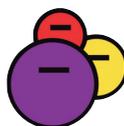




Sistemas de Resolución Extrajudicial de Conflictos con los consumidores

LOS CONSUMIDORES RECLAMAN UN CAMBIO

Proyecto "Por la mejora y extensión de la resolución
alternativa de conflictos en el sector financiero y en los
servicios de interés general"



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

Este libro se ha editado dentro del Proyecto “Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero y en los servicios de interés general” que se ha desarrollado por ADICAE a lo largo del año 2014.

La existencia de mecanismos de resolución extrajudicial de litigios eficaces para los consumidores constituye un elemento esencial de sus derechos. Es por ello que las legislaciones de consumo nacionales o comunitarias prevén vías e instituciones adecuadas. La reciente aprobación de la Directiva 2013/11/CE constituye una oportunidad para hacer balance y adoptar las medidas de reforma necesarias hacia un verdadero sistema efectivo que solucione controversias con entidades y empresas. Puesto que esta Directiva es de mínimos nada impide que se profundice hacia una mejora de derechos para garantizar mediante sistemas alternativos efectivos la seguridad y confianza como usuarios. El presente libro tiene como objetivos evaluar la situación actual de los sistemas de resolución alternativa a la vía judicial de litigios con consumidores así como los cambios que traerá la incorporación de la Directiva de 2013. Frente a todo ello ADICAE plantea una serie de propuestas concretas para mejorar los derechos de los consumidores en este aspecto fundamental.

Zaragoza, diciembre 2014

*ADICAE Servicios Centrales
c/ Gavín, 12 local - 50001 ZARAGOZA - Tfno. 976-390060 Fax: 976-390199
email: aicar.adicae@adicae.net - www.adicae.net*

D.L.: Z 1777-2014

PRESENTACIÓN

Por un cambio en los sistemas de reclamación extrajudicial para los consumidores exigido por la Directiva 2013/11/CE

La aplicación de la Directiva Europea de Resolución Alternativa de Conflictos de consumo 2013/11/CE (comunmente denominada Directiva ADR, por sus siglas en inglés, Alternative Disputation Resolution) abre un momento de gran interés para la defensa de los derechos de los consumidores españoles y europeos. Al igual que en ADICAE siempre hemos manifestado que “sin justicia colectiva no hay justicia para los consumidores”, este mensaje es igualmente aplicable a la ADR: sin resolución extrajudicial de los conflictos de consumo no hay justicia para los consumidores. Unas soluciones extrajudiciales que además deben ser sin la menos sombra de duda efectivas, rápidas y gratuitas.

La Directiva ADR va a crear un marco común para toda la Unión Europea en esta materia. España tiene normativa al respecto desde hace muchos años, donde destaca el sistema arbitral de consumo. Hay que partir de que el sistema de mercado no puede existir sin el derecho a reclamar de los consumidores, porque de otra manera estaríamos en una sociedad meramente consumista controlada únicamente por las grandes empresas. Algo que no queremos ni las asociaciones de consumidores ni las instituciones de consumo ni debería querer tampoco un sector empresarial moderno y de futuro, y que debe llevarnos a todos a trabajar en pro de mejorar el sistema de resolución extrajudicial en España, que se presenta para los consumidores como una amalgama confusa de distintas ventanillas: servicios de atención al cliente de los servicios financieros, servicios administrativos de reclamación de las empresas de servicios interés general, defensores del cliente, servicios de reclamaciones del Banco de España, Dirección General de Seguros, CNMV...

No solo hay un problema de confusión y complejidad para los consumidores, sino que encontramos también ciertas debilidades en el sistema. Contamos con un sistema arbitral de consumo voluntario, al que las empresas se adhieren libremente aunque lo hacen con cuentagotas. Esto hace que determinadas compañías o no entren en este sistema o se adhieran con importantes limitaciones y condiciones. Es algo perfectamente legal en la actualidad, pero deja al consumidor ciertamente desprotegido ante determinados abusos, como ocurre en el caso de las eléctricas a determinadas cate-

gorías. En cuanto al sistema de reclamaciones de las administraciones, en particular del Banco de España, CNMV o incluso la Comisión Nacional de los Mercados de la Competencia que agrupa telecomunicaciones, energía, etc., tienen también el inconveniente de que sus resoluciones no son obligatorias.

¿Podríamos encontrar un sistema extrajudicial en el que se diera el ideal de que fuera obligatorio y a la vez sus resoluciones efectivas? En Europa hay sistemas así, como el sistema de los Ombusman nórdicos, que agrupan tanto servicios de interés general como servicios financieros y a la vez sus resoluciones son eficaces, se tienen que cumplir.

La Directiva ADR puede traer un sistema de reclamaciones de derechos de los consumidores que mejore y repare las insuficiencias de este momento, y además para toda Europa. Pero para que así sea los consumidores y sus asociaciones tenemos que realizar una necesaria presión, en forma de crítica constructiva, que muestre el camino a seguir por los legisladores y por los encargados de la aplicación, para que las nuevas normas mejoren realmente los derechos y la defensa de los consumidores.

El presente libro quiere contribuir al análisis de la Directiva ADR que viene, y ofrece propuestas para que cumpla con los objetivos que se fijan, y que no deben quedar en papel mojado. En esta publicación encontrará un análisis de la Directiva, así como de la situación actual de los sistemas extrajudiciales en España y en Europa.

D. Manuel Pardos Vicente

Presidente de ADICAE

@ManuelPardos

presidente@adicae.net

INDICE

Capítulo 1 - Los Sistemas de Resolución extrajudicial de Conflictos y la protección de los consumidores

pág. 5

- Un Mercado Único Europeo, también para los derechos de los consumidores
- Las reclamaciones de los consumidores dentro del Marco normativo de los derechos europeos

pág. 10

pág. 12

Capítulo 2 - Los sistemas alternativos de resolución de litigios en España

pág. 17

- El Arbitraje de Consumo, una buena opción para los consumidores pero que necesita un impulso
- Problemas y carencias pendientes del Sistema Arbitral de Consumo
- El actual proyecto de Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo 2014
- Los Sistemas de Reclamaciones Administrativas en el sector financiero (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones)
- Los mecanismos de reclamación en los servicios regulados y supervisados

pág. 19

pág. 22

pág. 24

pág. 27

pág. 32

Capítulo 3 - La Directiva 2013/11/CE: una oportunidad para cambiar los sistemas extrajudiciales de litigios en España

pág. 37

- Las principales cuestiones de la Directiva ADR sobre procedimientos y principios para las Entidades de Resolución alternativa de litigios con consumidores
- Los actuales sistemas de reclamaciones en España no cumplen con los principios que recoge la Directiva 2013/11/CE

pág. 39

pág. 51

Capítulo 4 - Sistemas ADR en los diferentes países de la Unión Europea

pág. 59

- Alemania : gran diversidad de organismos ADR pág. 61
- Austria : un doble modelo de sistemas institucionales y sistemas no regulados pág. 62
- Bélgica : varios sistemas de ADR a los que recurrir pág. 66
- Francia : éxito del sistema de conciliación pág. 67
- Italia : procedimientos ADR en ámbitos locales pág. 68
- Portugal : no existe un sistema de ADR a nivel estatal pág. 70
- Grecia : un defensor del consumidor independiente pág. 73
- Finlandia : el ADR contempla el asesoramiento y el arbitraje pág. 74
- Suecia : una oficina nacional de reclamación del consumidor que emite recomendaciones pág. 77
- Reino Unido : Ombudsmen y otras modalidades de ADR pág. 78
- En busca de la uniformidad de los sistemas ADR en la Europa pág. 81
- Estudio de la Comisión Europea sobre sistemas ADR en la UE pág. 87

Capítulo 5 - Los Sistemas de Reclamación a debate. I Encuentro Nacional de Responsables de resolución de extrajudicial de conflictos con consumidores

pág. 89

- Retos y perspectivas de los Sistemas de Resolución Extrajudicial de Conflictos para los consumidores pág. 91
- La nueva Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y la experiencia de otros países en los procesos extrajudiciales de resolución de conflictos con consumidores. pág. 97
- La resolución extrajudicial en el ámbito del consumo financiero. La gran cuestión pendiente para los consumidores pág. 105
- Vías alternativas de resolución de conflictos en los grandes temas del consumo. pág. 115

Capítulo 6 - Conclusiones y propuestas para mejorar los sistemas de reclamaciones extrajudiciales de conflictos con consumidores

pág. 127

ANEXO I - Resumen de la normativa europea y española

pág. 139

ANEXO II - Tabla comparativa de la evolución de los principios que recogen las Recomendaciones de 1998, 2001 y Directiva 2013/11/CE

pág. 191



CAPITULO 1

***LOS SISTEMAS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE
CONFLICTOS Y LA PROTECCIÓN DE LOS
CONSUMIDORES***



Como tendremos ocasión de ver en este capítulo, la resolución alternativa de disputas (ADR, en sus siglas en inglés) se refiere a una serie de mecanismos para que los consumidores resuelvan los conflictos cuando tienen un problema con un producto o servicio que contrataron. A fin de garantizar la igualdad de acceso para todos los consumidores a sistemas de resolución extrajudicial uniformes, la Unión Europea, a través de sus distintas instituciones, ha elaborado diversas Recomendaciones, Libros Verdes y Directivas sobre esta cuestión para tratar de unificar criterios de actuación y lograr unos mínimos de calidad y justicia para los consumidores. Hay que hacer notar que, con estos mínimos, los sistemas de “resolución” de conflictos en el ámbito financiero o de servicios regulados (luz, telecomunicaciones...) en España no cumplirían los mínimos para ser calificado como tal. En este sentido, la puesta en marcha inminente de la Directiva sobre resolución extrajudicial de conflictos con consumidores puede impulsar una unificación de todos estos sistemas.

La contratación de productos y servicios de interés general (luz, energía, telecomunicaciones...) o financieros se ha convertido en un acto cotidiano de consumo. Son millones de familias las que contratan servicios de luz, telefonía o disponen de hipotecas, créditos, fondos de inversión, seguros, tarjetas, etc. Las técnicas de venta masiva de estos productos los ha convertido en servicios de uso común. Es precisamente esta colocación masiva lo que provoca que los fraudes que sufren los consumidores en este ámbito de contratación afecten a un gran número de personas. Por tanto, a un mercado que se expande a gran velocidad y cuyas disfunciones atrapan a miles de consumidores, es lógico oponer unos sistemas de resolución de conflictos que resulten ser eficaces y sobre todo colectivos.

En efecto, los consumidores demandan soluciones eficaces, rápidas y no costosas. Unas exigencias que recoge nuestra constitución en su artículo 51, cuando advierte de la necesidad de establecer “mecanismos eficaces” para resolver problemas y controversias entre empresarios y consumidores.

El reconocimiento legislativo de los derechos de los consumidores, en España desde la Ley General de Consumidores y Usuarios de 1984 y su modificación de 2007, y posteriormente con una amplia normativa específica no ha logrado garantizar esos derechos.

Es necesario plasmar eficazmente los principios que en lo referente a los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos que han quedado reflejados en diversa nor-

mativa europea: imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad. Es evidente que una vía más idónea para dar un cauce a las reclamaciones de los consumidores y usuarios es no sólo posible sino necesaria.

Para llegar a esta Directiva han transcurrido 20 años de debates y propuestas a nivel europeo.

El largo camino europeo hacia un sistema de resolución Alternativa de Litigios

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, de aquí en adelante sistemas ADR (por su homónimo anglosajón Alternative Dispute Resolution) son sistemas de resolución extrajudicial de conflictos y que aplicados en concreto al ámbito de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, resultan ser los canales más adecuados para lograr la solución a los conflictos que puedan surgir entre éstos y empresas.

Sistemas ADR frente a Sistemas judiciales

Al contrario de los sistemas judiciales, que son farragosos, largos, etc., los sistemas de ADR tienen como misión, teóricamente, dar respuestas mucho más inmediatas y con menos complejidad a los consumidores y usuarios. Las razones para ello son diversas:

- a) ser menos costosos para la persona;

- b) ser más rápidos;
- c) poseer una mejor accesibilidad a los mismos.

Las instancias judiciales no pueden abarcar con la misma agilidad y flexibilidad que lo harían organismos ADR. Potenciar estos mecanismos evitaría además problemas de saturación que arrastran las instancias judiciales. Aunque sin duda, la solución más adecuada sería una mejora de los procedimientos de acción colectiva de los consumidores.

Sin embargo, como tendremos ocasión de comprobar, los mecanismos ADR actuales en España han alcanzado un alto grado de complejidad, dispersión y burocratismo, que los alejan de sus objetivos y de los mínimos principios aplicables en Europa.

Un Mercado Único europeo, también para los derechos de los consumidores

De todas las materias objeto de legislación comunitaria, la protección de los consumidores es la que afecta al ciudadano europeo (todos los ciudadanos) en la vida de todos los días y, por consiguiente, hace más 'cercana' la construcción europea a los ojos de los mismos.

Ya que no es posible hablar de construcción europea sin que los consumidores en este Mercado Único estén satisfechos del mismo y se respeten sus derechos. Dada las evidentes disfunciones del Mercado donde las empresas actúan a su antojo, la formu-

lación de un derecho para proteger a los consumidores, así como de unas instituciones que garanticen su aplicación, se considera esencial.

La resolución de conflictos de ADR es más eficaz a la hora de restituir los derechos a los consumidores que la vía judicial

Dentro de esta protección a los derechos de los consumidores entra lógicamente el principio de acceso a la justicia, uno de los Derechos Humanos, como reconoce el Convenio de Roma de 1950. No obstante, en el ámbito de protección a los consumidores, el "acceso a la justicia" no debe entenderse exclusivamente como el acceso a los tribunales mediante los procedimientos establecidos, sino el establecimiento de procedimientos específicos alternativos a la vía judicial. El camino emprendido por las instituciones europeas para impulsar este tipo procedimientos de reclamación alternativo basados en una serie de principios comunes para todos los países europeos comenzó ya en 1993.

Las vías de reclamaciones eficaces pueden ser una medida preventiva que evite fraudes a los consumidores

El Libro Verde de acceso a la justicia de los consumidores, de 1993, fue el primero en ocuparse de esta cuestión. En él ya constataban las instituciones europeas que los

canales de resolución de conflictos de ADR son mucho más eficaces a la hora de restituir los derechos conculcados a los usuarios afectados por prácticas abusivas de empresas o comerciantes. Las instituciones europeas han tenido siempre clara esta perspectiva, no obstante los criterios y principio utilizados para desarrollar unos ADR justos y eficaces han evolucionado hasta llegar a la actual Directiva 2013/11.

La mayoría de litigios en consumo son demasiado pequeños como para que el afectado pueda soportar el coste de un proceso judicial

En este sentido cabe recordar que el mencionado Libro Verde ya reconocía que el procedimiento juega también (y sobre todo) un papel preventivo: a falta de procedimientos eficaces, tienden a aumentar los casos de no ejecución y, a medio plazo, lo que resulta afectado es el funcionamiento del mercado; en cambio, la existencia de procedimientos apropiados de solución de litigios favorece la ejecución "espontánea" de las obligaciones contractuales.

Grandes asuntos judiciales: acciones colectivas; pequeños asuntos cotidianos: sistemas ADR

El Libro Verde al que hemos hecho referencia ya ponía de manifiesto que en la mayoría de los litigios en materia de consumo, las cuantías son demasiado pequeñas

como para que el consumidor pueda soportar el coste de un proceso Judicial. En efecto, la Comunicación de la Comisión "Plan de acción sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios en materia de consumo en el Mercado interior", reconocía que un litigio medio en materia de consumo se caracteriza por la desproporción entre el volumen económico del asunto y el coste de su solución judicial.

Es en los pequeños litigios que le afectan cotidianamente dónde el ciudadano ordinario puede medir la aplicación y justicia de la leyes. Pero debemos advertir que estos "pequeños" litigios, como los denominan las diversas instituciones europeas, no los son tanto si tenemos en cuenta la gran cantidad de actos de consumo que se hacen de manera cotidiana. De ahí que, como veremos, se haga necesario un impulso para la reclamación colectiva también en las vías alternativas de resolución de conflictos.

Hay que dar soluciones a pequeños litigios cotidianos donde el consumidor puede medir la eficacia de las leyes

La Directiva 2013/11/CE, una normativa que va más allá de "recomendaciones"

Las instituciones europeas en previsión de estas perspectivas desarrollaron a finales de los años noventa una serie de normas

tendientes a articular principios comunes de actuación de estos procedimientos de resolución alternativa a nivel europeo.

El Comité Económico y Social Europeo reconoció la ineficacia de las anteriores Recomendaciones que determinaron la necesidad de aprobar la presente Directiva

Así, la Comisión Europea dictó sendas Recomendaciones en 1998 y 2001. La Recomendación 98/257/CE establecía principios para garantizar la confianza de los consumidores en los procedimientos extrajudiciales, referidos a órganos extrajudiciales en los que un tercero impone o propone una solución al litigio. Para que los consumidores tengan más opciones y se beneficien de una mayor flexibilidad, especialmente ante el desarrollo del comercio electrónico y de las tecnologías de las comunicaciones se aprobó la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo que no cubre la Recomendación 98/257/CE.

Entre estos principios aplicables a los órganos de resolución extrajudicial de conflictos y los procedimientos destacan dos: el principio de Independencia y el de Eficacia. El primero tiene en general como objetivo evitar que quien dicte la resolución en un proceso extrajudicial no esté condicionado o dependa económicamente de la

empresa o sector empresarial al que se reclama. El segundo, que las resoluciones tengan un alto grado de garantía en su cumplimiento.

No obstante, el Comité Económico y Social Europeo ha reconocido en 2013 que las citadas Recomendaciones no han sido eficaces en su aplicación y que continuaban existiendo a tal fecha lagunas, falta de sensibilización de los interesados y calidad desigual de procedimientos en los Estados miembros.

Estas son las razones, resumidas, que determinaron la necesidad de aprobar una Directiva (2013/11/CE) que, recogiendo aquellos principios de las Recomendaciones mencionadas, articulara otras propuestas más amplias y les dotara de la obligatoriedad que tiene una Directiva a diferencia de las Recomendaciones, como tendremos ocasión de comprobar en extenso más adelante.

Las reclamaciones de los consumidores dentro del Marco normativo de los derechos europeos

La actuación de la Unión Europea en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios en donde se incluye como uno de sus derechos básicos la reclamación, se inició a mediados de los años setenta. Este tipo de actuación se basó en un inicio en la promulgación de numerosos programas de actuación, recomendaciones y libros verdes, instrumentos a su

vez de escasa validez jurídica pero que poco a poco fueron dando paso a instrumentos cuya fuerza de aplicación es en la actualidad vinculante para los Estados miembros.

El inicio de los derechos de los consumidores en Europa tuvo lugar a partir de recomendaciones y normas de escasa validez jurídica

Defensa del consumidor y reclamación de sus derechos

En los inicios de la construcción de la Comunidad Económica Europea no existía como tal un derecho de defensa al consumidor europeo por lo que no podemos encontrar ninguna disposición en el TCEE de 1957 que recoja estas cuestiones. Habría que esperar a la resolución del Consejo de 14 de abril de 1975 relativa a un programa preliminar de la CEE para la política de protección en la que establece que el consumidor “ya no será simplemente considerado como un comprador o usuario de bienes o servicios para su uso personal, familiar o lectivo, sino como una persona a la que le conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como consumidor”.

A partir de esa fecha se adoptarían distintos planes de protección plurianuales como el previsto en la Resolución de 1992 en la que se fijan prioridades en la

política y el fomento de la protección de los consumidores tales como la de integrar esta política en otras “políticas comunes” a través de la “realización del mercado común” o de la elaboración de fichas de impacto respecto de las propuestas sensibles para el consumidor.

Las prioridades de formación e información a los consumidores

Otra de las prioridades que ha sido una constante en otros programas de protección europeos, era la de la información y la formación de los consumidores a través de varios tipos de instrumentos que se sugieren como: el lanzamiento de campañas de información y de formación a los consumidores sobre el mercado único para proteger sus derechos en materia de etiquetado o por ejemplo reciclado.

No fue hasta los años noventa cuando las resoluciones extrajudiciales merecieron la atención de las instituciones europeas

Llama la atención que de entre el resto de las prioridades - acceso a la justicia, seguridad y salud, representación de los consumidores e intereses económicos - no se contara aún con la necesidad de armonizar en este nivel los mecanismos de resolución de conflictos extrajudiciales de los Estados Miembros.

Los años noventa: un impulso a los derechos de los consumidores europeos

No sería hasta la configuración del Mercado Único y de la Comunidad Europea (con los Tratados de Maastricht (1992) y de Ámsterdam (1997) cuando se empezara a hablar de una protección europea que provenga del Derecho originario y a través del cual el Parlamento dictara Directivas con el objetivo de lograr una protección más eficaz de este colectivo en la Comunidad mediante la aplicación del art. 100 Tratado de la Unión Europea que disponía la posibilidad de aproximación de las legislaciones nacionales (legales, reglamentarias, y administrativas)

de los Estados miembros “que incidan directamente en el establecimiento o funcionamiento del mercado común” hoy art. 114 TFUE.

A día de hoy la política europea de defensa del consumidor está totalmente integrada en las competencias de la Unión Europea y en el modelo que diseña el Tratado de Lisboa (2007) en el art. 3.3 del TUE cuando establece que la Unión “establecerá un mercado interior. (...) Obrará en pro del desarrollo sostenible (...) basado (...) en una economía social de mercado altamente competitiva tendente al empleo y al progreso social (...)” y en el artículo 30 de la Carta de derechos Fundamentales de la UE enmarcado en el capítulo “solidaridad”.



PUBLICACIONES de ADICAE

ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y suarios unas publicaciones rigurosas y amenas que analizan el mundo del ahorro

www.adicae.net

Para estar bien informado, descárguese estas interesantes publicaciones

Un “alto nivel” de protección a los consumidores que todavía no es eficaz

Una política que se desarrolla en torno al reforzamiento del mercado interior en el contexto de modelo social y económico de mercado donde los consumidores merecen una protección especial a favor de su salud y seguridad y que responda a sus intereses económicos y jurídicos. En razón a estas necesidades el art. 169 del Tratado Fundamental de la Unión Europea dispone que para garantizar un alto nivel de protección y promover los intereses de los consumidores la Unión “contribuirá a proteger la salud, la seguridad, y los intereses económicos de los consumidores así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses” (art. 153 TCE).

Estos objetivos planteados son promovidos por la Unión a través de medidas que apoyan y supervisan las políticas de los EE.MM. y de las Directivas a través del procedimiento ordinario diseñadas para realzar el mercado interior. Esta protección además se configura como de “base” o “mínima” ya que el número 4 de este mismo artículo establece que los Estados miembros pueden adoptar medidas de mayor protección y siempre que sean compatibles con los Tratados.

Impulso de las políticas de consumo desde Europa

En la actualidad y bajo esta fórmula podemos encontrar numerosas Directivas en materia de consumo que a continuación se listan por haber logrado verdaderas modificaciones en nuestro ordenamiento jurídico modernizando y armonizando nuestros mecanismos de protección de los consumidores junto con el resto de los Estados miembros como lo son la Directiva 2002/65/CE de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores; o la Directiva 2008/48/CE de contratos de créditos al consumo, son algunas de las más utilizadas en las resoluciones de conflictos cuando reclaman los consumidores.

Vamos a ver a hora una síntesis de la evolución normativa de la cuestión que afecta específicamente a las reclamaciones de los consumidores como una parte fundamental de sus derechos.



CAPITULO 2

***LOS SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE
LITIGIOS EN ESPAÑA***



La resolución extrajudicial de conflictos en España ha contribuido en algunos aspectos a la mejora de la protección de los consumidores, pero han dejado todavía muchas cuestiones pendientes y todavía mucho por mejorar. En los conflictos en los servicios financieros, en la actualidad la legislación es común para las reclamaciones en el ámbito bancario, de seguros y de ahorro-inversión, si bien se aplica mediante diferentes organismos. Existe una dualidad de mecanismos establecidos por ley: un sistema interno de cada entidad (Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente) y un sistema público (Servicio de Reclamaciones del Banco de España, CNMV, Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros). Desde estos organismos administrativos se emiten 'informes' que no tienen naturaleza administrativa, y a la complejidad de procedimientos y su excesiva prolongación en el tiempo se une que no son vinculantes. En cuanto a los servicios de interés general (energía, telecomunicaciones, transportes...), también cuenta con un Servicio de Atención al Cliente, que les sirve más como herramienta para frenar las quejas de los consumidores que como verdadero mecanismo de solución de conflictos. Hay también una serie de organismos administrativos, diferentes para cada sector y que añaden complejidad. El sistema se complementa con el arbitraje de consumo. Su eficacia no es completa, más teniendo en cuenta que no incluye los servicios financieros y que depende de la voluntariedad de las empresas.

En este capítulo analizamos las contradicciones y carencias de los sistemas de resolución de litigios en España, que no responden a las expectativas de los consumidores ni a las exigencias de la Ley.

El Arbitraje de Consumo, una buena opción para los consumidores pero que necesita un impulso

El Sistema Arbitral de Consumo constituye un particular sistema de resolución de conflictos que resulta eficaz desde la perspectiva de los intereses económicos del consumidor. Sin embargo, después de tantos años el sistema parece estancado. De hecho, el que no estén adheridas las entidades de crédito, por ejemplo, es un claro síntoma de ese agotamiento como el hecho de que haya demasiadas exclusiones a la hora de adherirse a este sistema.

El arbitraje de consumo está regulado por el real decreto 231/2008 por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Los conflictos que surjan entre un consumidor y una empresa en general se pueden resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo, un servicio extrajudicial, gratuito, sencillo, rápido y voluntario. Un colegio arbitral (tripartito o unipersonal) resuelve el caso y emite un laudo de obligado cumplimiento que soluciona la discusión planteada. Si el consumidor decide resolver el conflicto mediante el arbitraje ya no podrá acudir a la vía judicial.

Arbitraje de consumo, un procedimiento que cumple los principios Europeos de los sistemas ADR

El procedimiento se inicia con la formalización de una solicitud de arbitraje, que

puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo directamente o a través de una Asociación de consumidores. una vez recibida la solicitud se comprueba que la solicitud reúne los requisitos exigidos legalmente y que la reclamación puede ser resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo. Antes de la intervención de los árbitros, puede haber un proceso de mediación, por el que se intenta que las partes lleguen a un acuerdo. si este no es posible, se inicia el arbitraje. Puede ser por un árbitro único, cuando las partes así lo acuerden o, salvo oposición de éstas, cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje. En el resto de los casos, se encargará de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por la Administración pública, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales o profesionales.

Antes de la intervención de los árbitros, puede haber un proceso de mediación

El árbitro o árbitros escucharán a las partes y examinará las pruebas aportadas por cada una de ellas. Si las partes llegaran a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si de una sentencia judicial se tratase. el laudo dictado por el colegio arbitral se recurrir

para su anulación o revisión ante la Audiencia provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados.

otros dos miembros del colegio arbitral son un vocal de los empresarios y el propio presidente, que representa a la Administración.

Un proceso extrajudicial en el que participan los consumidores

Una breve descripción del procedimiento arbitral nos permitirá comprobar que cumple con los grandes principios esenciales que dicta Europa para los mecanismos de Resolución Extrajudicial de Conflictos. Entre estos principios destacan la imparcialidad, la independencia y la eficacia.

La garantía de la imparcialidad y la independencia viene determinado por la participación de los consumidores a través de sus organizaciones. En efecto, la Comisión Europea se inclina por órganos de decisión colegiados, en los que participen, de forma paritaria, los consumidores.

Participación de las Asociaciones de Consumidores

Ya desde la misma presentación por escrito de la solicitud de arbitraje se hace presente esta participación. Para iniciar este procedimiento, es necesario cumplimentar el impreso que le será facilitado en las asociaciones de consumidores. Las asociaciones de consumidores, como ADICAE, participan en el Sistema Arbitral de Consumo aportando uno de los tres árbitros que forman el tribunal arbitral. proponen una serie de personas de la asociación para que el presidente de la Junta Arbitral escoja a una, que hará la función de árbitro. los

La garantía de la imparcialidad y la independencia viene determinado por la participación de los consumidores a través de sus organizaciones

Además, las asociaciones están legitimadas para presentar, ante la Junta Arbitral de consumo, solicitudes de arbitraje en representación de los consumidores, con el fin de que cualquier conflicto surgido entre un usuario y un empresario se pueda solucionar a través de esta vía extrajudicial.

Admisión de la solicitud de arbitraje

El presidente de la Junta Arbitral tiene que admitir o rechazar la solicitud de arbitraje en el plazo máximo de un mes. si no la admite, se notificarán al consumidor los motivos. En caso de que la junta admita la solicitud, si la empresa está adherida al sistema arbitral, pasa directamente a trámite. Si no está adherida, se remite a la empresa para que elija si la acepta en ese caso concreto. si no acepta el arbitraje, el expediente se archiva en esta vía.

Mediación en el arbitraje

La Junta Arbitral de Consumo intenta que las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con la intervención de los

árbitros, salvo que alguna de ellas se oponga a este trámite.

Designación del órgano arbitral

Si el conflicto no se resuelve con la mediación y la empresa está adherida al sistema arbitral o acepta, para ese caso, someter la cuestión a arbitraje, el presidente designa un órgano arbitral para conocer el asunto. Este puede estar constituido por uno o por tres árbitros.

Los consumidores son escuchados

Tras designarse el órgano arbitral, se establece una fecha y un lugar para la Audiencia, que puede ser presencial (personalmente o a través de un representante), escrita (las partes remiten a la junta arbitral sus alegaciones por escrito), por videoconferencia o por medios electrónicos. Durante la vista, las partes (consumidor y empresario) pueden exponer sus alegaciones y aportar las pruebas y la documentación que consideren convenientes.

En el proceso del arbitraje, el consumidor puede acudir personalmente a exponer el problema que ha sufrido

Además, el órgano arbitral puede acordar la realización de las pruebas que considere oportunas (de oficio o a propuesta de las partes). Los gastos ocasionados por la realización de las pruebas los paga la parte que la haya propuesto.

El laudo dictado por el colegio arbitral cumple el principio de eficacia

Después de examinar toda la documentación, el tribunal arbitral pone fin a la controversia emitiendo una resolución denominada laudo, que obliga a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación. En caso de que una de las partes incumpla el laudo, la otra puede solicitar su ejecución ante el juez de primera instancia del lugar donde se haya dictado. El laudo cierra la posibilidad de acudir a los tribunales de justicia por la misma causa. El laudo tiene los mismos efectos que una sentencia judicial firme y, por tanto, las partes no pueden recurrir la decisión contenida en él, únicamente pueden ejercitar una serie de acciones perfectamente tasadas en la ley por unos motivos concretos muy determinados.

Esta breve panorámica nos permite comprobar que el arbitraje de consumo cumple los requisitos establecidos en las recomendaciones europeas desde los años noventa y ahora convertidas en requisitos obligatorios por la Directiva de 2013.

El laudo tiene los mismos efectos que una sentencia judicial firme, cumpliendo así el principio de eficacia

Los cambios en el arbitraje de consumo que traerá la nueva Directiva de ADR

Hay un aspecto concreto que deberá modificarse cuando se transponga la Directiva a la normativa española. En efecto, la norma europea establece que el acuerdo entre el consumidor y el comerciante de someter una reclamación a una entidad de resolución alternativa no será vinculante para el consumidor cuando se haya celebrado antes de que surja el conflicto y cuando tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales. Una prohibición de ese tipo ya existe en la ley de consumidores, pero sólo para sometimientos a arbitraje distintos del de consumo. Para el arbitraje de consumo se admite que el convenio arbitral se formalice mediante cláusula incorporada a un contrato principal (incluso en condiciones generales de la contratación) o en contrato independiente, antes incluso de que surja el conflicto. Estos preceptos son contrarios a la Directiva 2013/11/UE.

Problemas y carencias pendientes del Sistema

La reclamación colectiva en el arbitraje, una cuestión pendiente que debe impulsarse

El RD 231/2008 que regula el arbitraje de consumo que lleva por rubrica “acumulación de procedimientos”, dispone que si existen varias solicitudes de arbitraje presentadas por los consumidores

frente a un mismo empresario reclamado en las que concurre idéntica causa de pedir, el Presidente de la Junta Arbitral podrá acordar la acumulación, para que sean conocidas en un único procedimiento por el órgano arbitral designado al efecto. Es esta una medida positiva, pues se reducen costes y se permite dar una solución única a un mismo conflicto planteado por varios consumidores.

La regulación de la acumulación de arbitrajes en uno solo facilita una respuesta colectiva, pero está sin desarrollar

Acumulación de arbitrajes distintos

La primera crítica que debemos hacer es que la regulación de la acumulación es muy parca. Para empezar, hay que decidir si se trata de una simple acumulación de solicitudes en un procedimiento (como parece indicar el precepto) o también de acumulación de procedimientos (como se desprende de su rubrica). En el primer caso se acumulan varias solicitudes de consumidores individuales, cuando todavía no se ha iniciado ningún procedimiento. Esta hipótesis sólo se da cuando las solicitudes de arbitraje se plantean de forma simultánea o muy próxima en el tiempo, de modo que todavía no se ha iniciado ningún procedimiento arbitral. En el segundo caso se acumulan procedimientos, o más exactamente, habiéndose iniciado un procedimiento se acumulan al mismo las solicitudes individuales que se van plante-

ando con posterioridad. Es esta segunda tesis la que debe acogerse, pues da más campo de juego a la acumulación, y permite reducir más los costes económicos, aunque su articulación práctica puede plan-tear algunos problemas.

Con la normativa actual, la acumulación de procedimientos es una posibilidad, y no una obligación, para el Presidente de la Junta Arbitral. Éste “podrá” acordar la acumulación, lo que significa actuar con criterios de oportunidad. El acuerdo se hará mediante resolución arbitral que comunicará al empresario y a los consumidores individuales. Obviamente, para que la acumulación pueda producirse no basta con que los consumidores hayan presentado solicitudes de arbitraje donde soliciten lo mismo y frente al mismo empresario, sino que debe existir en cada caso un convenio arbitral previo (en contrato aparte o en cláusula de sumisión a arbitraje incluida en el contrato principal) o una oferta pública de adhesión de ese empresario, de manera que la simple solicitud de arbitraje formaliza el convenio arbitral. Por otra parte, es necesario que los hechos se basen en los mismos hechos, aunque varíen, por ejemplo, las cantidades que se reclaman en concepto de indemnización. La acumulación no precisa el consentimiento del empresario (qué si ha tenido que consentir para celebrar el convenio arbitral), ni tampoco el de los consumidores. La acumulación sólo cabe dentro de una misma Junta Arbitral, por lo que no cabe acumular solicitudes de las que son competentes territorialmente varias Juntas Arbitrales.

Diferencias entre arbitraje colectivo y acumulación

Hay algunas diferencias entre el arbitraje colectivo y la acumulación. El arbitraje colectivo precisa la aceptación expresa del empresario, cosa que no sucede en la acumulación. Hay en aquél, además, un llamamiento a los posibles consumidores afectados. Al arbitraje colectivo puede acudir todos los consumidores del territorio nacional, al margen de cuál sea la Junta Arbitral competente para su tramitación. La acumulación, en cambio, sólo opera en una única Junta Arbitral. Pero en cuanto a sus efectos no hay distinciones.

Con la normativa actual, la acumulación de procedimientos es una posibilidad, y no una obligación

En ambos casos el laudo sólo produce efectos para los consumidores individuales que han presentado una solicitud de arbitraje. En consecuencia, la acumulación, al igual que el arbitraje colectivo, no es un mecanismo de tutela de los consumidores como clase.

Por tanto, con la normativa de arbitraje actual, las acciones indemnizatorias colectivas no pueden ejercitarse a través del arbitraje de consumo “general”. Por ello lograr una regulación que lo facilite y supere así las carencias actuales de la norma se impone como una misión de la futura regulación.

Sectores como los servicios financieros no se adhieren al Sistema Arbitral de Consumo

De lo expuesto cabe decir que las ventajas en general del sistema se pueden resumirse en las siguientes: coste reducido, rapidez y simplificación del procedimiento. El principal inconveniente de este sistema, según aparece es la voluntariedad para acogerse al proceso. Sobre la base de esa voluntariedad exigida por la normativa, bancos y cajas se han negado a aceptar el arbitraje de consumo como medio de resolución de conflictos que eventualmente les enfrente a sus usuarios. las

La acumulación, al igual que el arbitraje colectivo, no es un mecanismo de tutela de los consumidores como clase

razones aducidas son diversas: se excusan en la existencia de un sistema específico en el ámbito financiero (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros), un sistema como hemos visto largo, insuficiente e injusto que no resuelve verdaderamente los problemas de los consumidores en este ámbito; también aducen la especialidad y dificultad que entraña la normativa bancaria, tanto pública como privada, un argumento falso ya que los contratos de telefonía, por ejemplo, entrañan también un elevado grado de complejidad, por su componente técnico, y sin embargo están adheridos al sistema arbitral. En definitiva, para los consumidores y usuarios es el cauce más adecuado para

hacer valer sus derechos sin las dificultades, costes e incertidumbres que, normalmente, supone acudir a la vía judicial. sin embargo, como hemos comentado, el hecho de que sea voluntaria su adhesión es el argumento utilizado por las entidades de crédito y empresas de servicios financieros y aseguradoras, si bien de éstas hay alguna adherida, pero de manera todavía muy testimonial. Quizá la solución fuera diseñar un sistema arbitral específico y propio para este sector.

El actual proyecto de Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo 2014

En la actualidad el único texto del que disponemos para poder hacer una idea de cuáles serán las principales modificaciones normativas producidas por la transposición de la Directiva a nuestro ordenamiento jurídico es un borrador de proyecto de Real Decreto elaborado por el Instituto Nacional de Consumo y que tendrá que ser sometido a su vez, a la consideración de los diferentes departamentos de la Administración General del Estado competentes, así como a las CCAA a través de la Conferencia Sectorial de Consumo, Juntas Arbitrales de Consumo, Federación Española de Municipios y Provincias, Consejo de Consumidores y Usuarios.

Para los consumidores y usuarios de servicios financieros, el arbitraje de consumo es una solución si no viene condicionado por las entidades

El texto establece que seguiría siendo el sistema de arbitraje el preferido para garantizar el correcto funcionamiento del sistema español de resolución alternativa de conflictos.

“En este marco jurídico, este reglamento mantiene las características esenciales del arbitraje de consumo como mecanismo de solución extrajudicial de conflictos entre consumidores y empresarios, garantizándoles el acceso a este sistema de manera sencilla y eficaz e incorporando los avances que han permitido las anteriores regulaciones sobre la institución del arbitraje de consumo, que suponen la anticipación de nuestro ordenamiento jurídico en el establecimiento de este tipo de procedimientos, que en un futuro próximo resultarán de obligada creación en los Estados miembros de la Unión Europea por imperativo de la normativa comunitaria”.

Llaman la atención que el proyecto no mencione la Directiva 2013. Cabe destacar que este proyecto fue redactado con anterioridad a la promulgación de la Directiva 2013/11/UE y no ha sido reformulado hasta donde tenemos noticias.

Las principales razones que se esgrimen para la redacción del proyecto de decreto de arbitraje de consumo

Según el propio texto, este proyecto de real decreto tiene como misión “la agilización del procedimiento, el fomento de las actuaciones electrónicas, el ahorro de costes y la racionalización de la organización del

Sistema Arbitral, especialmente en lo referente al Consejo General, órgano de representación y participación, cuya ambiciosa composición ha determinado la dificultad del ejercicio de sus funciones”.

Novedades del proyecto de decreto de arbitraje

De entre las novedades que cabría destacar es la necesidad que ha detectado el ministerio de aumentar la cantidad de los 600 euros para que los procedimientos arbitrales puedan sustanciarse con un sólo árbitro ya que y según reza la exposición de motivos, “ha dado resultados muy positivos, especialmente en cuanto a la reducción de costes que ha supuesto”.

El proyecto de modificación de arbitraje de consumo no impulsa medidas para fomentar el arbitraje en sectores estratégicos como servicios financieros

Además se aclara que “la premisa fundamental que se ha tenido en cuenta para la reforma de la regulación del Sistema Arbitral es simplificar el procedimiento arbitral con los fines de reducir las cargas arbitrales para las partes, de economizar recursos y de poner a disposición de las partes una solución de sus conflictos en un plazo menor, garantizando en todo caso los principios de audiencia, contradicción e igualdad de las partes”.

Reducción del plazo de tiempo para emitir laudo

Se plantea además un objetivo muy ambicioso que es el de la reducción de los plazos para que el procedimiento no dure más de noventa días como pide la directiva. Y que puede ser ampliado si la complejidad del asunto así lo exigiera hasta seis meses.

Un sistema que sigue prefiriendo el arbitraje de equidad y que mantiene la posibilidad de mediación previa a las actuaciones arbitrales entre las partes para que alcancen un acuerdo amistoso sin que lo hiciera una tercera parte independiente.

Uno de los objetivos del proyecto de arbitraje es la reducción de los plazos para que el procedimiento no dure más de noventa días como pide la Directiva

Se fija la cuantía de la pretensión a 50 euros a que no se lleven a cabo actuaciones arbitrales a no ser que las partes hubieran expresamente afirmado que se negaban a la mediación previa.

Un texto con contradicciones

Otra de las novedades que cabría destacar es que se incorpora un principio de autonomía de las partes y que define el procedimiento como privado entre las par-

tes y no como uno administrativo, aunque el mismo criterio es contradicho en el art. 4 del proyecto que establece los modos de impugnación de las decisiones de las Juntas Arbitrales definiéndolas como decisiones administrativas.

Además se incentiva a las partes al arbitraje por medios electrónicos en caso de cantidades inferiores de 600 euros.

El problema de la adhesión al arbitraje de consumo y las reclamaciones previas

De hecho en el art. 23 del Proyecto establece que no se considerará oferta pública de adhesión limitada a los comerciantes que impongan “la obligación de presentar previamente a la solicitud de arbitraje, reclamación ante los mecanismos de solución de conflictos habilitados por la empresa o profesional, siempre que el recurso a tales mecanismos sea gratuito y la empresa y se preste información sobre su existencia y modo de acceder a ellos en su sitio web, en la información precontractual o en el contrato”. Con lo que podría inferirse que se quiere incluir o institucionalizar en el procedimiento de arbitraje los propios instrumentos de arbitraje internos de la empresa.

Los Sistemas de Reclamaciones Administrativos en el sector financiero (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones)

A continuación procederemos a examinar la situación normativa actual de los mecanismos de resolución de conflictos. La defensa extrajudicial está ordenada en sistemas internos, los que dependen de las propias entidades (Internos, Servicios de Atención al Cliente, o dependientes, defensores del Cliente) y sistemas institucionales (Servicios de reclamaciones de Banco de España, CNMV o Dirección General de Seguros). Como hemos visto, la legislación que se refiere a estos sistemas agrupa los procedimientos.

Sistemas privados internos de las entidades: El Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente

Constituyen el paso previo para acceder a los sistemas administrativos del sistema de resolución de conflictos, y es común para los tres ámbitos de contratación: seguros, ahorro-inversión y operaciones bancarias:

a) Servicios de Atención al Cliente: Los Servicios de Atención al Cliente, en mu-

chos casos meros departamentos de “calidad”, se regulan mediante Ley ECO/734/2004, y son obligatorios para la entidad. Esto es, son de creación obligatoria, y quedan incluidos en la organización de la empresa, orgánicamente separados de los servicios comerciales de la misma.

Su eficacia deja mucho que desear. La normativa no precisa sus competencias, simplemente se recoge expresamente que serán por exclusión las que no se atribuya el reglamento del defensor del cliente.

b) Defensor del cliente: Los usuarios pueden dirigirse con sus reclamaciones. son voluntarios para los bancos. La diferencia con los SAC estriba en que no sólo deberían resolver quejas y reclamaciones, sino que habrían de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección a la clientela. Eso sí, como se verá, no cumplen con este cometido. Sus decisiones favorables al cliente obligan a la entidad. Y un reglamento interno marcará sus competencias.

Un proceso muy complejo

La reclamación en cualquiera de los servicios de reclamaciones vistos debe ser remitida por escrito, bien en papel o por medios electrónicos, y constará de:

1- Identificación del usuario.

2- Exposición de los hechos en reclamación de manera clara, concisa y objetiva. Es adecuado realizar la exposición en párrafos numerados.

3- Se señalarán los documentos que se posean y que sean necesarios para el asunto; para ello, se remitirán preferiblemente fotocopias cotejadas y selladas; los originales para nosotros.

4- De forma clara se expondrá lo que el usuario solicita.

5- Se remitirá a la entidad original y fotocopia. El reclamante se quedará una copia sellada por la entidad que fije la fecha de entrada.

Este servicio es gratuito para el usuario. Recibida la queja, estos servicios la analizarán y dictarán una resolución en un plazo de 2 meses.

Son fórmulas de imagen y marketing, en un contexto de crisis en el que la percepción de las entidades es negativa. Más que otra cosa, la resolución de quejas dentro de la propia entidad es una válvula para encauzar de manera torticera los enfados motivados del cliente en busca de una impresión global positiva, aunque no se resarzan los derechos dañados.

La defensa del consumidor no es prioritaria para los servicios internos de resolución de reclamaciones. Surgen por la imagen que estos le proporcionan

Críticas al Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente

La defensa del consumidor no es prioritaria para los servicios internos de resolución de reclamaciones. Surgen no porque las entidades financieras quieran resolver los problemas de los usuarios, sino por la imagen que estos le proporcionan, y la rentabilidad que consiguen manteniendo clientes satisfechos y atendidos.

Demasiadas formalidades contribuyen a hacer complejo el sistema de reclamaciones y a demorarse

Hablamos de una intención de fidelización del cliente que, además, sirve como test comercial, prueba sobre los gustos y aptitudes del cliente; por ello decimos que los Servicios de Atención al Cliente son rentables para la entidad. Que aprovechan, pues, una imposición legal, establecer estos sistemas, para restar quejas al Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros, aminorar la imagen de prepotencia que tienen de cara al exterior y rentabilizar la reclamación.

Las figuras de los defensores y el servicio de Atención al cliente no tienen independencia, se nombran por el consejo de Administración de las entidades. Y carecen de utilidad real, pues sus dictámenes no son de obligado cumplimiento. Sólo los defensores del cliente dictan resoluciones vinculantes pero, en este caso, esta figura es de

creación voluntaria por parte de la entidad financiera.

Sistemas institucionales de reclamaciones en el sector financiero

Su principal laguna estriba en que sus resoluciones, no vinculantes, amputan la filosofía de los sistemas de defensa extrajudicial.

La Orden de 2012, por la que se regula 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.

Las figuras de los defensores y el servicio de Atención al cliente no tienen independencia

Una vez que los Servicios de Atención al Cliente o defensores de las entidades deniegan la reclamación, el consumidor (de forma individual o colectiva, personalmente o representado) o una asociación de defensa de los consumidores pueden ir al servicio de reclamaciones. También puede acudir a los servicios institucionales directamente si han pasado más de dos meses para la resolución de los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras y no ha habido ninguna respuesta. El procedimiento es gratuito, y es idéntico tanto para el Banco de España. CNMV o Dirección General de Seguros.

La reclamación se presentará por escrito, en papel o soporte electrónico, dirigido a cualquier sucursal de estas entidades, en un modelo de impreso al efecto donde estarán los datos personales del reclamante; el nombre de la entidad y la oficina reclamada; los hechos, argumentos y solicitudes planteadas; el justificante de haber presentado previamente reclamación ante la entidad, y pruebas documentales sobre el hecho.

El servicio verá si admite o no a trámite dicha reclamación y abrirá un expediente. No la admitirá si no se ve la identidad de las partes o el objeto de la queja, si no se ha reclamado previamente a la entidad o si la reclamación está ya en los tribunales. Demasiados límites y complejidades que limitan y contribuyen al desánimo al consumidor a la hora de reclamar.

Si la admite, el servicio estudia el caso, recopila la información del usuario y oye a la entidad reclamada. El expediente se habrá de resolver en un plazo máximo de 4 meses mediante un informe que se notifica a las partes. Si ha habido perjuicio para el reclamante y la entidad resarce sus derechos, se archiva el informe. Si no, el expediente queda abierto a los efectos legales que correspondan.

La resolución no es vinculante para la entidad

Esto, fundamental para analizar la eficacia de este sistema, es uno de sus problemas clave. Como vamos a ver a continuación, la nueva normativa sobre ser-

vicios de reclamaciones tampoco lo soluciona; el carácter no vinculante de sus resoluciones en la práctica exime a las entidades de resarcir derechos lesionados.

Demasiados límites y complejidades de los organismos administrativos de reclamaciones contribuyen al desánimo al consumidor a la hora de reclamar

Hasta 2002 las reclamaciones en materia de servicios financieros no tenían regulación específica y uniformizadora en todos los subsectores financieros. En dicho año es aprobada una modificación legal que crea la figura de los comisionados. La idea era desligar, en cada uno de los tres organismos, la supervisión del servicio de defensa de los usuarios. Esto es, que hubiera un comisionado para la defensa de los clientes de la banca, otro para los clientes de servicios de inversión y otro para los asegurados. Nunca llegaron a entrar en funcionamiento, pues la ley 2/2011 de economía sostenible los eliminó.

Los criterios sobre competencia

Para reclamaciones que puedan competir a más de un servicio de reclamaciones, el consumidor debe tramitarlo ante el que corresponda en función la naturaleza de la entidad reclamada, y habrá de solicitar informe a los otros posibles competentes. Este criterio de atribución de competencias por entidad reclamada y no por producto o

servicio debe suponer que el Banco de España asuma mayor cantidad de reclamaciones, pues la mayoría de servicios financieros de todo tipo se comercializan a través de entidades bancarias. Ello implica un exceso de carga de trabajo y, en definitiva, un mayor retraso en los plazos.

Las reclamaciones a estos órganos paralizan los plazos de prescripción en otras vías, novedad normativa que implica que, por tanto, la utilización de estos servicios de reclamación ante CNMV, Banco de España o Dirección General de Seguros hace que los plazos para reclamar por vía judicial queden suspendidos mientras se tramitan estas reclamaciones.

La reclamación colectiva en estos mecanismos de resolución

En principio puede presentar reclamación cualquier persona física o jurídica, identificada como es debido, como usuario de servicios financieros prestados por cualquier entidad supervisada, y siempre que el conflicto esté referido a sus intereses y derechos reconocidos. Pero además pueden presentarla diversas personas o colectivos. Así:

Legitimación delegada: personas o entidades en defensa de los intereses particulares de clientes, partícipes, inversores, tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, perjudicados, etc...

Legitimación consumerista: Las asociaciones de consumidores para la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios tienen también legitimación. La recla-

mación colectiva ya existía en la normativa, pero hay ya desarrollo normativo para un procedimiento que apenas se ha usado.

Legitimación administrativa de organizaciones y entidades públicas, eso sí, sólo para mandar consultas.

Legitimación consumerista: Las asociaciones de consumidores para la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios tienen también legitimación

Se permite la reclamación o queja colectiva cuando un conjunto de consumidores se vean perjudicados por conductas idénticas o muy similares de la misma entidad. Va más allá de la legitimación colectiva de las organizaciones de consumidores. Esto es, se permite lo anterior, pero también elevar quejas genéricas, o la representación individual de un asociado. Por ejemplo, un pequeño grupo de personas que acuerdan unificar su reclamación o queja.

Pueden conocer de oficio si detectan indicios de malas prácticas aunque el consumidor no lo solicite

Otra novedad importante es que los servicios de reclamaciones podrán entrar de oficio en conductas acreditadas en expedientes aunque no hubieran sido objeto de la reclamación por el consumidor. Esto es,

el servicio de reclamaciones puede iniciar actuaciones incluso sobre cuestiones no planteadas por el consumidor.

La nueva orden que regula los organismos administrativos de solución de conflictos financieros no resuelve problemas que viene sufriendo este mecanismo. El primero, que sus resoluciones no son vinculantes. Los informes ni obligan ni siquiera son considerados actos administrativos, y por tanto recurribles.

Aparte, estos órganos administrativos no tienen por qué seguir criterios anteriores que hayan dictado (artículo 12.5) lo que origina una gran discrecionalidad y una fuerte inseguridad jurídica entre los reclamantes. Por último se fomenta el burocratismo, no es posible acceder directamente a los servicios de reclamaciones institucionales si no ha habido reclamación previa ante el SAC o el defensor del cliente de la entidad.

Los Servicios de Reclamaciones Administrativos en materia financiera pueden resolver sobre cuestiones no reclamadas

Este análisis nos permite disponer de los elementos de juicio necesarios para comprobar, en el capítulo posterior, si tales sistemas cumplen con los principios que recoge la Directiva 2013/11/CE.

Los mecanismos de reclamación en los servicios regulados y supervisados

Los Servicios de Interés Económico General (SIEG) son actividades de servicio comercial que cumplen misiones de interés general y están por ello sometidas a obligaciones específicas de servicio público (artículo 106 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea) por parte de los Estados miembros. Entre ellos figuran las redes de transporte, energía y comunicación. Los SIEG son servicios públicos que las fuerzas de mercado no prestarían por sí solas, o -al menos- no lo harían de forma que todo el mundo pudiera disponer de ellos. Los SIEG forman parte integrante del modelo europeo de economía social de mercado. Entre ellos figuran las redes de transporte, energía y comunicación.

Los órganos administrativos no tienen por qué seguir criterios anteriores que hayan dictado lo que origina una gran discrecionalidad

La aplicación de la nueva Directiva de Resolución de Conflictos en Materia de Consumo (ADR) a la legislación española deberá suponer una mejora general del Sistema de Resolución Extrajudicial de Conflictos en consumo a partir de julio de 2015. En los SIEG, en la actualidad los consumidores españoles pueden acudir directamente a las Juntas Arbitrales de Consumo.

Las respuestas del Servicio de Atención al Cliente de las compañías, a menos que se trata de un caso muy flagrante, suelen estar escorada a los intereses de la empresa

Sin embargo, sea por uso común, o porque las empresas adheridas al sistema arbitral lo ponen como condición, el recorrido para reclamar suele empezar en el Servicio de Atención al Cliente de las compañías, donde los consumidores encuentran una primera respuesta que, a menos que se trata de un caso muy flagrante, suele estar escorada a los intereses de la empresa, lo que pone en cuestión la independencia que ahora exige la Directiva.

Servicio de Atención al Cliente, un departamento de las empresas

Las empresas ponen a disposición del consumidor un Servicio de Atención al Cliente (SAC), que es el primer lugar al que deben dirigir sus reclamaciones en caso de disconformidad con la prestación del servicio, la facturación o cualquier otro tipo de servicio asociado. En la actualidad, los consumidores tienen tres vías para acceder al SAC: las oficinas on-line, los teléfonos de atención al cliente y las oficinas comerciales o puntos de servicio de las empresas. En la práctica, sin embargo, para reclamar con garantías y asegurarnos que podremos acudir a segundas instancias o a la vía judicial, es conveniente reclamar por escrito al Servicio de Atención al Cliente de la em-

presa a través de correo certificado con acuse de recibo o que la empresa selle y feche una copia del mismo, para de esta forma asegurarnos de la recepción de la reclamación.

En caso de reclamar de forma telemática, el SAC tiene la obligación de facilitar un código único de reclamación a través del cual el consumidor puede comprobar el estado de su reclamación en todo momento. Según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, estos servicios deben estar completamente separados del resto de actividades de la empresa (no se pueden usar, por ejemplo, con fines comerciales). Esta cuestión la plantea también la Directiva, como tendremos ocasión de analizar más adelante, pero no resuelve el problema fundamental: la falta de independencia.

El SAC tiene la obligación de responder al consumidor en menor plazo posible, y en todo caso tiene el plazo máximo de un mes para dar contestación al consumidor

Juntas Arbitrales de Transporte, específicas para este sector concreto

Los pasajeros de transportes terrestres, además del arbitraje de consumo arriba citado, pueden recurrir a las Juntas Arbitrales de Transporte para solucionar de forma extrajudicial un problema sea en carretera o ferrocarril, siempre que este tenga razones

económicas. Cada comunidad autónoma tiene su junta; su competencia territorial viene determinada por que el lugar de origen o de destino del transporte de que se trate, o el lugar de celebración del contrato, se encuentre dentro del territorio de la comunidad.

De no pactarse lo contrario antes del inicio del transporte o de la celebración del contrato, la Junta Arbitral es competente en exclusiva, substituyendo a los Juzgados y Tribunales, para conocer las controversias cuya cuantía económica no exceda de 15.000 euros, al presumirse por Ley la sumisión a la misma. Si la cuantía de la reclamación supera la citada suma, es preciso que ambas partes acepten previamente la sumisión a la Junta.

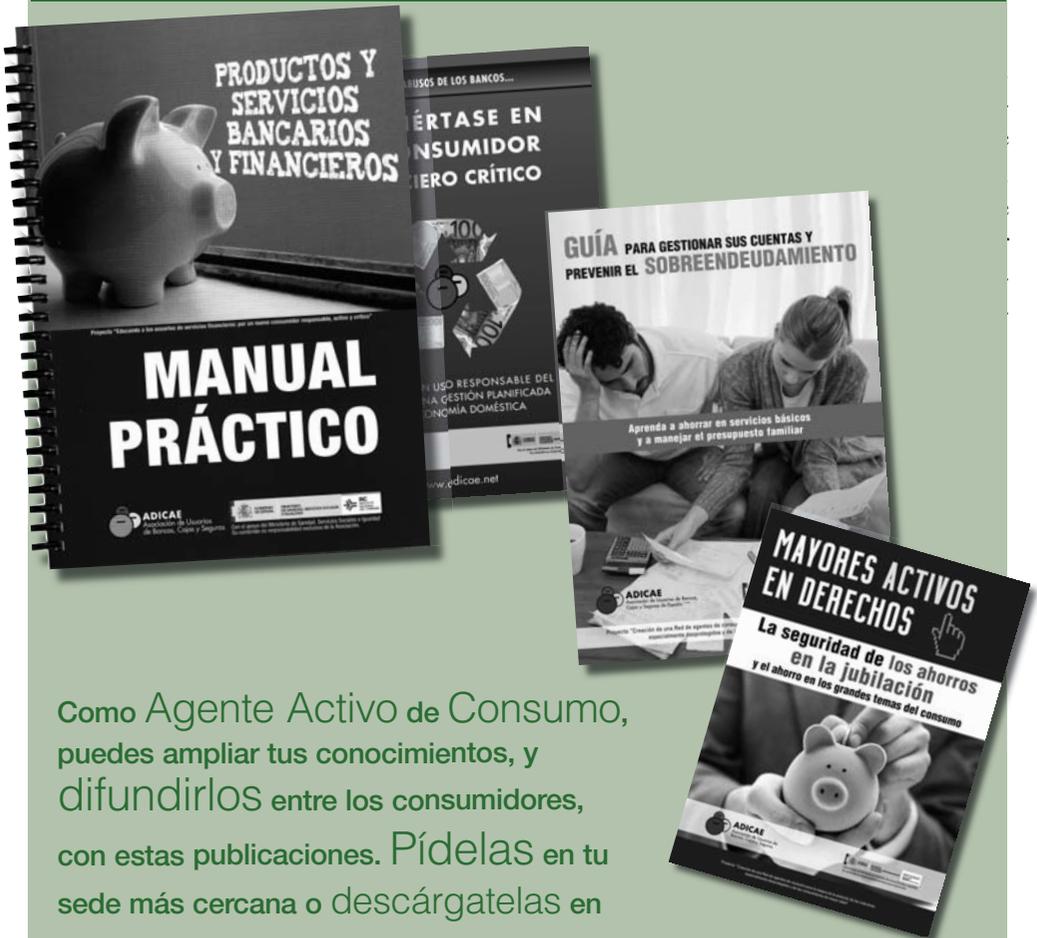
Es un sistema rápido y gratuito, no precisa la intervención ni de abogado ni de procurador y el laudo dictado por la Junta tiene el mismo efecto que un dictamen judicial.

Un procedimiento complejo: hay otras vías para la energía y las telecomunicaciones

Como hemos visto, en las anteriores vías de reclamación, en última instancia, quien tiene la sartén por el mango son las empresas, ya que pueden frenar el proceso en cualquier momento, o denegar la razón al consumidor aunque la tenga. Pero los consumidores de energía y telecomunicaciones tienen más cauces para reclamar que las empresas no pueden esquivar.

ADICAE

Consumidores críticos,
responsables y solidarios



Como Agente Activo de Consumo, puedes ampliar tus conocimientos, y difundirlos entre los consumidores, con estas publicaciones. Pídelas en tu sede más cercana o descárgalas en

www.adicae.net/publicaciones.html

**ADICAE, CONSUMIDORES
CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS**

denuncias de ciudadanos relacionadas con el incumplimiento del Código de Conducta establecido para los servicios de tarificación adicional (806 y SMS Premium), y que fija normas en cuanto a precios, duración de las llamadas y publicidad.

El procedimiento a seguir para presentar una reclamación ante la oficina exige previamente haber reclamado al SAC. El consumidor tiene tres meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene el SAC para responder para reclamar ante esta oficina. Una vez realizados los trámites oportunos, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones dictará resolución sobre la cuestión planteada. Cuando sea favorable al usuario, podrá incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas.

La oficina tiene un plazo para resolver de seis meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella. Las reclamaciones pueden interponerse por escrito o a través de la web de la oficina.

En el caso de la energía, el consumidor puede recurrir, en caso de no obtener res-

puesta del SAC o que esta no sea satisfactoria, al órgano competente en materia de energía en su Comunidad Autónoma (generalmente, la Dirección General de Industria, Energía y Minas). Además de las reclamaciones planteadas por los servicios prestados por las compañías suministradoras de electricidad y gas, también se ocupa de quejas relacionadas con las instaladoras o mantenedoras de ascensores y otros asuntos relacionados con sus competencias.

El lío de la Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia

La CNMC (Comisión Nacional de Mercados y Competencia) también tiene un servicio de atención a los consumidores de energía. A través del mismo se contestan todas las consultas formuladas por dichos consumidores. Pero este organismo ha dejado de ser competente para atender directamente las reclamaciones de los consumidores por lo que en caso de que remitamos al mismo una reclamación se encargará de derivarla al órgano autonómico correspondiente; informando al consumidor de dicho traslado.



CAPITULO 3

***LA DIRECTIVA 2013/11/CE: UNA
OPORTUNIDAD PARA CAMBIAR LOS
ACTUALES SISTEMAS EXTRAJUDICIALES
DE LITIGIOS EN ESPAÑA***



En este capítulo se realiza un análisis sobre las características de la Directiva 2013/11/UE. Su ámbito de aplicación, requisitos que se exigen para que los procedimientos ADR puedan ser considerados como conformes a derecho de la UE en esta materia, las exigencias profesionales, la transparencia, la eficacia y la aplicación de los principios de equidad, libertad, y legalidad.

También se realizan consideraciones tales como los plazos de prescripción y caducidad; la información y cooperación exigida a las empresas acerca de las entidades de ADR que les dan cobertura, etc. En definitiva, toda una serie de aspectos nuevos que deben contribuir a perfilar un nuevo diseño de sistemas de resolución extrajudicial de conflictos en España, superando las carencias existentes como hemos visto en el capítulo precedente. En efecto, se analiza si los actuales mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en nuestro país responden a los criterios y principios que recoge la Directiva 2013/11/CE.

Una vez que hemos visto la situación actual del sistema de reclamaciones en España, se plantea la necesidad de analizar si este sistema se ajusta a los principios y criterios que trae la Directiva de 2013 sobre ADR.

Para responder a esta cuestión es necesario con carácter previo conocer cuáles son los contenidos criterios y principios que recoge esta Directiva.

Las principales cuestiones de la Directiva ADR

En junio de 2013 se publicó la Directiva 2013/11/UE (ADR) relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Se trata de una normativa que persigue sentar bases comunes en toda la Unión Europea en lo relativo las entidades de resolución de conflictos, en aras a conseguir un elevado nivel de protección del consumidor y de fortalecer en suma el funcionamiento del mercado interior. La Directiva deberá trasladarse a la legislación de los Estados miembros antes de junio 2015. En este proceso, los consumidores deben exigir que esta normativa mejore notablemente los sistemas de reclamación en sus respectivos países y en toda la Unión Europea.

Debe exigirse un nivel de protección al consumidor elevado

El alto nivel de protección a los consumidores que viene recogido en los Tratados constitutivos como por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea,

o la propia Directiva, se debe reflejar en transposición de la Directiva que haga los Estados a su propia legislación. Es necesario que este principio no quede en papel mojado y se plasme con medidas concretas eficaces que superen la situación actual.

Para ello, los países miembros deben tener en cuenta que:

1.- La Directiva no permite a los Estados miembros que rebajen el nivel de protección que en ella se dispone, armonizando esta protección en todo el territorio de la Unión;

2.- En virtud de la aplicación del principio de mínimos que establece el Tratado de la Unión, el derecho interno de los Estados miembros puede mejorar o ampliar el estándar de protección del colectivo de los consumidores. Lo que quiere decir que los estados pueden ir más allá de lo que establece la Directiva.

La Directiva además establece las normas que deben ser tenidas en cuenta en su relación con otras disposiciones de la Unión, y que en general vienen a establecer que la nueva normativa complementa a otras ya existentes y se le pueden añadir a su aplicación otras reglas más extensas sobre información a los consumidores.

Se debe garantizar a los consumidores un acceso sencillo, eficaz, rápido y gratuito a las entidades de resolución de conflictos

Garantía de acceso a la resolución de conflictos nacionales y transfronterizos

La nueva Directiva se configura por tanto como garantía de acceso a “vías sencillas, eficaces, rápidas y asequibles” para dar resolución a litigios nacionales y transfronterizos sobre contratos, sin que se restrinja el acceso a órganos jurisdiccionales. Asimismo, se quiere alcanzar un funcionamiento adecuado del mercado interior garantizando que “los consumidores puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de conflictos que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos” según lo previsto en la Directiva.

Dicho esto, la Directiva no entra acerca del contenido de los procedimientos de resolución alternativa de conflictos. El procedimiento europeo que pretende implementar tiene como simple objetivo la armonización de los sistemas de resolución alternativa de conflictos de los Estados miembros de la UE, estableciendo principalmente dos instituciones básicas: principios comunes al procedimiento y un método de acreditación de entidades encargadas de resolver dichos conflictos.

El ámbito de aplicación de la Directiva

El Capítulo I de la Directiva es el que delimita y fija el objetivo de la Directiva y el que desbroza su ámbito de aplicación, dejándolo en los litigios entre consumidores y comerciantes, nacionales o transfronterizos, litigios

relacionados con obligaciones contractuales en contratos de compraventa o de prestación de servicios rubricados o no en línea, excepto procedimientos ante entidades de resolución de litigios con personal empleado o retribuido exclusivamente por el comerciante en cuestión (si bien los Estados miembros pueden decidir autorizar estos últimos procedimientos como procedimientos de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva); tampoco se aplicará a procedimientos para la tramitación de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante; servicios no económicos de interés general; litigios entre comerciantes; negociación directa entre el consumidor y el comerciante; los intentos de resolver un litigio en el marco de un procedimiento judicial y los procedimientos de un comerciante contra un consumidor.

Facilidad de acceso a la ADR

Acerca de la facilidad de acceso a entidades y procedimientos de resolución alternativa a los que afecte la Directiva, los Estados miembros deben garantizar su cumplimiento certificando que las entidades:

a) mantengan una dirección de Internet actualizada que facilite a las partes de manera sencilla información relativa a los procedimientos de resolución alternativa, y facilite la reclamación on line;

b) pongan a disposición de las partes esa información en soporte duradero;

c) permitan al consumidor presentar una reclamación por medios no electrónicos, en su caso;

d) posibiliten el intercambio de información entre las partes;

e) acepten y no se inhiban tanto en conflictos nacionales como transfronterizos;

f) aseguren el cumplimiento de la normativa sobre el protección de datos personales.

El cumplimiento de esta facilidad de acceso a procedimientos de resolución alternativa de conflictos puede apoyarse entre Estados; de manera que un Estado miembro puede recurrir a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro o regionales, transregionales o paneuropeas.

Los servicios de interés general de carácter no económico (sanidad, educación...) están excluidos del sistema de ADR, al no ser actos de consumo

Sectores y litigios fuera del sistema ADR

La Directiva no va a abarcar todos los servicios. De hecho, expresamente la Directiva establece que no debe aplicarse a los servicios no económicos de interés general independientemente de la forma jurídica que revista su prestación. Quedan pues fuera de su ámbito de aplicación las actividades o los servicios por los que se ve beneficiado un ciudadano cuando utiliza los

servicios de sanidad o de educación o los servicios sociales.

Si bien esta Directiva se aplica para resolver los litigios que surjan entre comerciantes y consumidores relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios, no debe aplicarse a las reclamaciones presentadas por comerciantes contra consumidores, ni a los litigios entre comerciantes.

Esta norma es de derecho mínimo por lo que será de carácter voluntario que los Estados miembros mejoren o amplíen el ámbito de aplicación de la misma siempre que se respeten los límites imperativos, esto es los de expresa exclusión a los Servicios de interés general no económicos.

Entidades acreditadas para la ADR en cada Estado

La normativa fija la existencia de entidades acreditadas por las autoridades de cada Estado miembro, de forma que actuarán como canal “independiente, imparcial, transparente, efectivo y justo de resolución de conflictos entre los consumidores y comerciantes” de la Unión tanto en los casos de contratación nacional como transnacional de bienes y servicios, en los que la entidad podrá proponer o imponer una solución al conflicto; o reunir a las partes para facilitar una solución amistosa sin restringir en último término la vía judicial.

La Directiva define a las “entidades de solución de conflictos” como “toda entidad,

independientemente de cómo se denomine o mencione, establecida de manera duradera, que ofrece la resolución de litigios mediante un procedimiento de resolución alternativa y que está incluida en la lista”. Se refiere a una lista que deben configurar las autoridades competentes de cada Estado conforme a su derecho nacional, junto con la Comisión que evalúan si las entidades de resolución cumplen con las condiciones para ser consideradas como tales según la normativa la Directiva y de la normativa interna de cada Estado miembro.

La entidad no puede actuar en determinados casos

La Directiva ADR recoge las razones por las cuales una entidad de resolución de litigios ADR podría negarse a tramitar un litigio determinado como son las siguientes : a) que el consumidor no haya tratado con anterioridad de resolver el conflicto directamente con el comerciante; b) que fuera un litigio frívolo o vejatorio; c) que otra entidad ADR esté examinando el litigio (o un órgano jurisdiccional); d) que el valor de la reclamación sea inferior a un valor monetario; e) que no se haya presentado la reclamación en el plazo previsto por la ley; f) que la tramitación del litigio pudiera comprometer gravemente el funcionamiento de la entidad de resolución de conflictos ADR.

Si la entidad de resolución alternativa de conflictos no estuviera en condiciones de tramitar un conflicto, según sus normas de procedimiento, deberá de comunicarlo a ambas partes ofreciendo una explicación razonada en el plazo de tres semanas desde

la recepción del expediente de reclamación. Estas exigencias se refieren a los requisitos de profesionalidad, transparencia, eficacia y practicidad que de no contenerlas, la entidad deberá renunciar a su encargo.

Control sobre los integrantes de las entidades

Además, la Directiva ADR exige garantías de calidad en cuanto a los conocimientos que deben poseer y las competencias en el ámbito de resolución alternativa o judicial las personas que integren estas entidades de resolución de litigios. Un control que debe realizar la autoridad competente de cada Estado miembro también en relación con su modo de nombramiento, su modo de garantizar su independencia e imparcialidad, garantizando que no reciban instrucciones de ninguna de las partes ni de sus representantes; y reciban su retribución de un modo que no guarde relación con el resultado del procedimiento.

Los procedimientos deben estar regidos por el principio de transparencia; los consumidores deben tener un fácil acceso a las entidades y se les debe facilitar la información en soporte duradero

Se establece también que debe existir una duración de mandato suficientemente amplia como para asegurar la independencia del órgano – en lugar de tasar los motivos de una destitución.

Principio de transparencia de las entidades ADR

Los procedimientos deben estar regidos por el principio de transparencia y los Estados miembros deben velar porque las entidades de resolución alternativa de conflictos, cuando así se solicite, pongan a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio información relativa a: dónde están localizadas, si están o no incluidas en la lista de entidades de resolución alternativas que ha de notificar el Estado miembro a la Comisión Europea. También deberán informar sobre quiénes son las personas encargadas de la resolución alternativa de conflictos, y los conocimientos, imparcialidad e independencia que tienen esas personas, en caso de que estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante.

Las entidades deberán explicar también las reglas procedimentales que rigen el proceso tales como qué tipos de conflictos pueden ser dirimidos por éstas por entrar dentro de su competencia, si se aplica algún tipo de umbral para ser incluidos, qué normas de procedimiento se aplicarán en el proceso de resolución así como qué tipo de normas materiales se utilizarán para resolverlo (p.e. códigos de conducta, equidad, etc.).

Deberán ser publicados además de los detalles expuestos anteriormente, los requisitos preliminares que deben cumplirse antes de iniciar el procedimiento, si las partes pueden o no retirarse del procedimiento y los posibles costes que deberán asumir las partes, incluidos en su caso, las normas para la atribución de las costas al final del procedimiento.

La Directiva recoge la posibilidad de que los procedimientos tengan “un coste simbólico”, de manera que se abre una vía a cobrar por un servicio que debería ser en todo caso gratuito

Procesos “ eminentemente gratuitos ”: una puerta a que se cobren

Estos procedimientos no necesitarán de asistencia de letrado o asesor jurídico, y que serán eminentemente gratuitos o que supondrán para el consumidor un coste simbólico. Este último punto abriría la puerta a que se cobre por el procedimiento, algo que los consumidores deben rechazar, por la limitación que eso supone al acceso universal al sistema de ADR. El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en toda las etapas del procedimiento. Por lo tanto el derecho a ser asistido no es obligatorio para tampoco excluyente.

Plazos y procedimiento del sistema ADR

El ente finalmente encargado de resolver el conflicto deberá notificar a las partes la recepción de los documentos que se notifique a las partes la recepción de los documentos relativos a la reclamación y el resultado de la misma deberá ser dado a conocer en el plazo de 90 días naturales contados desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación, que

podrá ser ampliado en caso de conflictos complejos.

En cuanto al procedimiento regulado por la Directiva, se han de cumplir los siguientes requisitos:

1) **Acceso.** Las partes han de poder expresar su punto de vista en un plazo razonable y conocer las alegaciones y pruebas presentadas por la otra parte y realizar alegaciones al respecto;

2) **Información.** Habrá que informar a las partes de que no están obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico;

3) **Motivación.** El resultado del procedimiento deberá ser notificado a las partes por escrito o en un soporte duradero, facilitándoseles una exposición de las razones en que se funda.

Además, en los procedimientos en los que se proponga una solución al conflicto, las partes han de tener la posibilidad de retirarse del procedimiento en cualquier momento si no están satisfechas con el funcionamiento o la tramitación del mismo, de lo que deberán ser informadas al inicio y no siendo ello de aplicación a los comerciantes cuando existan normas nacionales que los obliguen a participar en los procedimientos de resolución alternativa.

Antes de aceptar la decisión de la entidad, el consumidor debe ser informado sobre la posibilidad de acudir a la vía judicial para reclamar su caso

Información al consumidor antes de emitir una solución

Otros de los principios fundamentales que deben respetarse son los de la vía jurisdiccional abierta, de tal modo que deba informarse a las partes, antes de que aprueben o se atengan a una solución propuesta, de que pueden aceptar o rechazar la solución propuesta; de que la participación en el procedimiento no excluye la posibilidad de obtener reparación mediante un procedimiento judicial; de que la solución propuesta podría ser distinta del resultado a que llegase un órgano jurisdiccional que aplicase normas jurídicas; la vinculación: se informe a las partes, antes de que acepten o se atengan a la solución propuesta, del efecto jurídico de la misma, estableciendo un plazo de reflexión previo, que otorgue a las partes, antes de dar su consentimiento a la solución propuesta o a un acuerdo amistoso, de un plazo de reflexión razonable.

La anterior previsión sólo será aplicable al consumidor cuando, de acuerdo con la legislación nacional, el resultado de los procedimientos de resolución alternativa de conflictos sea vinculante para el comerciante.

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

Los acuerdos previos al litigio en virtud de los cuales el consumidor y el comerciante decidan someter una reclamación a una entidad de resolución alternativa de conflicto no serán vinculantes cuando pretendan privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes.

Un principio, el de libertad de elección de procedimiento que establece la obligatoriedad de la decisión tomada por el ente ADR solamente cuando las partes cuando hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente, y en concreto, el consumidor no puede ser obligado a comprometerse anteriormente al surgimiento del conflicto si este compromiso no le permite recurrir a los órganos jurisdiccionales competentes.

No se exige la aceptación de cada paso por parte del comerciante

La novedad que introduce sin embargo la Directiva ADR es que establece que si las soluciones son vinculantes para el comerciante con arreglo a la normativa nacional, no se exigirá la aceptación del comerciante para cada caso concreto, agilizando y simplificando los procedimientos sin privarlos de garantía, toda vez que no se aplica a consumidores sino al comerciante y que solo en el caso de que la legislación nacional en vigor así lo determine, sin que ello cree –por tanto– indefensión de ningún tipo y sí fluidez en las tramitaciones.

Los comerciantes deben informar sobre estos procedimientos

Los comerciantes habrán de informar a los consumidores acerca de las entidades de resolución alternativa de conflictos que les den cobertura cuando aquellos se comprometan o estén obligados a recurrir a dichas entidades para resolver conflictos con los consumidores.

Esa información, que incluirá la dirección del sitio web de las entidades de resolución de conflictos, será fácilmente accesible en la web del comerciante si la hubiera y, si procede, en las condiciones generales aplicables a los contratos entre el comerciante y el consumidor.

Facilidad para acceder a la ADR en otro Estado

Los Estados miembros velarán por que en los conflictos derivados de contratos transfronterizos, los consumidores puedan obtener asistencia, a través de los centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor, para acceder a la entidad de resolución alternativa que opere en otro Estado miembro que sea competente para intervenir en el conflicto transfronterizo.

Entre otras medidas, los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa de conflictos cooperen en la resolución de conflictos transfronterizos y lleven a cabo intercambios regulares de mejores prácticas en la solución de conflictos transfronterizos y nacionales. Asimismo, la Comisión respaldará y facilitará

la creación de redes de entidades de resolución alternativa de conflictos nacionales.

Cooperación entre entidades ADR y autoridades nacionales

Se prevé también la cooperación entre las entidades de resolución alternativa de conflictos y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de consumidores a fin de que, entre otras cosas, estas estén informadas sobre las prácticas de sectores empresariales concretos respecto de las que los consumidores hayan presentado reclamaciones de forma reiterada.

Los consumidores deben tener asistencia para reclamar en caso de conflictos derivados de contratos transfronterizos, de manera que puedan acceder a una entidad ADR de otro país

Cada Estado miembro designará una o varias autoridades competentes (en cuyo caso habrá de indicar cuál es el punto único) cuya función será la recepción de información (relativa a señas, personas encargadas de la resolución de conflictos, normas de procedimiento, tarifas, idioma, número y tipo de conflictos recibidos etc.) que deben notificar las entidades de resolución de litigios que aspiran a ser admitidas como entidades de resolución en el marco de la nueva Directiva, la evaluación de éstas y la elaboración

de una lista de las entidades que cumplan las condiciones exigidas por la normativa. Una designación que deberá ser comunicada con fecha límite de 9 de julio de 2015 así como un punto de contacto único.

A su vez, la Comisión elaborará una lista de las entidades de resolución alternativa que se le haya notificado, la actualizará cuando se produzcan cambios y la hará pública en su sitio web y en un soporte duradero.

Un régimen sancionador poco definido

En cuanto al régimen sancionador, la Directiva delega la función a los Estados miembros únicamente a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en materia de información a los consumidores por parte de los comerciantes y las medidas necesarias que garanticen su correcta ejecución. Una disposición amplia y que limita la regulación doméstica en cuanto a la necesidad de que sean eficaces, proporcionadas y disuasorias. Sanciones que muy seguramente vengán contenidas en normativa sectorial y que no extienden su ámbito de aplicación a otro tipo de actividades más allá de las de infracciones de carácter informativo.

Resolución de litigios on-line: una plataforma acorde con los tiempos

El Reglamento (UE) Nº 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013; resolución de litigios en línea en materia de consumo viene a complementar la Directiva. Su misión, según su propio texto, será “contribuir, a través de la conse-

cución de un elevado nivel de protección del consumidor, al correcto funcionamiento del mercado interior, en particular en su dimensión digital, proporcionando una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilite la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa”.

Será de aplicación en la resolución extrajudicial de litigios en contratos de compraventa o de prestación de servicios on-line entre consumidor y comerciante residentes en la Unión a través de la intervención de una entidad de resolución alternativa con Plataforma de resolución de litigios en línea. A diferencia de la Directiva, el Reglamento podrá aplicarse a la resolución de los conflictos iniciados por un comerciante frente a un consumidor si la normativa así lo permite.

La Plataforma para reclamar on-line recogerá en un formulario la reclamación del consumidor y la transmitirá a la entidad ADR que proceda

Funciones de la Plataforma on-line

La Plataforma se conformará como ventanilla unificada para consumidores y comerciantes en los conflictos incluidos en su aplicación. La Comisión será responsable de ponerla en marcha y hacerla funcionar incluyendo traducción, mantenimiento, financiación y seguridad de los datos.

Esta plataforma on line deberá:

a) facilitar un formulario electrónico de reclamación que la parte reclamante pueda rellenar;

b) informar de la reclamación a la parte reclamada;

c) determinar la entidad o entidades de resolución alternativa competentes y transmitir la reclamación a la entidad de resolución alternativa que las partes hayan acordado utilizar;

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

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

f) facilitar un formulario electrónico del que se servirán las entidades de resolución alternativa para transmitir la información;

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

h) poner a disposición pública lo siguiente:

I) Información general sobre la resolución alternativa de litigios como forma de resolución extrajudicial de litigios, información sobre las entidades de resolución alternativa incluidas en la lista de entidades competentes para conocer de los litigios incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento,

II) Un manual en línea sobre el modo de presentar reclamaciones a través de la plataforma de resolución de litigios en línea,

III) Información, incluidos los datos de contacto, acerca de los puntos de contacto de resolución de litigios en línea designados por los Estados miembros,

IV) Datos estadísticos del resultado de los litigios sometidos a entidades de resolución alternativa a través de la plataforma de resolución de litigios en línea.

Puesta en marcha

En enero de 2015 se llevará a cabo un ensayo de la funcionalidad técnica y la usabilidad de esta plataforma de resolución de litigios en línea y del formulario de reclamación, que hará la Comisión junto con expertos de los Estados y representantes de los consumidores y de los comerciantes.

Cada Estado tiene la obligación de poner en marcha un punto de contacto de resolución de conflictos on line que deberá facilitar la comunicación entre las partes y con la entidad de resolución competente, informará sobre el funcionamiento de la plataforma y las normas procedimentales de todo el pro-

ceso, y hará mención a otras vías de recurso cuando no sea posible resolver un litigio, así como los informes periódicos de actividad.

Presentación y plazo de las reclamaciones

Un formulario electrónico que se deberá rellenar íntegramente será la base para presentar las reclamaciones en esta Plataforma. Se hará de un modo fácilmente comprensible y se avisará sin demora a la parte reclamada, en la lengua que haya elegido. Después, la Plataforma advierte a las partes para ponerse de acuerdo sobre la entidad de resolución alternativa que llevará el caso; de lo contrario la reclamación no podrá seguir tramitándose.

Realizada la comunicación entre las partes, la plataforma llevará la reclamación automáticamente a la entidad de resolución acordada por las partes, la cual informará a éstas de su aceptación, con costes, proceso y plazos; o la negativa a tramitarlo.

La entidad de resolución alternativa concluirá el procedimiento en el plazo de 90 días naturales a contar desde que recibió el expediente completo de la reclamación salvo si se niega a tramitarlo.

Sanciones para las infracciones

Los Estados miembros implementarán sanciones -eficaces, proporcionadas y disuasorias- aplicables a las infracciones, y fijarán también las medidas necesarias para su aplicación.

Las normas refieren básicamente los requisitos de las entidades de resolución alternativa de conflictos y los principios de sus procedimientos, pero no regula la forma de los mismos. De hecho, la Directiva reconoce la facultad de los Estados miembros para “mantener o introducir normas que vayan más allá de lo dispuesto en la presente Directiva”.

Aunque era necesario regular la ADR, la nueva normativa todavía se queda corta en la protección a los consumidores europeos

Es destacable el doble carácter –propuesta o impuesta– que una resolución pueda tener, clave a la hora de fijar el carácter de cosa juzgada de la misma; para una mayor protección del consumidor queda abierta la vía judicial, en caso de aceptar la resolución.

En cuanto al ámbito de aplicación, la Directiva no habla acerca de las reclamaciones que partan de los comerciantes, aunque sean por un contrato on line, mientras que el Reglamento sí se aplica a estas reclamaciones de comerciantes.

Los principios que impone la Directiva ADR para las Entidades de Resolución alternativa de conflictos

Los principios que recoge esta Directiva 2013/11/CE han sufrido un proceso de evo-

lución desde su plasmación en las Recomendaciones Europeas de 1998 y 2001.

- **Principio de independencia:** la persona designada para decidir deba serlo por un periodo determinado y sin que pueda ser destituido sin causa justificada, para así poder garantizar su independencia. La Directiva de 2013 añade algunas nuevas a las ya planteadas por las Recomendaciones de 1998 y 2001: que las personas designadas para decidir no deberán recibir instrucciones de ninguna de las partes, de tal manera que la retribución que reciban no guardará relación alguna con el procedimiento.

Otra de las novedades de la Directiva, es la obligación de revelar las circunstancias que puedan afectar a su independencia o dar lugar a un conflicto de intereses. En relación con esto, también hay que decir que la Directiva otorga al órgano decisorio de soluciones para el caso de que surja algún problema de independencia. Finalmente, se añade que para el caso de que un órgano colegiado se encargue de la resolución, el mismo debe representar el mismo número de intereses de los consumidores que de los comerciantes.

- **Principio de transparencia:** Respecto de este principio, tanto en las Recomendaciones como en la Directiva se mantienen algunas ideas como es la de informar de una serie de datos relacionados con el procedimiento (como la descripción de los tipos de litigio, costes, valor jurídico de la decisión posibles sanciones, etc.), y también la idea de poner a disposición del público los informes anuales donde se reflejen los resultados de los procedimientos y al-

gunos otros datos. Por último, respecto de la Directiva, continua con las ideas establecidas en ambas Recomendaciones y añade algunas ideas más, como la de poner a disposición del público de una lista de entidades de resolución alternativa, comunicar las normas que rigen el procedimiento y motivos por los que puede negarse a tratar de un litigio la entidad de resolución, informar de que las partes pueden retirarse del procedimiento, y la duración media del mismo.

- **Principio de contradicción:** Es una idea introducida en la Recomendación del 98 que da la posibilidad de que las partes interesadas den a conocer su punto de vista y que tengan conocimiento de todas las posturas y hechos expuestos por la otra parte, así como de las declaraciones de los expertos.

- **Principio de eficacia:** La Recomendación del 98 establece que el procedimiento será eficaz si se garantiza que el consumidor no está obligado a utilizar representante legal, si se garantiza la gratuidad del procedimiento y unos plazos cortos para la resolución.

Mientras tanto, la Recomendación del 2001 sigue con esas mismas tres ideas e incluso resalta algunas, de tal manera que no será necesario utilizar representante legal sin que ello se prive del derecho a hacerse con el mismo, y añade la idea de controlar el comportamiento de las partes en el proceso para asegurarse de que cumplen con el compromiso de buscar una solución adecuada.

Respecto de la Directiva, además de seguir con la mayoría de las medidas estable-

cidas en ambas Recomendaciones, hay que destacar alguna novedad como es la de que la entidad de resolución notifique de inmediato a las partes litigantes de la recepción de documentos que tengan información de la reclamación, o la novedad de establecer un plazo concreto de 90 días para la toma de decisión desde la recepción completa del expediente.

- **Principio de legalidad:** Se trata de un principio que no aparece diferenciado en la Recomendación de 2001, y que tanto la Recomendación del 98 como la Directiva, vienen a establecer la misma idea, y es que diferencian el hecho de que exista o no un conflicto de leyes. De tal manera que la decisión del órgano no podrá privar al consumidor de la protección que le otorga la legislación del Estado (si no hay conflicto de leyes será la del Estado de residencia del consumidor y del comerciante, y sí hay conflicto de leyes será la del Estado donde el consumidor tenga la residencia habitual).

- **Principio de libertad:** La Recomendación del 2001 no trata concretamente este principio en su texto, de tal manera que se estableció en la Recomendación del 98 y posteriormente en la Directiva.

Así, la Directiva establece prácticamente lo mismo que en la Recomendación del 98, pero añade como novedad que si las soluciones son vinculantes para el comerciante con arreglo a la normativa nacional, no se exigirá previa aceptación como sería en el caso del consumidor.

- **Principio de representación:** Se trata de un principio que se estableció indivi-

dualmente en el texto de la Recomendación del 98 y no en la del 2001 ni en la Directiva, ya que en estas dos últimas aparece incluido en el contenido del principio de eficacia.

- **Principio de equidad:** Este principio sólo aparece regulado en la Recomendación del 2001 y en la Directiva. Respecto del contenido del principio de equidad, la Directiva establece que los Estados miembros velarán por que en los procedimientos, las partes tengan la posibilidad de expresar su punto de vista, se informe a las partes de que no es necesario estar asistido por letrado o asesor jurídico, etc.

Los actuales sistemas de reclamaciones en España no cumplen con los principios que recoge la Directiva 2013/11/CE

Del estudio de estos principios podemos concluir que los actuales mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos que hemos visto en el capítulo precedente, tanto en el sector financiero como en el de Servicios de Interés General, no cumplen en muchos casos estos principios.

Su utilidad queda en entredicho al no tener carácter vinculante para las entidades, sus informes no les obligan a cumplir con el cliente aunque le asista razón. Así, estos informes no pasan de ser valoraciones sin carácter sancionador, meros informes técnicos. Año tras año, los porcentajes de rec-

tificación de la banca ante estas reclamaciones con informes favorables al consumidor fueron del entorno de 1 de cada 5 informes favorables al reclamante.

Lo cual, además de dejar con escasa efectividad la defensa real de los consumidores, causa frustración; resulta necesario un largo proceso de cumplimentación y presentación de documentos, y cuatro meses de espera desde que se presentó la reclamación.

El principio de independencia, papel mojado

En particular, el principio de Independencia que se desarrolla en los artículos 6.3 , 6.4 y 6.5 de la Directiva 2013/11/CE establece que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios sean nombradas por un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de las organizaciones de consumidores y de representantes del comerciante, o formen parte de dicho órgano.

La independencia de los sistemas de reclamaciones, no queda garantizada plenamente con meras falsas “independencias presupuestarias”

Es evidente que los organismos administrativos de resolución de conflictos tanto en el sector financiero, en el sector de servicios de interés general no cumplen con este prin-

cipio. Ni mucho menos, por supuesto, los Servicios de Atención al Cliente o Defensor al cliente internos de las propias entidades que, como hemos visto, dependen estructural y económicamente de la propia entidad a la cual los consumidores reclaman.

La participación de las organizaciones de consumidores, un elemento esencial para mejorar la independencia

En este sentido, merece la pena recordar que el Comité Económico y Social en su Dictamen de 2012 sobre la entonces propuesta de Directiva sobre mecanismos de resolución alternativa, ponía de manifiesto que valoraría favorablemente que a la hora de determinar y comprobar que se cumplen los requisitos en materia de conocimientos especializados e imparcialidad, se garantizase una “participación activa de las organizaciones representativas de profesionales y consumidores”, concretamente en los procesos de selección y designación de las personas físicas a cargo de la resolución de litigios; esta tarea no se debería dejar en manos de burócratas y funcionarios de los organismos oficiales de los Estados miembros.

El Comité Económico y Social Europeo reconocía que en los procesos de selección de las personas a cargo de la resolución de litigios “no se debería dejar en manos de burócratas y funcionarios de los organismos oficiales de los Estados”

Con la Directiva de 2013, los Servicios de Atención al Cliente ¿quedarían fuera de la calificación de ADR?

Abundando en esta cuestión, es necesario mencionar traer a colación los ámbitos de aplicación subjetivos y objetivos de la Directiva 2013/11/UE (considerandos 22 y 23; y 32 a 35 y artículo 2; artículo 6.3 d y 6.4).

De acuerdo con estas normas, el artículo 2.2 dice:

“La presente Directiva no se aplicará:

a) a los procedimientos ante entidades de resolución de litigios en que las personas físicas encargadas de resolver el litigio estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante en cuestión, a menos que los Estados miembros decidan autorizar dichos procedimientos como procedimientos de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva”

Por su parte el artículo 6.3 letra d) dice:

En caso de que los Estados miembros decidan admitir los procedimientos a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), como procedimientos de resolución alternativa con arreglo a la presente Directiva, velarán por que (...) dichos procedimientos cumplan los siguientes requisitos específicos:

d) que la entidad de resolución de litigios no tenga ningún vínculo jerárquico ni funcional con el comerciante y esté claramente separada de las entidades operativas del co-

merciante, y disponga, para el cumplimiento de sus funciones, de un presupuesto suficiente que sea independiente del presupuesto general del comerciante.”

Por su parte, el artículo 6.4 dice:

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

Un organismo de ADR eficaz no debe tener ningún vínculo jerárquico ni funcional con el comerciante

De todas estas normas se deduce claramente que tanto los Servicios de Atención al Cliente como los Defensores al Cliente, en tanto personas *“empleadas o retribuidas exclusivamente por el comerciante en cuestión”* ante el cual los consumidores presentan su reclamación quedarían excluidos del ámbito de aplicación de esta Directiva, ya que se financian exclusivamente con cargo a las respectivas empresas o entidades.

La ley que aplique la Directiva puede dejar todo como hasta ahora

No obstante, la Directiva prevé que los Estados miembros puedan “autorizar dichos procedimientos como procedimientos de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva”. Para ello establece una serie de requisitos: que no tenga ningún vínculo jerárquico ni funcional con el comerciante, esté claramente separada de las entidades operativas del comerciante, y disponga, para el cumplimiento de sus funciones, de un presupuesto suficiente que sea independiente del presupuesto general del comerciante.

Por tanto, la Directiva 2013/11/CE permite que los Estados miembros dejen las cosas como están. Estas “garantías meramente abstractas y formales” (no dependencia jerárquica, “independencia” presupuestaria, etc...) no contribuirán precisamente a crear verdaderos organismos de ADR independientes. Toda vinculación económica, por mucha presunción de “independencia” financiera que se le otorgue, quedará en papel mojado si las entidades y empresas a las que se reclama, son las que finalmente dan cobertura presupuestaria a los responsables. La Directiva no resuelve el problema de la independencia y deja todo en manos de la normativa propia de transposición, que puede volver a dejar todo como estaba.

La Directiva no resuelve el problema de la independencia y deja todo en manos de la normativa propia de transposición

Lo que es evidente es que una Directiva que traza unas líneas que presumen ser de actuación común, basadas en unos principios taxativos para garantizar unos procedimientos justos para los consumidores, no puede volver a dejar las cosas en manos de los Estados miembros y de los lobbys empresariales y financieros que volverán a dejar las cosas como estaban sin los cambios necesarios e imprescindibles.

El Comité Económico y Social Europeo critica el marketing en los procedimientos de reclamaciones

En este sentido, el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre la «Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo» de 2012, en su punto 3.3, el CES valoraba positivamente que se hubieran excluido de su ámbito de aplicación procedimientos que se presentan engañosamente como una resolución amigable de litigios de consumo, cuando solo son una maniobra de marketing, dado que las entidades responsables están empleadas y a sueldo del comerciante y carecen, pues, de garantías de imparcialidad y de independencia. Sin embargo, en la propuesta final de la Directiva, al dejar en manos de los Estados miembros la posibilidad de tolerar organismos de reclamaciones que no cumplen taxativamente los principios de la Directiva, se estaría precisamente incumpliendo esta finalidad y se permitiría ese modelo de “reclamaciones marketing” tan pernicioso para los derechos de los consumidores.

El Comité Económico y Social Europeo ya reconocía “la posibilidad de crear mecanismos colectivos extrajudiciales como paso preliminar hacia un mecanismo judicial de procedimientos colectivos en la UE”

El CESE propone, para que no existan dudas, la creación de una «marca europea de conformidad» que no solo se otorgue a los mecanismos de RAL que cumplen los requisitos exigidos en la propuesta (a semejanza de la «marca de confianza» existente en España), sino que identifique, de forma armonizada a aquellos que se adhieren a estos mecanismos, garantizando así que los consumidores confíen en ellos.

La resolución extrajudicial colectiva queda en el aire

Ya el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre la «Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo» de 2012, en su punto 3.6 Apoyaba que se reconociera a los Sistemas de Reclamación de Litigios “la posibilidad de aplicarse a conflictos colectivos como un paso preliminar hacia la creación de un mecanismo judicial de procedimientos colectivos en la UE”.

Así ponía de manifiesto que esta posibilidad se señalase de manera explícita en el articulado y que se definiera debidamente

su régimen en lugar de dejarla a la discreción de los Estados miembros. A este respecto, el CESE reafirma lo que viene diciendo desde hace años en diversos dictámenes sobre la necesidad y la urgencia de que la UE se dote de un instrumento judicial armonizado de acción colectiva a nivel de la UE que de ningún modo podría verse sustituido por la eventual ampliación de estos sistemas de RAL a litigios colectivos.

La Directiva 2013/11/CE no hace mención alguna a los mecanismos extrajudiciales de resolución colectiva de conflictos

Finalmente sin embargo, la Directiva 2013/11/CE no hace mención alguna a los mecanismos extrajudiciales de resolución colectiva de conflictos. Únicamente en el Considerando nº 27 se alude a estos mecanismos, y se establece que la Directiva no constituye un obstáculo para que los Estados miembros mantengan o introduzcan procedimientos de resolución alternativa por los que se tramiten conjuntamente litigios idénticos o similares entre un comerciante y varios consumidores. Por ello, es una buena ocasión para impulsar estas modificaciones.

La reclamaciones colectivas en el ámbito tanto judicial como extrajudicial es un elemento fundamental para proteger eficazmente los derechos de los consumidores. Es criticable que la Directiva no trace al menos unas pautas mínimas exigibles que obligasen a los Estados miembros a una regulación adecuada.

¿Puede acabar la Directiva con la reiteración de fraudes que actualmente se comenten?

Como hemos visto en el capítulo precedente, año tras año las entidades en los sectores financieros y de servicios regulados repiten sistemáticamente las mismas actuaciones fraudulentas sobre las que resuelven los organismos reguladores, demostrando la ineficacia del sistema. Esto se debe a que no se adoptan soluciones tajantes por parte de los organismos supervisores para erradicar estas prácticas.

En los considerando 30 y artículo 7. 2 b) se recoge la “posibilidad de que los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes; esta información podrá ir acompañada de recomendaciones acerca del modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro, con objeto de mejorar las pautas de actuación de los comerciantes y de facilitar el intercambio de información y de buenas prácticas.”

De los términos en que está redactado este artículo de la Directiva 2013/11/CE, no queda mínimamente garantizado que se prevengan futuras actuaciones fraudulentas, precisamente aquellas que más se reclaman. Que se remita como “solución” a meras “recomendaciones” para evitar estos fraudes, no es una propuesta para acabar con contundencia con los problemas a los consumidores.

La Directiva ADR permite que una entidad de reclamaciones pueda negarse a tramitar un litigio

En una serie de supuestos que define la Directiva, los ADR pueden negarse a tramitar litigios determinado como son las siguientes (a) que el consumidor no haya tratado con anterioridad de resolver el conflicto directamente con el comerciante;

- b) que fuera un litigio frívolo o vejatorio;
- c) que otra entidad ADR esté examinando el litigio (o un órgano jurisdiccional);
- d) que el valor de la reclamación sea inferior a un valor monetario;
- e) que no se haya presentado la reclama-

ción en el plazo previsto por la ley;

f) que la tramitación del litigio pudiera comprometer gravemente el funcionamiento de la entidad de resolución de conflictos ADR.

No asegurar la gratuidad, o al menos, un coste simbólico, haría perder virtualidad a posibilidad de la resolución de muchos litigios por estas vías alternativas

La indefinición que pone de manifiesto alguno de estos criterios, como la letra b) “litigio frívolo o vejatorio” o a letra f) “comprometer gravemente el funcionamiento de la entidad de resolución de conflictos” hace temer que sean elementos que permitan a estas entidades de resolución de



www.adicae.net

¿PROBLEMAS CON SU BANCO O COMPAÑIA ASEGURADORA?

¡No se resigne ante los fraudes!
ADICAE le ofrece una completa guía para reclamar sus derechos
 Consulte en nuestras sedes cómo conseguirla

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/files/2014/12/guiafinanciera.pdf>

conflictos eludir su cometido y frustren las expectativas de reclamación de los consumidores.

Cobrar por reclamar

Como ya hemos puesto de manifiesto, la Directiva deja la puerta abierta a cobrar por reclamar. No está mal que haya un cobro muy simbólico pero esto no queda reflejado claramente en el texto.

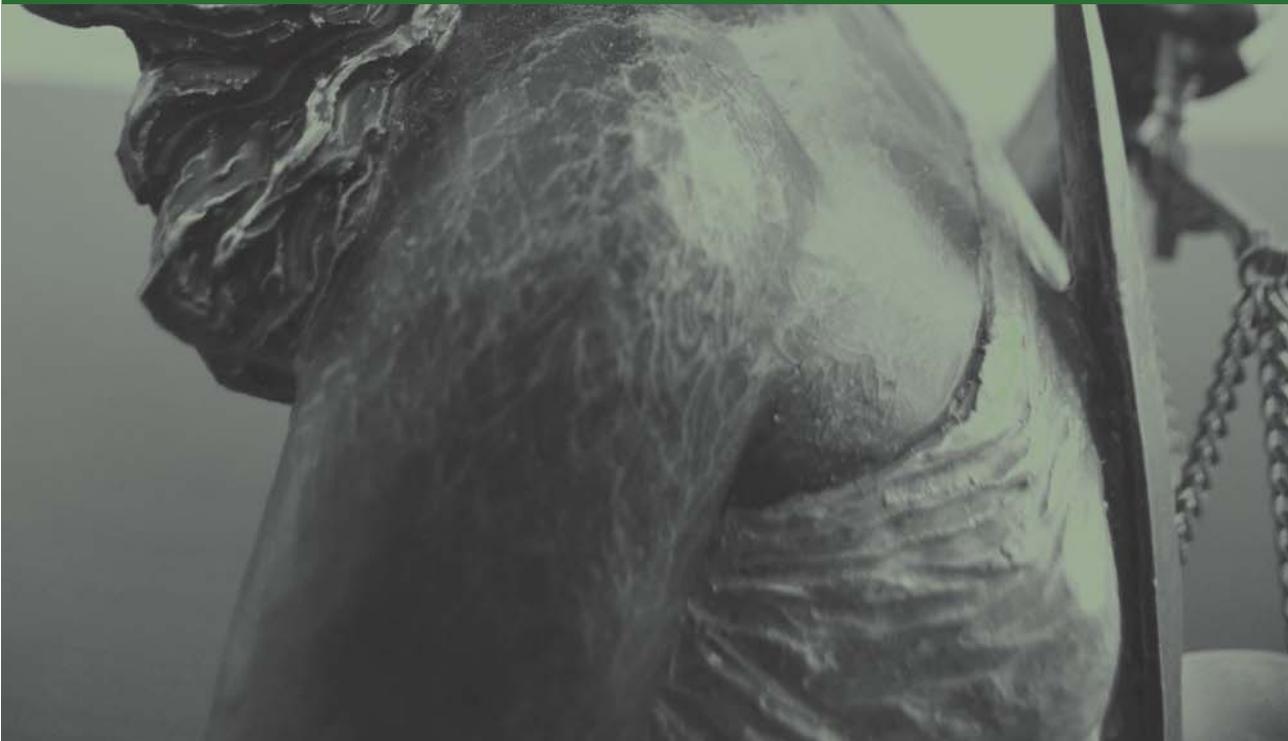
Hay que recordar que la gratuidad la recomendaba la Comisión en 1998 y en 2001 y que parece que se ha perdido este criterio toda vez que la Directiva ADR no lo recoge como un deber de los Estados cuando en la implementación de la Directiva legislen en sus propios ordenamientos jurídicos. Este es un asunto que no es baladí, por cuanto los consumidores son la parte más débil en este tipo de conflictos, que por sus características, muchas veces son de unas cuantías lo suficientemente bajas, como para excluirlos en caso de no ser gratuitos.

No asegurar la gratuidad, o al menos, una situación que no vaya más allá de un coste simbólico, haría perder virtualidad a posibilidad de la resolución de muchos litigios por estas vías alternativas, condenando a las partes más débiles a no tener una solución, o a abocarles a la vía jurisdiccional, desvirtuando la propia naturaleza y los principios que inspiraron las ADR. Si el resultado no es vinculante (si no se acepta o se conforma) y si las partes pueden apartarse del mismo en cualquier momento, como reza la Directiva ADR, si no tiene la ventaja de la gratuidad, y tienen unos costes más allá de los simbólico, pierde una de las ventajas más importantes que tenía el planteamiento inicial de la Comisión (en 1998 y 2001).



CAPITULO 4

***SISTEMAS ADR EN LOS DIFERENTES
PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA***



A nivel europeo actualmente hay una gran disparidad de entidades de ADR en la UE. En la mayoría de Estados, las instituciones de ADR existentes manejan los conflictos de consumo sólo en algunos sectores (telecomunicaciones, energía, etc.). En otros países, los organismos de arbitraje sólo existen en regiones concretas o a través de entidades locales. A ello se une la heterogeneidad del origen de estos organismos de resolución de litigios: unos de composición privada, consecuencia de la autorregulación; otros fruto de las políticas públicas de protección a los consumidores, como el arbitraje de consumo en España; y otras como vías o caminos intermedios. La consecuencia es que los consumidores europeos no gozan del mismo nivel de acceso a la resolución extrajudicial de conflictos de consumo. Por otro lado, las instituciones Europeas también han puesto en marcha mecanismos para tratar de resolver conflictos en aquellas contrataciones en las que un consumidor de un país miembro de la UE adquiere un bien o servicio en otro estado miembro y surgen problemas que el consumidor debe reclamar. En el ámbito financiero este mecanismo llama Fin-Net que, a tenor de los resultados, no es el medio idóneo para resolver los problemas de los consumidores, como veremos.

El presente capítulo tiene como objeto el análisis de los principales sistemas ADR (patrón internacional con el que se designa a los métodos extrajudiciales de resolución alternativa de conflictos) existentes en la UE actualmente, examinando el grado de implantación de los métodos alternativos de resolución de conflictos en la Unión, con vista a la futura trasposición de la **Directiva 2013/11/UE** relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y del **Reglamento 524/2013** sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

A día de hoy, ninguno de los países miembros de la Unión ha comenzado todavía a dar los pasos necesarios para la trasposición. Ello es debido a que la Directiva en su artículo 25 dispone que los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la misma a más tardar el **9 de julio de 2015** y comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

ALEMANIA: GRAN DIVERSIDAD DE ORGANISMOS ADR

En Alemania existe una gran diversidad y número de organismos ADR. La mayoría son organizados por los colegios profesionales (las Cámaras de Industria y Comercio, los Consejos Médicos Generales) y los gremios de diferentes artesanías, Handwerkskammern, (Reparación de vehículos,

fabricantes de calzado, limpieza de textiles y otros comerciantes) que tienen un conocimiento a nivel de experto en la resolución del caso concreto.

Conflictos entre consumidores y empresas

Por sectores de consumo, también hay organismos ADR que desarrollan su actividad en relación con el sector del automóvil, concesionarios, profesiones liberales (Asociaciones de abogados, agentes de patentes consejos médicos arquitectos, asesores fis-

A día de hoy, ninguno de los países miembros de la Unión ha comenzado todavía a dar los pasos necesarios para la trasposición

cales y contadores públicos) que operan a nivel local.

Los Defensores del Pueblo

Los servicios de ADR por Defensores del Pueblo, se ofrecen, sobre todo para las disputas entre los proveedores de servicios financieros y los consumidores, aunque también existen Defensores en diferentes ámbitos, como el Defensor del Pueblo para la Salud Privada; en materia de seguros, el Defensor de Seguros; el Defensor de Disputas con Banca; en el sector inmobiliario, el Defensor del Pueblo de la Construcción y en relación con las controversias relacio-

nadas con el comercio en línea entre consumidor y comerciante, señalar al Online-Schlichter Baden-Württemberg, "Reiseschiedsstelle" del Las controversias relacionadas con el comercio en línea.

Además, el Schlichtungsstelle Mobilität y Reiseschiedsstelle proporcionar servicios de ADR en el sector de transporte y los viajes, respectivamente.

Dependiendo del Estado Federado puede ser obligatorio, o no, acudir a estos órganos extrajudiciales de resolución de conflictos antes de acudir a la vía judicial.

Arbitraje

En materia de consumo, en la mayoría de las ciudades de cierta relevancia disponen de servicios de arbitraje y conciliación en las cámaras de industria y comercio y de artesanos. A ello se añade los servicios de conciliación de los talleres mecánicos para conflictos relativos a reparaciones automovil, y los servicios de conciliación para el comercio del automóvil de ocasión; En algunos Estados Federados, existen servicios de arbitraje y conciliación para desacuerdos con técnicos de radio y TV, carroceros o artesanos profesionales (como carpinteros, techadores, embaldosadores etc.), incluso para reclamaciones que afectan a la industria o la artesanía del calzado. Seis Estados Federados de Alemania ofrecen además servicios de conciliación en el ámbito de la construcción.

El ombudsmann bancario

Hay que destacar la figura del Ombudsmann de distintos bancos privados que se ocupa de tratar todas las reclamaciones que

Por regla general, las recomendaciones emitidas por los servicios de conciliación no vinculan a las partes

afectan las operaciones bancarias y transacciones financieras.

Recomendaciones no vinculantes

Las recomendaciones emitidas por los servicios de conciliación no vinculan a las partes. A veces, sin embargo, la decisión del órgano de conciliación implica una obligación unilateral para la empresa. El cierre definitivo del procedimiento, no obstante, sólo se produce cuando las partes del conflicto se ponen de acuerdo y llegan a una transacción.

AUSTRIA: UN DOBLE MODELO DE SISTEMAS INSTITUCIONALES Y SISTEMAS NO REGULADOS

En Austria hay órganos de ADR para resolver los conflictos entre consumidor-comerciante en sectores específicos. Han sido notificados a la Comisión Europea 18 órganos ADR, algunos de los cuales tienen una cobertura nacional (Defensor del

Cliente, Defensor del Pueblo en Internet, *Schlichtungsstelle der Rundfunk y Telekom Regulierungs GmbH*, *Schlichtungsstelle der Energie-Control y Landes- und der Bundespatientenschlichtungsstellen Österreichischen Zahnärztekammer*).

Debido al hecho que la mayor parte de ADR notificados no tiene un gran número de casos, se rigen por un esquema "ad hoc" de resolución de litigios mas por un mecanismo ADR previamente sistematizado.

Los sistemas ADR en Austria

Como métodos extrajudiciales de resolución de conflictos regulados por la ley, se destacan los tribunales de arbitraje (*Schiedsgerichte*), los procedimientos de conciliación en materia de vivienda, la mediación en asuntos civiles (en particular, de Derecho de familia), los órganos de conciliación en materia de telecomunicaciones, así como las oficinas de mediación locales (*Gemeindevermittlungsamter*).

Tribunales de arbitraje

Los **Tribunales de Arbitraje**, que aplican las disposiciones de la Ley de enjuiciamiento Civil, (ZPO) artículos 577 a 618, cuando la sede del Tribunal correspondiente se halle en territorio austriaco. Se prevé un procedimiento de arbitraje de carácter general, aplicable tanto en procedimientos nacionales como internacionales, y a cualquier tipo de asuntos.

Señalar que existen disposiciones especiales para grupos que precisan de una especial protección, como los consumidores. El tribunal de arbitraje sólo es competente previo acuerdo entre las partes. El convenio arbitral debe referirse a un conflicto jurídico concreto o a conflictos que puedan surgir en el futuro en una relación jurídica determinada.

En Austria, las partes tienen una amplia autonomía en cuanto al desarrollo del procedimiento. Se deja a su libre arbitrio la regulación de mismo a través de normas decididas por ellas mismas o de la remisión a reglamentaciones concretas, siempre y cuando no se contravengan disposiciones obligatorias.

Generalmente, el procedimiento de arbitraje se termina con un laudo arbitral, que tiene los mismos efectos jurídicos que una resolución judicial. Sus efectos jurídicos se producen una vez que se ha notificado a las partes. El laudo constituye un título ejecutivo sobre cuya base puede autorizarse la ejecución forzosa.

Los tribunales ordinarios pueden anular el laudo, previo recurso de anulación, por determinados motivos que se especifican en la ZPO y son inalienables.

Mediación

Otro sistema de resolución extrajudicial de conflictos recogida en disposiciones legales es la mediación en asuntos civiles, que tiene por finalidad la resolución de conflictos en los que son compe-

tentes los tribunales civiles ordinarios. La Ley federal sobre mediación en asuntos civiles (Bundesgesetz über Mediation in Zivilrechtssachen) (BGBl I 2003/29) contiene una reglamentación completa de la mediación para la resolución de conflictos en los que son competentes los tribunales civiles ordinarios.

El mediador debe ser imparcial y trabajar con dedicación a favor de las partes sin privilegiar a ninguna de ellas («Allparteilichkeit»). Las partes del conflicto establecen el desarrollo del procedimiento de mediación a través de un acuerdo que determina los principios por los que se regirá aquél. No es obligatorio estar representado por un abogado. Sin embargo, las partes pueden hacerlo si lo desean, siempre que no hayan acordado otra cosa.

El objetivo de la mediación es lograr un arreglo entre las partes gracias a las técnicas de comunicación empleadas por el mediador. Al ser voluntario, las partes están facultadas para ponerle fin en cualquier momento y acudir a los tribunales. Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley de mediación para asuntos civiles (Zivilrechts-Meditations-Gesetz) la prescripción y cualesquiera plazos para hacer valer los derechos y pretensiones relativos a la mediación quedarán suspendidos por el inicio y desarrollo de una mediación por un mediador autorizado, de manera que la prescripción y otros plazos sólo vuelven a correr una vez que se ha puesto fin a la mediación.

Se ha de señalar que, aun después de

haber alcanzado un acuerdo a través de un procedimiento de mediación, las partes tienen siempre la posibilidad de dirigirse a los tribunales ordinarios.

Órganos de conciliación para asuntos relacionados con las telecomunicaciones

Los detalles del procedimiento de la **conciliación para la resolución extrajudicial de litigios relacionados con las telecomunicaciones** se encuentran en la Ley de telecomunicaciones (Telekommunikationsgesetz) (TKG 2003).

Se recurre a la resolución extrajudicial de conflictos mediante la presentación de una solicitud escrita de todos los interesados dirigida al órgano de conciliación (RTR-GmbH) cuando se han agotado las demás vías para la solución de las divergencias. La participación es voluntaria para todos los interesados y las negociaciones pueden interrumpirse en cualquier momento sin necesidad de justificación.

Los reclamantes pueden hacerse representar por un abogado o una persona de confianza en cualquier fase del procedimiento. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones, si así se les solicita, deben nombrar una persona con plenos poderes para actuar durante el procedimiento de conciliación, negociar y llegar a una solución pactada.

La declaración de las partes y el envío de

los documentos pueden hacerse por escrito o por medios electrónicos. Sobre la base de los argumentos de las partes y de los resultados de un peritaje técnico, el órgano de conciliación formula una propuesta de solución que las partes pueden remitirle, una vez firmada, dentro de un plazo establecido.

Cuando la propuesta no se remite, el órgano de conciliación puede convocar a todos los interesados a una audiencia si lo considera oportuno y el reclamante no se opone a ello. La recomendación del órgano de conciliación es simplemente una propuesta que no tiene carácter ejecutivo. Si ambas partes han manifestado su acuerdo por escrito puede, sin embargo, convertirse en un convenio de Derecho privado.

El procedimiento de conciliación en sí es gratuito pero cada una de las partes corre con sus gastos de representación.

Las partes tienen la libertad de dirigirse al tribunal durante la conciliación, o una vez terminado este procedimiento. No obstante, cuando se acude al órgano de conciliación, el vencimiento de una cuenta pendiente se retrasa hasta la finalización de todo el procedimiento.

Fórmulas no recogidas en la ley

Junto a estos métodos establecidos por la ley existen, sobre todo en el ámbito de las cuestiones relacionadas con los consumidores, existen **formas de resolución o de prevención de conflicto no recogidas en disposiciones legales**. Entre ellas se encuentran los **servicios informales de recla-**

maciones de corporaciones de gremios y asociaciones profesionales, los **comités de conciliación de las cámaras de comercio**, las **comisiones de conciliación con participación de la Asociación de información de los consumidores**, un órgano de arbitraje para asuntos de responsabilidad médica y otros similares.

Además para reclamaciones relacionadas con el «Forumshopping» de Internet, así como sobre conciliación de conflictos, existe un «defensor del pueblo de Internet» («Internet-Ombudsman»), cuyos servicios pueden solicitarse abonándose como

La participación es voluntaria para todos los interesados y las negociaciones pueden interrumpirse en cualquier momento sin necesidad de justificación

miembro (la cotización de miembro asciende en la actualidad a 25 euros al año).

Oficinas de mediación locales

Por último, se ha de mencionar las **oficinas de mediación locales**. Las oficinas de mediación locales son instituciones públicas constituidas a nivel local. Su tarea consiste en procurar la libre conclusión de acuerdos en cuestiones como deudas pecuniarias, pretensiones sobre bienes muebles, disputas sobre lindes, conflictos relativos a títulos de propiedad o asuntos relacionados

con el honor de las personas, pero no se dictan resoluciones. Las partes pueden comparecer personalmente en las audiencias o hacerse representar por un apoderado. No es obligatoria la representación mediante abogado. Tampoco es obligatorio comparecer en las audiencias, pero las partes deben disculpar oportunamente su ausencia. La oficina de mediación tiene que escuchar a ambas partes.

El procedimiento es oral y no está previsto que pueda desarrollarse por medios electrónicos, estando exento de tasas. Si las conversaciones de avenimiento fracasan puede acudir a los tribunales ordinarios. Este procedimiento no afecta a plazos de prescripción o de otro tipo.

El procedimiento de conciliación en sí es gratuito pero cada una de las partes corre con sus gastos de representación

Los acuerdos concluidos ante las oficinas de mediación locales tienen la misma eficacia que las transacciones judiciales.

BÉLGICA: VARIOS SISTEMAS DE ADR A LOS QUE RECURRIR

En Bélgica existen varios sistemas de ADR para los conflictos entre consumidores y comerciantes. Estos incluyen la Com-

mission de Litiges Voyages (CLV) - Cellule Arbitrage; the Commission de Litiges Meubles; la Reconciliation Commission for Secondhand Cars, para conflictos en el sector de venta de coches de segunda mano; la Reconciliation Commission Construction, en el sector de la Construcción; y los Service de Médiation Banques-Crédit-Placements .

Defensor del pueblo

En materia de consumo existe la figura del Ombudsman (Defensor del Pueblo), como el Servicio de Seguros Ombudsman ABSL y el Defensor del Pueblo de los Servicios Postales. Además, existe una variedad de defensores del pueblo en el sector de la administración pública, a nivel nacional, regional y municipal.

Si el procedimiento de ADR no es gratuito, el consumidor será informado sobre los procedimientos y posibilidades de los mecanismos ADR, siendo el propio consumidor quien contacte directamente a causa de los honorarios que el debe satisfacer.

En el caso de que no exista un ADR apropiado, están las organizaciones de consumidores, que son las que resuelven las quejas de los consumidores/miembros.

Mediación

Como sistemas ADR, o modalidades alternativas de resolución de conflictos en Bélgica, además de los servicios de arbitraje y de los defensores del pueblo, se destaca de

manera principal la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

La mediación es posible en asuntos civiles y mercantiles, incluidos los laborales y de consumo. En Bélgica también puede utilizarse en caso de deudas y asuntos penales.

En principio, las partes son libres de decidir si consideran oportuno recurrir a la mediación, salvo excepciones (tales como el caso de que un tribunal requiera un informe pericial, el perito debe intentar lograr una conciliación entre las partes).

Arbitraje

Siempre es posible recurrir al arbitraje o a los tribunales en caso de que la mediación no haya dado el resultado esperado, y si una mediación es acertada, se trata en suma de un acuerdo amistoso, que constituye en realidad un nuevo contrato. Si el acuerdo no es respetado por una de las partes, la parte perjudicada no puede exigir su ejecución, como en el caso de un arbitraje o de una sentencia judicial, sino que debe promover primero un proceso ante un tribunal o ante la instancia de arbitraje.

FRANCIA: ÉXITO DEL SISTEMA DE CONCILIACIÓN

En Francia, hay pocos organismos ADR notificados a la Comisión Europea. Y los órganos ADRs existentes carecen de competencias de carácter general, estando la mayoría de los mediadores especializados en un determinado campo (telecomunicaciones,

seguros, bancos, comercio electrónico, etc.).

En el ámbito privado, se han creado órganos ADR en sectores específicos (por ejemplo, la Fédération française des Sociétés d'garantías y Comisión de Paritaire Médiation de la Vente Directe). Además de los órganos ADR notificados, hay un gran número de organismos de ADR no notificados (17), entre ellos el Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, Médiateur Énergie, Médiateur de la Fédération Française Bancaire, Médiateur GEMA, y la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances (CSCA).

Como sistemas ADR, existen dos modos alternativos de solución de conflictos:

La mediación

La mediación puede producirse al margen de todo tipo de procedimientos o en el ámbito judicial. En materia de consumo, se ha instaurado en Francia servicios de mediación en ámbitos tales como la telefonía, Mediador de la téléphonie; la electricidad, Médiation d'Electricité de France; el servicio de Correos, Médiateur du Groupe La Poste; o para la resolución de litigios en la red entre comerciante y consumidor, Servicio de mediación du Forum des droits sur l'internet.

La conciliación

Las partes implicadas pueden recurrir a un conciliador judicial, al margen de los procedimientos judiciales, siempre que se trate de un conflicto de derechos sobre los que tengan libre disposición. Los concilia-

dores reciben a las partes y actúan con total confidencialidad. El acuerdo puede adquirir fuerza ejecutiva si las partes así lo solicitan al juez.

En Francia existe también otro esquema para la conciliación, cuyo ámbito de aplicación principal está circunscrito a pequeños litigios de la vida cotidiana en el ámbito del Derecho del consumidor: se trata de la conciliación delegada al conciliador de justicia, regulada en el decreto de 20 de marzo de 1978.

Este tipo de conciliaciones han tenido un éxito importante. Su desarrollo se ve favorecido por su mayor flexibilidad; rapidez, simplicidad, gratuidad y confidencialidad del procedimiento, y por el hecho que pueda ser puesta en marcha sea a iniciativa de las personas fuera del proceso, sea a la iniciativa de un juez en el marco de un juicio.

Se ha de reseñar el hecho de la inexistencia en Francia de un Sistema Arbitral de resolución de conflictos. Ello implica privar al consumidor, que es la parte débil en la contratación de consumo, de un método de resolución de conflictos ágil y económico, dejando en precario la posición del consumidor frente a la empresa.

ITALIA: PROCEDIMIENTOS ADR EN LAS CÁMARAS LOCALES

En Italia existen posibilidades de ADR para casi todo tipo de controversias, pro-

moviéndose algunos servicios de ADR en todo el país con la iniciativa del Ministerio de Desarrollo Económico y de las Cámaras. Los procedimientos de ADR son ofrecidos por las Cámaras locales.

En algunos sectores (telecomunicaciones, servicios postales, servicios financieros, energía, seguros) los consumidores también pueden utilizar los procedimientos de conciliación sobre la base de los acuerdos entre las asociaciones de consumidores y los principales proveedores, la llamada

La mediación puede producirse al margen de todo tipo de procedimientos o en el ámbito judicial

“paritetiche conciliazioni” (conciliaciones conjuntas), que en realidad son compromisos de conciliación en caso de controversias. En el ámbito de los servicios financieros, el Banco Financiero Conciliador opera a nivel nacional.

Como sistemas de ADR, en la legislación italiana se prevén diversos tipos de resolución extrajudicial de conflictos. En líneas muy generales pueden describirse del siguiente modo:

- Acuerdos amistosos, conforme a lo dispuesto en el artículo 1965 del Código civil;
- Mediación: cuando las partes recurren a un tercero independiente para resolver su conflicto y para alcanzar un acuerdo;

- Conciliación judicial o extrajudicial (conforme a lo dispuesto en los artículos 183, 320 y 322 del Código de enjuiciamiento civil);

- Arbitraje como medio de resolución de conflictos alternativo a una decisión judicial, conforme a lo dispuesto en el artículo 806 del Código de enjuiciamiento civil.

Entre las formas de conciliación no contenciosas están las que adoptan una forma más espontánea, no regulada por el Estado. Los ejemplos de esto son los Consejos de conciliación y arbitraje de Telecom Italia y el Ombudsman bancario.

Mediación

El sistema italiano define al mediador como aquel que no sólo pone en relación a dos o más partes para la decisión de un asunto, sino también quien se interpone entre las mismas para inducirles a que efectivamente alcancen el acuerdo. En Italia las expresiones mediación y conciliación son utilizadas, de manera corriente, como sinónimos.

En Francia no existe el Sistema Arbitral de resolución de conflictos

Conciliación

La conciliación extrajudicial se desarrolla al margen del proceso jurisdiccional. Con

todo, debemos subdistinguir dentro de la misma la conciliación que se produce durante la tramitación de un juicio (endoprocésal) y la que se produce sin relación a ningún proceso jurisdiccional (absolutamente extraprocésal).

La endoprocésal pone de manifiesto la importancia de la voluntad de las partes en el sistema procesal civil italiano. Además esta conciliación puede subdividirse en: preventiva, que sería la que se produce al inicio del

Los procedimientos de ADR son ofrecidos por las Cámaras locales

proceso, y, la llamada, sucesiva, que tiene lugar en cualquier momento del juicio.

En la conciliación absolutamente extrajudicial, las partes buscan solucionar su conflicto a través de un procedimiento alternativo por propia iniciativa, con el convencimiento que éste es más conveniente que la justicia ordinaria y que resolverá mejor sus intereses. En este aspecto cabe destacar la existencia de cláusulas conciliativas que entregan la gestión de conflicto a un tercero, siendo esto muy común en el ámbito de entidades administrativas en su relación con los particulares. Con todo, es posible encontrar también este tipo de cláusulas en el ámbito puramente privado.

El acuerdo mediante el que las partes resuelven su conflicto tras la conciliación es vinculante para ellas. Si no se cumple de forma voluntaria, puede ser objeto de ejecución forzosa.

Las solicitudes de conciliación con las Cámaras locales en Italia están aumentando continuamente. Tras el inicio de la conciliación, en 1996, las Cámaras han manejado un total de más de 137.000 procedimientos a través de 101 órganos de conciliación (en un total de 105) que operan en sus instalaciones de la zona y están inscritas en el Registro de Empresas de Mediación, del Ministerio de Justicia.

Más de 41.000 procedimientos (30% del total), se llevaron a cabo en los últimos 29 meses, coincidiendo con la entrada en vigor de la mediación obligatoria.

Desde finales de marzo de 2011 hasta mediados de diciembre de 2012, es decir, en los veinte meses de procedimiento de apremio, la mediación ha arrojado sobre 420 millones de euros de ahorro para las empresas y los ciudadanos italianos. De ellos, 100 eran el resultado de la mediación llevada a cabo por los organismos creados en la Cámara.

Las cuestiones de las que es más uso de la mediación de las cámaras locales fueron las telecomunicaciones (19,4% de todos los casos), seguido de los contratos financieros (17,4% del total) y la banca, los daños de los vehículos de circulación y barcos (12,1%), arrendamientos (8,2%), los contratos de seguros (7,3%), daños por responsabilidad médica (5,3%), división (5,1%), las empresas de alquiler (4,9%), los derechos de propiedad (3,3%), los conflictos de diversa naturaleza (12,3%).

7 de cada 10 veces (en 70% de los casos), las cámaras de conciliadores han

permitido a las partes a llegar a un acuerdo satisfactorio. (*datos obtenidos de *Camere di Commercio Italia*).

En cuanto a la duración de los procedimientos, de 31 agosto de 2013, para llegar a un acuerdo entre las partes, en la Cámara tomó sólo un promedio de 49 días.

PORTUGAL: NO EXISTE UN SISTEMA DE ADR A NIVEL ESTATAL

En Portugal la mayoría de los ADR existentes tiene competencia regional, es decir, la competencia de los organismos ADR no cubre todo el país, pero abarcan diferentes sectores dentro de su región.

Centros de arbitraje

Existen seis centros regionales de arbitraje que proveen servicios de ADR para los consumidores disputas: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado, Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Algarve.

Además, hay centros de arbitraje sectoriales de servicios de ADR, incluyendo el Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (sector del automóvil), el Centro de In-

formação, Mediação e Arbitragem de Seguros Automóvil (sector del seguro de automóvil), el Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (inversiones y valores) y la Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (sector eléctrico).

Sólo los organismos de ADR del sector automóvil y seguro de automóvil tiene alcance nacional. Portugal es también miembro del Fin-Net para los servicios financieros con dos entidades, una para los bancos y los servicios de seguros y el otro para el mercado de valores. Se han realizado esfuerzos para crear una red nacional de organismos ADR, para resolver los casos fuera de la cobertura de los ADR regionales o sectoriales, esta nueva red está comenzando a organizarse.

Como sistemas ADR en Portugal, se destacan la conciliación, la mediación y el arbitraje. Estos distintos instrumentos tienen la característica común de contemplar la resolución de conflictos por medio de cauces de resolución no judiciales.

Conciliación

El conciliador estudia el caso, promueve una solución rápida y no exhaustiva del conflicto y ayuda a las partes a alcanzar un acuerdo por su propia voluntad y bajo su propia responsabilidad. En comparación con el mediador, el conciliador desempeña un papel más activo, ya que puede proponer una solución al conflicto.

La conciliación es un modo de resolución que suele anteceder a la vía arbitral, en

el marco de las actividades realizadas por los Centros de arbitraje institucionalizado.

Si, al término de la conciliación, el conflicto no encuentra solución, cualquiera de las partes puede someter el conflicto a arbitraje.

Mediación

La mediación, como modo alternativo de resolución de conflictos en materia de consumo, está contemplada en el instrumento jurídico que establece el sistema de registro de entidades que desean instituir procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos. En todo caso requiere la aceptación previa del consumidor y del profesional.

Para la resolución de conflictos a través de la mediación, la asistencia letrada no es obligatoria. La mediación, presupone la presencia de las partes en las sesiones de mediación, por lo que se excluye que pueda instrumentalizarse por medios electrónicos.

Arbitraje

Se ha de distinguir entre el arbitraje voluntario y el arbitraje institucionalizado.

El arbitraje voluntario.

Forma privada de resolución de conflictos, en la que las partes eligen a terceras personas (árbitros) para dar solución a su litigio, siendo su decisión de carácter vinculante.

Las decisiones del árbitro tienen fuerza ejecutiva, y el recurso frente a estas decisiones se presenta ante el Tribunal da Relação (Tribunal de Apelación), salvo que las partes renuncien a interponer el recurso o hayan autorizado al árbitro a proceder según equidad.

El arbitre institucionalizado.

Arbitraje voluntario realizado por entidades habilitadas por el Ministerio de Justicia, Centros de Arbitraje (Centros de Arbitraje) para realizar esta función.

La principal característica del arbitraje voluntario institucionalizado consiste en que los Centros que proceden a dicho arbitraje están situados en varias ciudades del país, tienen un carácter permanente y existen con anterioridad al conflicto que pretenden resolver.

Existen varios Centros de Arbitraje que intervienen en ámbitos específicos, concretamente en la resolución de conflictos en materia de consumo, conflictos en los ámbitos comerciales o industriales, conflictos relacionados con derechos de propiedad intelectual, conflictos relativos a la propiedad y los arrendamientos urbanos (vivienda y comercio), conflictos relacionados con las profesiones liberales y conflictos referentes a accidentes automovilísticos.

En **materia de consumo** es posible recurrir al arbitraje voluntario para la resolución de todos los tipos de conflictos que, de acuerdo con las disposiciones legales, no estén sujetos exclusivamente a la jurisdicción de los tribunales o tribunales de arbi-

traje y que se refieran a derechos o asuntos respecto de los cuales las partes tienen la facultad de disponer libremente.

Los datos demuestran que la conciliación de las cámaras de comercio son el medio más utilizado para resolver disputas por parte de los consumidores

Las partes del conflicto pueden acordar someter al Tribunal de Arbitraje los conflictos resultantes de una relación jurídica contractual, con exclusión de cualquier otra jurisdicción, por medio de una cláusula añadida al contrato, denominada cláusula compromisoria (siempre que, si las partes contratantes no han renunciado a la impugnación judicial, la decisión arbitral sea susceptible de recurso ante el tribunal de segunda instancia). Esta cláusula debe especificar la relación jurídica que es objeto de conflicto y tiene carácter vinculante para las partes.

Para la resolución de conflictos mediante el arbitraje, la asistencia letrada no es obligatoria y las partes pueden nombrar a una tercera persona encargada de representarlos o asistirlos ante el tribunal de arbitraje. Sin embargo, la constitución de mandatario ante los tribunales es siempre obligatoria durante la fase de arbitraje si el importe del litigio es superior a la alzada (valor económico definido por la ley) del Tribunal de Primera Instancia (3.749,98) y si se interpone recurso.

Para el arbitraje voluntario institucionalizado, las partes siempre deben ser oídas, ya sea oralmente o por escrito, antes de adoptarse la decisión final. Habida cuenta de la propia naturaleza del procedimiento de arbitraje, se autoriza la utilización de algunos medios de comunicación electrónica, en particular, la videoconferencia.

El arbitraje institucionalizado efectuado por los Centros de Arbitraje para los conflictos en materia de consumo es gratuito, pero los importes de los litigios que dichos Centros pueden resolver están limitados. En efecto, la mayoría de los Centros aceptan solicitudes cuyo importe no sobrepasa 3.749,98 euros.

El arbitraje es un medio voluntario y depende de la aceptación expresa de las partes

Para el arbitraje voluntario, el procedimiento finaliza mediante decisión arbitral, la cual puede consistir en la homologación del acuerdo celebrado en la fase de conciliación. Dicha decisión posee el mismo valor que una sentencia judicial.

En materia de consumo el sistema arbitral para la resolución de litigios se emplea en el sector del mercado de valores, el Comissão do Mercado de Valores Mobiliários; en el sector eléctrico Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos; en el sector del seguro del automóvil, Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros del Automóvil (Cimasa); en el sector automovilístico,

Centro de Arbitragem hacer Sector del Automóvil (CASA); en materia de consumo en general, se implantan centros de arbitraje a nivel regional: Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Algarve (CIMAAL), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACCDC), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (CACCVVA), Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (CIAB) y Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

GRECIA: UN DEFENSOR DEL CONSUMIDOR INDEPENDIENTE

Defensor del consumidor

El Defensor del Consumidor griego es un órgano administrativo independiente introducido por la Ley en el 2004 para la resolución de los conflictos de los consumidores tanto nacionales como transfronterizos.

En cada prefectura griega, hay comisiones para la resolución amistosa de conflictos de los consumidores, donde se prestan servicios de mediación para la resolución de litigios entre consumidores y comerciantes (54 Comités para la resolución amistosa de litigios), que son supervisadas por el Defensor del Consumidor.

Además, existe el Defensor del Pueblo griego de la banca y de los servicios de inver-

sión, (creado y financiado por la Asociación Bancaria Griega) para la resolución de los conflictos derivados de los servicios bancarios y de inversión.

También se ha creado la Secretaría General de Protección al Consumidor y la Dirección de supervisión de Empresas de Seguros, del Ministerio de Fomento; que aunque no constituyen formalmente un sistema de ADR, realizan una supervisión de autoridad, en la práctica, cuando recibe quejas de los consumidores.

A menudo, al tratar casos que afectan a gran número de consumidores, estas organizaciones impulsan la incoación de acciones judiciales colectivas.

FINLANDIA: EL ADR CONTEMPLA EL ASESORAMIENTO Y EL ARBITRAJE

Procedimientos extrajudiciales para los consumidores

Para la solución alternativa de conflictos mediante procedimientos extrajudiciales son de aplicación, en Finlandia, las siguientes modalidades de ADR:

Servicio de Asesoramiento: a través de él, se proporciona a los ciudadanos el asesoramiento preciso que necesitan para celebrar los contratos y acuerdos que pongan fin a sus controversias. Algunos de estos servicios están específicamente contempla-

dos dentro de la legislación finlandesa, mientras que otros los ofrecen de forma voluntaria las organizaciones sin ánimo de lucro.

Procedimiento de arbitraje y mediación: los servicios de mediación tienen como fin la aproximación o acercamiento mutuo de las partes en una controversia con la intención de trabajar juntas con miras a conseguir un consenso entre ellas que ponga fin a su litigio. Dentro de este procedimiento, destaca la mediación como método por excelencia utilizado en Finlandia, lo que hace que nos adentremos en un estudio más profundo de la misma:

Mediación extrajudicial: es el sistema ADR más utilizado en Finlandia.

En materia de consumo, las reclamaciones de los consumidores pueden ser atendidas por los asesores de consumo y por la Junta de Reclamaciones de Consumo. La Junta es un órgano nacional creado para la recepción de las quejas de los consumidores contra los comerciantes finlandeses.

La mediación requiere la aceptación previa del consumidor y del profesional

La mediación puede ser solicitada por las propias partes o por una de ellas, antes de acudir a un órgano jurisdiccional. Uno de los derechos más importantes que les asiste es la posibilidad que tienen de revo-

car su consentimiento en cualquier momento de la fase de conciliación.

La mediación o conciliación, ya que la normativa finlandesa emplea indistintamente estos dos términos para referirse a este sistema ADR, supone para quienes acuden a ella un coste inferior al de un proceso judicial, ya que cada una de las partes va a soportar sus propios costes.

Las partes van a poder, en todo momento, solicitar la asistencia de un asesor, así como también pueden solicitar la ayuda de alguna oficina de asistencia jurídica gratuita.

Como ya se ha manifestado, las partes pueden acogerse al procedimiento de conciliación siempre que hayan manifestado de forma voluntaria y personal su conformidad con el mismo, es por esto que se exige como requisito, que tengan capacidad para comprender las implicaciones que conlleva someterse a este sistema ADR.

Arbitraje: el procedimiento arbitral aparece específicamente regulado dentro de la Ley de arbitraje nº 967, de 1 de diciembre.

Recomendaciones sobre solución de conflictos: son procedimientos alternativos de solución de conflictos que llevan aparejada la formulación de una recomendación referente al modo de solucionar el conflicto. La recomendación suele basarse en las disposiciones de la legislación vigente en Finlandia que sean relevantes para el caso en cuestión.

En Finlandia, las partes pueden acudir a estos sistemas de ADR sin necesidad de representante o abogado. Sin embargo, dependiendo de la complejidad del caso concreto, puede ser necesario contratar los servicios de un abogado o de un representante, para poder llegar a un acuerdo, que sea aceptable para las dos partes litigantes, y convenido bajo el asesoramiento jurídico de profesionales expertos en la materia.

Por lo que respecta al ámbito específico de resolución de conflictos en materia de consumo, cabe destacar que existen en Finlandia una serie de instituciones especializadas en el empleo de sistemas ADR en los distintos tipos de conflictos que se pueden dar dentro del ámbito del consumo, en este sentido:

El Consejo Municipal de Consumidores (Kunnallinenkuluttajaneuvonta): la legislación finlandesa establece la obligación de facilitar a los residentes del municipio servicios de asesoramiento en materia de consumo, por parte de los Ayuntamientos. Para el cumplimiento de este deber existe un órgano específico dentro de cada ayuntamiento, denominado Consejo Municipal de Consumidores.

En caso de que el conflicto incumba a más municipios, se deberá acudir al **Consejo de Consumidores de Helsinki**.

Cuando no se llega a una solución a través de este sistema de asesoramiento cabe la posibilidad de acudir ante un órgano imparcial y solicitar una recomendación. Existen dos organismos que van a poder emitir recomendaciones en materia de con-

sumo: la Oficina de Reclamaciones de los Consumidores y el Consejo de seguros. Se trata de órganos de ámbito nacional.

La Oficina de Reclamaciones de Consumidores (Kuluttajavalituslautakunta): su principal función es proporcionar recomendaciones a todos aquellos consumidores que acudan a ella, sobre la solución de los conflictos que puedan existir entre los consumidores y los comerciantes y empresarios que afecten a contrato u acuerdos sobre productos de consumo, o bien, a la compra de los mismos. La gestión de un asunto en materia de consumo por parte de esta Oficina se presta con carácter gratuito, sin perjuicio de los costes de tramitación que correrán a cargo de las partes litigantes.

Acudir a un Centro de Arbitraje es gratuito para el consumidor, pero sólo aceptan litigios cuyo importe no sobrepase los 3.749,98

El Consejo de Seguros (Vakuutuslautakunta): es una institución que se ocupa de solventar los conflictos derivados de los contratos voluntarios de seguros y de la indemnizaciones. Su función principal va a residir en entablar acuerdos con las compañías aseguradoras a fin de evitar perjuicios a los consumidores, o facilitar la resolución de los conflictos que se puedan dar con los consumidores.

La oficina de Asesoramiento Presupuestario y en materia de Endeudamiento

La Oficina de Asesoramiento Presupuestario y en Materia de Endeudamiento (Talous- ja velkaneuvonta): Se trata de un servicio municipal que presta asesoramiento en lo que respecta a la materia presupuestaria y de endeudamiento, proporcionando la información necesaria a los consumidores que les facilite la correcta gestión de sus créditos, así como también les asiste en la búsqueda de soluciones alternativas a sus problemas de endeudamiento. Los deudores que acuden a este órgano pueden solicitar su ayuda, con el fin de conseguir, mediante un acuerdo con la entidad de crédito, el fraccionamiento del pago de sus deudas.

Otra de sus funciones va a ser la gestión y el control en los procesos de liquidación de deudas, principalmente asiste al consumidor en la elaboración de la solicitud de liquidación, en el suministro de los documentos e investigaciones que la legislación finlandesa exige en materia de liquidación de deudas, de acuerdo con la Ley 57/1993.

Por último, facilita al deudor la búsqueda de asesoramiento jurídico especializado, en caso de necesitarlo.

Los organismos responsables del control y orientación en el uso de estos sistemas ADR van a ser:

Las **Oficinas Provinciales del Sistemas Estatal de Salud y Bienestar**, a quienes corresponde garantizar la disponibilidad de servicios de mediación en cualquier parte del país.

Instituto Nacional de Salud y Bienestar, en él se proporciona toda la información relativa a los servicios de mediación finlandeses proporcionados por las Oficinas Provinciales del Sistema Estatal de Salud y Bienestar.

SUECIA: UNA OFICINA NACIONAL DE RECLAMACION DEL CONSUMIDOR QUE EMITE RECOMENDACIONES

Los sistemas ADR empleados en Suecia están organizados en dos grandes grupos:

- **Métodos extrajudiciales de solución de controversias:** se trata de procedimientos en los que se celebra un acuerdo entre las partes que pone fin al conflicto suscitado entre ellas, sin la intervención de un órgano jurisdiccional. A pesar de su carácter extrajudicial, algunos de estos sistemas van a estar regulados legislativamente. En cambio, otros se van a basar íntegramente en el acuerdo celebrado entre dos o más personas u organismos de Derecho Privado.

Procedimientos previstos por ley: se trata de métodos ADR cuyo procedimiento aparece contemplado y regulado por las leyes suecas. La Oficina Nacional de Reclamación del Consumidor emplea el método ADR por excelencia en Suecia. Este organismo sólo examina los conflictos entre empresas y consumidores.

El procedimiento solo se va a iniciar a

petición del consumidor, de forma escrita y gratuita para las partes. Y va a conocer solo de los conflictos que se den en materia de consumo, tanto de carácter nacional como transfronterizo.

Las asociaciones de consumidores impulsan acciones colectivas para defender los derechos de los consumidores

Una vez alcanzada la decisión, por la Oficina Nacional de Reclamación del Consumidor, esta adopta la forma de recomendación para las partes.

En ciertos tipos de conflictos, se prevé, cuando sea insuficiente para solventar el litigio una recomendación, que las partes acudan a la mediación.

Procedimientos Transaccionales: se caracteriza por el uso de sistemas ADR, que han sido creados y regulados por organismos de carácter privado. Estos sistemas son muy frecuentes en materia de seguros.

Estos organismos privados tienen como función la búsqueda de una solución imparcial y flexible a los conflictos ante ellos planteados.

Defensor del asegurado

En el ámbito de los seguros, algunos de estos organismos han creado solucio-

nes de carácter uniforme a los conflictos derivados de los contratos de seguros. De manera que muchas compañías de seguro han optado por la creación de estos organismos, que son independientes de ellas y que se ocupan específicamente de dar solución a las controversias surgidas entre los consumidores y los empresarios del sector de los seguros.

Las grandes compañías de seguros suelen contar con su propio ombudsman del cliente (defensor del cliente), al que pueden acudir todos aquellos asegurados que no estén de acuerdo con las decisiones tomadas por la compañía en relación con las reclamaciones realizadas por ellos.

El procedimiento presenta forma escrita, aunque hay casos excepcionales en los que no se requiere de dicha forma. Suele ser gratuito, no obstante, en determinados casos se cobra un Derecho de inscripción o de solicitud, ya que el procedimiento es costado por la compañía de seguros parte en el conflicto.

El procedimiento concluye con la resolución del conflicto, momento al cual se llega cuando se adopta una recomendación, que va a ser de carácter consultivo y no vinculante para las partes, de manera que estas decisiones no van a poder ejecutarse coercitivamente. Aunque las recomendaciones no surtan efectos legales, la empresa que se compromete con su organización profesional al cumplimiento de las mismas, puede ser objeto de sanciones civiles.

La Oficina Nacional de Reclamación del Consumidor

En lo que respecta al consumo y a los sistemas de resolución alternativa de conflictos en Suecia, existe un órgano gubernamental creado específicamente para el control y resolución de este tipo de conflictos. Nos estamos refiriendo a la ya mencionada Oficina Nacional de Reclamación del Consumidor (Allmänna reklamationsnämnden), que se ocupa de examinar y dirimir los casos de desacuerdo entre consumidores y vendedores. Para que pueda conocer del conflicto, se exige que el producto o servicio del que deriva la controversia tenga un valor superior a 700 SEK. Este organismo no gestiona los litigios inmobiliarios. La resolución de los litigio por parte de este organismo es gratuita.

REINO UNIDO: OMBUDSMEN Y OTRAS SIETE MODALIDADES DE ADR

Modalidades de resolución de conflictos en Reino Unido

Las modalidades de ADR que se exponen a continuación son comunes en Inglaterra y Gales, Escocia e Irlanda del Norte:

Defensores del Pueblo (Ombudsmen): se ocupa de las quejas de los ciudadanos tanto contra organismos públicos como privados.

Reguladores (Regulators): es un órgano independiente del gobierno creado por la ley, cuyas principales funciones son: la inspección, el asesoramiento a terceros con respecto a los conflictos ante él planteados, la acreditación y la ejecución.

Arbitraje (Arbitration): procedimiento de carácter público que tiene como finalidad una resolución a un conflicto planteado fuera del ámbito judicial. Se utiliza como alternativa a los tribunales.

Mediación (Mediation): es un sistema de resolución alternativa de conflictos, empleado fundamentalmente para dar una solución extrajudicial a las controversias derivadas del ámbito del consumo. Su uso cada vez es más frecuente en asuntos comerciales.

Evaluación Imparcial (Neutral Evaluation): consiste en la presentación, por parte de un tercero imparcial, de un dictamen no vinculante sobre el fondo del asunto.

Conciliación (Conciliation): la conciliación presenta las mismas características que la mediación, con la salvedad de que en la conciliación el tercero imparcial (conciliador) tiene un papel más intervencionista.

Peritaje (Expert Determination): es un procedimiento a través del cual las partes en conflicto decide, de mutuo acuerdo, acudir ante un experto independiente para que decida sobre el conflicto.

Investigación Imparcial (Neutral Fact Finding): este sistema se emplea en casos

que presentan una cierta complejidad técnica, en donde un experto independiente investiga los hechos del asunto y emite un dictamen no vinculante sobre el fondo del litigio.

Mediación y Arbitraje (Mediation and Arbitration): este sistema tiene lugar en aquellos casos en donde las partes aceptan voluntariamente acudir a la mediación, pero solicitan un arbitraje si esta no da los resultados esperados por ellas.

La solución de un conflicto por un método alternativo puede adoptar la forma de una decisión o de un acuerdo entre las partes, en función de la modalidad de que se trate.

Generalmente, la mediación, la conciliación y la evaluación imparcial se consideran ayudas para lograr el acuerdo.

El peritaje, la adjudicación y el arbitraje conducen a decisiones que pueden ser vinculantes o no según las circunstancias y métodos empleados.

Las decisiones de algunos defensores del pueblo son vinculantes; las de otros, sólo recomendaciones.

Inglaterra y Gales

En materia de consumo en Inglaterra y Gales, los consumidores que tienen algún conflicto derivado de la adquisición o contratación de algún producto o servicio pueden optar por seguir diferentes vías de reclamación. La forma de resolver una recla-

mación va a ser mediante la comunicación con la empresa o el negocio directamente. Algunos sectores disponen de sistemas eficaces para tratar las quejas a través de un regulador, con funciones de ejecución, o de un consejo sectorial de consumidores. Muchos conflictos de consumidores se solucionan directamente con el comerciante o la empresa afectada. A menudo, los consumidores tienen que seguir el procedimiento de reclamación previsto por el comerciante, cuando existe, antes de recurrir a otra modalidad de solución del conflicto.

Existen dos organismos que van a poder emitir recomendaciones en materia de consumo: la Oficina de Reclamaciones de los Consumidores y el Consejo de seguros

Escocia

En Escocia, los consumidores que se enfrentan a un conflicto no resuelto sobre bienes o servicios pueden optar por seguir diferentes vías de reclamación. La forma de resolver una reclamación antes de que se convierta en un litigio consiste en contactar con la empresa o el negocio directamente.

Los trading standards departments (departamentos de inspección del comercio) y los **Citizens Advice Bureaux** (centros de asesoramiento al ciudadano) ofrecen muchas posibilidades de ayuda y asesoramiento. Son competentes para investigar reclamaciones relativas a

descripciones falsas o engañosas, precios, pesos y medidas, créditos al consumo y seguridad de los bienes de consumo.

Algunos sectores disponen de sistemas eficaces para tratar las quejas a través de un regulador, con funciones de ejecución, o de un consejo sectorial de consumidores, que carece de tales funciones.

Muchos conflictos de consumidores se solucionan directamente con el comerciante o la empresa afectada. A menudo, los consumidores tienen que seguir el procedimiento de reclamación previsto por el comerciante, cuando existe, antes de recurrir a otra modalidad de solución del conflicto.

Irlanda del Norte

En materia de consumo, en Irlanda del Norte, los consumidores que se enfrentan a un conflicto no resuelto sobre bienes o servicios pueden optar por seguir diferentes vías de reclamación. La forma de resolver una reclamación antes de que se convierta en un litigio consiste en contactar con la empresa o el negocio directamente. Los trading standards departments (departamentos de inspección del comercio) y los Citizens Advice Bureaux (centros de asesoramiento al ciudadano) ofrecen muchas posibilidades de ayuda y asesoramiento. Algunos sectores disponen de sistemas eficaces para tratar las quejas a través de un regulador, con funciones de eje-

cución, o de un consejero sectorial de consumidores, que carece de tales funciones. En ocasiones, los consumidores tienen que seguir el procedimiento de reclamación previsto por el comerciante, antes de recurrir a otra modalidad de solución del conflicto.

EN BUSCA DE LA UNIFORMIDAD DE LOS SISTEMAS ADR EN EUROPA

Analizados los sistemas ADR de distintos países de la UE, se concluye que sería conveniente una mayor uniformidad y eliminación de obstáculos para poder realizar reclamaciones en caso de conflictos transfronterizos.

Eliminar los obstáculos por el idioma

Así, sería necesario que todos los países de la Unión permitieran la presentación de reclamaciones en caso de conflictos transfronterizos en el idioma nacional del consumidor comunitario afectado, para permitir mayor facilidad a la hora de reclamar sus derechos, esta posibilidad se contempla en Estados como Austria o Grecia.

Suprimir el cobro de tasas

Otro obstáculo para el que el consumidor pueda acceder a los servicios de ADR es la previsión de los estados del cobro de tasas. La mayoría de los Estados han suprimido el cobro de las mismas, no obstante países

como Dinamarca, Chipre, Portugal, Suecia o Reino Unido, si las exigen. Es por ello que, al efectuar la transposición de la Directiva 11/2013/UE, se debería suprimir dicha exigencia en pro de la defensa del consumidor.

Eliminar un límite económico para acceder al ADR

En relación con los límites máximos y mínimos para que un litigio entre consumidor y comerciante (B2C) pueda ser resuelto en vía extrajudicial, por un órgano ADR, al examinar la normativa de los Estados miembros se observan diversos modos de proceder. Mientras que en países como Alemania, Francia, Italia o Grecia, no existe límite alguno; en otros tales como Austria (límite mínimo 20), Bélgica o Portugal si lo establecen. Una normativa que favorezca el interés del consumidor debería de abrogar cualquier límite, máximo o mínimo, que impida que un conflicto B2C pueda resolverse en vía extrajudicial.

Obligación de adhesión de los empresarios

Por otro lado, los Estados Miembros no prevén la posibilidad de que el comerciante tenga la obligación de participar en un procedimiento extrajudicial cuando el consumidor haya optado por solucionar el litigio ante un órgano ADR, garantizando una mayor protección de estos.

Respecto a las resoluciones de los órganos ADR, varía el carácter de las mismas según los Estados. En Alemania no se prevé

sanción al comerciante que incumple la decisión que dimana de un órgano ADR; En Bélgica se distingue entre recomendaciones (no vinculantes) y resoluciones con carácter vinculante, en este caso, si se produce el incumplimiento de las mismas, se puede solicitar de la Corte su homologación, ejecutándose como si de una Sentencia se tratara; En Francia, las decisiones tienen carácter de recomendación no vinculante, salvo en el sector bancario; en Italia, la decisión en el caso de la mediación, reviste la forma de un acuerdo vinculante para las partes, tal que un contrato, e incumpléndose por el comerciante dicho acuerdo, el consumidor puede acudir a la vía ordinaria e instar la ejecución forzosa y en caso de arbitraje, las decisiones son siempre vinculantes, equivaliendo a una resolución judicial; en Portugal las decisiones de los órganos ADR son vinculantes, con el mismo valor que las resoluciones de un Tribunal de Instancia. A la vista de ello, se ha de acoger la solución más factible a los intereses del la parte más débil en la contratación, el consumidor. Una resolución del litigio vinculante para el comerciante, previendo mecanismos que, en caso de incumplimiento de la misma, permitan exigir su cumplimiento.

Puesta en marcha de un mecanismo para la resolución de litigios en la Red

Actualmente solo algunos países de la Unión han previsto mecanismos destinados a la resolución de litigios en la red; como en **Austria**, que se ha creado el «Internet-Ombudsman», para reclamaciones relacionadas con el «Forumshopping» de Internet, así como sobre conciliación de conflictos, cuyos

servicios pueden solicitarse abonándose como miembro (la cotización de miembro asciende en la actualidad a 25 euros al año); en **Francia** La "Net Médiateur du", Servicio de mediación du Forum des droits sur l'internet: MEDIATEURDUNET.FR Forum des droits sur l'internet; y en **Alemania** el Reiseschiedsstelle Verband Internet Reisevertrieb eV Reiseschiedsstelle. Pero sin un proceso común para la tramitación de los procedimientos de resolución de litigios, y con una protección al consumidor insuficiente, piénsese que en Austria sólo puede acogerse a esta protección el consumidor asociado, previo pago de una cuota, por lo cual la protección no abarca a la generalidad de consumidores que utilizan los servicios de internet en dicho país. El Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios on line en materia de consumo ha de poner fin a esta falta de cobertura del consumidor en el momento en que se produzca su aplicación, el 9 de enero de 2016.

La Directiva ADR ha de dar el impulso definitivo a la resolución alternativa de litigios como vía común para los consumidores europeos

La protección del consumidor, en el momento previo a la transposición de la Directiva 2013/11/UE, es diversa en cada uno de los Estados miembros de la Unión Europea. Esta Directiva ha de dar el definitivo impulso a la instauración de los métodos de resolución alternativa de litigios, garantizando una protección del consumidor europeo con idénticas garantías, derechos y facilidad de acceso independientemente del Estado de la Unión en el que se halle.

Un sistema Europeo complejo y disperso

Como hemos visto en general, en los diferentes sistemas ADR establecidos en los diversos países de Europa conviven iniciativas adoptadas por las empresas o entidades del sector financiero (individualmente

Las decisiones de algunos defensores del pueblo son vinculantes; las de otros, sólo recomendaciones

o a través de las asociaciones profesionales) con organismo de carácter público o una institución creada por Ley siendo en estos casos muy difícil poder encontrar modelos puros de autorregulación del sector o de intervención completa del Estado.

Así por ejemplo, en los ADR de iniciativa privada será posible que exista una cierta intervención de los poderes públicos en la configuración del ADR, que pueda ser de mayor o menor intensidad o por otro lado, encontrarnos en otros países, (como en España) en que el sector público asume un mayor protagonismo, pero que también existen instituciones cuya configuración se deje al sector privado.

De este modo, puede hacerse una clasificación teniendo en cuenta los sistemas existentes en los países europeos en cuatro grandes grupos por razón de la configuración jurídica del ADR bancario según

el cual, en primer lugar, se encontrarían los países en los que los ADR son mediadores/árbitros creados por las propias entidades financieras, que es la opción mayoritaria en Europa; en segundo lugar, estaría el modelo creado por el Financial Ombudsman Service británico, a través de un organismo de resolución de reclamaciones como entidad independiente y separada de los servicios financieros, si bien coordinada con los supervisores financiero y de consumo; en tercer lugar, cabría hacer referencia a los países en que la materia financiera o de servicios de interés general no reciben un tratamiento separado e independiente de las restantes reclamaciones de consumo; y por último, los países en que es el supervisor financiero el que resuelve las reclamaciones.

En atención al principio de autorregulación, las entidades financieras, ofrecen a sus clientes una vía alternativa de tipo privado y no impuesto por la Ley para resolver los conflictos, y que consiste en la designación por ellas mismas de un “mediador”, que propone una solución que, habitualmente, es vinculante para la entidad, pero no así para el cliente. Normalmente, el hecho de que sea el propio sector quien realiza la designación y configuración jurídica del ADR es lo que hace que suela tener carácter vinculante para la entidad financiera reclamada, si bien no siempre se produce este carácter vinculante, resultando también frecuente que se limite tal vinculación a las reclamaciones de una cierta cuantía.

Este modelo de ADR, creado y configurado por la industria, es sin dudas el

mayoritario en Europa en especial en el sector financiero, y se trata de una figura cuya adopción por cada entidad es voluntaria pudiendo regular límites al acceso de este tipo de servicios de atención al cliente por ejemplo a través de cuantías.

La experiencia de la red Fin-Net no ha contribuido a acercar los distintos sistemas de reclamaciones de cada Estado

Pero esta variedad existente de sistemas para la resolución de conflictos extrajudiciales como hemos visto, resulta poco eficaz cuando se trata de resolver conflictos transnacionales y es por esta razón por lo que y para ofrecer un acceso a estos sistemas a los consumidores en el Espacio Económico Eu-

La forma de resolver una reclamación antes de que se convierta en un litigio consiste en contactar con la empresa o el negocio directamente

ropeo (en adelante EEE) se creó un sistema especial de resolución de controversias llamado mecanismo Fin-Net (Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros) que teóricamente pretendía cubrir los siguientes objetivos:

1.- Ofrecer un acceso fácil al consumidor a procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos garantizando

la calidad del servicio ofrecido por profesionales cualificados;

2.- Garantizar el intercambio de información eficaz entre los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos europeos para conseguir que el procedimiento se tramite con la mayor celeridad;

3.- Garantizar que los sistemas adheridos a esta red apliquen un conjunto de garantías mínimas para la resolución de conflictos extrajudiciales en los distintos países.

Algunos sectores disponen de sistemas eficaces para tratar las quejas a través de un regulador, con funciones de ejecución, o de un consejero sectorial de consumidores, que carece de tales funciones

Esta red sin embargo, tal y como puede inferirse de las características expuestas **no se caracteriza por contener normas armonizadas en cada uno de los Estados miembros**. Además no siempre puede tramitarse en todos los idiomas de la Unión y se toman como referencia, el idioma en el que se realizó el contrato o bien el idioma en el que normalmente se comunica el consumidor con el proveedor de servicios financieros contra el que reclama.

Fin-Net ofrece información al afectado a través de la oficina que se encuentra en

su país de origen y le permite ponerse en contacto con la entidad encargada de resolver su litigio de modo extrajudicial desde su país de origen, aportar la documentación o recibir información acerca de los distintos sistemas de reclamación que existen en cada Estado parte de la EEE.

Sin embargo, su utilización ha sido minoritaria. Este sistema ha sido muy poco utilizado por los consumidores, en primer lugar por su extrema complejidad y en segundo lugar porque no es un canal al que se le haya dado mucha publicidad por lo que no es muy conocido por los usuarios.

Es necesario eliminar el obstáculo del idioma en los conflictos transfronterizos

La experiencia de la Red Fin Net está sin utilizar

Por otra parte, se ha pretendido que la experiencia de los miembros de Fin-Net en la resolución de conflictos financieros pueda servir de herramienta para que los reguladores conozcan los problemas y deficiencias que puedan presentarse en la ordenación de estos aspectos en los distintos países y poder llegar así a una homogeneización del tratamiento de los conflictos. Pero hasta ahora esto ha tenido poca eficacia práctica real para los consumidores.

Críticas a las redes europeas de reclamación

En la práctica Fin-Net resulta una alternativa de resolución de conflictos de consumo poco eficaz. Sus resoluciones, en ocasiones, no son vinculantes. Habría que modificar su funcionamiento, dotar a la red con un mayor poder resolutorio. Sería clave que las resoluciones favorables a los consumidores fueran vinculantes para los proveedores de los países europeos. Es un sistema poco extendido entre los usuarios, la mayoría de los consumidores no conoce su existencia. Es un sistema válido, pero hay que realizar importantes cambios para garantizar los derechos de los consumidores en general y los usuarios de servicios financieros en particular.

La escasa relevancia del Centro Europeo del Consumidor

En la actualidad, no sólo en los países citados anteriormente, sino en cada Estado europeo, existen los Centros Europeos del Consumidor, cuya función es informar y apoyan al consumidor europeo. Entre sus funciones principales, que son coincidentes en lo esencial en todos los Estados de la UE, destaca intervenir como mediadores en las quejas y reclamaciones transfronterizas que se produzcan en los siguientes casos:

-Cuando un consumidor nacional de cualquier lugar quiera reclamar por un mal servicio o producto defectuoso contra un establecimiento o empresa situado en otro Estado de la UE.

- Cuando un consumidor de otro Estado Comunitario quiere reclamar contra un establecimiento o empresa de la nación de otro Estado de la Unión.

Según su procedimiento, el Centro Europeo del Consumidor contactará con los proveedores y mediarán entre estos y los usuarios, prestándoles la asistencia lingüística y técnica necesaria hasta llegar a una solución satisfactoria o en caso contrario, les asistirán y les orientarán acerca de los Sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos Transfronterizo previo a su paso a la vía judicial.

Los consumidores de toda Europa pueden contactar directamente a través de CEC

de su país o por vía de otros centros CEC-Net. En general, la primera actuación de CEC, al tratar una queja del consumidor transfronterizo, es publicarla dentro de la CEC-Net o ponerse en contacto con el comerciante directamente por escrito, con el fin de hacerle cumplir un derecho legal o de lograr una solución amistosa. Si por esta vía no se resuelve la queja del consumidor de manera exitosa, el CEC remite la denuncia a un organismo ADR (si está disponible) como un segundo paso.

En general, se trata de un organismos muy poco usado y cuya eficacia es dudosa, por lo que difícilmente los consumidores pueden conocer su existencia y recurrir a él. Su utilidad actual, por tanto, es escasa.



PUBLICACIONES de ADICAE

ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y usuarios unas publicaciones rigurosas y amenas que analizan el mundo del consumo

www.adicae.net

Para estar bien informado, descárguese estas interesantes publicaciones

Estudio de la Comisión Europea sobre sistemas ADR en la UE

En 2009, la entonces denominada Dirección General de Salud y Consumidores de la Comisión Europea encargó a Civic Consulting un estudio sobre el uso de la ADR en la Unión Europea. Este texto vino a arrojar una visión general de los sistemas ADR existentes, cómo funcionan y las principales carencias. Asimismo, evalúa la conformidad de estos sistemas con las recomendaciones que había hecho la Comisión hasta el momento.

Principales conclusiones

Entre las principales conclusiones de este completo estudio de casi 600 páginas se destacan:

■ Fueron identificados 750 sistemas de ADR para los conflictos entre empresas y consumidores en Estados Miembros, de los cuales sólo el 60% estaban notificados a la Comisión Europea. Las razones de esta falta de notificación son que se trataba de organismos que hacía poco que habían comenzado su actividad, no son conscientes de que han de proceder a la notificación, no perciben ningún beneficio en hacerlo ni saben a qué institución hacerlo.

■ Se confirma la gran diversidad de mecanismos de ADR, no en la Unión Europea, sino también dentro de los Estados miembros. Hay mecanismos públicos y privados, así como mecanismos mixtos en los que

hay entidades públicas, empresariales y/o asociaciones de consumidores.

■ En la gran mayoría de los sistemas de ADR la participación de las empresas es voluntaria. Sin embargo, también existe un número significativo de sistemas en los que es obligatoria su adhesión.

■ Los sistemas ADR se pueden clasificar de acuerdo con el resultado del procedimiento. Los hay que emiten una decisión no vinculante (recomendación), y otros donde la decisión es vinculante para el negocio, pero no para el consumidor, o vinculante para ambas partes. Por último, hay sistemas de mediación que solo buscan un acuerdo consensuado. En la práctica, sin embargo, muchos sistemas ofrecen una combinación de métodos de resolución.

■ Los sistemas de ADR son una alternativa rápida y de bajo coste para los consumidores. La gran mayoría de los procedimientos son gratuitos para el consumidor, o si tienen coste está por debajo de los 50 euros. La mayoría de los casos de ADR se deciden en un plazo de 90 días.

Los sistemas de ADR en la UE no tienen, o la tienen muy limitada, resolución colectiva de conflictos. Los que existen son complejos y costosos

■ Los sistemas de ADR han limitado la resolución colectiva de conflictos. Sólo unos pocos sistemas proporcionan procedimien-

tos colectivos representativos. Con más frecuencia los organismos de ADR llevan a cabo investigaciones colectivas, es decir, si muchas reclamaciones contra un operador son similares se someten a la misma investigación, que puede ceñirse a una muestra de los casos, para a continuación emitir una decisión común. Entre las principales preocupaciones relacionadas con el funcionamiento de ADR para casos colectivos están la complejidad y coste del procedimiento y el carácter no vinculante de la decisión.

■ El uso del ADR para conflictos transfronterizos es limitado, sobre todo en el sector financiero, mientras que donde más se utiliza es en el caso de los viajes.

Los consumidores encuentran como principal barrera el incumplimiento por parte de las empresas de las decisiones no vinculantes

■ Los consumidores encuentran varias barreras para el acceso a los sistemas de sistemas de ADR. La barrera más importante es la falta de la conciencia de la posibilidad de recurrir al ADR. La fragmentación de los servicios de ADR en países como Alemania o el Reino Unido contribuyen a esto. Tam-

bién suponen barreras el incumplimiento por parte de las empresas de las decisiones no vinculantes de ADR y la negativa de las empresas para entrar en el procedimiento, que puede en última instancia, minar la confianza de los consumidores en tales sistemas, así como la ausencia de ADR sectores clave. Adicionalmente, en los casos transfronterizos se suma el problema del idioma.

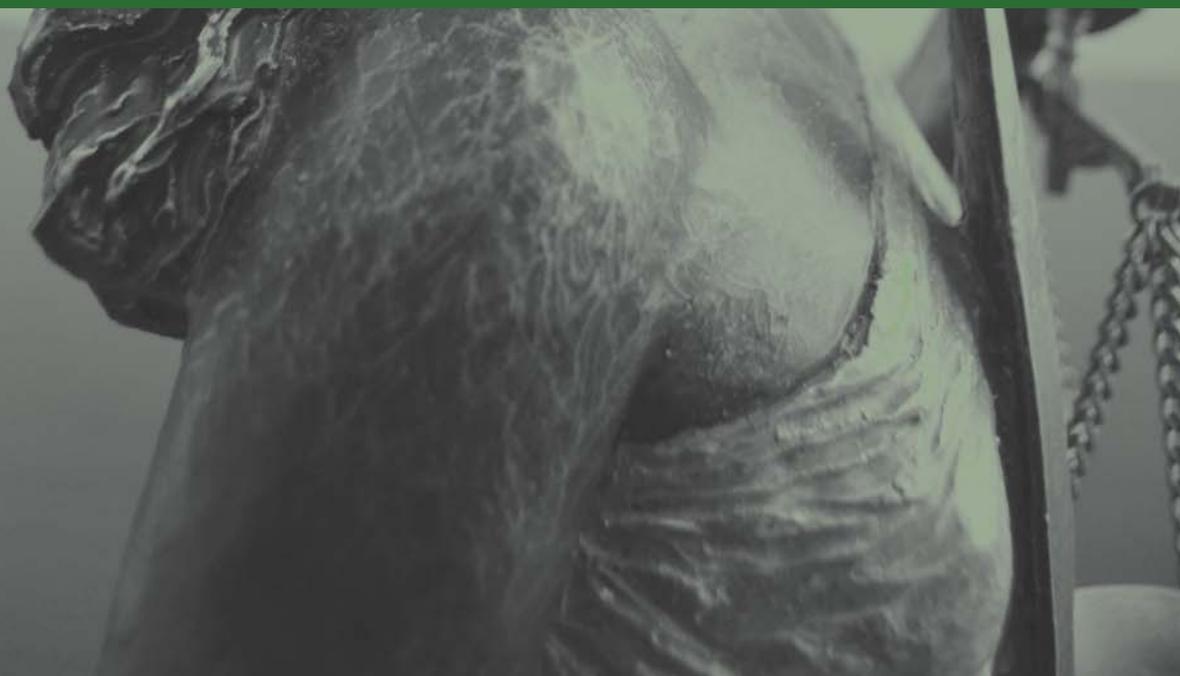
Se detectaron muchas carencias

De acuerdo con los datos recogidos por el estudio, se concluye que los sistemas de ADR cumplían en el momento de su publicación, en general, con la mayoría de los requisitos establecidos en las dos Recomendaciones de la Comisión relativas a ADR, en particular en lo que se refiere a la independencia, principio de contradicción, los costos, la duración, el papel activo del órgano de toma de decisiones, la protección obligatoria de los consumidores, la decisión motivada, el acceso a los tribunales y la representación legal. Dicho esto, persisten los problemas en algunas áreas, tales como la transparencia de los procedimientos, que se evidencia en que muchos organismos de ADR no tenían web propia accesible al público. Además, en muchos casos, los consumidores no tienen facilidad de acceso a la información sobre el uso, el número, los tipos de casos y el rendimiento de los sistemas de ADR.



CAPITULO 5

***LOS SISTEMAS DE RECLAMACIÓN A DEBATE
I ENCUENTRO NACIONAL DE RESPONSABLES DE
RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS CON
LOS CONSUMIDORES***



ADICAE celebró el pasado 30 de octubre de 2014 en el Círculo de Bellas Artes de Madrid el I Encuentro de Responsables de ADR. En estas jornadas se contó con la presencia de los responsables de los Servicios de Atención al Cliente de las grandes empresas, representantes de organismos reguladores y supervisores (Banco de España, CNMV, etc), profesores universitarios y especialistas de reconocido prestigio en la materia. Todos ellos debatieron sobre la situación de las vías de resolución de conflictos y propusieron soluciones y alternativas a los sistemas actuales para resolver los problemas y trabas que se encuentran los ciudadanos a la hora de reclamar los abusos en consumo. Este capítulo recoge las intervenciones más destacadas de las mesas que compusieron esta jornada. Para ver el vídeo completo de las mismas, puede acceder a través de este enlace <http://blog.adicae.net/reclama-tusderechos/2014/10/>

Retos y perspectivas de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos para los consumidores

Ponencia a cargo de D. Joaquín Revuelta García, Presidente del Consejo Económico y Social de Sevilla y profesor titular de Derecho Civil en la Universidad de Sevilla

La situación actual del arbitraje de consumo

Existe una serie de cuestiones que enmarcan perfectamente la situación actual del arbitraje de consumo. En primer lugar nos encontramos con la incertidumbre socioeconómica, y ello está relacionado con mi creencia antes de llegar a esta ponencia de que el sistema arbitral de consumo estaba al borde del colapso.

Obviamente todos reconocemos que estamos ante una situación de crisis socioeconómica, que conlleva que hay que llevar unos presupuestos restrictivos, la reducción del gasto, la reducción del déficit... Pero si en estos momentos no llevamos a cabo unas auténticas políticas de consumo, en las que hay que entender que se garantiza, y la palabra no es la más adecuada en este momento, la conmutatividad de las operaciones o la conmutatividad en las prestaciones de bienes y servicios en los que hay un consumidor, y ello va a implicar la generación de confianza, obviamente, la recuperación del mercado no va a existir.

Es fundamental que el sistema arbitral genere confianza para que contribuya a la pretendida recuperación del mercado



Acto de Apertura. Don Manuel Pardos Vicente, Presidente de ADICAE; D^a Milagros Yagüe Subdirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.; D. Adolfo Sequeira Martín, Presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo

Por lo tanto, es fundamental generar una confianza fruto de que se garantice, de una forma o de otra, con lo que podríamos llamar políticas de consumo, la conmutatividad de esos negocios jurídicos que después van a dar lugar a las posibles pretensiones. En definitiva, que hay que apostar por la formación, por la información, por la participación en estas resoluciones arbitrales.

Unas resoluciones arbitrales que, obviamente, se han vendido o se nos ha sabido vender perfectamente como rápidas y gratuitas. Soy Presidente de Colegio Arbitral en materia de telecomunicaciones, allí desde que entra un asunto a la Junta Arbitral hasta que se llevan el laudo transcurren 11 meses. El sistema de las juntas arbitrales autonómicas es muy complicado, porque se entra primer en una OMIC, se entra en una Junta Arbitral, una Junta Arbitral que no es competente por la oferta de adhesión al sistema que solamente es a la Junta Arbitral autonómica, los papeles se van perdiendo, no van llegando, los papeles pasan al Patrimonio Histórico-Artístico Nacional...

Hay que dignificar la figura del árbitro e incluso las propias sedes arbitrales para cumplir con las expectativas de los consumidores

Sucede que en materia de telecomunicaciones, que es una materia conflictiva, pero de escasa cuantía, se convoca audiencia para los de 10 meses, 11 meses o 12 meses, y el consumidor se desatiende, ya

no sabe si le afecta, no se preocupa por la prueba... Se lo pregunto a los del Colegio: “¿tú crees que este laudo le interesa a alguien?”. No creo que les interese, obviamente.

Entonces, estamos ante un sistema en el que se ha producido, por diferentes circunstancias, un deterioro fruto principalmente por la falta de recursos, y para lo que de alguna forma estamos intentando dar con soluciones. Hay que flexibilizar el sistema, porque no estaba pensado para lo que hoy día se está llevando a cabo.

Un sistema al borde del colapso

En segundo lugar, estábamos ante el borde o al borde del colapso; un colapso en el que han colaborado muchas personas- Desgraciadamente nos encontramos con muchas carencias en las Juntas Arbitrales de material y personal.

También hay un problema en cuanto a que hay que ir a una dignificación y a un reconocimiento del árbitro- Es algo fundamental, incluso también una dignificación de las propias sedes Juntas Arbitrales. Hay que, en definitiva, vender bien el sistema arbitral, porque estamos defraudando las expectativas con nuestro producto, porque conforme a la normativa de consumo tiene falta de conformidad con el que hemos vendido y algo que daría lugar a la resolución, a la restitución, a la reparación...

No estamos dando el bien que hemos prometido, y lo que sucede es que in-

tenta arreglarse a través de organismos unipersonales, a través de la reducción de retribuciones de los árbitros, a través de la acumulación de expedientes en una misma Audiencia. En definitiva, vamos a un sistema que puede llegar a ser un poco más ineficaz todavía.

Una adhesión con muchas limitaciones puede ser fraudulenta

En tercer lugar, la oferta pública de sometimiento tiene un problema, que se admiten las limitaciones que ponen las empresas que se adhieren al sistema arbitral. Ahí la labor de las asociaciones de consumidores ha sido fomentar la idea del sistema extrajudicial de conflictos, en definitiva el arbitraje de consumo. Pero estas ofertas públicas limitadas, que a veces, a lo mejor limitan más que aquello a lo que se someten, tienen que tener al día la lista de los aspectos en los que se encuentra limitada la adhesión. Si los árbitros intentamos llevar a cabo la introducción del principio de equidad a través de la introducción de los principios generales del Derecho, pues lógicamente a veces estamos bordeando la limitación a la oferta pública de sometimiento.

Por lo tanto, mucho cuidado con esas ofertas limitadas, porque algunas tendrán su justificación, otras no la tienen, y habría que ver si algunas incluso serían fraudulentas, porque es más aquello que se reduce que aquello a lo que verdaderamente se somete.

Ello también genera también aspectos de competencia desleal. La pegatina que acredita la adhesión al sistema arbitral es limitada. Esta pegatina tiene tres puntos, la otra tiene dos... El consumidor, al que también hay que formar, no puede pensar si el establecimiento al que entra tiene el arbitraje limitado o no, si está sometido o no está sometido y para colmo existen cosas como las limitaciones temporales, que también se las traen.

Los árbitros, al intentar aplicar el principio de equidad, muchas veces bordean la limitación que ponen las empresas en su adhesión al sistema

El problema del número de árbitros

Otro problema que se plantea es el del número de árbitros. Queremos simplificar, por supuesto, pero si esa simplificación va única y exclusivamente en la vía de un árbitro único, podemos estar de nuevo burlando la filosofía del sistema. Y en último término, está el tema de la reconvencción. La reconvencción, que nos dice el Real Decreto que puede plantearse hasta el último momento de la Audiencia, puede llegar en forma fax en que se recibe la noche anterior y supone un nuevo retraso en el proceso.



Retos y perspectivas de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos para los consumidores. D. fernando Herrero, responsable de Comunicación de ADICAE; D. Joaquín Revuelta García: Presidente del Consejo Económico y Social de Sevilla y profesor titular de Derecho Civil de la universidad de Sevilla. D. Rodolfo Gómez Gómez: Secretario General de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. Pablo De La Fuente: Representante de los consumidores en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid

Ponencia de D. Pablo De La Fuente, representante de los consumidores en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid

Reforzar la confianza en el sistema

El Sistema Arbitral de Consumo, desde mi punto de vista, funciona bien, incluso diría que funciona bastante bien. Respecto al decaimiento que se observa, creo que la clave para potenciar el sistema arbitral de consumo consiste en afianzar la confianza del consumidor en el sistema. La manera, desde mi punto de vista, de afianzar la confianza del consumidor en el sistema es reforzar la información previa que el consumidor tiene acerca del sistema.

Es habitual en las vistas arbitrales, a los que acudimos los árbitros, que nos encontramos con la situación de que el consumidor se entera en la misma vista de aspectos esenciales del proceso. En muchísimas ocasiones, el consumidor, justo el día de la vista, cuando se sienta a explicar su caso, se entera de que no se va a poder conocer de daños y perjuicios, por ejemplo, que es sobre lo que versa su reclamación. O se entera de que el sometimiento de su caso al sistema arbitral de consumo supone la renuncia a la vía judicial en el mismo momento de la vista.

El consumidor descubre en la propia vista de su asunto los aspectos esenciales del proceso, y eso mina la confianza en el sistema

Estos son casos que evidentemente minan la confianza en el sistema, y desde mi punto de vista, el que más, y se repite con muchísima frecuencia, es aquel que versa sobre la voluntariedad de acudir presencialmente a la vista. Es muy habitual que el consumidor cuando llega a la sala se presenta al Colegio y dice: “¿y dónde está la empresa?” Se le tiene que explicar que la empresa no acude a la vista, sino que comparece por escrito. El consumidor muestra su extrañeza y su decepción, ya que en muchos casos ha tenido que pedir la mañana libre para acudir a la vista y se lo toma como un agravio, sobre todo porque en muchísimas de las ocasiones el escrito que presenta la empresa es el mismo escrito que ha presentado ya hace seis meses; un escrito, que en muchas de las ocasiones es un escrito tipo que no responde a las cuestiones concretas planteadas en el conflicto en el que se conoce.

La presencia de un representante de las empresas mejora el desarrollo de la vista y la percepción que el consumidor tiene del sistema arbitral

Las empresas deberían designar representantes en las vistas

Esto se solucionaría, desde mi punto de vista, instando desde las administraciones, desde las Juntas Arbitrales, a que las empresas sometidas a arbitraje, en concreto a las grandes empresas, designen representantes que acudan físicamente a las vistas. Básicamente, que den la cara, que se expliquen.

Habría que excluir todas las limitaciones que vacíen de contenido el proceso arbitral

Hay una gran compañía de telecomunicaciones que lo hace habitualmente, y la diferencia con las compañías que no lo hacen es abismal, tanto para el desarrollo de la propia vista y la eficaz resolución del conflicto, como para la propia percepción del sistema por parte del consumidor, que ve que se le tiene en cuenta y que ve que es una cuestión seria y que de verdad se le está haciendo caso. De otro modo, llegamos a la percepción generalizada y cada vez más extendida entre los consumidores de que las empresas utilizan el Sistema Arbitral de Consumo como una alternativa a su Servicio de Atención al Cliente. Esto, evidentemente, quiebra la confianza en el sistema porque el consumidor está mareado y ya no sabe en quién confiar.

La limitación de las adhesiones

Respecto a las adhesiones parciales al sistema arbitral de consumo, mi posición es contraria. Dicho lo cual, también entiendo la postura de una empresa que diga “si la adhesión al sistema es voluntaria, me adhiero voluntariamente pero con estas restricciones”.

¿Dónde se pone el límite? Desde mi punto de vista, habría que excluir todas las limitaciones que vacíen de contenido el proceso. Pongo un ejemplo: otra gran operadora de telefonía móvil de carácter nacional que entre las exclusio-

nes al sistema tiene los terminales móviles; ¿Cómo le explicas eso al consumidor, cuando está sentado delante tuyo, delante del colegio arbitral y le dices que no se puede hacer nada respecto a los terminales y tampoco con las facturas de hace 6 meses tampoco, y sobre daños y perjuicios mucho menos? Desde mi punto de vista, este tema debería regularse de una manera más restrictiva.

El caso del pseudo-arbitraje de las preferentes de Bankia

Por último y para acabar, no quisiera dejar pasar la oportunidad de hablar de las preferentes de Bankia.

En cuanto al pseudo-arbitraje de las preferentes de Bankia, si la confianza en el sistema arbitral, tal y como la conocemos normalmente, a veces se tambalea, ha supuesto ya la puntilla. Es decir, el consumidor se ha sentido absolutamente indefenso y manipulado. En ADICAE hemos dado cursos de arbitraje de consumo, tanto a consumidores -muchos afectados por las preferentes) como a técnicos, y según estaba avanzando el curso hacían preguntas, que claro, que una vez dejaban en evidencia al sistema: “Si a mí me han sometido el tema de las preferentes a arbitraje y usted me está diciendo que arbitraje de consumo no se pueden conocer de conflictos en los que se aprecien índice de delito, ¿Entonces esto qué es? ¿Cómo me lo han llevado por arbitraje? ¿Qué pasa, que el tema de las preferentes no tiene ningún indicio de delito? Desde mi punto de vista sí”.

Otra cuestión. ¿Por qué el arbitraje de las preferentes ha tenido que ser por árbitro único? ¿Por qué no se ha podido hacer un colegio arbitral, donde las asociaciones de consumidores estemos representados a través de un vocal de los consumidores y que contribuiría a generar confianza en el sistema? La percepción de los consumidores es que ellos se lo guisan, ellos se lo comen.

El arbitraje de las preferentes de Bankia ha planteado muchas dudas a los consumidores, para quienes ha sido un proceso confuso y con fallas

El remate final es que el consumidor no conoce cuáles son los criterios de admisión o inadmisión de una solicitud de arbitraje en el tema de las preferentes. “¿Por qué a mí me han dicho que no me admiten la solicitud y a mi hermano, que está igual, le han dicho que sí y se lo han solucionado?”. Es una cuestión para la que tampoco tengo respuesta.

La nueva Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y la experiencia de otros países en los procesos extrajudiciales de resolución de conflictos con consumidores

Ponencia de Dña. M^ª Dolores Fernández Fustes, Doctora en Derecho Procesal. Universidad de Vigo. Coordinadora del Máster de Abogacía en la Facultad de Derecho de Orense

Una Directiva de mínimos

La Directiva 2013/11/UE es una directiva de mínimos, que lo que intenta es mejorar la confianza del consumidor tanto en el procedimiento, que sirve para resolver los conflictos, como también en las entidades que se encargan de resolver esos conflictos.

Esto implica que hay que mejorar el Real Decreto que regula el arbitraje de consumo. Si bien es cierto que está bien y que cumple muchos aspectos de la Directiva, sí que creo que la Directiva puede servir para mejorar aquellos aspectos del Real Decreto que son mejorables. En ese sentido, voy a apuntar algunas cuestiones

que me parecen interesantes en relación a los principios.

Confianza para mejorar el mercado interior y el mercado europeo

En primer lugar, la Directiva presta mucha atención a la importancia de mejorar la confianza de los consumidores en los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, en las entidades que regulan estos conflictos. Se considera que de esa manera va a mejorar el mercado interior, y también por supuesto el mercado a nivel europeo. Si el consumidor confía en esos mecanismos que le van a servir para solventar los conflictos que le puedan surgir en el ámbito de

El arbitraje y la mediación son los dos mecanismos para resolver los conflictos a los que permite acudir la Directiva

consumo, seguramente será más fácil que el consumo mejore o incremente su consumo. Es una reflexión que es bastante clara.

Dos vías de resolución de conflictos

Para ello es necesario que se le informe de todos los procedimientos que existen para mejorar esta atención que recibe. La Directiva no habla de un procedimiento específico, es decir, no se refiere al arbitraje, no se refiere a la mediación... Desde mi punto de vista podríamos acudir a las dos, tanto al arbitraje como a la mediación. La Directiva



Mesa: La nueva Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y la experiencia de otros países en los procesos extrajudiciales de resolución de conflictos con consumidores. Dña. Iuliana Raluca Stroie. Investigadora del Centro de Estudios y secretaria y editora de la Revista CESCO de Derecho de Consumo de la Universidad de Castilla La Mancha. Dña. M^a Dolores Fernández Fustes. Doctora de Derecho Procesal. Universidad de Vigo Coordinadora del Master de abogacía en la Facultad de Derecho de Orense.

D. Guillermo Orozco Pardo. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Granada y Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Granada

que regula la mediación en los asuntos civiles y mercantiles del 2008 claramente dejaba al margen o fuera la mediación de consumo, porque precisamente esta Directiva es la que se refiere a ella.

Si leemos detenidamente la Directiva, habla de dos mecanismos o de dos posibilidades de resolver los conflictos: aquel mecanismo en el cual se le impone la solución, que podemos pensar que es el arbitraje, ese árbitro que se sitúa sobre las partes, por encima de las partes, lo que hace es imponerle la solución a las partes en conflicto; por otro lado habla de otro mecanismo de solución de conflictos que es la mediación, en el cual las partes son las que llegan ellas mismas al acuerdo que solventa la controversia que ha

surgido entre ellos. Desde mi punto de vista la Directiva, como les digo, se puede aplicar tanto al arbitraje como a la mediación.

Una mediación valorativa con propuesta de solución

En el caso del consumo, desde mi punto de vista, la mediación es una mediación valorativa, es decir, ahí es necesario muchas veces que el mediador proponga una posible

La detallada información al consumidor sobre cómo y dónde acudir para resolver un conflicto de consumo generará confianza en los procedimientos

solución, ¿Por qué? El empresario tiene unos servicios jurídicos o tiene muchas veces un asesoramiento jurídico, mientras que en el caso del consumidor no siempre es así. El consumidor no muchas veces conoce cuáles son sus derechos o cuáles son sus perspectivas en relación con el consumo, por tanto se hace muchas veces necesario que el mediador pueda dar una propuesta de solución para ese conflicto que ha surgido entre el empresario y el consumidor.

La importancia de informar al consumidor sobre el proceso

Una cuestión muy importante es información al consumidor. Tenemos que informarle al consumidor sobre cuáles son las entidades que puede acudir para resolver esos conflictos, cuáles son los procedimientos, qué pasa en esos procedimientos, cómo se desarrollan... De esa manera estaremos

Un mandato mínimo y una remuneración adecuada pueden garantizar una mayor independencia de los árbitros

seguramente contribuyendo a la confianza del consumidor en estos procedimientos y en las entidades que se van a encargar de resolver esos conflictos.

Árbitros con conocimientos especializados

Otro principio muy importante al que se refiere la Directiva en su art.6 es al conoci-

miento especializado que tienen que tener las personas que forman parte de las entidades. Dentro del arbitraje no solamente entran aspectos sencillos sino muchas veces unos asuntos muy complejos que requieren una especialización por parte de los árbitros. La Directiva presta especial atención a que la persona que se encarga del arbitraje o que se encarga de actuar como mediador tiene que tener unos conocimientos muy especializados. Es muy importante regular un Estatuto del Árbitro y un Estatuto del Mediador en el caso de que pongamos en marcha la mediación del consumo, porque precisamente en ese Estatuto tendremos que regular cuáles son los requisitos para acceder a la condición de árbitro o de mediador, cuál es la formación que tienen que tener, cuáles son sus deberes, tanto mediador como árbitro, sus derechos... Porque no solamente tenemos que hablar de deberes sino también derechos, y también la posibilidad de responsabilidad en la que se podría incurrir. Por tanto, eso sí que es un aspecto, la regulación del Estatuto del Árbitro, que se puede mejorar en el Real Decreto.

Cómo garantizar la independencia del árbitro

Presta también especial atención la Directiva en la independencia del árbitro y del mediador. Por independencia estamos refiriéndonos a que no haya ningún tipo de fuerza externa que pueda influenciar sobre su función de árbitro o de mediador. Una forma de garantizar la independencia que apunta la Directiva y que me parece muy importante es que el árbitro tenga una duración mínima de dedicación al arbitraje, es decir, que no le puedan, por ejemplo, rescin-

dir el contrato simplemente porque a lo mejor en un arbitraje no ha resuelto como se creía que tenía que haber resuelto. Si este árbitro tiene una duración mínima, imaginémoslos de 3 años en el desempeño de su labor, seguramente tendrá mucha más independencia que si de una decisión concreta va a depender que continúe o no continúe en su puesto de trabajo.

También presta especial atención la Directiva a la remuneración. Para que una persona sea independiente, efectivamente tiene que haber una remuneración adecuada a la función que está desempeñando. También se refiere a la imparcialidad, con la que nos referimos a la independencia del árbitro o del mediador en un asunto en concreto. La Directiva no se refiere a qué causas pueden afectar a la imparcialidad pero creo que cualquiera de nosotros nos lo podemos imaginar: parentesco, relación de amistad o enemistad, interés en el asunto... El árbitro o el mediador tienen que poner esto de mani-

El procedimiento gratuito hace que el consumidor acuda al arbitraje aunque sea para reclamar por poca cuantía

fiesto a las partes en cuanto tiene conocimiento de esa circunstancia, puesto que se puede ver ante una causa que afecta a su imparcialidad.

La importancia de la información al consumidor

Otro de los principios importantes es el de la información. Es muy importante toda la información que le transmitamos al consumidor, quiénes son las personas que se van a encargar del procedimiento, a qué tipo de procedimiento puede acudir, si puede acudir primero a la mediación y después al arbitraje, la voluntariedad para el consumidor...

También hay que explicar si hay algún requisito preliminar, porque la Directiva también menciona la posibilidad de que antes de acudir a estos mecanismos de resolución alternativa de conflictos, tanto el consumidor como el empresario puedan intentar solucionar el problema por su cuenta. Es un requisito de hecho que se puede establecer en la legislación nacional, el exigir que antes de que acudamos a cualquiera de estos mecanismos de resolución conflictos, el empresario tenga que intentar solucionar ese conflicto que ha surgido entre él y el consumidor.

El principio de eficacia: accesibilidad, gratuidad y brevedad

Otro principio importante de la Directiva es el principio de la eficacia, que se refiere a que el sistema sea accesible. También es importante, y eso ya ocurre en nuestro ordenamiento interno, que no es necesario acudir asistido por abogado ni asesor jurídico, si bien se ha de informar convenientemente al consumidor de cuáles son sus derechos. Se fija también que es un procedimiento gratuito, pero que también que es posible establecer un precio simbólico. Pero hay que tener en cuenta que el consumidor, precisamente,

si acude al arbitraje de consumo es porque no le cuesta dinero. En lo relativo al plazo, en un plazo de 90 días tendrá que resolverse el conflicto.

El principio de equidad

El principio de equidad, desde un punto de vista procesal, es el principio de igualdad y de contradicción. Las partes tiene que estar en una situación de igualdad, tanto el empresario como el consumidor y darles la posibilidad de contradicción, es decir, cada una de las partes tienen que tener la posibilidad de manifestar cuáles son los hechos que les han llevado a ese conflicto y también, qué es lo que le solicitan en relación con el procedimiento al que se someten.

Cuando hablamos de igualdad y de contradicción tenemos que explicar claramente al consumidor que si acude a un arbitraje, el laudo es obligatorio y es de obligado cumplimiento; que si acude a un procedimiento de mediación, este se caracteriza es por la voluntariedad, es decir, yo decido si acudo a la mediación, decido si continúo en la mediación e incluso, antes de que se resuelva o de que se acuerde algo, también puedo decidir apartarme de la mediación.

Libertad para elegir qué vía se quiere tomar

El principio de libertad es lo que se conoce normalmente como las cláusulas de adhesión. No se puede a través de un contrato tipo obligar al consumidor que ante todo litigio que le surja con un determinado empresario tenga que acudir a un arbitraje o a una mediación. La Directiva en este sentido

es muy clara y nos dice que si el acuerdo de someterse a esos mecanismos alternativos de conflicto es anterior al litigio, y además veta la posibilidad que tiene el consumidor de acudir a los tribunales, pues no se debe de tener en cuenta, es decir, debemos de velar siempre porque las grandes compañías no puedan, a través de esos contratos que nos hacen firmar con tanta letra pequeña, meter la obligatoriedad de acudir a uno u otro sistema de resolución de conflictos. Algo que, desde mi punto de vista, para el consumidor sí que tiene que ser voluntario.

Ponencia “La experiencia de otros países en los procesos extrajudiciales de resolución de conflictos con consumidores”. A cargo de D. Guillermo Orozco Pardo. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Granada y presidente de la Junta Arbitral de Granada

La Directiva 2013/11 nos va a obligar a cambiar de perspectiva. En España, teníamos configurado el sistema arbitral de consumo, que incluye la mediación, como un mecanismo de protección de los derechos del consumidor y ahora de lo que nos habla la Directiva, es del sistema de resolución alternativa de litigios.

Esto quiere decir que compete a todo lo que es la fase precontractual de negociación del contrato, la fase de perfección del contrato, cuando se presta el consentimiento y se determina el objeto y existe causa, la fase de ejecución del contrato, pero también la fase de responsabilidad. La responsabilidad va intrín-

secamente vinculada al débito en el contenido del contrato, y es un efecto directo del contrato junto al débito porque es el mecanismo de cobertura y garantía del cumplimiento y así lo dice el Código Civil.

La mediación como vía complementaria

Nosotros estamos hablando de mediación y arbitraje, mediación es una vía complementaria de acceso a la justicia, el arbitraje es un equivalente jurisdiccional, pero ambos tienen unos controles, tienen los requisitos, los principios que funcionan como mandato y que rigen la estructura y el funcionamiento de los órganos de mediación y de arbitraje. Tienen algún procedimiento, que no está bien regulado y que hay que regular. Cataluña acaba de dictar un Decreto que regula el procedimiento de mediación, pero a qué espera el Estado para dictar el suyo, ¿a que haya otras 29.000 leyes de mediación?

Control de las mediaciones

El acuerdo de mediación para ser ejecutivo tiene que ir a homologarse ante notario, aunque no nos han dicho que lo debe ser: la decisión de homologar o no, cabe recurrirla. Si el acuerdo ese, en una fase de mediación, en un pleito que se está conociendo en un Juzgado, pasa por la autoridad judicial. Luego el acuerdo de mediación tiene su control de garantía de calidad, en términos procedimentales, formales y de contenido. No digamos en el ámbito de lo que es el arbitraje, tenemos unos requisitos de formación y de idoneidad en los árbitros... la honorabi-

lidad, la formación, los conocimientos, la independencia, la imparcialidad, los derechos de recusación, el deber de abstención, y que eso lo refuerza todo la Directiva, y luego tenemos un control del contenido del laudo por parte de la auto-

En Portugal son servicios públicos el abastecimiento de agua, el de energía eléctrica, el de gas y el de telefonía... ¿Por qué no los crédito hipotecarios?

ridad judicial. ¿Quién está cerrando el derecho de acceso a la jurisdicción? Si lo cerraban cuando metían aquellas cláusulas que se ponían en los contratos como cláusula predispuesta, siempre con letra pequeña y en la última página.

Ejemplo de un sistema donde la mediación y el arbitraje sean obligatorios

Portugal tiene una Ley de 26 de junio del año 96, que nosotros no tenemos, que es la Ley que regula la protección de los usuarios de servicios públicos esenciales, como ustedes saben, nuestra administración pública ha descubierto que los servicios públicos son un negocio y han creado empresas, o los han enajenado en régimen de concesión ¿y qué sucede? Que han llegado los abusos.

En Portugal son servicios públicos como el abastecimiento de agua, el de

energía eléctrica, el de gas y el de telefonía... ¿Por qué no hablamos del crédito hipotecario? Es algo básico para el acceso a la vivienda. Pues entonces nosotros deberíamos tener una Ley de Servicios Esenciales, que en su momento pase a integrarse dentro del Código de Consumo, que extreme las garantías en favor del consumidor.

Una legislación específica de servicios públicos esenciales

De manera que habría que tener una legislación específica para los servicios públicos esenciales, los preste la administración o lo presten empresas públicas que son privadas en el régimen de participación o en régimen de concesión, como tienen ellos, con un régimen jurídico mucho más estricto en el que, como sucede en Portugal, se dicte una Ley como la de 2011 que les dice “*los litigios de consumo en el ámbito de los servicios públicos esenciales quedan sujetos al arbitraje necesario, al arbitraje obligatorio cuando por opción expresa de los usuarios, que sean personas singulares, sean sometidos a apreciación de un Tribunal arbitral en los centros de arbitraje de conflicto legalmente autorizado*”. El primero que tiene que demostrar que cree en esto es el Estado español, y sus Comunidades Autónomas, y sus Ayuntamientos, y sus Diputaciones, son los primeros que tienen que demostrar que se han creído esto y que están dispuestos a cumplirlo porque si ellos no lo cumplen ¿lo van a cumplir los empresarios? No.

El ejemplo de la ley argentina de 2014

Argentina acaba de dictar una Ley. En Argentina como ustedes saben hay muchas multinacionales cometiendo abusos sin cuento, solución, una Ley (Ley 26993 de 2014) que crea 3 grandes estructuras de protección del consumidor: crea el llamado COPREC, es decir, crea el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo que básicamente es un servicio gratuito y público de mediación al que podrá acceder el consumidor si quiere y obligatorio para las empresas y profesionales. Pero fíjense porque en primer lugar, por supuesto regula todo lo que es la asistencia letrada no obligatoria lo que es el deber de la administración y de las Asociaciones de Consumi-

En Argentina han creado la jurisdicción de consumo, unos órganos jurisdiccionales especializados en materia de consumo

dores de asesorar al consumidor, crea un sistema de homologación, crea un sistema de fundamentos económicos para que se pueda pagar a los conciliadores, y que no se acostumbren como aquí en no pagar nada a nadie, pero yo les voy a leer un par de artículos de este sistema de conciliación.

Controles rigurosos en la normativa argentina

Incomparecencia: “*multa del proveedor, el proveedor o prestador debidamente citado que no comparezca a una Audiencia*



Mesa: La resolución extrajudicial de conflictos en el sector financiero.

Dña. Cristina Méndez de Luarca Pardo. Jefa de la División de Transparencia y Buenas Prácticas del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. Dña. Ana Isabel Bayón. Subdirectora del Departamento de Inversión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

tendrá un plazo de 5 días para justificar su incomparecencia. Si no lo justifica, se da por concluida la conciliación y entonces el conciliador dispondrá la aplicación de una multa a la empresa no compareciente. De esa multa se destinará una tercera parte a satisfacer la pretensión del consumidor, el resto se incorpora a un fondo que se crea". De modo y manera que mucho más allá de un sistema punitivo, es más allá que aquello que tienen en Portugal que son los fondos de garantía sectorial, es decir, cuando se multa por la administración pública a un sector, por ejemplo telefonía porque hay muchos reclamados en ese sector, se les impone las multas y no se la lleva la Hacienda Pública, sino que van a parar a fondos que se constituyen para cubrir supuestos de insolvencia

en indemnizaciones a consumidores en esos sectores.

La figura del auditor en las relaciones de consumo

El auditor de las relaciones de consumo: es un jurista nombrado por concurso oposición y que tiene un papel fundamental aquí también, porque este ya puede, como autoridad administrativa constituida, dictar resoluciones vinculantes en supuestos de incumplimiento o lesión de los derechos de los consumidores, por supuesto también se puede recurrir, como se puede recurrir el acuerdo.

De manera que, si vamos a hacer un Proyecto de Ley o un Anteproyecto, que no lo escondan, que lo saquen, que lo veamos, que lo debatamos, que participemos todos... que podemos opinar sobre esto y que no nos encontremos el texto ya hecho, y luego viene la crítica y el que se podía haber mejorado o no mejorado.

La resolución extrajudicial de conflictos en el sector financiero: Los sistemas de resolución en el ámbito del consumo financiero. La gran cuestión pendiente para los consumidores

Ponencia a cargo de Dña. Ana Isabel Bayón. Subdirectora del Departamento de Inversión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

La orden que regula el procedimiento de reclamaciones en vía administrativa entró en vigor el pasado mes de mayo de 2013, y establece con carácter general y para todo el ámbito financiero, el cauce administrativo a través del cual se debe llevar a cabo la atención y resolución de reclamaciones en este ámbito.

La regulación del sistema de reclamaciones en el sector financiero

Esta Orden Ministerial da cumplimiento a lo establecido en la Ley 2 del año 2011, que daba una nueva redacción al mandato previsto en la Ley 44 de 2002 y que ya entendió en este momento que los servicios de reclamaciones de los organismos supervisores, Banco de España, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y la propia CNMV, eran los órganos adecuados para atender y solucionar las reclamaciones que podían presentar los clientes financieros.

Podrán presentar reclamaciones las entidades o personas que representen los intereses individuales de estos usuarios, como las Asociaciones de Consumidores

Además, habilitó al Banco de España y a la CNMV para dictar dentro de su ámbito de competencia las normas precisas necesarias para el desarrollo y ejecución de esta norma. Así, en el ámbito del Mercado de Valores, se publicó la Circular 7, en septiembre de 2013, en el que ya adapta dicha norma a la organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones de la CNMV y al marco regulador del Mercado de Valores.

Quiénes pueden presentar una reclamación

En esta normativa nos indica, o nos expresa quién y cómo se puede presentar una reclamación. Todos los usuarios de servicios financieros, es decir, las personas físicas o

jurídicas, españolas o extranjeras que debidamente identificadas ostenten la condición de usuario de un servicio financiero que son prestados por las entidades supervisadas por CNMV, Banco de España o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

También podrían presentarlas las entidades o personas que representen los intereses individuales de estos usuarios. En este ámbito concreto de los usuarios, la Circular de la CNMV, en el ámbito del Mercado de Valores, digamos que concreta un poco más quién puede o quién está legitimado a presentar reclamaciones y lo limita, aunque es lógicamente la práctica mayoría, a los inversores minoristas, es decir, queda fuera del ámbito del procedimiento establecido en

El uso del formulario de reclamaciones es voluntario en reclamaciones individuales y obligatorio cuando se trate de reclamaciones colectivas

esta norma, los clientes que hayan sido clasificados por la entidad, como cliente profesional o contraparte legible de acuerdo con lo previsto en la Ley del Mercado de Valores. Esta Ley lo que hace es presumir que estos clientes, profesionales o contraparte legible, que tienen la experiencia, conocimientos y cualificación necesaria para tomar sus propias decisiones de inversión, y por tanto, ser conscientes o ser conocedores correctamente de los riesgos que están asumiendo.

Lógicamente, también podrían presentar

las reclamaciones las asociaciones o las entidades de intereses colectivos y que estén legalmente habilitadas.

Las entidades deben proporcionar un folleto para reclamar

Las reclamaciones se pueden presentar por escrito, o sea en soporte físico digamos, tanto Banco de España como CNMV, bueno CNMV incluso lo ha incluido ya como anexo de su Circular, ha puesto en disposición un formulario para tratar de facilitar la tarea del inversor que trata de incluir el contenido mínimo de las reclamaciones que veremos más adelante. Este formulario está disponible tanto en las propias oficinas, en los registros, en las oficinas que tiene CNMV, en Banco de España, lógicamente en su sede, como en la página web que tiene, que se puede descargar y que en todo caso va a tener que ser facilitado por las entidades, bien a solicitud del propio cliente y en todo caso, y de oficio, cuando se presente una reclamación al Servicio de Atención al Cliente. Insisto, lo que se pretende es facilitar conocer los requisitos o el contenido que tiene que incluir la reclamación.

Las reclamaciones por vía electrónica

El reclamante tiene que acreditar la fecha en que ha presentado su reclamación antes de acudir al Servicio de reclamaciones de los organismos reguladores en materia financiera

También existe la posibilidad de presentarla por medios electrónicos, precisamente la Circular que les he comentado, a partir del 1 de junio del 2014, en este caso, ha desarrollado ya un formulario electrónico a través de su sede y registro electrónico, accediendo a través de la web, hay lo que es la sede electrónica y registro de la CNMV y hay lo que llamamos la zona libre, en el que se puede descargar el formulario electrónico y remitir telemáticamente a la CNMV.

Este formulario va a ser voluntario en reclamaciones individuales y va a ser obligatorio cuando se trate de reclamaciones colectivas, sería las que en el único expediente que se va a tramitar, se recogen varias reclamaciones de diversos reclamantes siempre que haya pues un contenido u objeto similar y contra la misma entidad, siendo obligatorio, el representante que la presenta va a tener que estar dado de alta en el sistema de cifrado de la CNMV con carácter previo.

En las opciones en individual, precisamente a parte de poder remitirla telemáticamente con el certificado o DNI electrónico, se ha tratado de facilitar y fomentar su utilización, utilizando únicamente el correo electrónico del interesado y una clave de 8 caracteres. De esta manera, quién acepta que la comunicación se haga a través de este medio va a poder tener por medios telemáticos la consulta del estado de tramitación de su reclamación y también, transmitimos o comunicamos, que si se elige o se opta por este sistema o medio de comunicación, cualquier a otra documentación, bien por iniciativa propia del reclamante o porque fuera requerida por la CNMV para la adecuada

cumplimentación del expediente, tendría que realizarse a través de este medio.

Demasiados formalismos

Antes de presentar la reclamación ante los servicios de reclamaciones competentes hay que haberla formulado ante la entidad financiera. Aquí es muy importante, al ob-

A la hora de presentar las reclamaciones, es conveniente que se aporten cuántos documentos se considere que pueden acreditar los hechos que se plantean

jeto de poder acreditar el cumplimiento, que el escrito o el formulario que se utilice vaya dirigido al Servicio de Atención al Cliente de la entidad. Hay en ocasiones que el reclamante lo que nos presenta es una petición de documentación que ha hecho en la oficina, y eso lógicamente no cumpliría el requisito del SAC, lo que origina además el problema esa petición de documentación y debería acudir al SAC para poner de manifiesto que la oficina no le ha atendido en su petición de documentación.

Luego va a ser muy importante poder acreditar la fecha y su presentación efectiva porque para poder admitir la reclamación o bien nos presenta la respuesta facilitada por el Servicio de Atención al Cliente, que lógicamente sería no satisfactoria para el cliente, o se debe de poder acreditar que han transcurrido 2 meses desde su presentación. Por eso es muy relevante que el re-

clamante, a la hora de acreditar esa entrega, pues si bien utilice incluso las oficinas de la propia entidad reclamada presentando la reclamación dirigida al Servicio de Aten-

No probar que la reclamación previa ante el Servicio de Atención al Cliente puede ser razón para que el Banco de España o la CNMV nos inadmita la reclamación

ción al Cliente y se lleve una copia sellada por la oficina con la fecha en que ha presentado dicho documento.

Otro medio pues podía utilizar es formularla o remitirla por correo mediante acuse de recibo, de manera que empezaría a computar ese plazo desde la fecha en que se ha dado acuse de recibo. Por supuesto la propia carta en su caso, que el Servicio de Atención al Cliente hubiera podido dirigir al reclamante poniendo de manifiesto que tiene ya la reclamación en su poder.

Únicamente insisto, cuando se pueda acreditar uno de estos dos aspectos, que han transcurrido 2 meses o que le han contestado, es cuando se podría presentar la reclamación en el Servicio de Reclamaciones competente.

La ventanilla única para agilizar reclamaciones

Es cierto que tenemos ventanilla única, es decir, se puede presentar en cualquiera

de los servicios de reclamaciones, y en función, no de la entidad contra la que se reclama, sino con la naturaleza del producto o servicio de prestado, es donde dirimimos digamos la competencia de un Servicio de Reclamaciones u otro. Suelen llegarnos muchas reclamaciones a la CNMV procedente del Servicio de Reclamaciones del Banco de España porque las entidades reclamadas suelen ser las entidades de crédito, pero en la medida que el producto de inversión que genera la queja, la reclamación, se ha hecho un producto de inversión, va a ser competente la CNMV.

Cómo rellenar una reclamación

Los datos que deben contener una reclamación. Aquí debo insistir en la recomendación, aunque no es exigible, de utilizar los formularios que los Servicios de Reclamaciones ponemos a disposición del público. Ló-

No se podrá reclamar si han transcurrido más de 6 años desde que se produjeron los hechos

gicamente tiene que haber una identificación del reclamante, nombre, apellidos, denominación social de la entidad, NIF o CIF, un domicilio de notificaciones y en caso de que no se presentara personalmente sino que utilizara un representante, la identificación de ese representante y una acreditación de esa representación por cualquier medio adoptado en derecho, es decir, no tiene por qué ser un poder público, basta con que el formulario es-

crita venga firmada por ambas partes, por el interesado y por el representante, o cualquier documento adjunto en el que el reclamante está facultando al representante a tramitar el expediente con el Servicio de Reclamaciones.

Lógicamente tiene que identificar, nombrar, a la entidad o entidades contra las que se reclama y la identificación de la oficina implicada, tiene que estar el motivo de la reclamación de una forma concreta y clara, no vaguedades o digamos como muchas historias, sino los motivos concretos que devienen de la reclamación, y por nuestra parte dentro del ámbito del Mercado de Valores, va a ser elemento también esencial la fecha en que se produjeron los hechos y la acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el SAC según lo que hemos comentado anteriormente, pues bien podemos acreditar que han transcurrido 2 meses sin que se haya obtenido respuesta del SAC, digamos el escrito del SAC, en su caso, si se ha denegado la admisión por los motivos que ellos tuvieran recogidos en su Reglamento o bien lógicamente por esa respuesta no satisfactoria para el reclamante.

Causas de inadmisión de una reclamación

Los motivos por los que se puede inadmitir una reclamación son: falta de competencias, puede ser que las cuestiones que se someten al Servicio de Reclamaciones estén sometidas ya a un trámite judicial o se haya ido a Tribunal o esté sometido a un tema de arbitraje o haya sido ya resuelto por ellos. Puede ser que la controversia se trate en valorar o se

haga una valoración de la cuantificación económica que ese daño o esa actuación de la entidad le ha dado al reclamante.

Puede ser que se presente la reclamación por un hecho que obliga a que se haga una prueba que solamente se pueda hacer por ámbito judicial, hemos tenido algún caso de alguna reclamación que exclusivamente se presentaba porque ponían en duda que la firma que aparecía en ese contrato fuera de esa persona. Eso implica hacer una prueba pericial caligráfica, que eso solamente puede ser sometido, amparado, en un tema judicial, con lo cual no seríamos nosotros competentes para valorarlo.

Exclusiones a la hora de reclamar

No acreditar el trámite previo ante el SAC de la entidad, como hemos dicho, bueno que se planteen reclamaciones cuando realmente son consultas o piden información sobre cauces para dónde ejercer sus derechos, en el ámbito del Mercado de Valores, hemos tenido o digamos ha sido habitual, que nos presentaran reclamaciones contra sociedades emisoras, contenido incorrecto del folleto, precio de conversión no adecuado a tal... esas cuestiones no están incluidas dentro del procedimiento de reclamaciones del que estamos hablando al que lógicamente si se les va a dar

No estamos hablando sólo de la resolución de conflictos cuando ya se ha producido el problema, la protección al cliente es muy anterior: información, publicidad, difusión de derechos, etc

el curso facilitando la información necesaria para que pueda ejercer los derechos que el consumidor considerara oportunos.

Plazo para reclamar

Y dejo para el final el que es un poco más novedoso con esta nueva normativa que es el transcurso del plazo para reclamar, básicamente es que estén prescritas las acciones o derechos previstos en contratos o en normativa que lo regula, pero y en todo caso, y es lo más relevante, si han transcurrido más de 6 años desde que se produjeron los hechos. Esto es si la contratación del producto sobre el que se quiere reclamar es del año 2003 y no se ha presentado la reclamación hasta el 2013, no va a poder ser admitida a trámite por la CNMV.

El Servicio de Reclamaciones advierte de las faltas de documentación o alegaciones

En cualquier caso, no se cumplen los requisitos, están incompletos, sin nos dirigimos, se dirige el Servicio de Reclamaciones una comunicación al reclamante pidiéndole que subsane o aporte las alegaciones que estime oportunas a las causas de inadmisión que se les pone de manifiesto para que en el plazo de 10 días hábiles procedan a subsanar, si no subsanan, o sea la falta de contestación, se entendería por desistido el expediente, y si no subsana se mantienen las razones de no subsanación. Si cumple los requisitos se inicia ya el procedimiento con la apertura del inicio del expediente que se comunica al interesado en un plazo de 10 días hábiles. De forma simultánea, la reclamación y documentación se traslada a la entidad reclamada para que en el plazo de 15 días hábiles presente las alegaciones y documentación

que estime conveniente. De forma simultánea a la remisión al Servicio de Reclamaciones, la entidad reclamada va a tener que remitir esas alegaciones al reclamante informándole del plazo

Los mecanismos que tienen los supervisores nacionales para exigir que se cumpla, si en una Ley se les dice que no es obligatorio, son francamente reducidas

del que dispone, 15 días hábiles, para ejercer su derecho de réplica a esas alegaciones, que en su caso, ese derecho de réplica se presentaría en el Servicio de Reclamaciones competente. En caso de que hubiera discrepancia entre las dos versiones, será la entidad, mediante petición que hagamos a ella, la que tenga que fundamentar sus alegaciones.

Allanamiento de las entidades

Puede terminar antes del plazo máximo previsto en la norma, bien porque haya un allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante, el señor pide que le devuelvan la comisión X, la entidad se allana y le devuelve la comisión X, cerramos el expediente. Hay un avenimiento entre las partes, llegan a un acuerdo por el cual dan por cerrada la incidencia.

Puede ser por desistimiento del propio reclamante en cualquier momento, y en caso contrario, ya lo que haríamos es que en el plazo máximo de 4 meses, somos conscientes de que vamos con muchísimo



Mesa: La resolución extrajudicial de conflictos en el sector financiero

retraso, hemos puesto los medios adecuados para que esto vuelva a tener digamos la agilidad que se debe y finalizaría con un informe motivado donde el Servicio de Reclamaciones concluiría sobre la actuación de la entidad, si se ha ajustado o no a las normas aplicables en la conducta de la entidad y a las buenas prácticas.

Un mes para que la entidad rectifique si tiene razón el consumidor

De todas maneras se han puesto los medios, incluso con los sistemas telemáticos, creemos que va a ser una medida de avance y esperamos que para, como muy tarde, el primer trimestre del año que viene pongamos en plazo ya las reclamaciones.

Cuando termina un informe que es desfavorable a la entidad, pues les pedimos que nos comuniquen en el plazo de 1 mes desde

la notificación de ese informe, si están de acuerdo o no a las consideraciones y conclusiones expuestas en el informe y aporten, si fuera el caso, la justificación documental de que hubieran rectificado con el cliente.

Ponencia a cargo de Dña. Cristina Méndez de Luarca Pardo. Jefa de la División de Transparencia y Buenas Prácticas del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España

Es interesante destacar el informe de la Subcomisión Parlamentaria sobre transparencia y la información de productos financieros e hipotecarios de las entidades de crédito que se publicó en noviembre de 2013, en el que entre otras conclusiones in-

teresianos por lo que nos afecta a nosotros he destacado dos principales.

Una de ellas es que esta Subcomisión propuso al Gobierno la implantación de un sistema de resolución de conflictos alternativa a la vía judicial que fuese rápido y eficiente. Además, es la primera vez que se reclama al Gobierno la adopción de medidas alternativas a la vía judicial en el ámbito financiero que pretenda tener una rapidez, una agilidad y una eficiencia en su funcionamiento. Además también contienen una conclusión interesante en lo que se refiere al tema de los Servicios de Atención al Cliente y cita la Orden Ministerial de 2004 diciendo que se debe reforzar en lo que se refiere a las obligaciones de las entidades respecto de la información que debe facilitar a los usuarios respecto a los derechos que tienen para poder reclamar o para poder presentar quejas ante las mismas. Ambas cuestiones son atinadas y ya en 2013 se vislumbraba que de alguna manera debíamos caminar hacia sistemas más eficaces.

Propuestas hacia un sistema vinculante de resolución de conflictos

El segundo hito que destacado aquí, que también es interesante, es más reciente, es de 2014 y es una Proposición No de Ley de la Comisión de Economía y de Competitividad del Congreso a través de la cual, entre otros puntos, se instaba al Gobierno a promover reformas necesarias para que las partes en conflicto se acojan voluntariamente a un sistema vinculante de resolución de conflictos. Este es un tema que también se ha tocado al principio respecto a la eficacia de nuestros informes, si tienen carácter vinculante o no, es evidente que no lo tiene porque no se lo re-

conoce el ordenamiento jurídico, por lo tanto la eficacia que tenemos nosotros, los Servicios de Reclamaciones, a los que se critica por ser poco eficaces, no es ni más ni menos que la que le reconoce el ordenamiento jurídico.

Las resoluciones de los órganos administrativos no son vinculantes

Somos lo eficaces que nos permite el ordenamiento jurídico, si nuestras resoluciones no tienen carácter vinculante, los mecanismos que tienen los supervisores nacionales para exigir que se cumpla, si en una Ley les dice

La normativa de 2014 sobre reclamaciones en el sector financiero se ha quedado obsoleta y necesita ser reformada

que no es obligatorio, son francamente reducidas. De modo que hay aquí, en esta Proposición No de Ley ya se apunta la cuestión del carácter vinculante de las resoluciones de conflictos, pero si se dan cuenta dice que, las partes se han de acoger de forma voluntaria a un sistema vinculante. Se habla mucho de los sistemas vinculantes, pero no se recuerda la razón por la que no tenemos un sistema vinculante, y es que tenemos una tacha constitucional al respecto.

Una comparativa con la Ley de Ordenación de Transporte Terrestre

Hace unos años la Ley de Ordenación de Transporte Terrestre establecía un sistema vinculante de resolución de conflictos para

ambas partes. Los artículos que regulaban este sistema fueron recurridos ante el Tribunal Constitucional, y el Tribunal Constitucional concluyó que se trataba de un artículo anticonstitucional porque prohibía el acceso a la tutela judicial efectiva de las personas físicas o jurídicas afectadas por ese carácter vinculante, de modo que tenemos una tacha constitucional. Ya aquí, el Congreso está apuntando a una cuestión que es interesante que nadie menciona, quizá porque nadie conozca o porque no se tiene interés en sacar pero desde luego, el establecer sistemas vinculantes tiene complejidades.

El Gobierno debe analizar las posibilidades de mejora del actual sistema institucional de protección al cliente

Y el tercer hito que quería señalarles, también es muy interesante porque ya está en una norma en vigor que es la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades de Crédito, se publicó hace unos meses en junio, en cuya disposición adicional vigésima, y a raíz de un mandato al Gobierno para la trasposición de la Directiva de crédito hipotecario, se mandata también al Gobierno para que analice los sistemas de resolución de conflictos y para que intenta lograr o buscar alternativas, dice la disposición, para potenciar la eficacia de los actuales Servicios de Reclamaciones, Defensores del Cliente y Servicios de Atención al Cliente. A mí modo de ver, esta disposición es todavía más ambiciosa que las anteriores porque la primera parte es muy importante, “*debe analizar el Gobierno las posibilidades de mejor de la actual sistema institucional de protección al cliente*”,

no estamos hablando sólo de la resolución de conflictos cuando ya se ha producido el problema, la protección al cliente es muy anterior, parte de la información, parte de la supervisión de la publicidad, la difusión de los derechos de los interesados, y ya luego sí, al final, si ha surgido un conflicto, la búsqueda de sistemas eficaces para la resolución del conflicto, pero esta Disposición Adicional es bastante más ambiciosa.

No he querido dejar de citar las iniciativas del Defensor del Pueblo puesto que es clásico que en sus memorias anuales valore, realice un análisis de la eficacia, especialmente del funcionamiento del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de nuevo aquí lo que puedo comentar es que tenemos la eficacia que nos concede el ordenamiento jurídico, y con los mecanismos que tenemos trabajamos con nuestra mejor intención pero siempre, lógicamente, dentro de lo que nos reconoce la norma.

La crisis no es la causa de que el sistema arbitral no funcione, el problema viene de atrás y está en las instituciones de consumo

Los comisionados nunca se pusieron en marcha

La Ley por la que nos regulamos es de 2002 que regulaba los Comisionados para la defensa de los usuarios financieros. Esta Ley se aprobó en 2002, estuvo en vigor hasta 2011 porque la Ley de Economía Sostenible



Mesa: La atención y gestión de consultas, quejas y reclamaciones en el sector energético y de las telecomunicaciones. D. Pedro Barea. Director de Relaciones con los Consumidores de Endesa. D. Javier Cornejo. Jefe del Departamento de Relaciones con Consumidores de Iberdrola. D. Miguel Sánchez, Responsable de la OMIC de Don Benito

derogó ciertos artículos de esta Ley y en todos esos años no se creó la figura del Comisionado. Los servicios de reclamaciones de las autoridades financieras hemos seguido trabajando sin la figura del Comisionado que estaba prevista desde 2002 y en 2011 se derogó sin ni siquiera haberse designado a las personas del comisionado. A través de la Ley de Economía Sostenible, que como digo derogó varios artículos de la Ley de Medidas de 2002 y estableció con carácter general el procedimiento que debíamos seguir, se aprobó la Orden Ministerial que es la que de manera detallada ha expuesto Ana, pero seguimos todavía con la Orden Ministerial de 2004 de los Servicios de Atención al Cliente que siguen anclados en la figura del Comisionado.

Es cierto que esa Orden Ministerial en su momento ya fue bastante innovadora, que

está siendo bastante eficaz y nos sirve a los reguladores para exigir a las entidades, que sus Servicios de Atención al Cliente funcionen, resuelvan, nos aporten... pero no cabe duda de que es una Orden Ministerial que ha quedado obsoleta como dice la Proposición no de Ley, y que debe ser modificada a la luz de la nueva normativa.

Por lo tanto ADICAE no es el único crítico, sino que yo creo que en la actualidad, teniendo en cuenta, sobre todo el legisla-

Los plazos para reclamar se pueden alargar de manera que el consumidor puede pasar meses hasta ver solucionado su problema

dor, se podría afirmar, especialmente teniendo en cuenta estos 3 hitos que acabo de mencionar, que el sistema de reclamaciones ha cumplido su función durante los años que ha existido, en el Banco de España está desde el 87, y hasta fechas recientes podemos decir que ha servido a los efectos con los que se creó, quizá, a la vista de estos hitos que acabo de enumerar, cabría la posibilidad de valorar si es necesario mirar hacia otras alternativas...

Vías alternativas de resolución de conflictos en los grandes temas del consumo

Ponencia a cargo de D. Miguel Sánchez, responsable de la OMIC de Don Benito (Badajoz)

La falta de protección al consumidor es una realidad

La percepción de falta de protección del consumidor no es una percepción, es una pura y cruda realidad. La administración de consumo no funciona, y eso lo decimos y lo sabemos lo que estamos dentro, los que estamos día a día con todos los consumidores y usuarios. Cuantos más organismos de consumo tenemos menos eficacia tenemos los consumidores, hay duplicidad de organismos, tanto locales, regionales, nacionales, oficinas mancomunadas,

institutos de consumo, defensores... Y eso no vale para nada. Lo dice alguien que al año atiende a 4.000 personas entre consultas y reclamaciones.

La justificación que se ha dado es que eso era así por la crisis, pero el problema viene de atrás. También se ha apuntado al cambio de modelo económico o el cambio del mercado financiero, etc. No, el problema es que las instituciones de consumo no funcionan en este país, y eso hay que decirlo.

La exigencia en el cumplimiento del plazo por parte de la SETSI hace que los consumidores puedan quedar excluidos de esta vía

Se ha dicho que había que estar orgullosos porque había miles de empresarios adheridos al sistema arbitral. Habrá muchos, habrá miles, pero cualquiera de nosotros que tengamos que hacer una reclamación hoy no sabemos si la empresa está adherida o no está adherida, no podemos entrar en una página para saberlo. No hablo a nivel nacional, hablo a nivel de mi Comunidad Autónoma. En cuanto a formación, llevo 15 años como secretario de un Colegio Arbitral, en mi vida me han reunido una sola vez, ni a nivel nacional ni regional para unificar criterios.



Mesa: La atención y gestión de consultas, quejas y reclamaciones en el sector energético y de las telecomunicaciones. D. Pedro Barea, Director de Relaciones con los Consumidores de Endesa. D. Javier Cornejo, Jefe del Departamento de Relaciones con Consumidores de Iberdrola. D. Miguel Sánchez, Responsable de la OMIC de Don Benito

Las reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones

El sector de las telecomunicaciones, desgraciadamente, como veremos con los datos, genera muchas reclamaciones. Habría que dar un giro de timón y tomar alguna medida a nivel nacional, porque no puede ser que desde la administración estemos trabajando para las empresas de telefonía. En la actualidad estamos trabajando el 80 % de los funcionarios de consumo para resolver conflictos en este sector.

Es verdad que el sector de las telecomunicaciones está muy bien regulado, pero el problema es el control. Hay una serie de derechos que se incumplen, como el derecho a recibir la factura en el formato elegido; el

derecho de desconexión de servicios de tarificación adicional; el derecho a pedir la desconexión de las llamadas internacionales; derecho de portabilidad, etc.

La administración tiene herramientas para potenciar la adhesión de las empresas al arbitraje de consumo

Fallan los controles

En cuanto a contrato y servicios, está todo regulado, al igual que en el sector eléctrico. Sin embargo, en el sector eléctrico funcionan mejor los controles y las revisiones, mientras que en telecomunica-

ciones no funciona. Para hacerse idea de cómo funcionan las cosas, tenemos que decir que hay un Decreto, el 424, que establece que los operadores tienen que tener un departamento de atención al público obligatorio y gratuito, que están obligadas a referenciar las reclamaciones, es decir, te tienen que dar un número de reclamación. Sin embargo, por regla general no te lo dan, y si lo pides, se enfadan.

También están obligados a acreditar la reclamación, o la queja, cuando el consumidor o usuario lo solicite, aunque desgraciadamente muy pocos consumidores lo solicitan. Otro tema es el plazo para reclamar. Con los operadores de telefonía hay que esperar un mes a que te den respuesta, si no te la dan puede acudir a la oficina de consumo y esperar otro mes a que contesten, y entonces ya puedes acudir a la Junta Arbitral. Con lo cual, desde que se plantea el problema, hasta que supuestamente se puede solucionar, fácilmente, si agotamos todas las vías, pueden pasar 9, 10 o incluso hasta 12 meses, durante los cuales el consumidor está sin teléfono y sin Internet, y encima a veces hasta tiene que seguir pagando, porque si no además le pueden incluir en el registro de morosos.

Faltan operadoras adheridas al arbitraje de consumo

En cuanto a adhesiones al arbitraje de consumo, están adheridos los tres grandes operadores, Vodafone, Telefónica y Orange, porque esto les da muy buena imagen. Sin embargo los otros, Jazztel, Yoigo, etc, no están. Tampoco están adheridos los distribuidores de teléfono, es

decir, los que venden el teléfono (por ejemplo ThePhoneHouse). Es además curioso, los distribuidores estaban adheridos hasta hace poco a EDAE (Asociación Europea De Arbitraje y Equidad), una asociación de un arbitraje privado, algo que se ha estado consintiendo hasta hace muy poco por parte de la administración.

El operador puede estar o no puede estar adherido; si está adherido, la reclamación previa tiene el plazo de un mes, después se manda a la Junta Arbitral de Consumo, que legalmente tiene un plazo de cuatro meses, pero ese plazo nunca se cumple.

Es imposible saber cuántas reclamaciones tiene cada operador, una información que debería ser pública

La burocracia de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones

Si el operador no está adherido o es un tema que no se puede ver vía arbitraje (SMS o tarificación adicional) hay que mandarlo a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (SETSI). Aquí también hay que tener cuidado con los plazos, porque si el consumidor se pasa un día le mandan para atrás la reclamación por extemporaneidad. Sin embargo, para llegar a la SETSI primero previamente hay que hacer reclamación previa y luego ir al organismo de consumo. Así que la SETSI atiende en última instan-

ESTUDIOS, ANÁLISIS Y ACTAS DE CONCLUSIONES DE LAS JORNADAS SOBRE LOS EFECTOS DE LA REESTRUCTURACIÓN BANCARIA EN LOS CONSUMIDORES

PROYECTO: "Los retos de los usuarios ante los cambios del sistema bancario.
Propuestas para una contratación, regulación y supervisión que mejoren
las prácticas bancarias y la defensa de los consumidores"



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

Departamento de proyectos de ADICAE
Madrid, Diciembre 2012



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Conozca los cambios del sistema bancario y sus consecuencias con los
**estudios de ADICAE sobre los efectos de la reestructuración
bancaria en los consumidores**

www.adicae.net

cia, pero cuidado, en un plazo de 3 meses desde que se produce el hecho objeto de reclamación, periodo en el que el consumidor ha de haber hecho la reclamación previa o haber acudido a la Junta Arbitral y que le hayan dado respuesta negativa.

Las competencias de la SETSI son la disconformidad con facturas, negativa o demora en el alta o baja de línea, negativa o demora en la portabilidad, averías, interrupciones y depósito de garantía. No son competencia de la SETSI las cláusulas abusivas, la indemnización por daños y perjuicios, las infracciones de la Ley de Publicidad, la protección de datos personales, los problemas entre operadores. Tampoco lo son las reclamaciones dirigidas a la administración de consumo, que además devuelven aunque la empresa no esté adherida a arbitraje y hayas agotado las vías de reclamación previa.

Problemas más habituales de los consumidores

Los problemas más habituales que se ven en las oficinas de consumo en cuanto a telefonía son: conexión a Internet, portabilidad, facturación de servicios de tarificación adicional, SMS, error en la facturación, negativa de orden de cliente, etc. y la famosa inclusión en el registro de morosos.

En Internet, los temas más reclamados son alta fraudulenta, baja no solicitada, mal servicio, problemas técnicos, facturación superior a la prevista. En cuanto a servicios de tarificación adicional y SMS, se reclama facturación de llamadas no realizadas, problemas que dan las llamadas de tarificación adicional,

En cuanto a errores en la facturación, se dan llamadas de larga duración; yo las he visto hasta de 52 horas seguidas y facturadas, y con un escrito de la compañía que dice que han hecho las comprobaciones oportunas y no ha habido error alguno. Otros problemas son requerimiento de pago sin factura, oferta telefónica engañosa, facturación llamadas atrasadas, penalización improcedente o doble penalización. Aquí la Ley te dice que tienes que pagar la parte proporcional, pues los operadores como se les permite y nadie les denuncia ni sanciona, lo hacen por cuatrimestre normalmente, de tal forma que para ellos les da igual que te falte un día de cumplir el contrato que te falten cuatro meses.

Más problemas: inclusiones indebidas en el registro de insolvencia patrimonial, eso es muy habitual, eso con todo lo que produce en los consumidores. A cualquier persona mayor le pueden mandar una carta de un despacho de abogados en la que se le dice que si no paga en 48 horas se le lleva al Juzgado, y la gente paga ante el miedo que le causa esta situación, aunque la deuda no sea cierta.

Otro problema habitual es el alta fraudulenta. Es típica el alta de usuarios fallecidos.

Falta de transparencia

En cuanto a números, la SETSI el único dato claro que ofrece es el del número de reclamaciones presentadas en 2013 y en 2012, que son unas 30.000. Sin embargo, no dan datos de qué número determinado

son de Telefónica, Vodafone, etc. A lo máximo que llegan es que ponen cada operador por cada 10.000 abonados... ¿Pero dónde está la página de la SETSI que dice los clientes que tiene Telefónica o Vodafone para saber cuántas reclamaciones tiene? Es imposible encontrar este dato y concluir cuántas reclamaciones tiene cada operador. La SETSI es un organismo público, que tendría que dar estos datos.

El ejemplo de una Oficina de Consumo

Voy a ofrecer datos reales de la Oficina de Consumo de Don Benito para demostrar que evidentemente el sector de telecomunicaciones es el sector más reclamado con mucha diferencia seguido, de la energía. Estamos hablando en torno a unas 650 y 700 reclamaciones y más de 3.000 consultas al año.

En cuanto al tiempo medio de respuesta, esto es un dato real de enero a septiembre de 2014, JAZZ TELECOM tiene 23 días de media de respuesta a la reclamación, TELEFONICA DE ESPAÑA 21 días, TELEFONICA MOVILES ESPAÑA 20 días, ORANGE ESPAÑA (MOVIL) 11 días, XFERA MOVILES 7 días y VODAFONE 3 días.

Sobre reclamaciones sin respuesta o con respuesta, es decir aquellas reclamaciones que los operadores contestan o no contestan a la oficina de consumo, YOIGO contesta el 100% de las reclamaciones que se le remiten; VODAFONE el 27% de las reclamaciones no contesta, el 73% sí; TELEFONICA el 22% no contesta, el 78%

sí; ORANGE el 98% no contesta. En este último caso, ellos mismos manda al consumidor directamente a reclamar a Consumo.

En datos sobre importes devueltos el año pasado por mediación directa de la OMIC con el operador, no por laudo, VODAFONE devolvió 6.380 €, TELEFONICA FIJOS 1.023 €, TELEFONICA MOVILES 1.474, etc.

En cuanto a laudos dictados en el colegio arbitral de consumo de Don Benito, en 2011 de 86 dictados, 83 fueron de telefonía; en 2012 de 85, 77 de telefonía y en 2013 de 82; 74 fueron de telefonía.

Conclusión

Siempre he defendido que el arbitraje es una herramienta fundamental para la defensa de los consumidores y usuarios y además es imprescindible para la labor día a día de las oficinas de consumo, es válido para la indemnización de daños y perjuicios. Nosotros hemos dictado laudos con concepto de indemnización, más de una vez, por haber estado durante 8 meses sin servicio de internet por ejemplo, no lo han impugnado y han pagado. El problema del arbitraje de consumo no es un problema de confianza del consumidor, es la administración. Estoy convencido de que administración nunca ha creído en el arbitraje, nunca lo ha potenciado como debería hacerlo y es muy fácil. No se puede imponer, pero la administración tiene herramientas en sus manos, como por ejemplo a través de los concursos públicos para valorar que a las empresas adheridas al arbitraje de consumo se le darán 2 puntos y medio; eso sí que pueden hacerlo.

Pero la administración no ha hecho lo suficiente. Se debería de obligar a que las partes asistieran, porque es verdad que los operadores ya no asisten, y te encuentras con el corta y pega y con unas reclamaciones que a lo mejor son de otro expediente y no es lo mismo cuando se ven cara a cara con el reclamante.

De las reclamaciones a Endesa, el 45% tiene razón el cliente, el 46% es improcedente y un 9% que se quedan por el camino, se anula

Sobre el papel sancionador, entiendo que eso es obligatorio cambiarlo, porque es un procedimiento obsoleto que no atiende a los problemas que hoy en día tienen los consumidores. También se debería acabar con que la adhesión al arbitraje sea limitada, porque es un arbitraje cojo. En otro orden, deberíamos de dejar de ser la hermana pobre de Sanidad; tenemos entidad suficiente consumo para tener un Ministerio propio. Es necesario centralizar para ser más eficaces.

Los consumidores sí tenemos fuerza. Debemos ser críticos responsables, solidarios y reflexivos. Hay que recordar a las empresas que el mayor activo que tienen hoy día somos nosotros, todos y cada uno de nosotros, los consumidores.

La atención y gestión de consultas, quejas y reclamaciones en el sector energético y de las telecomunicaciones

Ponencia de D. Pedro Barea, Director de Relaciones con los Consumidores de Endesa

Por parte de Endesa, como estamos hablando del sector eléctrico, me gustaría dar unas nociones muy básicas para que tengamos idea del volumen en que nos movemos, no es lo mismo un sistema pequeñito y un sistema muy grande, con muchas operaciones y con pocas operaciones.

Para empezar, voy a comentar qué número de operaciones hace Endesa, no el sector, del número de operaciones que hace al año y después veremos los 3 sistemas que tiene Endesa para resolver los conflictos con los consumidores.

Millones de operaciones con los consumidores

De entrada, para situarnos en el Mercado nacional hay 27 o 28 millones de contratos funcionando en la calle, con un reparto de mercado libre-mercado regulado, de 43% y 57% respectivamente, casi la mitad de los contratos están ya fuera, están ya en mercado libre. En cuanto a lo que es Endesa, tenemos un porcentaje mayor en mercado

regulado que en mercado libre, en Andalucía hay menos que no han salido al mercado libre que en otras zonas.

Nosotros atendemos a nuestros clientes a través de 338 oficinas comerciales de atención presencial, 10 plataformas de CAT y una web, simpáticamente, al contrario de lo que pudiera parecer hay casi 8 millones de interacciones en nuestra oficina, de contacto físico, pero si nos vamos al CAT se duplica, y si vamos a la web se triplica. Es algo que se está dando en todos los mercados, y simpáticamente también está pasando en el mercado eléctrico que teóricamente es un mercado antiguo.

Tenemos alrededor de casi 45 millones de interacciones al año con nuestros clientes y si nos vamos al número de operaciones, hacemos casi 100 millones de lecturas, 86 millones de facturaciones, 86 millones de fines de ciclo... Estamos haciendo alrededor de casi 300 millones de operaciones al año, sólo Endesa y de operaciones normales, no el sector eléctrico. Quiero decir que si mañana el Tribunal Supremo nos dice que tenemos que rehacer una facturación de 2 meses, etc. eso no está ahí metido, y eso son otros 20 o 30 millones de operaciones más. Estamos hablando de 45 millones de contactos y casi 300 millones de operaciones.

Las reclamaciones, un fracaso en la gestión

Creo que nadie trabaja para tener reclamaciones, para nosotros las reclamaciones son un fracaso en nuestra gestión, fracaso total y absoluto. Hay que entender, como

dice Agustín de Hipona, que la infalibilidad era cosa sólo del ser supremo, los demás todos podemos incurrir en error. De ahí que nosotros también tengamos errores, y que estemos trabajando en ello para resolverlo e intentar evitarlo. Esto es tan normal como la propia vida, lo de la reclamación, el fallo y el error, etc. yo en mi casa hago algo y siempre tengo a alguien ascendiente, descendiente o pareja que me dice eso no se hace así, eso habría estado mejor, hazlo de otra manera... Eso son reclamaciones que me están poniendo.

El Defensor del Cliente funciona en segunda instancia, el consumidor tiene que pasar previamente por el Servicio de Atención al Cliente

De cada 10.000 operaciones que hacemos al año, estamos teniendo 12.7 reclamaciones que van a reclamación, o de cada 100.000/127. Estas 127 vienen, la mitad del mercado libre, un 31% de lo que es el mercado regulado, y un 18% de los aspectos técnicos del servicio. La mitad viene de comercial y la mitad viene de distribución, distribución que es la gestión de la energía que va por los cables de la ciudad y las lecturas de contadores, comercial es contratación, facturación y cobro y atención personal.

De estas reclamaciones, el 45% tiene razón el cliente, el 46% que es improcedente y un 9% que se quedan por el camino, se anula.

Los plazos de resolución de las reclamaciones

En cuanto a plazos de resolución, decir que el 61% lo resolvemos en menos de 15 días, y hay un 39% que queda más lejano, hay que tener en cuenta que el sector eléctrico que antiguamente era uno, es decir las empresas estaban integradas todas verticalmente, generación, transporte, comercialización, etc. era todo la misma empresa, a partir de un momento determinado, con la reforma del sector eléctrico, la comercializadora es una, la distribuidora es otra, etc. como el que da la cara siempre es el comercializador, si la reclamación que nos viene tiene que resolverla el distribuidor, tenemos que tomarla, remitirla al distribuidor e instar al distribuidor a que nos conteste, y ello también va a su ritmo. Por eso hay un porcentaje tan aparentemente elevado de que tarda más de 15 días.

Adhesión al sistema arbitral

Tenemos también el sistema arbitral de resolución de conflictos que en nuestro caso, cubrimos los territorios, desde el punto de vista de distribución, de Andalucía, una parte de Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias, Cataluña y Madrid. En Baleares, Canarias y Extremadura se está discutiendo todavía el tema. En el resto de los sitios estamos adscritos, con lo cual el número 9 de cada 10 de nuestros clientes tienen a su disposición el sistema arbitral de resolución de conflictos.

De cada 1.000.000 de operaciones, 4 acaban en el arbitraje. Ha habido, más o

menos, unas 9.000 peticiones, y ahora mismo se está estabilizando alrededor de las 1.000 peticiones año. Es lo que estamos teniendo en estos momentos.

La reclamación significa que hemos hecho algo mal, o que el cliente tiene esa sensación

¿Cómo acaba? El 73% no llegan al arbitraje, en el territorio nacional, el 77% se arreglan en la mediación, el 23 % si van a arbitraje, y hay un 4% que también atendemos aunque son de operaciones respecto a las que no estamos adheridos al sistema. El 26% es estimatorio, el 48% es desestimatorio, y aún tenemos un 27% pendiente de laudo.

El Defensor del Cliente

Después tenemos una tercera opción para la resolución de conflictos, que en nuestro caso es el Defensor del Cliente que es una figura que depende del Consejo de Administración, es totalmente independiente y podemos decir que nos echamos a temblar cuando interviene. Lleva, ahora mismo, un orden de 10.000 casos desde que lleva funcionando desde el año 2000.

Funciona en segunda instancia, no puede intervenir directamente, el consumidor tiene que haber pasado por el Servicio de Atención al Cliente y si en 2 meses no tiene contestación o la contes-

tación que tiene no le satisface, puede ir directamente a él.

Él tiene que resolver en 2 meses y Endesa tiene que cumplir en menos de 30 días la resolución del Defensor del Cliente sea la que sea. Hasta ahora mismo, el 90% de los casos es de mercado doméstico, el 82% del resultado es favorable al cliente, hay una valoración de 7.4 sobre 10 y el 76% de los clientes atendidos lo recomiendan, e incluso en su memoria nos propone un nuevo procedimiento para reclamación por daños y una mejora en el procedimiento de suspensión de suministro. Somos la única empresa que lo tiene por ahora, y bueno, es una tercera vía, no agota la vía judicial y ahí está. Y recalco que el 82% que han acudido a él han obtenido un resultado a favor.

Ponencia de D. Javier Cornejo, Jefe del Departamento de Relaciones con Consumidores de Iberdrola

En esta ponencia voy a comentar cómo atiende las reclamaciones mi empresa, Iberdrola. Lo que está haciendo Iberdrola y sigue haciendo es desarrollar mecanismos que lo que haga sea evitar que haya reclamaciones. Nosotros no queremos que llegue a la situación de reclamación, queremos que el cliente no tenga que reclamar porque las cosas no se han hecho mal, en definitiva, una reclamación es algo que hemos hecho o mal

o que el cliente entiende que hemos hecho mal porque no siempre es cierto que lo hayamos hecho mal, pero no nos gusta que el cliente tenga la sensación de que algo no lo hemos hecho como él quería, y para eso hemos centralizado las reclamaciones en un departamento dedicado exclusivamente a atender todas las reclamaciones de toda la empresa, pueden entrar a través de cualquier medio y de cualquier manera, pero se atienden de forma centralizada en un solo punto que es el Departamento de Reclamaciones.

Existe un canal de comunicación directo con las asociaciones y organismos de consumo, que son quienes mejor puede resolver el problema

Esto es así para intentar homogeneizar respuestas, que no haya alguien a quien se le contesta de una manera y no haya alguien con el mismo problema que se le conteste de otra manera, y también poder certificar el procedimiento y que ahora mismo está certificado el procedimiento por una norma UNE. Hay unos buzones destinados a que los organismos oficiales, las asociaciones de consumidores, OMICs y demás que sean parecidas, entren directamente a una parte especializada de ese departamento que se dedica a atender esas reclamaciones.

Un buzón único de reclamaciones

Las asociaciones también tenéis a vuestra disposición ese buzón para atender reclamaciones pero nunca a un cliente, sino

a través de una asociación, OMIC, etc. para que no se bloquee exclusivamente, no es capaz de atender todas las reclamaciones de los clientes normales, pero sí está especializado en atender reclamaciones alguien que habla en nombre del cliente.

Intentamos resolver las reclamaciones directamente en primera instancia, es decir, si un cliente llama al teléfono, se le intenta que en la misma conversación telefónica se pueda atender su reclamación y se resuelva lo que se le tenga que resolver. O si va a un punto Iberdrola, sucede lo mismo.

Resolver en primera instancia, prioritario

Sólo en el caso de que no se pueda resolver allí, es cuando esa reclamación pasará al departamento que he dicho y que está centralizado. Si se puede resolver en primera instancia, lo preferimos porque es más rápido y es más efectivo tanto para el cliente como para nosotros, y registramos todas las reclamaciones que presente el cliente relacionadas con ese cliente, es decir está vinculada, dentro de nuestra base de datos, al cliente para así poder saber en un momento determinado, cuántas veces y sobre qué nos ha reclamado ese cliente, para saber si ha tenido más problemas, si se trata de un problema repetitivo, etc.

Los plazos medios son inferiores a 10 días y estamos intentando que se reduzcan todavía más, nuestra idea es que estén por debajo de una semana a ser posible, y hemos creado también una dirección dedicada a la relación con consumidores, es una relación sobre todo con asociaciones, OMICs, organismos de

consumo, etc. es decir, no con el cliente directamente, sino con los que están atendiendo al cliente, que muchas veces son los que mejor les pueden resolver el problema. Queremos una relación muy especial con ese tipo de organizaciones y hemos creado una dirección dedicada exclusivamente a esta atención.

Adhesión al sistema arbitral

Estamos adheridos al sistema arbitral de consumo, en las dos empresas comercializadoras, tanto en la de mercado libre como la de mercado regulado, en toda España y para todos los asuntos que tengan que ver con estas empresas, lo mismo sea electricidad, gas, productos y servicios de cualquier tipo, lo mismo sea atención personal o facturación.

No está adherida ninguna distribuidora, por lo menos que yo sepa en plan masivo, y por lo tanto hay muchos casos en los que el problema está en una actuación de la distribuidora, y me imagino que en ese caso, de provendrá los datos de peticiones de laudos o arbitraje que no podemos acceder a ello porque no es un problema nuestro, sino que es un problema que ha cometido la distribuidora y que no tiene que ver la comercializadora.

Estamos adheridos en equidad y a las Juntas Arbitrales autonómicas. No nos hemos adherido a todas las Juntas Arbitrales porque pensamos que es un lío el manejar todas las Juntas Arbitrales locales y provinciales que existen, pero todos los clientes tiene la posibilidad de solicitar un arbitraje y además, lo que están haciendo las Juntas locales y provinciales es transferir el asunto a la Comunidad Autónoma y sin ningún problema.



CAPITULO 6

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS PARA MEJORAR LOS SISTEMAS DE RECLAMACIONES EXTRAJUDICIALES DE CONFLICTOS CON CONSUMIDORES



La introducción de la Directiva 2013/11/CE y la situación actual de los ADR a nivel estatal y europeo deben traer cambios necesarios en todos los sectores económicos, empresas de servicios regulados o entidades bancarias o financieras. Como se ha puesto de manifiesto, las contradicciones y carencias del sistema establecido desde principios de los años noventa hasta hoy, no sólo no se han resuelto, sino que la crisis económica las ha agudizado. Asistimos a un número cada vez más creciente de reclamaciones y a un proceso de concentración económica de diferentes sectores (energía, telecomunicaciones, banca...) En este contexto, la protección de los consumidores y en particular de mecanismos para resolver de manera eficaz sus conflictos debe ser prioritaria.

Vistos los problemas actuales de los mecanismos extrajudiciales existentes en nuestro país, la oportunidad que brinda la transposición a nuestro ordenamiento jurídico de la Directiva 2013/11 CE, constituye una buena ocasión para afrontar mejoras necesarias.

Dado que la Directiva es de mínimos, y que presenta una serie de ambigüedades y carencias que hemos constatado en este estudio, debemos proponer cambios que superen estas limitaciones y den un impulso y mejora efectiva al derecho de reclamación que asiste a los consumidores y usuarios en el ámbito de las reclamaciones extrajudiciales.

Hay que acabar con las reclamaciones como marketing empresarial

En nuestro análisis ha quedado claro que figuras actuales como los “Servicios de Atención al Cliente”, tanto en el ámbito de los servicios financieros como en los sectores regulados, constituye una mera figura de trámite con una clara vocación de marketing por parte de las entidades. En efecto, uno de los motivos fundamentales de la creación e implantación de estos Servicios de Atención al Cliente en las entidades obedece también a una decisión de puro marketing, a través de la cual se crea la primera instancia de un procedimiento de creación de imagen y mejora de las

relaciones con la clientela, pero que en muchos casos se aleja de su función primordial y, a nuestro entender única, que es la resolución de los conflictos surgidos entre las entidades de crédito y las empresas de sectores regulados y sus clientes, convirtiéndose en un mero trámite obligatorio de acceso al servicio de reclamaciones administrativos posteriores. Por ello, como hemos analizado, estas figuras incumple el necesario requisito de independencia que exigen las recomendaciones europeas, ya que dependen directamente de la entidad reclamada.

El problema de los órganos administrativos de resolución de conflictos: burocracia y complejidad

Sin duda el principal problema, al menos en el ámbito financiero, es que sus resoluciones no son vinculantes para las entidades. A tenor de los informes que presentan las entidades en el sector de la banca, sobre el grado de cumplimiento por las entidades financieras de las resoluciones favorables al consumidor dictadas por estos organismos (banco de España, CNMV, Dirección General de Seguros...), podemos deducir que la escasa eficacia de este mecanismo que exige una reformulación amplia y profunda de sus principios y criterios.

Dar cauce al principio de participación efectiva de los consumidores

Además este sistema administrativo de reclamaciones no resulta idóneo por que se separa del concepto de órgano colectivo y participativo que la propia Comisión Europea considera como más adecuados para resolver conflictos entre entidades-consumidores.

Como ADICAE ha señalado en diferentes documentos, foros y reuniones, nos inclinamos por un órgano de tipo colectivo. Hay que fomentar la representación de los representantes legítimos de los consumidores en los procedimientos de resolución otro de los problemas fundamentales existentes, y que permanece sin resolver, es el relativo a la no participa-

ción de los consumidores a través de sus legítimos representantes, las asociaciones de consumidores, en los procesos de resolución de conflictos en los servicios financieros, aspecto a tener en cuenta de manera especialmente relevante ante la negativa de las entidades a aceptar el sistema Arbitral de consumo. Además a este hecho ha de unirse la negativa cerrada de las empresas a aceptar a las asociaciones de consumidores como interlocutores válidos.

Como hemos visto, la comisión europea, en las recomendaciones sobre los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo, se inclina netamente por órganos de decisión colegiados, es decir, en los que participen paritariamente los representantes de los consumidores y de los profesionales, como el medio más adecuado para garantizar la



www.adicae.net

¿PROBLEMAS CON LAS COMPAÑÍAS DE LUZ, TELEFONÍA, TRANSPORTE...?

¡No se resigne ante los fraudes!
ADICAE le ofrece una completa guía para reclamar sus derechos
 Consulte en nuestras sedes cómo conseguirla

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/files/2014/12/guiaconsumo.pdf>

independencia de los órganos extrajudiciales de resolución de conflictos y la adecuada participación de los consumidores.

Un Defensor único e independiente de Servicios Financieros y Servicios de Interés General

En algunos países europeos destaca la figura de un órgano cuya denominación varía (“Ombudsman”, “Defensor del Consumidor”). Según países, no sólo resuelve reclamaciones de consumo, sino que puede tener otras competencias como retirar productos o servicios del mercado peligrosos para el consumidor.

Es una figura independiente del sector económico de que se trate, como sucede en Suecia. Esta independencia se refuerza en otros países con la participación de las asociaciones de consumidores en su propuesta de selección. Las resoluciones de estos órganos tienen un elevado grado de cumplimiento.

Potenciar soluciones colectivas

Actualmente los sistemas de resolución de conflictos en el ámbito financiero y de consumo general permiten la simple acumulación de “expedientes” es decir, de reclamaciones individuales para que se tramiten de forma conjunta en las reclamaciones ante los organismos supervisores. Su única finalidad es ahorrar tiempo. Hay que profundizar y mejorar este derecho. Hasta ahora una vez interpuesta una reclamación colectiva, no cabe que se adhieran a la misma nuevos usuarios, por ejemplo.

Pero lo más problemático es que esta posibilidad de reclamación colectiva no sirve para que cese una conducta ilegal de una empresa.

La Directiva deja planteadas estas cuestiones y sería una buena oportunidad para plantearlas en el texto normativo que trasponga la Directiva a nuestro ordenamiento.

Un órgano de inspección que cumplan su papel preventivo

No se trata sólo de crear mecanismos concretos de resolución extrajudicial de conflictos sino establecer un organismo de supervisión que vigile y sancione los abusos antes de que se cometan. Ni Banco de España ni CNMV ni los Reguladores de Servicios de Interés General (ahora incluidos en la CNMC) han cumplido esta labor eficazmente.

El arbitraje de consumo ha sufrido un deterioro que exigen una reformulación

Son diversos los motivos para afrontar una necesaria reforma del sistema arbitral: fomentar la incorporación de nuevos sectores económicos, acabar con sistemas de resolución de dudosa transparencia y eficacia (especialmente en el sector financiero o las adhesiones limitadas de muchas empresas de Servicios de sectores económicos regulados y fomentar la participación de los consumidores en la resolución de sus problemas, con el propósito de lograr, como propone su concienciación como colectivo.



Conozca los cambios del sistema bancario y sus consecuencias con los **estudios de ADICAE sobre los efectos de la reestructuración bancaria en los consumidores**

www.adicae.net

En particular, un sector clave en nuestra economía y fuente reiterada de graves abusos para los consumidores como es el sector financiero exige un impulso decidido de cara a lograr una adhesión masiva de las entidades de crédito y aseguradoras. Este sector, junto con la vivienda, es el que mayor esfuerzo económico exigen al consumidor (hipotecas y créditos) y es a través de cuyos servicios los consumidores realizan gran parte de sus compras o contrataciones de servicios (tarjetas y otros medios de pago).

Pautas para fomentar el sistema arbitral de consumo

1.- Siempre que la cuantía de la controversia entre empresario y consumidor no exceda de una determinada cantidad, las partes habrían de someter a arbitraje de consumo, salvo pacto expreso en contrario. En este caso la voluntariedad se presupone salvo mención en contrario, y por tanto la constitucionalidad quedaría salvada.

2.- Reformar la normativa sancionadora de consumo. Al igual que en la normativa fiscal, establecer criterios de reducción a la hora de aplicar, en su caso, sanciones de consumo siempre que el empresario o profesional haya aceptado someter la controversia con el consumidor a arbitraje.

3.- Propiciar la modificación legal de la normativa sancionadora en materia financiera. Tal modificación debe contener el tenor del artículo 130.2 de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del proce-

dimiento Administrativo común, que compatibiliza sanciones administrativas con indemnizaciones al consumidor (como existe por ejemplo en las reclamaciones frente a las compañías de luz): “las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados que podrán ser determinados por el órgano competente”. Creemos que introducir como parte de la sanción la reintegración al usuario en su derecho, supondrá reforzamiento del papel de las administraciones, logrando una más efectiva protección al usuario. Además, forzará a muchas entidades financieras a participar en el sistema arbitral de consumo.

4.- Obligatoriedad de estar adheridas al Sistema Arbitral de Consumo todas aquellas empresas que reciban subvenciones o ayudas de cualquier tipo y administración.

5.- Utilizar los medios de ejecución forzosa de la administración pública para la ejecución de los laudos arbitrales. El gobierno tiene evidentemente en su mano la solución a este aún imperfecto sistema arbitral español. Que hace falta coraje y voluntad política para tornar la actual voluntariedad en obligatoriedad en sectores claramente oligopolistas, (cada día lo son más, por las incesantes fusiones), y tan influyentes como la banca o las empresas de los sectores regulados.



BIBLIOGRAFÍA



ADICAE, Foro Permanente De Legislación Europea. Capítulo 11 “El acceso a la justicia de los usuarios de servicios financieros” 2003

<http://asp.adicae.net/proyectos/internacionales/foropermanente/index.htm>

ADICAE, Información a los ciudadanos de la Unión Europea del acceso a la justicia en litigios derivados de controversias civiles

<http://asp.adicae.net/proyectos/internacionales/justice/index1.htm>

ADICAE. El acceso a la justicia de los consumidores de servicios financieros, Colección Europa Futuro, Zaragoza 2004

Barral Viñas, Inmaculada; La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR; ED; UOC, International Workshop On ADR, 2009

Busto Lago, J. M., Álvarez Lata, N., y Peña López, F. (2008): Reclamaciones de consumo, Thompson Aranzadi, Cizur Menor

Busto Lago, José Manuel; Mecanismos extrajudiciales de resolución de los conflictos de consumo; artículo Universidad de A Coruña (España)

Gil nievas, R., (2008) “La Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008 (LCEUR 2008, 803) sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles”, Actualidad Jurídica Aranzadi Núm. 768/2008

Informe del servicio de reclamaciones del Banco de España

<http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/10/MSR2010.pdf>

Informes del servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros

<http://www.dgsfp.mineco.es/sector/documentos/Informes%202010/Informe%20Servicio%20Reclamaciones%202010.pdf>

Informe de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

http://www.cnmv.es/docportal/publicaciones/informes/ia2010_web.pdf

La economía de los consumidores. “El defensor del pueblo critica a la banca y tacha de inoperante al servicio de reclamaciones del Banco de España”

<http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=149>

La economía de los consumidores “Las reclamaciones a la banca aumentan con la crisis, pero las resoluciones del Banco de España siguen sin cumplirse”

<http://usuariosdebancayseguros.adicae.net/index.php/articulo=492>

La economía de los consumidores “La burocratización sigue instalada en el servicio de reclamaciones de la CNMV”

<http://laeconomíadelosconsumidores.adicae.net/index.php?artículo=190>

Maluquer de Motes Bernet, C.J., (2004), Comentario al art. 1. Enguilarte Gutiérrez, Dir, Comentaos prácticos a la Ley de Arbitraje, Valladolid

Maluquer de Motes, C.J., (2003), “La solución extrajudicial de conflictos: Códigos de conducta y arbitraje electrónico” En Barral Viñals, I., Coord., La regulación del comercio electrónico, Dykinson, Madrid, P.113 SS.

Marín López, Manuel Jesús; Martínez Espín, Pascual; Instrumentos para la protección jurídica del consumidor; Ed, Centro de Estudios del Consumo; 2006

Martín Galicia, F., (2005): “La regulación voluntaria y la defensa del consumidor”, Estudios sobre consumo, núm. 72, enero

Martín Galicia, F., (2005): La regulación voluntaria y la defensa del consumidor”, Estudios sobre consumo, núm. 72, Enero

Nilsson, Irene; Re-colución de disputas de consumidores en Suecia; Agencia Sueca de Consumidores; Ponencia dentro del 1er Congreso Europeo del Consumo

Puerta Seguido, Francisco; Serrano Lozano, Rubén; Fundamentos jurídicos para el desarrollo de un sistema público de protección al consumidor; Ed, CESCO; 2006

Mendes Cabeçadas, Isabel; Centro de arbitraje de conflictos de consumo en la ciudad de Lisboa; Ed; Centro de Arbitraje de Conflictos de Consumo de Portugal. 2000. Quintana Carlo, J., (1997), El sistema arbitral de consumo, Pamplona

Revista usuarios “La protección al usuario de servicios financieros”, Páginas 25-28, número 67, 2004

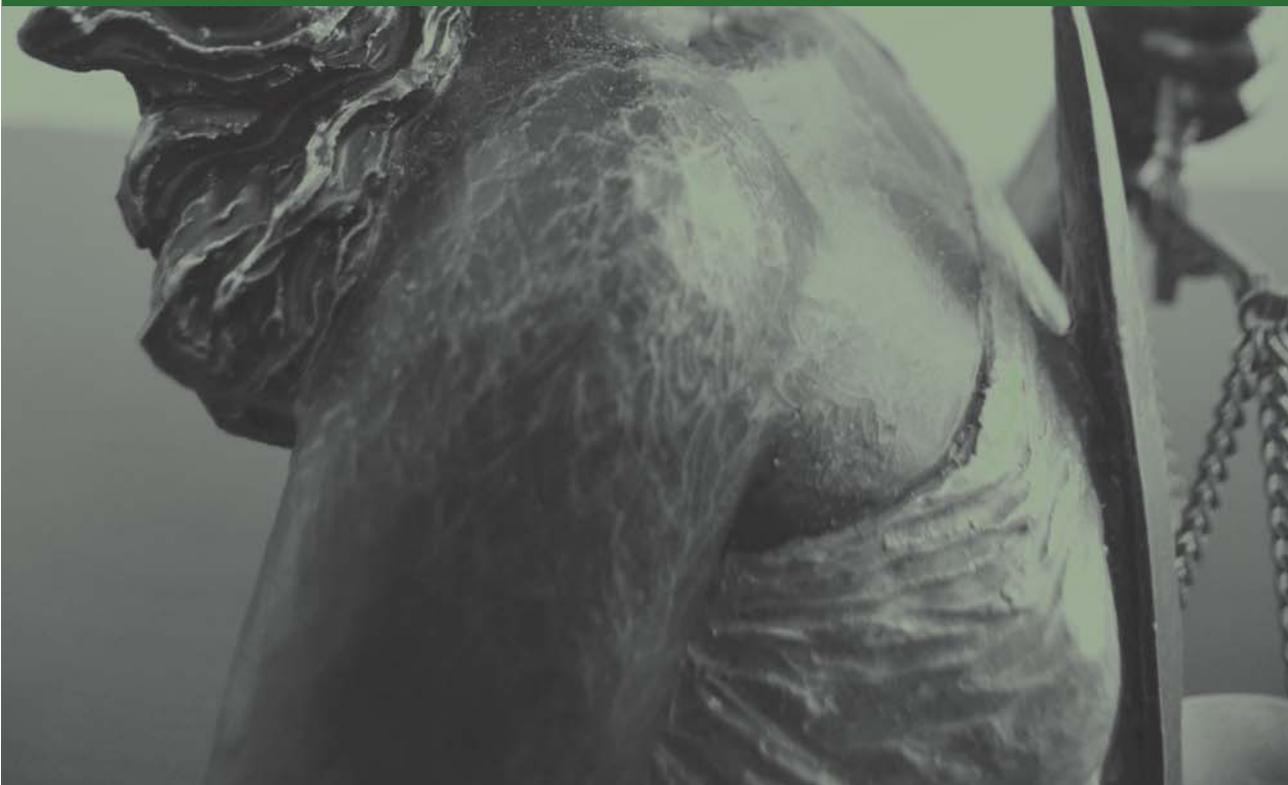
Revista Usuarios “Arbitraje de consumo, un impulso necesario”, Páginas 4-8, número 70, 2005

VVAA; Mediación, arbitraje y resolución de conflictos en el Siglo XXI. Col de mediación y resolución de conflictos; Ed, Cátedra Euroamericana de protección jurídica de los consumidores, Madrid 2010



ANEXO I

RESUMEN DE LA NORMATIVA EUROPEA Y ESPAÑOLA



A continuación presentamos como Anexo una recopilación de los aspectos más interesantes de la normativa europea respecto a los procedimientos de Resolución Alternativa de Litigios.

Se han seleccionado aquellos puntos más destacados de cada uno de estos textos europeo con el objetivo de trazar una panorámica esencial del proceso que arranca en 1996 con el Libro Verde sobre Acceso de los Consumidores a la Justicia hasta la publicación de la Directiva 2013/11/CE. Ello nos permitirá conocer todo este proceso y los debates, modificaciones y perspectivas habidos durante el mismo durante estos años. Seguidamente a esta parte dedicada a Europa, incluimos

un apartado dedicado a extraer los aspectos más destacados de la normativa que en nuestro país regula los sistemas extrajudiciales de reclamación de conflictos y de reclamaciones.



LIBRO VERDE: ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LA JUSTICIA Y SOLUCIÓN DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO EN EL MERCADO ÚNICO. COM(93)576 final

ACCESO A LA JUSTICIA

La opción de iniciar esta reflexión consagrando un Libro Verde al “acceso de los consumidores a la justicia” se explica, sin embargo, por dos razones, que pueden resumirse de la siguiente manera.

- En primer lugar, una razón que se refiere a la “credibilidad” de la construcción europea a los ojos de los ciudadanos.
- En segundo lugar, si hay litigios cuya solución depende claramente del objetivo (y de la gestión) del mercado único, precisamente son los que pueden derivarse de dicho mercado.

PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES

Junto a los procedimientos judiciales, se han creado a nivel nacional una diversidad de “*procedimientos extrajudiciales*” específicos para la solución de litigios en materia de consumo.

A veces se trata de modalidades alternativas (arbitrajes para los litigios en materia

de consumo) a los procedimientos judiciales, pero en un mayor número de casos habría que hablar de modalidades complementarias o prejudiciales (mediación y/o conciliación).

En cuanto a los litigios que pueden ser objeto de dichos “*procedimientos*”, en la mayoría de los Estados miembros se ha optado por un enfoque “*sectorial*”: normalmente son producto de iniciativas de un sector económico determinado (bancos, seguros, telecomunicaciones, etc.).

(...)Otras diferencias se refieren a las modalidades de designación del órgano (en el caso de órganos colegiales, normalmente están constituidos por un representante de las organizaciones de consumidores y uno de las empresas), así como la naturaleza jurídica de la adhesión al sistema por parte de los profesionales (normalmente se trata de una adhesión caso a caso, pero ésta también puede consistir en un compromiso previo de las empresas, que aceptan “*a priori*” el sistema).

En cuanto al “*resultado jurídico*” del procedimiento, las diferencias son de nuevo importantes: simple “*recomendación*” (en el caso de la mayoría de los “Defensores del Pueblo” privados), “*decisión*” obligatoria para el profesional, pero no para el consumidor (ejemplo: el Defensor del Pueblo de los bancos en la mayoría de los Estados miembros), “*decisión obligatoria*” para las dos partes (arbitraje).(...)

(...)Desde el punto de vista de los “usuarios” (tanto consumidores como empresas), el coste y la duración de un procedimiento ante los tribunales no guardan muy a menudo proporción con el valor del litigio: ello explica el desarrollo de instrumentos alternativos (y complementarios) para la solución de los litigios, junto a (o previamente a) los procedimientos judiciales.(...)

COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA DE 1996

LOS LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

Por lo general, un litigio medio en materia de consumo se caracteriza por la desproporción entre el volumen económico del asunto y el coste de su solución judicial. Esta desproporción plantea a todo Estado de derecho la cuestión de saber cómo conciliar por una parte la obligación de impartir justicia sin discriminaciones, y por otra parte, las limitaciones del presupuesto consagrado a la administración de justicia, a menudo insuficiente para hacer frente a las demandas de los justiciables. (...)

Una descripción resumida de las respuestas dadas en los Estados miembros al problema planteado por los litigios en materia de consumo permite agrupar estas respuestas en torno a dos planteamientos:

- El establecimiento de procedimientos extrajudiciales específicamente consagrados a los litigios en materia de consumo.
- El establecimiento de procedimientos simplificados, y/o de modalidades simplificadas de presentación de la instancia, para asuntos cuyo valor se sitúa por debajo de una cuantía determinada.

LAS INICIATIVAS PROPUESTAS: LA PROMOCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES

De las experiencias de estos países se desprende que ciertos procedimientos extrajudiciales pueden desempeñar un importante papel en la solución de los litigios en materia de consumo, en la medida en que se haya establecido previamente un cierto número de criterios mínimos que garanticen la transparencia del procedimiento y la independencia del órgano destinado a atender los litigios.

En cambio, la ausencia de tales criterios explica en gran medida las reticencias que los consumidores experimentan en algunos países frente a cualquier forma de solución extrajudicial de los litigios. Los resultados de la consulta sobre el Libro Verde son, en este sentido, reveladores: una gran mayoría de las partes interesadas, incluidos los profesionales afectados, así como el Parlamento Europeo y el Comité Económico y Social invocan la necesidad de establecer criterios mínimos a nivel europeo.

El establecimiento de estos criterios a nivel europeo permitiría apoyar y completar la política de los Estados miembros que optaron por una “cultura de la conciliación” en el ámbito de los litigios en materia de consumo, y debería evidentemente inspirarse en los criterios establecidos a nivel nacional. (...)

RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN DE 30 MARZO DE 1998 relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo (98/257/CE)

PRINCIPIO DE INDEPENDENCIA

La independencia del órgano responsable de la toma de la decisión estará asegurada, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.

Cuando la decisión se adopte de forma individual, esta independencia estará garantizada por las medidas siguientes:

■ La persona designada tendrá la capacidad, la experiencia y la competencia, en particular en materia jurídica, necesarias para la función.

■ La duración del mandato de la persona designada deberá ser suficiente para garantizar la independencia de su acción, sin que ésta pueda ser destituida sin motivo justificado.

■ Cuando la persona designada sea nombrada o remunerada por una asociación profesional o por una empresa, no deberá haber trabajado para dicha asociación profesional, ni para uno de sus miembros, ni para la empresa en cuestión, durante los tres a años anteriores a su entrada en funciones.

Cuando la decisión se adopte de forma colegial, la independencia del .órgano responsable de ella puede garantizarse mediante la representación paritaria de los consumidores y de los profesionales o por el respeto de los criterios antes enunciados.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

Se adoptarán las medidas convenientes para garantizar la transparencia del procedimiento. Entre dichas medidas se incluirán:

1) la comunicación por escrito, o en cualquier otra forma apropiada, a cualquier persona que lo solicite, de la información siguiente:

■ Una descripción precisa de los tipos de litigios que pueden someterse al .órgano, as. como los límites que puedan existir en relación con la cobertura territorial y el valor del objeto de los litigios,

■ Las normas relativas a la consulta del .órgano, incluidas, en su caso, las gestiones previas impuestas al consumidor como otras normas de procedimiento, en particular las relativas al carácter escrito u oral del procedimiento, a la comparecencia personal y a las lenguas del procedimiento,

■ El posible coste del procedimiento para las partes, incluidas las normas relativas al reparto de los costes con posterioridad al procedimiento,

■ El tipo de normas en las que se basan las decisiones del .órgano (disposiciones legales, equidad, códigos de conducta, etc.),

■ Las modalidades de toma de decisión en el órgano,

■ El valor jurídico de la decisión, precisando claramente si es o no de carácter obligatorio, para el profesional o para las dos partes. Si la decisión tuviera carácter obligatorio, deberán precisarse las sanciones aplicables en caso de incumplimiento de la decisión. Lo mismo se aplica a las v.as de recurso que

puedan existir para la parte que no obtenga satisfacción.

2) La publicación, por el órgano competente, de un informe anual relativo a las decisiones dictadas, que permita evaluar los resultados obtenidos y determinar la naturaleza de los litigios presentados.

PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN

El procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte, así como, en su caso, de las declaraciones de los expertos.

PRINCIPIO DE EFICACIA

La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen:

- El acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal,
- La gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados,
- La fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión,
- La atribución de un papel activo al órgano competente, que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.

PRINCIPIO DE LEGALIDAD

La decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que está establecido el órgano. En caso de litigios transfronterizos, la decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado miembro en el cual el consumidor tenga su residencia habitual, en los asuntos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales.

Toda decisión se justificara y comunicará por escrito, o de cualquier otra forma apropiada, a las partes interesadas, en el menor plazo posible.

PRINCIPIO DE LIBERTAD

La decisión del órgano sólo podrá ser obligatoria para las partes cuando estas hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente.

La adhesión del consumidor al procedimiento extrajudicial no podrá ser resultado de un compromiso anterior al surgimiento de un desacuerdo, cuando dicho compromiso tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir a los órganos jurisdiccionales competentes para la solución judicial del litigio.

PRINCIPIO DE REPRESENTACIÓN

El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas las etapas del procedimiento.

COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN relativa a la mejora del acceso de los consumidores a mecanismos alternativos de solución de litigios. COM(2001) 161 Final

MEJOR ACCESO

La mayoría de los litigios en materia de consumo se caracterizan por el escaso valor económico de las transacciones en comparación con el coste de un procedimiento judicial. Por ello, es necesario fomentar una amplia serie de soluciones flexibles, proporcionales al problema, eficaces, receptivas, comprensibles para los usuarios en general.

En la Resolución del Consejo de 25 de mayo de 2000, el Consejo pidió a la Comisión que elaborara criterios comunes de evaluación de estos órganos extrajudiciales, entre cuyas cualidades deben figurar la calidad, la equidad y la eficacia, para poder integrarlos en la Red EJE.

CRITERIOS COMUNES

Los consumidores y las empresas han de tener la seguridad de que sus desacuerdos serán tramitados con equidad, rigor y eficacia. Un procedimiento de solución alternativa de litigios debe tener fiabilidad, coherencia y credibilidad. Los órganos extrajudiciales deben tener la seguridad de que sus servicios y su imagen general no se verán afectados por la actividad de órganos que no estén a la altura. Significa que deben elaborarse una serie de principios que los órganos extrajudiciales habrán de

respetar en sus procedimientos para garantizar que todos cumplen un nivel de calidad común.

La aplicación de los principios aumentará la confianza en estos procedimientos haciéndolos más transparentes y fiables gracias a su imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad. Asimismo, gracias a estas garantías, estos órganos podrán ofrecer sus procedimientos con mayor facilidad en todos los Estados miembros.

RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN de 4 de abril de 2001 relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo (2001/310/CE)

PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD

Para garantizar la imparcialidad de un procedimiento, las personas responsable del mismo:

- a) serán nombradas por un período de tiempo determinado y no podrán ser destituidas sin causa justificada;
- b) no tendrán ningún conflicto de interés aparente o real con ninguna de las partes;
- c) facilitarán a ambas partes información sobre su imparcialidad y competencia antes de que comience el procedimiento.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

1. Se garantizará la transparencia del procedimiento.
2. Las partes deberán tener acceso a información clara y sencilla, que recoja los datos de las personas de contacto, así como el funcionamiento y la disponibilidad del procedimiento, para que puedan consultarla y recordarla antes de plantear una reclamación.
3. En particular, se facilitarán los datos siguientes:
 - a) cómo se desarrollará el procedimiento, el tipo de litigios para los que puede utilizarse y cualquier restricción a su aplicación;

- b) las normas relativas a cualquier requisito previo que deban cumplir las partes, así como otras normas de procedimiento, en particular las relativas al desarrollo del procedimiento y las lenguas que se utilizarán;
 - c) los posibles costes que deberán asumir las partes;
 - d) el calendario aplicable al procedimiento, especialmente en función del tipo de litigio de que se trate;
 - e) cualquier norma importante que pueda aplicarse (disposiciones legales, buenas prácticas empresariales, consideraciones de equidad, códigos de conducta);
 - f) el papel del procedimiento en la resolución de un litigio;
 - g) el valor de la solución acordada para resolver el litigio.
4. Cualquier solución de un litigio acordada por las partes deberá registrarse en un soporte duradero y se precisarán con claridad los términos y los argumentos en que se asienta. Este documento se pondrá a disposición de las partes.
5. La información relativa a los resultados del procedimiento deberá ponerse a disposición del público, en particular:
- a) el número y la naturaleza de las reclamaciones recibidas y su resultado;
 - b) el tiempo que ha llevado resolver los litigios;
 - c) cualquier problema sistemático que planteen las reclamaciones;
 - d) el cumplimiento, si se conoce, de las soluciones acordadas.

PRINCIPIO DE EFICACIA

1. Deberá garantizarse la eficacia del procedimiento.
2. Ambas partes deberán tener acceso al procedimiento y poder utilizarlo con facilidad, por ejemplo, a través de medios electrónicos, independientemente del lugar en que residan.
3. El procedimiento deberá ser gratuito para los consumidores, o los posibles costes deberán ser moderados y proporcionales a la cantidad en litigio.
4. Las partes podrán recurrir al procedimiento sin necesidad de un representante legal y, no obstante, no serán privadas del derecho de hacerse representar o acompañar por un tercero durante todo el procedimiento o parte del mismo.

5. Una vez planteado, el litigio se tramitará en el plazo de tiempo más breve posible que permita la naturaleza del mismo. El órgano responsable del procedimiento deberá efectuar un control periódico de su evolución para cerciorarse de que la tramitación del litigio de las partes se realice de forma rápida y adecuada.

6. El órgano responsable del procedimiento incluirá el control del comportamiento de las partes para asegurarse de que respetan su compromiso de buscar una solución adecuada, justa y oportuna al litigio. Si el comportamiento de una de las partes no es satisfactorio, se informará a ambas partes para que estudien si conviene seguir buscando una solución al litigio por esa vía.

PRINCIPIO DE EQUIDAD

1. Deberá garantizarse la equidad del procedimiento. En particular:

a) las partes estarán informadas de su derecho de no aceptar o de abandonar el procedimiento en cualquier momento, y recurrir al sistema judicial o a cualquier otro mecanismo extrajudicial, si no están satisfechas con el resultado o el desarrollo del mismo;

b) ambas partes podrán presentar libremente y con facilidad argumentos, información o pruebas pertinentes a su favor de forma confidencial, a no ser que cada parte haya acordado que se transmitan estos datos a la parte contraria; si en un momento dado, el órgano presenta una solución posible para resolver el litigio, ambas partes podrán exponer sus puntos de vista, así como efectuar comentarios ante cualquier argumento, información o prueba que presente una de las partes;

c) se animará a ambas partes a que cooperen con el procedimiento, en particular aportando la información necesaria para encontrar una solución equitativa al litigio;

d) antes de que las partes decidan si aceptan la solución que se propone para resolver el litigio dispondrán de un período de tiempo razonable para estudiarla.

2. Antes de que el consumidor decida si acepta la solución que se propone para resolver el litigio deberá ser informado de forma clara y en un lenguaje comprensible de lo siguiente:

a) puede aceptar o rechazar la solución propuesta;

b) la solución propuesta puede ser menos beneficiosa que la que imponga un órgano judicial en aplicación de las normas legales;

- c) antes de aceptar o rechazar la solución propuesta tiene derecho a consultar a un asesor independiente;
- d) la utilización del procedimiento no impide que intente solucionar un litigio no resuelto ante otro mecanismo extrajudicial, o que solicite indemnización a través de su propio sistema judicial;
- e) el valor de la solución aceptada.

LIBRO VERDE sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del Derecho Civil y Mercantil. COM(2002) 196 final

En la Unión Europea

Los trabajos más significativos sobre las ADR que ya se han iniciado en la Unión Europea y en los que conviene apoyarse, se refieren al derecho relacionado con los consumidores, el derecho de familia y el derecho laboral.

Apoyarse en las iniciativas adoptadas en el ámbito del derecho del consumidor

En el marco del programa destinado a facilitar el acceso del consumidor a la justicia, el Parlamento Europeo y el Consejo adoptaron, previa propuesta de la Comisión, la Directiva 98/27/CE, de 19 de mayo de 1998. Según esta Directiva, los Estados miembros tienen que prever la posibilidad de que los organismos públicos independientes o las asociaciones de consumidores emprendan acciones de cesación contra determinadas prácticas comerciales.

(...)También la creación de dos redes europeas de instancias nacionales corresponde a la iniciativa de la Comisión, cuyo objetivo común consiste en facilitar el acceso del consumidor a los procedimientos extrajudiciales de solución de litigios transfronterizos, cuando el profesional en cuestión se halle establecido en un Estado miembro distinto del Estado miembro de residencia del consumidor. Ambas redes persiguen el mismo objetivo pero no funcionan de la misma manera:

- La red extrajudicial europea "EEJ-Net" es una estructura de asistencia y de información al consumidor formada por puntos de contacto nacionales ("cámaras de compensación" o "*clearing houses*"). Cada punto de contacto sirve de

enlace de información hacia los 400 órganos que los Estados miembros consideraron ajustarse a las exigencias de las dos recomendaciones de la Comisión relativas a los principios aplicables a los órganos responsables de la resolución extrajudicial de litigios relacionados con el consumo.

■ La red para la resolución extrajudicial de litigios en el sector de los servicios financieros "FIN-NET" conecta los 35 órganos de ADR nacionales competentes a una red europea. A 22 de febrero de 2002 el número de órganos asciende a 37. FIN-NET permite al consumidor enfrentado a un problema en el ámbito de los servicios financieros (banca, seguros o inversiones) tener un acceso directo a una modalidad de resolución extrajudicial de litigios.

Los Estados miembros deberán cerciorarse asimismo de que su sistema jurídico permite la utilización por vía electrónica de los mecanismos de ADR.

El dispositivo legislativo comunitario se completó con la adopción del Reglamento "Bruselas I" anteriormente mencionado, cuyas disposiciones relativas a las cláusulas de elección del tribunal, incluso en el caso de los consumidores, por definición no afectan el posible recurso a las ADR.

DICTAMEN del Comité Económico y Social Europeo sobre la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y Directiva 2009/22/CE. COM(2011) 793 final

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El CESE recomienda que se cree una «marca europea de conformidad» que, basada en principios estructurales comunes, no solo califique a los mecanismos de RAL (resolución alternativa de recursos) que obedecen a las características exigidas en la propuesta, sino que también identifique, de forma armonizada y sin costes para los comerciantes, a quienes se adhieren a estos mecanismos.

El CESE señala que se reconcede facultad a los sistemas de RAL para aplicarse a conflictos colectivos, como un paso preliminar hacia la concreción de un mecanismo judicial de procedimientos colectivos en la UE, pero recomienda que se señale de manera explícita esa posibilidad en el articulado y se defina debidamente su régimen.

A este respecto, el CESE reafirma que ello no dispensa de la necesidad ni de la urgencia de que la UE se dote de un instrumento judicial armonizado de acción colectiva a nivel de la UE al que no sustituiría la eventual ampliación de estos sistemas de RAL a litigios colectivos.

El CESE está de acuerdo con los principios establecidos en los artículos 7, 8 y 9 de la propuesta, pero recomienda que, por razones de certidumbre y claridad, se mantengan las definiciones de los principios de contradicción y de representación, tal como constan en las recomendaciones, garantizando de modo explícito la posibilidad de que las partes se hagan representar por abogados o por terceros y, en particular, por asociaciones representativas de los intereses de los consumidores.

(...) El CESE entiende que debe revisarse y mejorar el contenido de diversos requisitos haciéndolos más claros, menos ambiguos y más eficaces en sus disposiciones, y recomienda que la Comisión tome en consideración sus observaciones particulares.

OBSERVACIONES GENERALES

(...) El CESE propone, para que no existan dudas, la creación de una «marca europea de conformidad» que no solo se otorgue a los mecanismos de RAL que cumplen los requisitos exigidos en la propuesta (a semejanza de la «marca de confianza» existente en España), sino que identifique, de forma armonizada y sin costes para los comerciantes, a aquellos que se adhieren a estos mecanismos, garantizando así que los consumidores confíen en ellos.

Se felicita de que, en línea con la nueva Directiva relativa a los derechos de los consumidores, el concepto de consumidor se amplíe a los contratos de doble finalidad en los que la actividad comercial de la persona no predomina en el contexto global del contrato, pero le gustaría que esta idea apareciese de forma explícita en el articulado.

(...) Aconseja asimismo a la Comisión que, a semejanza de lo dispuesto en el número 4 del artículo 6 de la propuesta de Reglamento RLL, convoque, al menos una vez al año, una reunión de las autoridades nacionales competentes previstas en el artículo 15 de la propuesta de directiva, que permita un intercambio de mejores prácticas y el debate de eventuales problemas derivados del funcionamiento de los sistemas RAL.

Apoya que se reconozca a los sistemas de RAL la posibilidad de aplicarse a conflictos colectivos como un paso preliminar hacia la concreción de un mecanismo judicial de procedimientos colectivos en la UE, pero preferiría que esta posibilidad se señalase de manera explícita en el articulado y que se definiera debidamente su régimen en lugar de dejarla a la discreción de los Estados miembros. A este respecto, el CESE reafirma lo que viene diciendo desde hace años en diversos dictámenes sobre la necesidad y la urgencia de que la UE se dote de un instrumento judicial ar-

monizado de acción colectiva a nivel de la UE que de ningún modo podría verse sustituido por la eventual ampliación de estos sistemas de RAL a litigios colectivos.

El CESE reconoce la necesidad de garantizar que quienes se ocupen de la gestión y el funcionamiento de la RAL, desde funcionarios a mediadores o árbitros, posean los conocimientos, capacidades, experiencia y competencia personal y profesional necesarios para desempeñar de forma idónea e imparcial sus funciones, y que se les garanticen las condiciones para trabajar con imparcialidad e independencia. (...)

(...) El CESE se muestra reticente en cuanto a que estos mecanismos puedan incluir reclamaciones de comerciantes contra consumidores porque va en contra de la tradición de los sistemas existentes en la mayoría de los Estados miembros y del enfoque general de los diversos posicionamientos de la Comisión y del PE en la materia a lo largo de los años. (...)

DICTAMEN del Comité Económico y Social Europeo sobre la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. COM(2011) 794 final- 2011 0374

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

(...) El CESE acoge favorablemente la declaración de la Comisión en el sentido de que, con la creación de este sistema, no se pretende privar a las partes del derecho a recurrir ante los tribunales, si así lo desean, ni sustituir al normal funcionamiento de los procesos judiciales. (...)

(...) El CESE recomienda que la Comisión adopte un sistema de garantía de calidad del sistema que se creará, propone la concesión de *trustmarks* (sellos o etiquetas de confianza) por entidades acreditadas y autorizadas a los agentes económicos que den a conocer (en sus sitios web) y promuevan la resolución de litigios a través de la plataforma, y aboga por que en los códigos de conducta se incluya una referencia a la resolución de litigios a través de dicha plataforma.

(...) Síntesis de la propuesta:

■ Considerando que una parte sustancial de las entidades encargadas de la resolución extrajudicial de litigios de consumo (RAL) no brinda a los consumidores europeos la posibilidad de efectuar toda la tramitación de los procedimientos en línea;

■ Considerando que la falta de medios de reparación eficaces para las recla-

maciones resultantes de transacciones transfronterizas de consumo en línea tiene consecuencias nefastas para los consumidores y las empresas;(…)

(…) El Reglamento propuesto solo se aplica a litigios entre comerciantes y consumidores que se produzcan por la venta de bienes o la prestación de servicios transfronterizos que se efectúen en línea. (…)

(…) Los procedimientos de RLL no pretenden sustituir a los procesos judiciales ni privar a los consumidores o comerciantes de su derecho a obtener reparación a través de los tribunales.

OBSERVACIONES GENERALES

(…) El Comité acoge favorablemente la ampliación de la noción de consumidor, en el mismo sentido que la propuesta de directiva de RAL y dando continuidad a la nueva directiva «derechos de los consumidores», para hacer extensivo su campo de aplicación a los contratos de doble finalidad, en los que la actividad comercial de la persona ya no es predominante en el contexto global del contrato, pero le gustaría que esta noción apareciese de forma explícita en el articulado. (…)

(…) El CESE también se pregunta cómo la Comisión ha previsto la resolución en línea de los casos que no solo tengan que ver con los desacuerdos comerciales clásicos del tipo «defecto», «mal funcionamiento» o «retrasos en la entrega o falta de entrega», sino más bien con el debate sobre las cláusulas contractuales abusivas o la legislación aplicable a los contratos.

El CESE apreciaría que se mencionase explícitamente la posibilidad de que las partes se hagan representar por abogados o por terceros, y especialmente por asociaciones que representen los intereses de los consumidores en sus reclamaciones en línea. (…)

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

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objeto

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

Artículo 2

Ámbito de aplicación

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

2. La presente Directiva no se aplicará:

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 3

Relación con otros actos jurídicos de la Unión

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

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

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

Artículo 4

Definiciones

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

- a) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión;
- b) «comerciante»: toda persona física, o toda persona jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o a su cargo, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión;
- c) «contrato de compraventa»: todo contrato en virtud del cual el comerciante transfiera o se comprometa a transferir al consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, incluido cualquier contrato cuyo objeto incluya a la vez bienes y servicios;
- d) «contrato de servicios»: todo contrato, con excepción de un contrato de compraventa, en virtud del cual el comerciante presta o se compromete a prestar un servicio al consumidor y el consumidor paga o se compromete a pagar su precio;
- e) «litigio nacional»: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en el mismo Estado miembro en el que está establecido el comerciante;
- f) «litigio transfronterizo»: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en un Estado miembro distinto de aquel en el que está establecido el comerciante;
- g) «procedimiento de resolución alternativa»: un procedimiento contemplado en el artículo 2, que es conforme con los requisitos establecidos en la presente Directiva y que es tramitado por una entidad de resolución alternativa;
- h) «entidad de resolución alternativa»: toda entidad, independientemente de cómo se denomine o mencione, establecida de manera duradera, que ofrece la resolución de litigios mediante un procedimiento de resolución alternativa y que está incluida en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2;
- i) «autoridad competente»: toda autoridad designada por un Estado a efectos de la presente Directiva, que esté establecida a escala nacional, regional o local.

2. Un comerciante está establecido:

si es una persona física, allí donde tenga su lugar de actividad,

si es una empresa u otro tipo de persona jurídica o una asociación de personas

físicas y jurídicas, allí donde tenga su domicilio social, su administración central o su lugar principal de actividad, incluida una sucursal, una agencia u otro tipo de establecimiento.

3. Una entidad de resolución alternativa está establecida:

si está gestionada por una persona física, en el lugar donde esta realice actividades de resolución alternativa de litigios,

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

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

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

Artículo 5

Acceso a entidades y procedimientos de resolución alternativa

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

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

a) mantengan un sitio de internet actualizado que facilite a las partes un acceso sencillo a la información relativa al procedimiento de resolución alternativa y permita además a los consumidores presentar en línea una reclamación junto con los documentos justificativos necesarios;

b) faciliten a las partes, cuando lo soliciten, la información a que se refiere la letra a) en un soporte duradero;

c) cuando proceda, permitan al consumidor presentar una reclamación fuera de línea;

d) hagan posible el intercambio de información entre las partes por vía electrón-

nica o, si procede, por correo;

e) acepten tanto los litigios nacionales como transfronterizos, incluidos los litigios cubiertos por el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo), y

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

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

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

a) que el consumidor no haya tratado de ponerse en contacto con el comerciante de que se trate en relación con su reclamación para intentar, como primer paso, resolver el asunto directamente con el comerciante;

b) que el litigio sea frívolo o vejatorio;

c) que otra entidad de resolución alternativa o un órgano jurisdiccional estén examinando o hayan examinado en ese litigio;

d) que el valor de la reclamación sea inferior a un umbral monetario preestablecido;

e) que el consumidor no haya presentado la reclamación ante la entidad de resolución alternativa dentro de un plazo preestablecido, que no será inferior a un año desde la fecha en que el consumidor haya presentado su reclamación al comerciante;

f) que la tramitación del tipo de litigio en cuestión pudiera comprometer gravemente por otros motivos el funcionamiento de la entidad de resolución alternativa.

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

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

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

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

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

Artículo 6

Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad

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

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

b) sean nombradas para un mandato de duración suficiente para garantizar la

independencia de sus actos y no puedan ser relevadas de sus tareas sin causa justificada;

c) no reciban instrucciones de ninguna de las partes ni de sus representantes;

d) reciban su retribución de un modo que no guarde relación con el resultado del procedimiento;

e) revelen sin dilación indebida a la entidad de resolución alternativa, en su caso, las circunstancias que puedan afectar —o pueda considerarse que afectan— a su independencia o imparcialidad o dan lugar a un conflicto de intereses con cualquiera de las partes en el litigio que deban resolver. La obligación de revelar tales circunstancias seguirá existiendo a lo largo de todo el procedimiento de resolución alternativa. No se aplicará en caso de que la entidad de resolución alternativa esté compuesta por una sola persona física.

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

a) se sustituya a la persona física en cuestión por otra persona física a la que se confíe la realización del procedimiento de resolución alternativa; o, en su defecto,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. A efectos del apartado 1, letra a), los Estados miembros animarán a las entidades de resolución alternativa a que ofrezcan formación a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios. En caso de dispensarse tal formación, las autoridades competentes harán un seguimiento de los programas de formación establecidos por las entidades de resolución alternativa, basándose en la información que se les comunique de acuerdo con el artículo 19, apartado 3, letra g).

Artículo 7

Principio de transparencia

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

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

normas para la atribución de las costas al final del procedimiento;

m) la duración media del procedimiento de resolución alternativa;

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

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

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

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

b) los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes; esta información podrá ir acompañada de recomendaciones acerca del modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro, con objeto de mejorar las pautas de actuación de los comerciantes y de facilitar el intercambio de información y de buenas prácticas;

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

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

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

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

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

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

Artículo 8

Eficacia

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

- a) que el procedimiento de resolución alternativa exista y sea fácilmente accesible, tanto en línea como no, para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren;
- b) que las partes tengan acceso al procedimiento, sin estar obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, y sin que el procedimiento les prive de su derecho a obtener asesoramiento independiente o a estar representadas o asistidas por un tercero en cualquier fase del procedimiento;
- c) que el procedimiento de resolución alternativa sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico para los consumidores;
- d) que la entidad de resolución alternativa que haya recibido una reclamación notifique de inmediato a las partes litigantes la recepción de todos los documentos con la información pertinente en relación con la reclamación;
- e) que el resultado del procedimiento de resolución alternativa se dé a conocer en un plazo de noventa días naturales contados desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación. En caso de litigios de índole particularmente compleja, la entidad de resolución alternativa responsable podrá, si lo considera oportuno, ampliar el plazo de noventa días naturales. Se informará a las partes de toda ampliación de dicho plazo, así como del plazo de tiempo que se estime necesario para la resolución del litigio.

Artículo 9

Equidad

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

- a) las partes tengan la posibilidad de expresar su punto de vista en un plazo razonable, reciban de la entidad de resolución alternativa los argumentos, las pruebas, los documentos y los hechos presentados por la otra parte, cualesquiera declaraciones realizadas y dictámenes de expertos, y puedan presentar alegaciones al respecto;
- b) se informe a las partes de que no están obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, pero pueden solicitar asesoramiento independiente o estar re-

presentadas o asistidas por terceros en cualquier fase del procedimiento;

c) se notifique a las partes el resultado del procedimiento de resolución alternativa, por escrito o en un soporte duradero, y se les facilite una exposición de las razones en que se funda.

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

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

b) se informe a las partes, antes de que aprueben o se atengan a una solución propuesta, de lo siguiente:

- de que tienen la opción de aceptar o rechazar a la solución propuesta, o conformarse a ella,

- de que la participación en el procedimiento no excluye la posibilidad de obtener reparación mediante un procedimiento ante un órgano jurisdiccional,

- de que la solución propuesta podría ser distinta del resultado determinado por un órgano jurisdiccional que aplique normas jurídicas;

c) se informe a las partes, antes de que acepten o se atengan a una solución propuesta, del efecto jurídico de aceptar o atenerse a tal solución propuesta;

d) se otorgue a las partes, antes de dar su consentimiento a una solución propuesta o a un acuerdo amistoso, un plazo de reflexión razonable.

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

Artículo 10

Principio de libertad

1. Los Estados miembros velarán por que un acuerdo entre el consumidor y el

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

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

Artículo 11

Principio de legalidad

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

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

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

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

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

Artículo 12

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

1. Los Estados miembros garantizarán que a las partes que, con ánimo de solucionar un litigio, recurran a procedimientos de resolución alternativa cuyo resultado no sea vinculante no se les impida posteriormente entablar acciones judiciales en relación con dicho litigio por haber vencido los plazos de caducidad o prescripción durante el procedimiento de resolución alternativa.
2. El apartado 1 se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre caducidad o prescripción incluidas en los acuerdos internacionales de los que sean parte los Estados miembros.

CAPÍTULO III - INFORMACIÓN Y COOPERACIÓN

Artículo 13

Información a los consumidores por parte de los comerciantes

1. Los Estados miembros velarán por que los comerciantes establecidos en sus territorios informen a los consumidores acerca de la entidad o entidades de resolución alternativa que den cobertura a dichos comerciantes, cuando estos se comprometan o estén obligados a recurrir a dichas entidades para resolver litigios con los consumidores. La información incluirá la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa pertinentes.
2. La información a que se refiere el apartado 1 se prestará de manera clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del comerciante, si lo hubiere, y, si procede, en las condiciones generales aplicables a los contratos de compraventa o de servicios entre el comerciante y el consumidor.
3. Los Estados miembros velarán por que, en los casos en que no pueda resolverse un litigio entre un consumidor y un comerciante establecidos en su territorio tras una reclamación presentada directamente por el consumidor al comerciante, el comerciante facilite al consumidor la información contemplada en el apartado 1 en la que especifique si recurrirá a las entidades de resolución alternativa pertinentes para resolver el litigio. Esta información se facilitará en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Artículo 14

Asistencia a los consumidores

1. Los Estados miembros velarán por que, por lo que atañe a los litigios derivados de contratos transfronterizos de compraventa o de servicios, los consumidores

puedan obtener asistencia para acceder a la entidad de resolución alternativa que opere en otro Estado miembro que sea competente para intervenir en su litigio transfronterizo.

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

Artículo 15

Información general

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

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

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

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

Artículo 16

Cooperación e intercambios de experiencias entre entidades de resolución alternativa

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

2. La Comisión respaldará y facilitará la creación de redes de entidades de resolución alternativa de litigios nacionales y el intercambio y difusión de sus mejores prácticas y experiencias.
3. Cuando en un ámbito sectorial específico de la Unión exista una red de entidades de resolución alternativa que facilite la resolución de litigios transfronterizos, los Estados miembros animarán a las entidades de resolución alternativa que tratan litigios en dicho ámbito a convertirse en miembros de dicha red.
4. La Comisión publicará una lista que contenga los nombres y las señas de las redes mencionadas en el apartado 3. La Comisión actualizará dicha lista cuando sea necesario.

Artículo 17

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

1. Los Estados miembros garantizarán la cooperación entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores.
2. Esta cooperación incluirá, en particular, el intercambio mutuo de información sobre las prácticas de sectores empresariales concretos sobre los que los consumidores hayan presentado reclamaciones de forma reiterada. También incluirá la prestación de evaluación e información técnicas a las entidades de resolución alternativa por parte de dichas autoridades nacionales, en la medida en que ya estén disponibles, cuando dicha evaluación o información sean necesarias para tratar litigios individuales.
3. Los Estados miembros garantizarán que la cooperación y los intercambios mutuos de información mencionados en los apartados 1 y 2 cumplan las normas sobre protección de datos personales establecidas en la Directiva 95/46/CE.
4. El presente artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre secreto profesional y comercial aplicables a las autoridades nacionales que hacen cumplir los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores. Las entidades de resolución alternativa estarán sujetas a las normas de secreto profesional u otras obligaciones equivalentes de confidencialidad dispuestas por la legislación de los Estados miembros en que estén establecidas.

CAPÍTULO IV - FUNCIÓN DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES Y DE LA COMISIÓN

Artículo 18

Designación de las autoridades competentes

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

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

Artículo 19

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

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

- a) su nombre, señas y dirección del sitio web;
- b) información sobre su estructura y financiación, incluida información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de litigios, su retribución, duración del mandato, y quién las emplea;
- c) sus normas de procedimiento;
- d) sus tarifas, si procede;
- e) la duración media de los procedimientos de resolución de litigios;
- f) el idioma o los idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución de litigios;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

e) los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes. La información que se comuniquen a este respecto podrá ir acompañada de recomendaciones sobre la forma de evitar o resolver estos problemas en el futuro;

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

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

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

Artículo 20

Papel de las autoridades competentes y de la Comisión

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

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

Esta lista incluirá la siguiente información:

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

b) sus tarifas, si procede;

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

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

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

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

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

h) los motivos por los cuales la entidad de resolución alternativa puede negarse

a tratar en un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4.

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

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

3. En caso de que un Estado miembro haya designado más de una autoridad competente, el punto de contacto único mencionado en el artículo 18, apartado 1, notificará a la Comisión la lista y sus actualizaciones mencionadas en el apartado 2 del presente artículo. La lista y las actualizaciones se referirán a todas las entidades de resolución alternativa establecidas en ese Estado miembro.

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

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

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

- a) determinará las mejores prácticas de las entidades de resolución alternativa;
- b) señalará, sobre la base de estadísticas, las deficiencias que obstaculizan el

funcionamiento de las entidades de resolución alternativa tanto en los litigios nacionales como transfronterizos, en su caso;

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

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

CAPÍTULO V - DISPOSICIONES FINALES

Artículo 21

Sanciones

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

Artículo 22

Modificación del Reglamento (CE) n o 2006/2004

En el anexo del Reglamento (CE) n o 2006/2004 se añade el punto siguiente: «20. Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63): artículo 13.».

Artículo 23

Modificación de la Directiva 2009/22/CE

En el anexo I de la Directiva 2009/22/CE se añade el punto siguiente: «14. Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63): artículo 13.».

Artículo 24

Comunicación

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

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

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

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

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

Artículo 25

Incorporación al Derecho nacional

1. Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 9 de julio de 2015. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

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

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

Artículo 26

Informes

A más tardar el 9 de julio de 2019, y posteriormente cada cuatro años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social un informe sobre la aplicación de la presente Directiva. El informe examinará el desarrollo y la utilización de las entidades de resolución alternativa, y el impacto de la presente Directiva en los consumidores y los comerciantes, en especial en cuanto a la sensi-

bilización de los consumidores y el nivel de adopción por parte de los comerciantes. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas de modificación de la presente Directiva.

Artículo 27

Entrada en vigor

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

Artículo 28

Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Recopilación de artículos más destacado de la regulación ADR en España

A continuación exponemos un breve apartado donde extractamos los aspectos más destacados de la normativa que en nuestro país regula los sistemas extrajudiciales de reclamación de conflictos y de reclamaciones. Incluimos la propuesta para modificar el actual reglamento de arbitraje de consumo.

Real Decreto Legislativo 1/2007, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

Artículo 21 Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente

2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.

Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.

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

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. En caso de que en dicho plazo ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al consumidor y usuario el acceso al mismo cuando éste reúna los requisitos previstos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y en la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo o normativa que resulte de aplicación y, como tales, hayan sido notificados a la red comunitaria de órganos nacionales de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo.

4. Los empresarios a que se refiere el apartado anterior y aquellos que estén adheridos a códigos de conducta, incluidos los elaborados a escala comunitaria, o sean miembros de asociaciones u organismos profesionales que ofrezcan sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos que reúnan los requisitos previstos en el apartado anterior, indicarán en las ofertas comerciales que presenten de forma detallada sus servicios, el sistema extrajudicial de resolución de conflictos que ofrecen a los consumidores y usuarios, el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema extrajudicial.

Artículo 57 Sistema Arbitral del Consumo

1. El Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

2. La organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento de resolución de los conflictos, se establecerá reglamentariamente por el Gobierno. En dicho reglamento podrá preverse la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje de derecho, el procedimiento a través del cual se administrará el arbitraje electrónico, los supuestos en que podrá interponerse una reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las Juntas arbitrales territoriales sobre admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje y los casos en que actuará un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo.

3. Los órganos arbitrales estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas.

4. No serán vinculantes para los consumidores los convenios arbitrales suscritos con un empresario antes de surgir el conflicto. La suscripción de dicho convenio, tendrá para el empresario la consideración de aceptación del arbitraje para la solución de las controversias derivadas de la relación jurídica a la que se refiera, siempre que el acuerdo de sometimiento reúna los requisitos exigidos por las normas aplicables.

Artículo 58 Sumisión al Sistema Arbitral del Consumo

1. La sumisión de las partes al Sistema Arbitral del Consumo será voluntaria y deberá constar expresamente, por escrito, por medios electrónicos o en cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo.

2. Quedarán sin efecto los convenios arbitrales y las ofertas públicas de adhesión al arbitraje de consumo formalizados por quienes sean declarados en concurso de acreedores. A tal fin, el auto de declaración de concurso será notificado al órgano a través del cual se hubiere formalizado el convenio y a la Junta Arbitral Nacional, quedando desde ese momento el deudor concursado excluido a todos los efectos del Sistema Arbitral de Consumo.

Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible

Artículo 31 Protección de clientes de servicios financieros a través de los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros

Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ejercerán sus facultades en materia de protección a los usuarios de servicios financieros en los términos previstos en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Artículo 2. Definiciones.

1. A los efectos previstos en esta orden, tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.
2. Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
4. Tendrán la consideración de buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.
5. Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas señaladas anteriormente y, que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Artículo 3. Legitimación para formular quejas o reclamaciones y consultas por los usuarios de servicios financieros.

1. Podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas, personalmente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de los servicios financieros prestados por cualquiera de las entidades supervisadas por el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, o se trate de una consulta sobre sus derechos en materia de transparencia y protección de la clientela y cauces legales existentes para su ejercicio.

2. Están legitimados para presentar quejas o reclamaciones y formular consultas en su condición de usuarios de servicios financieros las personas o entidades que actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechos habientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

3. Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que tales intereses resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en el 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, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

Artículo 4. Competencia de los servicios de reclamaciones.

1. Cualquier reclamación o queja podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido. En caso de que el servicio de reclamaciones que recibe la reclamación o queja no resulte competente para su tramitación, se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente.

2. Cuando una queja, reclamación o consulta corresponda, por razón de su contenido, al ámbito de competencia de dos o más servicios de reclamaciones, el expediente se tramitará por el servicio de reclamaciones que corresponda en atención a la naturaleza jurídica de la entidad reclamada. En estos casos, el servicio de reclamaciones al que corresponda tramitar el expediente solicitará informe a los otros servicios de reclamaciones sobre los asuntos que correspondan a sus ámbitos de competencias, integrando tales informes en el informe final que se dicte.

Artículo 7. Reclamación o queja previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe.

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame.
2. Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación en el servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja indistintamente ante cualquiera de los servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, en los términos establecidos en el artículo anterior.
3. Recibidas las reclamaciones o quejas por el servicio de reclamaciones al que corresponda su conocimiento por razón de la materia, verificará la concurrencia de las circunstancias previstas en los apartados anteriores, y si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación o queja, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con esta; en caso contrario, se requerirá al reclamante para completar la información en el plazo de diez días hábiles a contar desde la fecha en que el reclamante reciba la notificación, especificándose de forma clara cuál es la información que falta para completar la reclamación o queja, con apercibimiento de que, si no la completase, se le tendrá por desistido.
4. No será preciso para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe, cuando tengan por objeto la demora o incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de la queja o reclamación.

Artículo 9. Reclamaciones y quejas colectivas.

1. Podrá presentarse una única reclamación o queja conjunta por parte de distintos reclamantes cuando éstos se vean afectados por conductas que tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, de la misma entidad.
2. La presentación de reclamaciones o quejas colectivas se realizará a través de un único representante.
3. La reclamación o queja colectiva deberá contener todos los elementos establecidos en el artículo 6.

4. Los servicios de reclamaciones deberán tramitar las reclamaciones o quejas colectivas como un único expediente y pronunciarse sobre éstas en una única resolución.

Artículo 11. Tramitación de las reclamaciones.

1. Una vez se proceda a la apertura de expediente por cada una de las reclamaciones o se acuerde la acumulación de expedientes, en el plazo de diez días hábiles, se informará al interesado de que su tramitación se entiende sin perjuicio de las acciones que le asisten para hacer valer sus derechos y de los plazos y cauces para su ejercicio, así como que no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos y que su terminación en el informe final del servicio de reclamaciones no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible.

Dentro de dicho plazo, igualmente, se remitirá a la entidad contra la que se dirija una copia de las reclamaciones y de los documentos aportados, para que en el plazo de quince días hábiles presente al servicio de reclamaciones las alegaciones y documentación que tenga por conveniente, sin perjuicio de que se pueda recabar directamente de las entidades reclamadas la información precisa para un adecuado conocimiento de la reclamación presentada. Los servicios de reclamaciones remitirán copia de las anteriores alegaciones y documentación al reclamante. El traslado de esta información podrá, no obstante, ser ejecutado directamente por las entidades reclamadas, si así lo determinan los servicios de reclamaciones correspondientes.

El reclamante podrá pronunciarse sobre las alegaciones de la entidad en el plazo de quince días hábiles.

Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en el plazo de quince días hábiles, transcurridos los cuales sin contestación se tendrán por incumplidos a los efectos de continuar la tramitación del expediente.

2. El reclamante y la entidad reclamada podrán acceder a las actuaciones incorporadas al expediente.

3. En el caso en el que se plantee en la reclamación controversia entre las alegaciones formuladas por el reclamante y la entidad, corresponderá a esta última fundamentar sus alegaciones de acuerdo con la información de que disponga.

4. Transcurrido el plazo sin que la entidad reclamada hubiera formulado contestación, o transcurrido el plazo establecido en el apartado uno para que los interesados muestren su posible disconformidad, se emitirá el informe que dará por terminado el expediente.

5. Los servicios de reclamaciones podrán entrar a conocer, de oficio, sobre conductas que hubieran resultado acreditadas en el expediente aunque no hubieran sido el objeto de la reclamación, previa petición de alegaciones a la entidad.

Artículo 12. Terminación de los expedientes de reclamaciones.

1. El expediente deberá concluir con un informe en el plazo máximo de cuatro meses, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación en el servicio de reclamaciones competente. Si ello no fuese posible, deberán hacerse constar expresamente en el informe final las causas que lo han impedido.
2. La falta de emisión del informe en dicho plazo no implicará la aceptación del motivo de las reclamaciones. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido informe final, se comunicará al interesado esta circunstancia, sin perjuicio de la obligación de concluir el expediente dirigiéndose en todo caso por escrito al reclamante expresando su criterio mediante el informe correspondiente.
3. El expediente concluirá con un informe, que será motivado, y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros. En todo caso, el informe final deberá pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las reclamaciones.
4. El informe será notificado a los interesados y a la entidad reclamada en el plazo de diez días hábiles a contar desde su fecha de emisión.
5. En el informe final no existe obligación de aplicar criterios manifestados en informes evacuados con anterioridad en resolución de reclamaciones por motivos similares, si bien deberá motivar el cambio de criterio.
6. El informe final del servicio de reclamaciones no tiene carácter vinculante y no tendrá la consideración de acto administrativo recurrible.
7. Los servicios de reclamaciones deberán conservar toda la información relativa a los expedientes tramitados durante un periodo mínimo de 6 años.

Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores

Artículo 3 Ámbito del procedimiento

1. Podrán ser objeto del procedimiento regulado en este capítulo las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y los operadores, conforme al artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información es competente para

resolver las reclamaciones que tengan por causa la controversia respecto a alguna de las siguientes materias:

- a) Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.
- b) Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.
- c) Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador.
- d) Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
- e) Contratación no solicitada por el usuario.
- f) Averías e interrupciones del servicio.
- g) Incumplimiento de ofertas por el operador.
- h) Incumplimiento del derecho de desconexión.
- i) Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.
- j) Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.
- k) Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y su normativa de desarrollo.

2. No podrán ser objeto del procedimiento regulado en este capítulo las controversias que se encuentren reguladas por normativa distinta de la de protección específica de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, tales como:

- a) La procedencia de indemnización por posibles daños y perjuicios causados por la prestación deficiente del servicio o por su falta de prestación.
- b) La posible existencia de cláusulas abusivas según la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de defensa de los consumidores y usuarios.
- c) Las posibles infracciones de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- d) Las materias relacionadas con la protección de datos personales.
- e) Las denuncias por incumplimiento de normativa reguladora de las relaciones entre operadores cuya competencia corresponda a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

f) Todas aquellas otras materias que deban ser conocidas necesariamente por los Juzgados y Tribunales.

g) Las reclamaciones dirigidas a otras Administraciones públicas con competencia en la protección de los consumidores y usuarios.

3. No podrán ser objeto del procedimiento regulado en este capítulo los asuntos que no formen parte de la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas, por referirse a materias tales como:

a) Las actuaciones, o falta de actuación, del operador en lo relativo a derechos de ocupación, de paso o servidumbres relativos a instalaciones físicas, cableado o antenas.

b) Las materias relacionadas con aparatos terminales de telecomunicaciones o con instalaciones situadas tras el punto de terminación de red.

4. No podrán ser objeto del procedimiento regulado en este capítulo los asuntos sobre los que haya recaído laudo arbitral.

Artículo 4 Iniciación del procedimiento

1. Con carácter previo al inicio del procedimiento, el usuario final debe presentar la correspondiente reclamación ante el operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación.

El usuario final podrá presentar la solicitud que da inicio el procedimiento regulado en este capítulo en el supuesto de que el operador no responda a su reclamación en el plazo de un mes computado desde su recepción o en supuesto de que la respuesta sea insatisfactoria para sus pretensiones.

Lo establecido en este artículo se entiende sin perjuicio del derecho de los usuarios finales de presentar reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, conforme a su normativa reguladora.

2. El procedimiento se iniciará a solicitud de los usuarios finales. La solicitud de iniciación del procedimiento deberá contener los hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud y cumplir los requisitos establecidos en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las solicitudes de iniciación y sucesivos trámites del procedimiento regulado en el presente capítulo podrán realizarse por vía telemática, en los términos y condiciones previstos en la Orden ITC/3928/2004, de 12 noviembre, mediante la que se crea un registro telemático en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

3. El plazo máximo para presentar la solicitud será de tres meses. Este plazo se computará:

a) Desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes para responder, si el usuario final opta por dirigirse directamente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

b) Desde la notificación de la no aceptación del arbitraje por el operador, siempre que haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de los tres meses siguientes a la respuesta del operador o a la finalización del plazo de un mes para responder.

4. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el apartado 2 de este artículo, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información requerirá al interesado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Artículo 5 Requerimiento de información al operador

1. Una vez recibida la solicitud, se dará traslado al operador u operadores implicados en el asunto. Éstos deberán, en el plazo máximo de quince días, remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información cuanta información y documentación dispongan sobre el asunto objeto de controversia, así como un documento explicativo que deberá contener:

a) La posición del operador sobre todas las cuestiones planteadas por el interesado.

b) Las posibles medidas que, en su caso, proponga para la solución de la reclamación.

De conformidad con lo previsto en la Orden ITC/105/2007, de 25 de enero, por la que se desarrolla la disposición adicional decimoctava de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, para el ámbito del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, será obligatoria la tramitación exclusivamente por la vía telemática del procedimiento, para los operadores incluidos en su ámbito de aplicación.

2. Transcurrido el plazo sin que el operador haya aportado esta información, podrá continuarse el procedimiento, sin perjuicio de la posible responsabilidad del operador conforme a lo establecido en el Título VIII de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

Artículo 7 Prueba de la celebración del contrato y de su extinción

1. A los efectos probatorios de la celebración de un contrato, será el operador el que

deba acreditar que la contratación de un determinado servicio se ha producido. En el supuesto en el que la normativa vigente exija solicitud por escrito del abonado, dicho escrito acreditará la contratación. Para el resto de supuestos, se considerará acreditada la contratación cuando conste en alguno de los siguientes soportes:

- a) Contrato celebrado mediante firma electrónica reconocida.
- b) Contrato firmado por escrito.
- c) Contrato celebrado mediante el sistema de contratación verbal con verificación por terceros independientes.

Para otro tipo de soportes, se resolverá en cada caso concreto.

2. En los procesos de cambio de operador, en caso de que el operador de origen continúe facturando por no haberse solicitado la baja, se tendrá en cuenta si el usuario ha facultado al nuevo a que tramite dicha baja. En ese caso, el nuevo operador deberá soportar el coste de las facturas que se hayan generado. En caso contrario, será el usuario el que deba soportarlo.

Artículo 8 Criterio en cuanto a la exactitud de la facturación

En la resolución de la reclamación se tendrá en cuenta, cuando proceda, la situación del operador en cuanto al cumplimiento de los requisitos sobre calidad de la facturación que se establecen en la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, sobre calidad de servicio en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

Artículo 9 Resolución

1. La resolución, que será motivada, decidirá todas las cuestiones planteadas en el procedimiento por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo, aplicando los derechos que a los usuarios finales se les reconocen en la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo.

Entre otros extremos, podrá declarar los derechos que corresponden al interesado, anular facturas, ordenar la devolución de importes indebidamente facturados, y, en general, disponer cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos.

2. En particular, la resolución podrá:

- a) Ordenar la tramitación inmediata de la baja y la restitución del usuario en la situación contractual anterior, con el reintegro de cantidades por los costes que sufra el usuario ante la restitución, cuando se aprecie que a un usuario se la haya producido un alta indebida en cualquier servicio.

b) Declarar la improcedencia del cobro de cuota alguna por el alta o la baja del usuario, en caso de que el usuario contrate un servicio y se incumpla por el operador el plazo de conexión inicial, si el usuario decide darse de baja.

c) Ordenar otras medidas que, respetando siempre el principio de proporcionalidad, permitan restituir los derechos del usuario que hayan sido vulnerados.

3. El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses computados desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el Registro de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información notificará la resolución acordada a los operadores y a los usuarios finales en conflicto, así como a los interesados en el mismo. Los operadores deberán proceder a su ejecución en los términos previstos en la propia resolución.

Las resoluciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información agotan la vía administrativa y podrán ser impugnadas en vía contencioso-administrativa, conforme a la legislación reguladora de dicha Jurisdicción.

Artículo 10 Departamento especializado de atención al cliente

Los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes. Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán los encargados de relacionarse, en su caso, con el titular del servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el capítulo II y al que remitirán copia de las actuaciones realizadas con indicación del número de referencia asignado a la correspondiente reclamación.

Artículo 11 Atención telefónica al cliente

1. Si el medio habilitado por el operador para la atención de quejas, reclamaciones o incidencias es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. Dicho documento deberá ser remitido al usuario final en el plazo de 10 días desde su solicitud.

2. A efectos del cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior, se admitirán en cualquier caso, como soporte documental que acredita el contenido de la queja o reclamación, así como la fecha de realización de la misma, los siguientes formatos:

a) El documento electrónico enviado telemáticamente mediante la utilización de firma electrónica reconocida.

b) El formato de papel impreso, mediante carta dirigida al abonado.

Para cualquier otro soporte, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información analizará para cada caso concreto, si el mismo permite acreditar la presentación o contenido de la queja o reclamación, a efecto de comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 de este artículo.

3. En el momento de contratar el servicio, cuando la contratación se haga telefónica o telemáticamente, se informará al cliente de:

1.º El plazo para la conexión inicial que figura en el contrato-tipo y la prevista para ese caso concreto.

2.º La existencia, en su caso, de un período mínimo de contratación, y la posible compensación por su incumplimiento.

3.º Su derecho a poner fin al contrato a través de la misma forma en que celebra, así como las otras formas de darse de baja del servicio, en caso de existir.

4. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de lo que se establezca en cualquier otra normativa sobre protección de los consumidores y usuarios.

Artículo 12 Información al cliente

Los operadores deberán informar al cliente en los siguientes términos:

a) En cada factura periódica que remitan a sus abonados, deberá indicarse:

i. El número telefónico de atención al cliente del operador, el precio de las llamadas telefónicas a dicho número y el nombre de su página de Internet.

ii. El número telefónico de atención al usuario de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el precio de las llamadas telefónicas a dicho número y el nombre de su página de Internet.

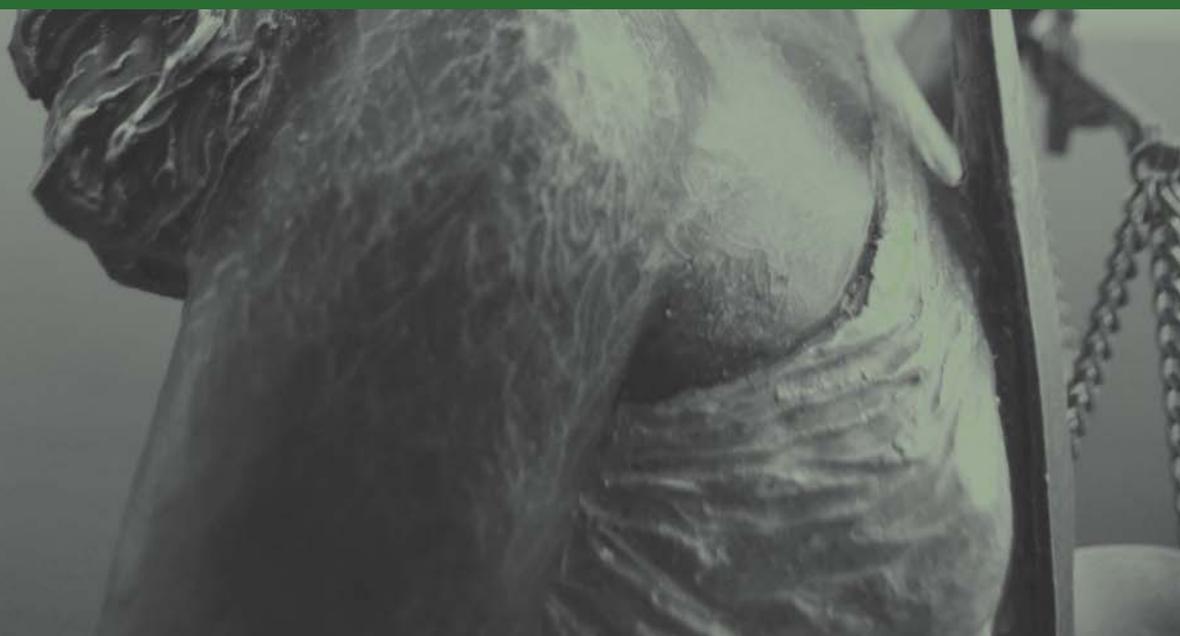
iii. Los operadores adheridos al Sistema arbitral del consumo deberán indicar, además, el nombre de la página web del Instituto Nacional del Consumo en la que se puede acceder a las direcciones de las distintas Juntas Arbitrales de Consumo y el número de teléfono de la Oficina de información y atención al ciudadano del Ministerio de Sanidad y Consumo, así como el precio de las llamadas al mismo.

b) En las facturas que remitan a sus abonados, deberán informar, con periodicidad al menos semestral, sobre sus derechos.



ANEXO II

TABLA COMPARATIVA ENTRE LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN LAS RECOMENDACIONES EUROPEAS SOBRE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS DE 1998 Y 2001 Y LA DIRECTIVA 2013/11/CE



Los principios que recoge LA Directiva 2013/11/CE y que deben regir tanto lo órganos de resolución de conflictos como los procedimientos que los desarrollan, han sufrido un proceso de evolución desde su plasmación en las Recomendaciones Europeas de 1998 y 2001. Este desarrollo pone de manifiesto los cambios que ha habido en la Unión Europea sobre esta cuestión, fruto de la evolución de las perspectivas y criterios con que se ha afrontado este retos por parte de las instituciones europeas, pero, asimismo, consecuencia de la propia evolución en cada uno de los Estados miembros. Hay que recordar que la heterogeneidad de estos sistemas es precisamente el reto que trata de salvar la Directiva de 2013. De hecho, en la Directiva 2013/11/CE ha recogido variaciones y completado los contenidos de estos principios. Así, respecto del Principio de independencia: la persona designada para decidir deba serlo por un periodo determinado y sin que pueda ser destituido sin causa justificada, para así poder garantizar su independencia. La Directiva de 2013 añade algunas nuevas a las ya planteadas por las Recomendaciones de 1998 y 2001: que las personas designadas para decidir no deberán recibir instrucciones de ninguna de las partes, de tal manera que la retribución que reciban no guardará relación alguna con el procedimiento.

	<p><i>Recomendación 98/257/CE y Recomendación 2001/310/CE</i></p>	<p><i>Directiva del 2013</i></p>
<p>Principio de independencia</p>	<p>Recomendación del 98/257/CE</p> <p>La independencia del órgano responsable de la toma de decisión estará asegurada. Medidas para asegurar la independencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Persona designada tendrá la capacidad, experiencia y competencia necesarias ■ Duración del mandato de la persona designada será suficiente, sin que pueda ser destituido sin motivo justificado. ■ Caso de que la persona designada sea nombrada o remunerada por la asociación profesional o empresa, no deberá haber trabajado para dicha asociación durante los 3 años anteriores. <p>Recomendación 2001/310/CE</p> <p>Establece una serie de requisitos para las personas responsables de la resolución:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombradas por un periodo determinado sin poder ser destituidas sin causa justificada. ■ No debe haber conflicto de interés alguno. ■ Comunicarán a las partes información sobre su imparcialidad y competencia antes de comenzar el procedimiento. 	<p>Los Estados miembros garantizarán que el órgano responsable de la toma de decisión posean los conocimientos especializados necesarios y sean imparciales. Los Estados Miembros se asegurarán de que dichas personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Estén en posesión de los conocimientos y competencias necesarias. ■ Sean nombradas por un mandato suficiente para garantizar la independencia. ■ No reciban instrucciones de ninguna de las partes. Recibiendo su retribución sin que guarde relación con el procedimiento. ■ Obligación de revelar, sin dilación indebida, las circunstancias que puedan afectar a su independencia o dar lugar a un conflicto de intereses. <p>Los Estados Miembros, velarán porque los órganos de resolución tengan procedimientos para solucionar los posibles problemas de independencia, otorgando 3 soluciones jerárquicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sustitución de la persona encargada por otra; o, en su defecto, ■ Que la persona que se abstenga proponga a las partes que planteen el litigio ante otra entidad de resolución alternativa; o, en su defecto, ■ Permitir que la persona en cuestión continúe con el procedimiento, si las partes no han presentado objeciones tras haber sido informadas de las circunstancias. <p>Cuando los Estados Miembros admitan que las personas encargadas de la resolución estén retribuidas exclusivamente por el comerciante, velarán por la independencia de las mismas haciendo cumplir unos requisitos específicos.</p> <p>Los Estados Miembros velarán que los órganos colegiados encargados de la resolución representen el mismo número de intereses de los consumidores que de los comerciantes.</p>

	<p><i>Recomendación 98/257/CE y Recomendación 2001/310/CE</i></p>	<p><i>Directiva del 2013</i></p>
<p><i>Principio de transparencia</i></p>	<p>Recomendación del 98/257/CE</p> <p>Adopta medidas para garantizar la transparencia, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Comunicar a cualquier persona que lo solicite, la descripción de los tipos de litigios que pueden someterse, normas de procedimiento (comparecencia, lenguas, etc), coste, normas en las que se basan las decisiones, tipos de decisión y valor jurídico de las mismas, así como las sanciones aplicables en caso de incumplimiento. ■ Publicación de un informe anual de las decisiones adoptadas. <p>Recomendación 2001/310/CE</p> <p>Las partes, antes de interponer reclamación, tendrán acceso a la información sobre el funcionamiento y disponibilidad del procedimiento.</p> <p>En relación con esto, en particular se facilitará una serie de datos específicos relacionados con el desarrollo del procedimiento.</p> <p>La Recomendación añade que la resolución deberá registrarse en soporte duradero, poniéndose en disposición de las partes.</p> <p>Por último, comunica que se pondrá a disposición del público los resultados del procedimiento, especificando una serie de datos particulares de los mismos.</p>	<p>Los Estados Miembros velarán por que las entidades de resolución pongan a disposición del público, en un soporte duradero, información sobre una serie de aspectos ya tratados en las anteriores recomendaciones, aunque añade algunos más que podrían ser de relativa importancia para las partes, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Una Lista de entidades de resolución alternativa ■ Normas que rigen el procedimiento y motivos por los que puede negarse a tratar de un litigio la entidad de resolución. ■ Si las partes pueden retirarse o no del procedimiento. ■ Duración media del procedimiento de resolución alternativa <p>La Directiva también establece que las entidades de resolución deben poner a disposición del público, en un soporte duradero, sus informes anuales. Hay que destacar que los informes deberán contener cierta información, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Problemas sistemáticos o significativos que den lugar a litigios. Pudiendo incluir recomendaciones acerca del modo de resolver o evitar tales problemas. ■ Proporciones de litigios negados a tratar. ■ Proporción de resoluciones impuesto a favor del consumidor, comerciante o solución amistosa. ■ Porcentaje y causa de procedimientos interrumpidos.

	Recomendación 98/257/CE y Recomendación 2001/310/CE	Directiva del 2013
Principio de contradicción	<p>Recomendación del 98/257/CE</p> <p>Da la posibilidad de que las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y hechos expuestos por la otra parte, así como de las declaraciones de los expertos.</p> <p>Recomendación 2001/310/CE</p> <p>No se diferencia este principio en el texto de la Recomendación, sin embargo el contenido aparece reflejado en el principio de equidad.</p>	<p>Pese a tener todos los principios más completos que las otras dos recomendaciones, no aparece diferenciado este principio en la Directiva. Sin embargo, el contenido de este principio aparece incluido en el principio de equidad.</p>
Principio de eficacia	<p>Recomendación del 98/257/CE</p> <p>La eficacia del procedimiento se garantiza a través de: el acceso del consumidor al mismo sin la obligación de utilizar representante legal; la gratuidad o costes moderados del mismo; la fijación de plazos cortos del procedimiento; y la atribución de un papel activo al órgano competente.</p> <p>Recomendación 2001/310/CE</p> <p>Establece que se deberá garantizar la eficacia del procedimiento, y para ello establece las anteriores pautas y añade:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Que las partes deberán tener acceso al procedimiento y utilizarlo con facilidad. ■ Que no es necesario un representante legal, aunque no se priva del derecho a hacerse con el mismo. ■ Que se controlará el comportamiento de las partes para asegurarse de su compromiso de buscar una solución adecuada, justa y oportuna del litigio. 	<p>Los Estados Miembros velarán que los procedimientos de resolución alternativa sean eficaces y cumplan con los requisitos que en la Directiva se establece, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Que el procedimiento sea fácilmente accesible para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren. ■ No hay obligación a ser asistido por letrado o asesor jurídico, aunque ello no priva del derecho a obtenerlo. ■ Obligación por parte de la entidad que haya recibido la reclamación, a notificar de inmediato a las partes litigantes de la recepción de todos los documentos con la información pertinente. ■ Un plazo de 90 días naturales desde que la entidad de resolución ha recibido el expediente completo de la reclamación para dar a conocer el resultado del litigio. Si se trata de un caso complejo, puede ampliarse dicho plazo siempre y cuando se informe a las partes.

	Recomendación 98/257/CE y Recomendación 2001/310/CE	Directiva del 2013
Principio de legalidad	<p>Recomendación del 98/257/CE</p> <p>Si se trata de litigios nacionales, la decisión del órgano no podrá privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el mismo.</p> <p>En litigios transfronterizos, de acuerdo con el Convenio de Roma de 1980, la decisión no podrá privar de la protección que establece las disposiciones imperativas de la Ley del Estado en el que el consumidor tenga su residencia habitual.</p> <p>La decisión deberá de ser justificada y comunicada en la forma adecuada a las partes interesadas, en el menor plazo posible.</p> <p>Recomendación 2001/310/CE</p> <p>El principio de legalidad no se encuentra incluido en el texto de la Recomendación.</p>	<p>Caso de que el objeto del litigio sea la imposición de una solución al consumidor, la Directiva distingue dos supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Cuando no exista conflicto de leyes; de tal manera que no se le podrá imponer al consumidor una solución que le prive de la protección que le otorga la Ley del Estado en el que el consumidor y el comerciante tenga su residencia. ■ Cuando exista conflicto de leyes; de tal manera que aunque sea aplicable el Reglamento (CE) 593/2008 o el Convenio de Roma de 1980, no se podrá imponer una solución al consumidor que le prive de la protección de las disposiciones obligatorias de la legislación del Estado en que el consumidor tenga su residencia habitual.
Principio de libertad	<p>Recomendación del 98/257/CE</p> <p>Debido a que las partes han sido previamente informadas y lo han aceptado expresamente, la decisión del órgano es obligatoria entre las mismas.</p> <p>Además, destaca que la adhesión del consumidor a un procedimiento extrajudicial no puede ser de un compromiso anterior al surgimiento del desacuerdo, ni cuando el compromiso tenga como objeto privar al consumidor de su derecho a recurrir a los órganos jurisdiccionales.</p> <p>Recomendación 2001/310/CE</p> <p>Esta recomendación no establece el principio de libertad.</p>	<p>Los Estados Miembros velarán por que el acuerdo en el que se somete la reclamación a la entidad de resolución alternativa no sea vinculante cuando se haya celebrado antes de que surgiera el litigio y cuando tenga como efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales.</p> <p>También velarán por que en los casos en los que se deba imponer una solución, dicha tendrá carácter vinculante cuando hayan sido previamente informadas del mismo y cuando lo hayan aceptado expresamente.</p> <p>Además, añade que si las soluciones son vinculantes para el comerciante con arreglo a la normativa nacional, no se exigirá la previa aceptación.</p>

	Recomendación 98/257/CE y Recomendación 2001/310/CE	Directiva del 2013
Principio de representación	<p>Recomendación del 98/257/CE</p> <p>El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas las etapas del procedimiento.</p> <p>Recomendación 2001/310/CE</p> <p>No aparece como principio diferenciado en el texto de esta Recomendación, sin embargo, aparece incluido en el mismo artículo donde regula el principio de eficacia.</p>	<p>No aparece como principio diferenciado en la Directiva, aunque sí que lo contiene en el artículo que establece el principio de eficacia.</p>
Principio de equidad	<p>Recomendación del 98/257/CE</p> <p>Establece la equidad como principio diferenciado como sucede con los anteriores.</p> <p>Recomendación 2001/310/CE</p> <p>Según ésta, deberá garantizarse la equidad del procedimiento, y particularmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Las partes estarán informadas de su derecho a no aceptar o de abandonar el procedimiento en cualquier momento y acudir al sistema judicial u otro extrajudicial. ■ Las partes podrán presentar libremente argumentos a su favor, y si se trata de una posible solución, podrán exponer sus puntos de vista. ■ Animar a las partes a que cooperen con el procedimiento. ■ Disponer de un periodo de tiempo razonable para estudiar si aceptan o no una posible solución. <p>Además, antes de que el consumidor decida si acepta una solución, deberá ser informado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De que puede aceptar o rechazar la solución; De que la misma puede ser menos beneficiosa que si acudiera a un órgano judicial; ■ De tiene derecho a consultar a un asesor antes de aceptar la solución; ■ De que la utilización del procedimiento no impide que solicite indemnización a través del sistema judicial; ■ Del valor de la solución aceptada. 	<p>La Directiva incluye pocas modificaciones en este sentido, de tal manera que establece que los Estados Miembros velarán por que en los procedimientos, las partes tengan la posibilidad de expresar su punto de vista, se informe a las partes de que no es necesario estar asistido por letrado o asesor jurídico, etc.</p> <p>Además de todo ello, añade que se notifique a las partes el resultado del procedimiento de resolución alternativa, en soporte duradero, y se facilite una exposición de razones en que se funda.</p>

ADICAE CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS



Las mejores publicaciones para los consumidores y usuarios de servicios financieros



¡Infórmate y combate los grandes abusos en consumo!

www.adicae.net/publicaciones.html



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

aecosan

agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.