiento interno mediante la aprobación de una norma que las desarrolle; el problema en España es que esa norma no ha llegado aún, encontramos un anteproyecto que todavía no ha encontrado la luz para su validez, y por ello, nos enfrentamos ante las posibles sanciones derivadas de esta falta de trasposición en plazo<sup>24</sup>.

### **3.2.1 Ámbito de aplicación.**

El artículo 2 tanto de la Directiva como del Anteproyecto determina el ámbito de aplicación de la norma, estableciendo su aplicación a los procedimientos de entidades ADR en litigios nacionales y transfronterizos *“relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un Consumidor residente en la Unión, mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios”*; no obstante, la Directiva niega su aplicación para los conflictos planteados por un comerciante contra el consumidor, lo cual es confuso ya que el Reglamento 524/2013 lo permite si bien no sienta la obligación a los Estados de que estos mecanismos de resolución extrajudicial deban permitir el acceso al empresario a presentar reclamaciones contra el consumidor.

A raíz de esto, siendo una norma que asienta garantías procedimentales ¿qué sucedería con las ADR que si reconozcan este derecho a los empresarios y sus requisitos para poder formar parte de la plataforma online como bien consiente el Reglamento? Todo apunta a que deba ser una norma especial de ámbito nacional que siguiendo el tenor de todos los requisitos necesarios para obtener la acreditación como fija la directiva, determine la concesión de la acreditación.

---

<sup>24</sup> El artículo 25 de la Directiva objeto de análisis, Directiva 2013/11/CE, establece que el plazo de “poner en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva” será el día 9 de julio de 2015. Un año después seguimos sin darla cumplimiento.

Otro punto a resaltar de estos artículos 2 de cada norma, es la exclusión en ambos casos de la negociación directa<sup>25</sup> entre empresario y consumidor, lo que delimita enormemente la aplicación de esta Directiva, destinada exclusivamente al comercio a distancia, dando así un empujón directo al comercio online, que se encuentra en constante expansión<sup>26</sup>.

### **3.2.2 Acceso a las entidades y procedimientos de resolución alternativa.**

El título de este apartado, guarda relación con el capítulo II de la Directiva y con varios preceptos del Anteproyectos que se encuentran distribuidos en la norma. Este capítulo es el más cambios introduce para los procedimientos de las entidades ADR, llegando a producir la necesidad de modificación de las normas internas como se irá viendo según entramos en el análisis, siendo a su vez el más conflictivo por la redacción y la introducción de posibles restricciones al sometimiento de controversias a los mismos

#### *3.2.2.1 El acceso de los comerciantes ante los mecanismos ADR.*

Los empresarios como prevé tanto el Reglamento ODR como la Directiva ADR y citando líneas anteriores, permiten que estos puedan presentar reclamaciones frente a los consumidores ante mecanismos de resolución alternativa siempre y cuando estos mecanismos de resolución extrajudicial consientan esta dirección en la presentación; no obstante, no es un deber que

---

<sup>25</sup> La negociación directa es un método de resolución de conflictos dentro de los mecanismos de resolución alternativa, a fin de que las partes puedan llegar a un acuerdo mediante el intercambio de opiniones entre las partes o sus representantes. Esto se dificulta enormemente ante el desequilibrio latente entre la posición del consumidor y el empresario y solo en circunstancias concretas puede haber una negociación de la situación.

<sup>26</sup> El principal problema de esta situación radicaría en supuestos hipotéticos como la compra de algún producto cuando se ha salido del territorio nacional (ejemplo, un viaje de ocio) y comprando en persona en el establecimiento, vuelves al territorio nacional y el bien adquirido empieza a ocasionar problemas; en esta situación habría que observar los puntos de conexión de las normas de competencia judicial internacional y derecho aplicable del derecho internacional privado para saber a qué Estado tiene arraigo la situación y poder acudir a unas entidades de resolución alternativa que resulten competentes para hacer valer tus derechos; y en ocasiones, se evitará hacer valer los mismos; lo cual podría evitarse si la presente directiva se aplicara a los supuestos de negociación directa.

los Estados tienen que garantizar, pero si puede ser una variante a tener en cuenta.

El problema práctica de esta evolución del sistema radica en la compensación y rentabilidad que pueda obtener la parte dominante frente al consumidor. Ciertamente es que el principal atractivo de estos mecanismos de resolución alternativa es su bajo coste y su rapidez a la hora de resolver; pero estos se pueden ver compensados con la cesión que debe realizarse del crédito que se posee frente al consumidor, por pagos vencidos no abonados de los productos adquiridos, mediante la negociación a fin de alcanzar un acuerdo, lo cual en determinados supuestos no sería recomendable para ellos ya que reducirían el valor de su derecho; por lo cual sería una capacidad discrecional del empresario y generaría una mayor posición de dominio del empresario frente al consumidor a través de la inseguridad jurídica. Por ello, la solución a este problema radicaría en una imitación a la oferta pública de adhesión prevista en el RDSAC con la siguiente diferencia, la obligación del empresario de presentar reclamaciones frente a los consumidores a través de los mecanismos ADR a los que se hubiera sometido, con carácter previo al acceso a la vía judicial, sin la posibilidad de que dicha sumisión a estas entidades de resolución alternativa pueda ser limitada a aspectos de conveniencia del comerciante; deberá ser siempre plena en función a las materias y límites cuantitativos que conozca el ente ADR que fuera a resolver.

De todo surge otro posible conflicto y es ante la posible falta de que las empresas acudan a mecanismos ADR para resolver sus reclamaciones frente a los consumidores; para ello, una buena política de incentivos a las empresas a través de exenciones, subvenciones, bonificaciones tributarias pueden ser un gran impulso a la emisión de ofertas de adhesión a estas entidades; además de un ser también un distintivo de garantía hacia los consumidores.

### 3.2.3 El umbral de acceso para presentar la reclamación.

Esta norma que se encuentra inspirada para potenciar la presencia de entidades de resolución extrajudicial mediante la iniciativa privada busca que no se presenten reclamaciones frívolas y que por lo menos tengan una pequeña importancia económica para el consumidor medio<sup>27</sup>; es por esto que establecen como causas de inadmisión aquellas que no superen un mínimo valor monetario (artículo 5, apartado 4, letra d)<sup>28</sup>, ahora bien, serán los Estados miembros los que limiten esta facultad a fin de evitar que *“se fijen a un nivel tal que menoscabe de forma significativa el acceso de los consumidores a la tramitación de las reclamaciones por dichas entidades”*, es decir, que será la norma estatal, en nuestro caso, acudiremos al Anteproyecto, el que fije el límite máximo del umbral mínimo para la admisión de las reclamaciones.

El problema con este umbral fijado por el Anteproyecto en su artículo 15, apartado 1, letra e, se encuentra en su determinación en 50€, que si bien, en una cantidad máxima que delimite el acceso de reclamaciones inferiores, es una cantidad elevada por la presencia de ejercicios de derechos que se ven menoscabados por cuantías inferiores, y que podrían verse indefensas si todos los mecanismos ADR establecieran este umbral mínimo. Por otro lado, en su misma redacción introduce un límite máximo del valor económico de las reclamaciones fijado en 3000€; este es probable uno de los grandes aciertos en la elaboración de las normas ya que nos estamos encontrando ante grandes desembolsos patrimoniales en consumo, si bien la solución de estos litigios

---

<sup>27</sup> *“Se entenderá por consumidor medio el consumidor que esté razonablemente bien informado y sea razonablemente observador y prudente; definición que se encuentra inspirada tal como se reconoce en la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo “sobre las alegaciones nutricionales y de propiedades saludables en los alimentos”, presentada por la Comisión en julio de 2003 «Exposición de motivos nº 17 , en el criterio de la expectativa”.* González Vaque, Luis. *“La noción del consumidor medio según la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas”*. Revista de derecho comunitario europeo. Num 17. 2004

<sup>28</sup> Esta es una de la múltiples causas de inadmisión que podrán presentar las entidades ADR para no entrar a conocer sobre un litigio en cuestión, otras de estas causas son: que el litigio sea frívolo o vejatorio, que se esté examinando la reclamación ante otra entidad o un órgano jurisdiccional, que pudiera comprometer gravemente el funcionamiento de la entidad de resolución alternativa; o incluso, que no hubiera intentado resolver su reclamación directamente con el comerciante, previo paso a acudir al ADR.

mediante mecanismos ADR pueda ser más barata y rápida, podemos encontrarnos que en el arbitraje de consumo, esa desigualdad de armas que presenta el consumidor frente al empresario y ante la necesidad imperante de realizar prueba para determinar si es un defecto del producto o por negligencia en el uso del consumidor.

Este límite máximo, puede presentar inconvenientes ya que la directiva no presenta ninguna mención al mismo y podrá dar lugar a ser objeto de crítica; ahora bien, toda esta redacción da a las entidades ADR un carácter opcional al hablar de “solo podrán negarse” en lugar de “no conocerán, serán incompetentes,...” Es puramente potestativo, que si bien deben ser respetados los límites, no impide que las propias entidades ADR los mejoren.

### **3.2.4 Costes de tramitación del procedimiento.**

La Directiva, con intención de impulsar la iniciativa privada de estas entidades de resolución alternativa, prevé la posibilidad en su considerando 41 de que los procedimientos puedan imponer costas aunque deberán ser gratuitos preferiblemente para el consumidor. Esta citación a las costas no parece ser clara si entendemos a las mismas como las costas procesales, ya que sería en este caso la parte derrotada la que deberá abonarlas. El problema de esto, es que debe haber una parte derrotada y al encontrarnos ante mecanismos de resolución alternativa, que se fundamentan en la autonomía de la voluntad y alcanzar acuerdos entre ellas mismas o con la intervención de un tercero, como sería el caso de mediación y conciliación, este término no sería adecuado de aplicar sino que sería más acorde el término de “costes” de iniciación del procedimiento como menciona únicamente la Directiva en su artículo 7.1. letra I.

Situación distinta estaríamos si la entidad ADR fuera mediante un arbitraje<sup>29</sup>, en el que el tercer interviniente, o terceros, toman la decisión en

---

<sup>29</sup> Recordemos que el arbitraje en España para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios solo se realizará a través de entidades institucionalizadas. En España solo está presente las Juntas Arbitrales de Consumo, ante las cuales se presentan pocas reclamaciones a lo largo del año, la introducción de un coste procedimental en las mismas pueda reducir las.

beneficio de una de las partes y en detrimento de la otra; siendo en este caso equiparable el término costas al término costes de iniciación del procedimiento, ya que esta situación, que a tenor del artículo 11 del Anteproyecto, establece unos costes para la tramitación exclusivamente al consumidor de un máximo de 30€, resultarán injustos que solamente la parte débil de la relación de consumo deba soportarlos. También es cierto, que estos costes de iniciación del procedimiento solo se atribuyen al consumidor ante la imposibilidad que tienen los empresarios de plantear sus reclamaciones ante los consumidores, y si el anteproyecto, buscara continuar con esta idea planteada en la Directiva y el Reglamento objetos de estudio, la redacción variaría sustituyendo el término “consumidores” por el término “reclamantes”.

Más allá de estos problemas en la literalidad que puedan presentarse y que restringen la posibilidad de reclamar al empresario, surgen problemas prácticos en torno a la cuantía que prevé el Anteproyecto de ley sobre los costes del procedimiento fijados en una cantidad máxima de 30€, siendo que es solo una cantidad máxima y que las entidades ADR puedan fijar una inferior, pero al residir todo esta normativa en la base principal de la iniciativa privada, el interés por la obtención de un lucro es reseñable y la probabilidad de que estas fijen el coste en el máximo es elevada, podrá ocasionar que los consumidores no ejerzan sus derechos con la mayor frecuencia, sino que esta entrada de un coste procedimental de 30€ habrá que observarse conforme a los cánones que se citan en el considerando 41 de la Directiva 2013/11/CE<sup>30</sup> y que en todo momento deberá ser relacionado con el umbral mínimo citado anteriormente<sup>31</sup>. Esta interrelación entre el coste mínimo y el coste procedimental dificulta enormemente la situación en la que un consumidor pueda plantear la reclamación porque, llevado al ámbito del Sistema Arbitral de Consumo, si se da un laudo favorable o parcialmente favorable al consumidor el beneficio que obtendrá de un producto de 50€ quedaría reducido en 20€ siempre y cuando el Sistema Arbitral de Consumo estableciera unos costes de 30€, esto en la mejor de las situaciones, en cambio, si no se te estima el laudo,

---

<sup>30</sup> Como bien menciona la directiva, si bien es preferible que los procedimientos resulten gratuitos, se permite que se fijen unas costas a estos siempre y cuando “*sean atractivos, accesibles y asequibles para los consumidores*”

<sup>31</sup> El anteproyecto lo fija en 50€(artículo 15)

habrás adquirido un bien, que ya puede el consumidor ya no desear por todos los problemas que le ha supuesto y su valor se hubiera incrementado en 30€, lo cual hace pensar si estas reclamaciones cercanas al umbral mínimo de admisión (siempre que se fijen en ese mínimo<sup>32</sup>) van a restringir las reclamaciones que puedan presentar los consumidores al ser mayores las pérdidas que los beneficios que lleguen a obtenerse en caso de prosperar la reclamación.

#### *3.2.4.1 Alternativas posibles al coste procedimental en el Sistema Arbitral de Consumo.*

El establecimiento de estos costes del procedimiento fijados en un máximo de 30€ está pensado como un método de financiación de los gastos que supone el establecimiento de estos sistemas de resolución ADR. Centrándonos en los Sistemas Arbitrales de Consumo, que hasta día de hoy son los únicos mecanismos que permiten a la resolución mediante arbitraje de los litigios entre consumidor y comerciante, siguiendo lo anteriormente dicho, reducirán el número de reclamaciones que se presenten, por esto, a mi juicio, no es quizá el mejor método de financiación si supone una barrera para el ejercicio de nuestros derechos como consumidores, por ello este coste me parece inconveniente y por esta razón se ocurren varias alternativas con sus puntos a favor y en contra:

En primer lugar, y considerando al Sistema Arbitral como un servicio público, una de las opciones sería sacar a concurso este sistema y que aquellas empresas que se vieran capaces de llevar a cabo dicha actividad con la menor repercusión al acceso de los consumidores a este sistema de reclamaciones se postularan para desarrollar este servicio conforme a las garantías y plazos que establece la directiva. El inconveniente que se presenta es la falta de entidades que puedan desarrollar un soporte tan amplio y que

---

<sup>32</sup> Este ejemplo está pensado en la peor situación, lo lógico sería que el Sistema Arbitral de Consumo no estableciera costes de procedimiento ni establecer un umbral mínimo para entrar a conocer de la situación.

además supondrá la privatización del único sistema de resolución arbitral en materia de consumo, ocasionándose una mayor dificultad en los controles de cumplimiento de las garantías de transparencia e imparcialidad previstas por la directiva.

En segundo lugar, al encontrarnos ante un único Sistema que proporciona la posibilidad de reclamar mediante arbitraje en materias de consumo, podría establecerse una tasa para los usuarios del mismo. El problema viene a ser el mismo que el mencionado con el coste del procedimiento, pero se reducirá enormemente los problemas y se podrá adecuar más a las características que cita la Directiva en su considerando 41 al deberse establecer mediante una disposición normativa en el cuál se justificará también para que se destinara ese importe recaudado.

Finalmente, como última idea, y con la que estoy más acorde, es el establecimiento de un impuesto, o fijación de algún recargo, dentro de cada Comunidad Autónoma, de una cantidad puramente simbólica destinada en exclusiva al mantenimiento del Sistema Arbitral de Consumo y a su correcto funcionamiento, podría ocasionarse una mejora considerable y una mayor adecuación a las garantías de agilidad de tramitación que establece la directiva mediante un incremento de la infraestructura necesaria para ello de este servicio que se presta, y que además, si acarrea un coste fijo a toda la población contribuyente, y mediante el desarrollo de los sistemas telemáticos y una plataforma web como exige la Directiva; podrán incrementarse el número de reclamaciones que se presenten como consecuencia del incentivo que supone a la sociedad el establecimiento de un recargo para un servicio apenas empleado por la población. El inconveniente de todo esto, es la necesidad de tener que adecuar dicho recargo a un hecho imponible concreto, siendo uno de los más ajustados a ello el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, ya que el consumo es uno de los fundamentales factores para medir la renta media de las personas físicas, y por ello, serían estos contribuyentes los que se vieran motivados a interponer más reclamaciones a fin de hacer valer sus derechos.

### 3.2.5 El plazo para resolver.

La normativa europea entiende de la necesidad que sienten las partes de que al acudir a un mecanismo de resolución extrajudicial, obtengan una resolución acorde a al coste del bien o servicio que ocasiona la reclamación, dentro de un periodo de tiempo no muy dilatado. Este periodo de tiempo, es considerado como una característica determinante del correcto funcionamiento de los mecanismos ADR como bien se menciona en el Considerando 40 de la Directiva 2013/11/CE; fijándose el inicio de este plazo “desde la fecha en que se haya recibido el expediente de reclamación completo”; es decir, la documentación que solicita la entidad ADR ante la que se presentó la reclamación, la que puede variar en función de la entidad ante la que se presente; y sin la cual, no puede iniciarse el procedimiento.

Los artículos 8.e de la Directiva y el artículo 16 del Anteproyecto, determinan este periodo de tiempo en el transcurso de 90 días naturales; y así mismo, establecen la posibilidad de que en litigios de especial complejidad este plazo, previa comunicación a las partes pueda ser prorrogado hasta la duración máxima del plazo previsto para la resolución del conflicto.

De este apartado surgen dos problemas; por un lado, la indeterminación del término “litigios de especial complejidad”, que todo parece apuntar a que serán las propias entidades ADR las que mediante causa debidamente motivada<sup>33</sup> puedan aplazar la resolución.

Por otro lado, algunos mecanismos de resolución extrajudicial, concretamente el Sistema Arbitral de Consumo, tendrán que ver modificado su plazo máximo para dictar resolución en cuanto entre en vigor el Anteproyecto, lo cual reducirá el plazo previsto en el artículo 49.1 RDSAC de seis meses a 90 días, es decir, la mitad. Esto puede llegar a producir la inadaptación del SAC a la resolución de las reclamaciones que se presenten, o que se vulneren

---

<sup>33</sup> Un ejemplo de estas causas motivadas viene contenida en el Considerando 40 de la Directiva: “si una de las partes no puede, por razones justificadas participar en el procedimiento de resolución alternativa, las entidades de resolución alternativa deben poder prorrogar el plazo con el fin de llevar a cabo un examen del caso de que se trate”

garantías a fin de cumplir el plazo de resolución, en ambos casos, se produce un menoscabo a los derechos de los consumidores; o también pueda llegarse a producir una sistematización de recurrir al plazo prorrogado para resolver la mayoría de litigios, esto ocasionaría que no se hubiera obtenido ningún avance más allá de obtener una razón justificada de porque la resolución tardará hasta el plazo previsto actualmente en el artículo 49.1 RDSAC<sup>34</sup> en lugar del nuevo plazo que prevé la Directiva para todas las entidades ADR.

#### *3.2.5.1 Los efectos de la presentación de reclamaciones ante mecanismos ADR en relación con las acciones.*

La introducción de una serie de mecanismos que puedan dirimir el conflicto antes de haber acudido a la vía judicial hacen plantearse numerosas posibilidades a fin de determinar las consecuencias que puedan derivarse de la presentación de las reclamaciones ante mecanismos ADR en relación a los plazos que presentan las diversas acciones judiciales a efectos de hacer valer los derechos. El problema de presentar reclamaciones ante estos mecanismos reside en la cuestión de si deben interrumpir o suspender el plazo de prescripción o caducidad de las acciones, ya que está claro que en caso de no hacerlo, este podría transcurrir mientras se tramita la petición ante el mecanismo ADR, y por lo tanto, se perdería el derecho a acudir a los tribunales en el ejercicio de dicha acción por lo que el acceso a un ente de resolución alternativa de conflictos perdería su naturaleza; por lo tanto, es obvio que la presentación ante estos mecanismos de una reclamación interrumpirá o suspenderá el plazo para el ejercicio de las acciones pertinentes. En esta línea se encuentra el artículo 12.1 de la Directiva ADR, solicitando a los Estados que en la norma de trasposición no se impida el ejercicio de las acciones judiciales después de entabladas reclamaciones ante procedimientos de resolución alternativa cuyo resultado no fuera vinculante<sup>35</sup>.

---

<sup>34</sup> Con la nueva redacción se posibilita que la duración final, contando la prorrogación alcance la duración de la redacción actual del artículo 49.1. La variación más allá de la duración del plazo ordinario de resolución sería la supresión de la prorrogación que permitía alargar el plazo de forma motivada transcurridos los 6 meses.

<sup>35</sup> La redacción dada del artículo excluye la suspensión o interrupción de los plazos para presentar reclamación ante los mecanismos de resolución alternativa que finalizan con decisión

Ante esta situación, se derivan una serie de circunstancias en función a los efectos que puedan presentarse en función a sí nos encontramos ante un plazo de prescripción o un plazo de caducidad. La generalidad asienta la prescripción de las acciones, siendo la caducidad un plazo excepcional y que debe encontrarse recogido expresamente; no obstante, si la generalidad es la prescripción, la presentación de una reclamación interrumpiría el plazo de la acción, es decir, el plazo para el ejercicio de la acción judicial se reiniciaría, y empezaría a computarse desde el momento en que finaliza la causa de interrupción. Esto puede traer consigo condiciones abusivas a fin de dilatar los plazos judiciales, lo cual daría lugar a una posición de dominio respecto de la otra parte a través de la inseguridad jurídica; por todo ello, como solución es dotar a los plazos de prescripción, en este caso, de los efectos propios de la caducidad, la paralización del cómputo mientras dure la tramitación y la reanudación del mismo una vez finalizado el procedimiento de resolución alternativa, la suspensión de la acción, un efecto impropio de la prescripción y por ello es de necesidad un desarrollo especial en la normativa específica de cada mecanismo ADR, que determine los efectos que presentará la interrupción del plazo de prescripción o de caducidad.

### **3.2.6 La independencia de los decisores**

Al intentar potenciar mediante esta elaboración normativa la iniciativa privada en los mecanismos de resolución alternativa, pueden encontrarse situaciones en las cuales, las personas encargadas de decidir, mediar o conciliar el conflicto entre partes, puedan verse afectadas a la hora de realizar su actuación al poder encontrarse influenciadas por una de ellas, que generalmente será por parte empresarial, al ser esta la que presenta la parte fuerte en la relación y que puede incidir en dicha independencia a fin de obtener una decisión favorable. Para evitar esta situación y así conseguir ganar la confianza de los ciudadanos de la Unión, la Directiva en su artículo 6 establece una serie de garantías relativas a las personas decisoras orientadas a la adopción de decisiones de manera justa, imparcial e independiente;

---

vinculante, como el caso del arbitraje, ya que estos pese a carecer de fuerza ejecutiva “directa” presentan efectos de cosa juzgada.

destacando entre estas garantías, la duración de un mandato suficiente<sup>36</sup> y que no puedan ser relevadas de sus cargos (artículo 6.1 letra b); la independencia de actuaciones que imposibilita que estos decisores reciban instrucciones por las partes (artículo 6.1 letra c); así como el deber de revelar a la entidad ADR las circunstancias que puedan condicionar su independencia o imparcialidad o que conlleven a un conflicto de intereses<sup>37</sup> (artículo 6.1 letra e).

Estas garantías se incrementan ante la posibilidad de que dichos mecanismos ADR se encuentren retribuidos por el comerciante o asociaciones empresariales, lo cual hace más difícil apreciar una situación de imparcialidad debido a que sus consignas presupuestarios provienen de la parte dominante en una relación de consumo; para ello, en el mismo artículo 6 apartado 3º, se establecen unos requisitos especiales distintos: el mandato mínimo deja de ser indeterminado y pasa a introducirse un periodo de tiempo mínimo de 3 años para el desarrollo de las funciones como decisor, asimismo, se establece una prohibición para evitar el conflicto de intereses mediante la imposibilidad de ser contratados por el comerciante, una asociación empresarial, de la que el comerciante sea miembro por un periodo de 3 años posteriores al fin del mandato; además se exige que esta entidad ADR cuya financiación conste de un presupuesto independiente y específico, no presente una vinculación jerárquica ni funcional con el comerciante y opere separada de la misma.

Estos dos últimos requisitos parecen apuntar hacia una descentralización dentro de la empresa que se encargue de la gestión de los datos de los ADR, la contabilidad y gestión de personal como si fuera una

---

<sup>36</sup> La Directiva deja muchos ámbitos al aire, para que la normativa interna lo termine de matizar, el mandato suficiente en este caso, es otra indeterminación fruto de la misma norma que necesita trasposición al ordenamiento interno, en este caso, el Anteproyecto lo determina en el artículo 23.1 apartado a, en un periodo de tiempo de 2 años. De esta puede darse la necesidad de reforma del SAC en el nombramiento de sus árbitros, los cuales son designados para un supuesto concreto mediante la elección por el Presidente de la Junta de árbitros entre los tres listados; lo cual no cumpliría con el periodo mínimo de 2 años y habría un conflicto normativo. La solución puede radicar en que la duración de los mandatos se compute directamente por pertenecer al listado de árbitros de cada una de las tres listas, sin la necesidad de ser designados para cada litigio.

<sup>37</sup> El considerando 34 de la Directiva entiende por conflicto de intereses cualquier *“interés financiero directo o indirecto en el resultado del procedimiento de resolución alternativa, o en cualquier relación personal o mercantil con una de las partes durante los tres años anteriores a su asunción del cargo.”*

entidad ajena al empresario; no obstante, la dificultad de control de esta situación hace cuestionable la existencia de una efectiva independencia e imparcialidad en la tramitación y decisión de los asuntos. Es por esta duda la que para garantizar una correcta defensa de los intereses de los consumidores, el Estado español solo reconoce el arbitraje de consumo ante una entidad institucionalizada como es el Sistema Arbitral de Consumo, por lo que la iniciativa de ADR privado quedaría delimitada a los otros sistemas de ADR, mediación y conciliación, que no imposibilitan la presentación de recurso ante la vía judicial, salvo que hubiera una reforma de la normativa.

Toda esto previamente mencionado, plantea otro problema, que sucedería si la decisión tomada por la persona del decisor que debiera haberse inhibido o que tendría que haber informado de su situación que le imposibilitaba ser imparcial, no lo comunicó y actuó ejerciendo sus funciones como entidad decisoras. La Directiva y el Anteproyecto, guardan silencio acerca de las consecuencias que afectarían a estos decisores, como ejemplo de estas consecuencias, la ley 60/2003 en su artículo 21 establece la responsabilidad de árbitros e instituciones arbitrales por los daños y perjuicios que ocasionen como resultado de su mala fe, dolo o temeridad. Es claro que esta situación menoscabaría el derecho a la tutela judicial efectiva y el derecho a un juez imparcial previstos en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ya que por aplicación analógica estas personas decisoras ocuparían la figura del juez imparcial en el litigio y por consiguiente, es de resultado lógico que a los derechos fundamentales que deben protegerse en la vía judicial, también deban protegerse en los mecanismos ADR en mayor o menor medida, siendo muy equiparables, cuando la resolución se dicte ante órganos cuyas decisiones traigan efectos de cosa juzgada<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Estos principios rectores deberán mediar fundamentalmente en el arbitraje por ser el mecanismo de resolución extrajudicial más semejante a la vía judicial; y además estos principios deben ser mejorados para llegar a obtener la igualdad de armas como en las relaciones de consumo, principal diferencia entre el arbitraje de consumo y el orden jurisdiccional.

### 3.2.7 El nuevo deber de información de los comerciantes.

La Directiva ADR así como el Anteproyecto de ley que la traspondrá, asientan una serie de nuevas obligaciones que deberá cumplir el empresario frente al consumidor. Estas nuevas obligaciones consistirán, a diferencia de las ya existentes y genéricas (informar de la procedencia del producto, exhibición de los precios junto al artículo correspondiente, constatar la existencia de hojas de reclamaciones, información de horarios) tendentes a procurar información clara veraz y suficiente sobre su actividad y productos a disposición; se introducen con esta normativa el deber de informar *“acerca de la entidad o entidades de resolución alternativa que den cobertura a dichos comerciantes, cuando estos se comprometan o estén obligados a recurrir a dichas entidades”* como cita el artículo 13 de la Directiva, en su capítulo III titulado *“INFORMACIÓN Y COOPERACIÓN”*, también contenido en el artículo 35 del Anteproyecto, siendo vigilantes del cumplimiento de esta obligación del empresario cada Estado miembro cuyo incumplimiento podrá acarrear sanciones que tendrán la consideración de infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios pudiendo llegar a incurrir en otras infracciones en materia de información tipificadas en la norma sectorial correspondiente (artículo 36 Anteproyecto). Estas infracciones se añadirán a las del listado del artículo 49 de la LGDCU (*El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria, el incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios, La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección,...*)

Tratándose de una infracción grave, como cita el Anteproyecto en su artículo 36, esta quedará sancionada con una multa pecuniaria *“entre 3.005,07 euros y 15.025,30 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción”* (artículo 50 LGDCU)

El problema que se podría suscitar es que el empresario no estuviera obligado a acudir por imperativo legal a ninguna entidad ADR y tampoco se

hubiera vinculado de forma voluntaria a ninguna de estas; lo cual no infringiría el deber de información que asienta la Directiva. El Anteproyecto previendo esta situación, en el artículo 35 apartado 3 establece que si fallada la reclamación ante el empresario<sup>39</sup>, cuando no exista esa obligación o vinculación para acudir ante un mecanismo ADR, este empresario, *“vendrá obligado a informar, de al menos una entidad ADR que sea competente para resolver su reclamación y deberá indicar si aceptará o no su intervención para la resolución”*<sup>40</sup> debiendo proporcionarse esta información en un soporte duradero.

Esta información deberá ser entregada en el plazo de un mes desde la interposición de la reclamación directa ante el empresario si este no contestara expresamente o en el momento de contestación de la reclamación.

#### **4. EL ARBITRAJE COMO MECANISMO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS.**

Analizada la adecuación de garantías que establece la normativa europea para la resolución alternativa de conflictos, se plantea la cuestión si el sistema ADR que principalmente es de interés en España para la resolución de conflictos de consumo, el Sistema Arbitral de Consumo, puede quedar englobado dentro de este catálogo de medios de evasión de la vía judicial.

La resolución de las controversias por arbitraje pese a presentar la mayoría de características idénticas a las ADR (autonomía de la voluntad, flexibilidad, naturaleza contractual, agilidad de tramitación y bajo coste,...) presenta como todas las anteriores, diferencias a la hora de la forma de

---

<sup>39</sup> La reclamación directa ante el empresario, como carácter previo al mismo, generalmente será consistente ante la negativa de permitir al consumidor ejercer cualquiera de las dobles variantes de garantía de los productos: reparación o sustitución, reducción del precio o devolución del importe.

<sup>40</sup> Esta indicación de someterse o una entidad ADR cuando no está obligado por norma legal o porque no se encuentra vinculado ante ningún mecanismo ADR, es equiparable a las previsiones del Sistema Arbitral de Consumo, en relación al Convenio Arbitral que puede ser manifestado mediante un acuerdo posterior al contrato (artículo 24 RDSAC) o bien que se encuentre el empresario adherido a este sistema a través de una oferta pública de adhesión (artículo 25 RDSAC) en cuyo caso el comerciante siempre estará adherido a todas las reclamaciones que se presenten dentro de los marcos que pudiera haber fijado el empresario a la oferta pública de adhesión *“limitada”*

resolver el conflicto. El arbitraje consiste en acudir a un tercero, conocedor o no de derecho<sup>41</sup>, elegido por las partes, y que se encargará de dar una solución al litigio, la cual presentará efectos de cosa juzgada, e imposibilitará el acceso a la vía judicial.<sup>42</sup>

Extrapolando esta situación al Sistema Arbitral de Consumo, el cuál además de esta nota característica de sus resoluciones, que asemeja al arbitraje más a las resoluciones judiciales que a las del resto de ADR, la competencia exclusiva del SAC para resolver los conflictos de consumo, añadiendo por tanto la imposibilidad de elegir otra entidad arbitral para la resolución de litigios de consumo y junto a la designación por el presidente de la junta arbitral de los decisores del litigio, parece resquebrajar la autonomía de la voluntad, pilar fundamental de los mecanismos de resolución alternativa; y por tanto, analizando sin entrar en profundidad podemos decir que no nos encontramos ante una entidad ADR.

Ahora bien, ese principio de la autonomía de la voluntad que no está tan claro en el SAC, sigue constando en mayor o menor medida, ya que son las partes quienes deciden acudir a este sistema en defecto de resolver el conflicto a través de la vía judicial. Que las partes no puedan decidir el mecanismo arbitral debido a la competencia total de este sistema institucional, es debido a la vulnerabilidad y desigualdad de armas existente entre las partes que unido al mandato constitucional, previsto en el artículo 51, de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, hace comprensible que la principal forma de cumplir este mandato sea a través del establecimiento de un sistema arbitral totalmente independiente de la iniciativa privada y cuyo procedimiento es tendente a garantizar dicha imparcialidad de los árbitros, siempre desde la perspectiva de proteger a la parte débil de la relación.

Por lo tanto, a pesar de ser la única vía de arbitraje de consumo, pero no un mecanismo exclusivo para resolver estos conflictos, al coexistir la mediación, conciliación; se puede concluir que el arbitraje, y más

---

<sup>41</sup> La Ley de Arbitraje 60/2003, en su artículo 34 permite que los árbitros resuelvan el conflicto en equidad si las partes expresamente lo consienten. Esta situación se invierte en el arbitraje de consumo, siendo la resolución en derecho la vía excepcional que se aplicará solo si las partes así lo pacten (ART 30 RDSAC)

<sup>42</sup> Solo en los casos legalmente previstos se podrá solicitar la anulación del laudo (art 40 y ss Ley 60/2003)

concretamente el SAC respetan la autonomía de la voluntad de las partes y por lo tanto, son mecanismos de resolución alternativa de conflictos.

## **5. CONCLUSIONES.**

1. La tendente evolución en las últimas décadas a una mayor defensa de los derechos de los consumidores se ha visto lacrada por una situación de crisis económica que ha ocasionado una contracción de la protección de estos derechos económicos de la población, siendo hasta tal punto esta reducción protectora que el impulso dado por la Unión Europea se ve reducido y actualmente no fomenta ni impulsa nuevas medidas que garanticen estos derechos. Esto, sumado a la imperiosa necesidad que trasmite la normativa de resolver las controversias cada vez más rápido, potencia una mayor aparición de situaciones de indefensión.

2. Ahora bien, concretamente en este tema, la presencia de consumidores en los mecanismos de resolución alternativa, si que es necesaria esta agilidad de tramitación ya que es uno de los principales factores, y junto al bajo coste procedimental que presentan, son los incentivos fundamentales para la presentación de reclamaciones a los consumidores. Por lo tanto, esta rapidez que impulsa la Unión Europea, debe ser acorde a la velocidad que puedan resolver los mecanismos de resolución alternativa, buscando un equilibrio para obtener una eficaz protección de los derechos de los consumidores.

3. Finalmente, pese al silencio dado en el resto del trabajo, una breve mención a esa disposición adicional cuarta del Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo, que establece la necesidad de una ley especial para el desarrollo de los mecanismos ADR ante las entidades financieras. Se observa aquí, la ponderación de valores y la influencia en la política del gran sector bancario en nuestro país, y es que, siendo uno de los ámbitos de mayor litigiosidad y necesidad de negociar y renegociar los pactos y contratos que tienen los consumidores y usuarios, dejar

el desarrollo de este a una ley especial, trae la connotación de que las empresas de este sector “pidan a la carta el menú legislativo que desean” que resulte de aplicación, cuando ni siquiera la Directiva ADR incluye dicho desarrollo especial para los ADR que fueran a conocer de la gestión de reclamaciones de esta actividad.

## 6. BIBLIOGRAFÍA.

BUSTO LAGO, J.M., “*Mecanismos extrajudiciales de resolución de los conflictos de consumo*”. Reclamaciones de consumo (Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor), Sección nº4, pp. 332-372, 2008 (2ª edic.), Ed. Aranzadi.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, “*Libro Verde - Acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único*” Bruselas, 1993.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS “*PLAN DE ACCIÓN sobre el acceso de los consumidores a la justicia y a la solución de litigios en materia de consumo en el Mercado Único*”, Bruselas, 1996.

COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL, “*Dictamen sobre el Libro Verde – Acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único*” Diario Oficial de las Comunidades Europeas. 1994

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL ESPAÑA, “*Dictamen sobre el Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo*”, Sesión extraordinaria del Pleno, Madrid, 2015

ESTEBAN DE LA ROSA, F., “*La protección de los consumidores en el mercado interior europeo*”, Comares, Granada, 2003.

GARCÍA MONTORO, L., “*<<Nuevo>> modelo de resolución alternativa de conflictos de consumo a la luz del Anteproyecto de Ley de Resolución de Alternativa de Conflictos de Consumo. Especial referencia a las posibilidades de supervivencia de la mediación y otros mecanismos tradicionales*”, Centro de Estudios de Consumo, Universidad de Castilla-La Mancha, 2015.

GARCÍA MONTOR, L., “*El sueño de la resolución online de conflictos de consumo, cerca de convertirse en realidad*”, Centro de Estudios de Consumo, Universidad de Castilla-La Mancha, 2016

GONZALEZ VAQUE, L., “*La noción de consumidor medio según la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas*” Revista de Derecho Comunitario Europeo, número 17. 2004.

TOMILLO URBINA, J. (DIR.) “*Soluciones alternativas a los conflictos de consumo. Perfiles hispano-italianos*”. Cátedra euroamericana de protección jurídica de los consumidores, Comares, Granada, 2016.

LEIBLE, S., *“Mercado interior, comercio electrónico y protección del consumidor”*, Estudios sobre Consumo, nº 85, 2008.

MACHO GOMEZ, C., *“Los ADR <<ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION>> en el comercio internacional”*. Cuadernos de Derecho Transnacional, Vol 5, nº2, pp. 398-427 ISSN 1989-4570, 2013.

MARIN LOPEZ, M.J., *“Presente y futuro del arbitraje de consumo: 43 cuestiones controvertidas”*, Revista de Derecho Privado, 2006.

RALUCA STROIE, I., *“Alternativas a la resolución de conflictos en materia de consumo: La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (UE) Nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013”*. Revista CESCO de Derecho de Consumo, pp 228-239, 2013

REVILLA GONZÁLEZ, J.A., *“Los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo. Las relaciones transfronterizas”*, Estudios sobre Consumo, nº 79, 2006.

## **7. LEGISLACIÓN:**

- Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo.
- DIRECTIVA 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) Nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- 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 el que se modifica el Reglamento (CE) Nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

