

EL SUEÑO DE LA RESOLUCIÓN ONLINE DE CONFLICTOS DE CONSUMO, CERCA DE CONVERTIRSE EN REALIDAD¹

Lourdes García Montoro

*Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 12 de enero de 2016

Ha transcurrido ya un largo periodo desde que en julio de 2013 la Unión Europea impusiera a los Estados Miembros la obligación de crear (o adaptar) las entidades para la resolución extrajudicial de conflictos de consumo a lo dispuesto en la Directiva 2013/11/UE sobre ADR (*alternative dispute resolution*) de consumo, así como de establecer entidades de este mismo tipo que operasen online de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) N° 524/2013 sobre ODR (*online dispute resolution*) de consumo, y notificar la existencia de las mismas a la Comisión.

Por su parte, la Comisión Europea se comprometió a crear una plataforma para la resolución online de conflictos de consumo, que estará operativa a partir del 9 de enero de 2016 y será accesible a consumidores y empresarios a partir del 15 de febrero de 2016² a través del portal Tu Europa (europa.eu/youreurope).

1. ¿Cómo funcionará la futura plataforma europea de ODR?

El Reglamento n° 524/2013 tiene por objeto la creación de una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilite la resolución extrajudicial de conflictos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o prestación de servicios celebrados en línea entre un consumidor residente en la Unión y un comerciante establecido en la Unión mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo.

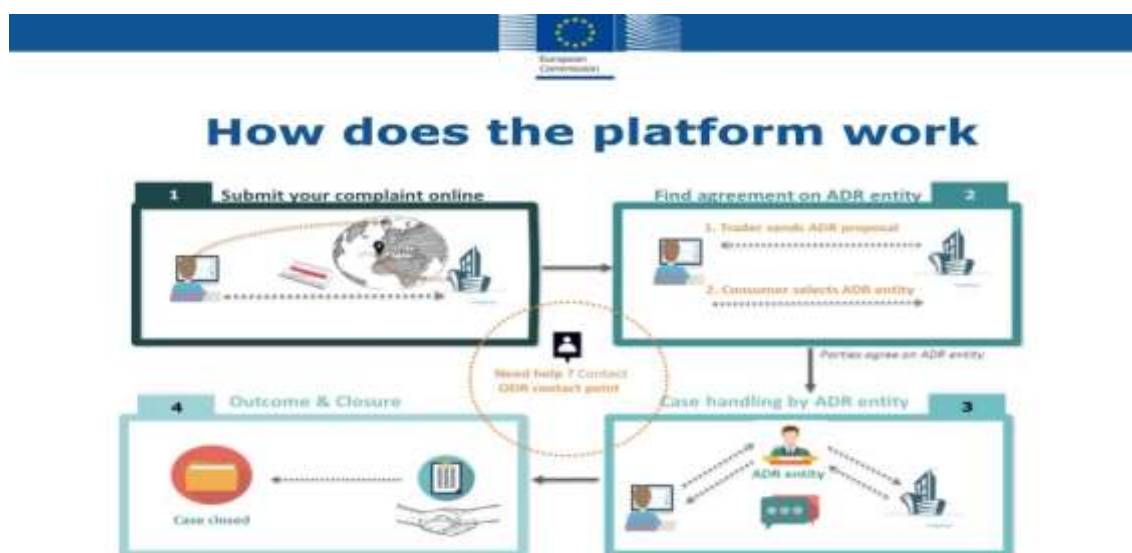
¹ Trabajo realizado en el marco del Proyecto Convenio de colaboración entre la UCLM y el Ilustre Colegio Notarial De Castilla-La Mancha (17 enero 2014) (OBSV) con referencia CONV140025, que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

² http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/adr-odr.factsheet_web.pdf

El propio Reglamento ya atribuía a la Comisión en su artículo 5.1 la tarea de desarrollar la plataforma de resolución de litigios en línea y la responsabilidad por su funcionamiento, debiendo diseñar una plataforma que constituya la ventanilla única para los consumidores y comerciantes que deseen resolver extrajudicialmente sus litigios.

La Comisión está cerca de conseguir su objetivo y ya ha informado de qué forma funcionará la plataforma³, que será accesible a través de un sitio de internet interactivo disponible en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión. Es de agradecer que el procedimiento de resolución alternativa de conflictos de consumo online se haya diseñado para sustanciarse en tan solo cuatro pasos:

- Paso 1: el consumidor cumplimenta una hoja de reclamación online y la presenta ante la propia plataforma europea de ODR.
- Paso 2: la queja es enviada al empresario afectado, que propone al consumidor la resolución del litigio a través de determinada entidad de resolución alternativa (ADR).
- Paso 3: una vez que el consumidor y el empresario acuerdan qué ADR debe gestionar el conflicto, la plataforma europea de ODR envía automáticamente la información sobre el conflicto a dicha entidad.
- Paso 4: la entidad de resolución alternativa (ADR) gestiona el caso de forma electrónica y emite un resultado en 90 días.



³ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/adr-odr_for_web.pdf

2. Intervención de entidades de ADR en la resolución online de conflictos de consumo: ¿qué entidades pueden actuar como tal?

De acuerdo con la configuración propuesta por la Comisión Europea, que está cumpliendo con su mandato de crear una plataforma europea para la resolución extrajudicial en línea de conflictos de consumo, la futura implantación de este sistema no debería presentar grandes dificultades. Sin embargo, hemos podido comprobar que en la gestión del conflicto no sólo interviene la plataforma europea de ODR, sino que es necesario contar con la colaboración de entidades de resolución alternativa o ADR que, tal y como establece la Directiva 2013/11/UE, deben ser notificadas por las autoridades competentes designadas por cada uno de los Estados miembros a la Comisión Europea.

Ya en los años 1998 y 2001, la Comisión Europea publicó dos Recomendaciones relativas a las entidades de resolución alternativa de conflictos entre consumidores y empresarios⁴, de conformidad con las cuales cada uno de los Estados miembros debía enviar un listado con las entidades dedicadas a esta tarea en su territorio. En el caso de España, se notificó una lista⁵ de 73 entidades pertenecientes al sector público, conformada por todas las Juntas arbitrales de consumo de ámbito estatal, autonómico y local, y por la Dirección general de seguros y fondos de pensiones; y una entidad del sector privado, la Asociación para la autorregulación de la comunicación comercial (Autocontrol) .

Pero, ¿pueden estas entidades hacer frente al reto que se les plantea? Lamentablemente, la escasez de personal y el elevado coste del procedimiento arbitral, unido a la cantidad de reclamaciones que se acumulan ante las Juntas arbitrales de consumo y que hacen que el procedimiento se dilate más de lo deseado, impiden que dichas entidades puedan adaptarse a los requerimientos de la Directiva de ADR pues, sólo por enumerar uno de los requisitos que les serían exigibles, deberían alcanzar un resultado en un plazo de 90 días.

No obstante, las Juntas arbitrales de consumo podrían desempeñar un papel esencial si se configurasen como entidad de resolución alternativa residual o complementaria, en los términos del artículo 5.3 de la Directiva 2013/11/UE.

⁴ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm

⁵ Spain: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm

Si las entidades que hasta ahora habían sido notificadas como entidades de ADR no pueden cumplir con lo previsto en la Directiva, ¿qué otras entidades podrían intervenir y convertirse en entidades acreditadas? Probablemente las entidades del sector privado que actualmente se dedican a la mediación civil y mercantil, siempre que contasen con personal especializado en Derecho de Consumo, así como otras entidades que pudieran especializarse en la materia, pues parece difícil que, en la situación actual, las autoridades públicas de consumo pudieran hacer frente a este reto.

El problema es que no existe una normativa nacional que indique cuál es el procedimiento de acreditación para convertirse en entidad de ADR y formar parte del listado de la Comisión Europea, pues el Anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo⁶ no llegó a aprobarse y la Directiva 2013/11/UE no establece un procedimiento específico de acreditación, sino que atribuye a la autoridad competente a nivel nacional (AECOSAN) la tarea de desarrollarlo.

La ausencia de regulación específica de los sistemas de ADR de consumo en España podría generar problemas graves a corto plazo, pues la plataforma europea de ODR necesitará de la existencia de entidades de ADR nacionales para poder operar efectivamente, algo que no se conseguirá si no se adoptan medidas al respecto.

3. España, a punto de anotarse otro fracaso ante Europa

La transposición de la Directiva 2013/11/UE debería haberse hecho efectiva en julio de 2015. Aunque se redactó un Anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo⁷ en abril de 2015⁸, nunca consiguió aprobarse. El incumplimiento del plazo previsto para la transposición de la Directiva podría acarrear la imposición de una sanción a España y, más grave si cabe, la infraprotección del consumidor español frente a sus homónimos europeos.

La estrategia para evitar la sanción por retraso en la transposición de la Directiva se ha querido evitar atribuyendo a la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el TRLGDCU, el calificativo de norma que transpone a derecho interno la Directiva 2013/11/UE. Pero no es cuestión controvertida que el objetivo de esta ley no era este,

⁶ <http://www.msssi.gob.es/normativa/docs/Aleyconflictosconsumo.pdf>

⁷ <http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/170415conflictosconsum.aspx>

⁸ Tratado de forma exhaustiva en el Curso de verano 2015 CESCO sobre “*Mecanismos alternativos de solución de conflictos: vías eficientes y sostenibles para tutelar los derechos del consumidor*”. Todos los materiales publicados en http://www.uclm.es/Actividades/evento.aspx?id_evento=5909

máxime cuando se comprueba que la Ley 3/2014, por lo que a la resolución extrajudicial de conflictos respecta, sólo introduce una modificación en el apartado 4 del artículo 57 TRLGDCU en relación al sistema arbitral de consumo para impedir que el convenio arbitral suscrito entre consumidor y empresario antes de surgir el conflicto sea vinculante para este último.

Recordemos que el Sistema Arbitral de Consumo ya se encuentra regulado por RD 231/2008, pero la Directiva propone implantar un sistema de resolución alternativa de conflictos de consumo más allá del arbitraje, con una configuración abierta que permite la resolución a través de distintos procedimientos como la conciliación, negociación, mediación u otras modalidades. Se antoja complicado pensar que la Directiva haya podido ser efectivamente incorporada al Derecho español a través de la modificación del artículo 57.4 TRLGDCU.

A España no le quedará más remedio que regular un sistema en este sentido, pues las entidades que hasta ahora se encontraban autorizadas y notificadas a la Comisión Europea para la resolución alternativa de conflictos de consumo (Juntas arbitrales) pertenecen a un sistema institucional que no es capaz de dar una respuesta adecuada a los problemas de los consumidores, adolece de falta de agilidad lo que conlleva una dilación del procedimiento incompatible con el plazo de 90 días establecido por la Directiva y por el propio Reglamento para la resolución de conflictos en línea, y los costes para llevar a cabo su actividad son muy elevados e inasumibles por la Administración pública.

Vuelve a hacerse patente así la necesidad de adoptar una normativa que regule un procedimiento de acreditación de las entidades de ADR en España para poder intervenir en la resolución alternativa de litigios de consumo no sólo por lo que respecta a las reclamaciones presentadas ante la plataforma europea de ODR, sino también para permitir que entidades de índole pública o privada puedan llevar a cabo esta tarea de forma ágil y poco costosa.