

**RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO FINANCIERO
EN LA LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE, DE TRANSPOSICIÓN DE LA
DIRECTIVA 2013/11/UE***

Alicia Agüero Ortiz**
*Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 7 de noviembre de 2017

Ya hemos tenido ocasión de comentar algunas de las novedades introducidas por la Ley 7/2017 respecto a los previos textos proyectados¹. Ahora, trataremos de dar cuenta brevemente de las modificaciones introducidas en relación con la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero.

Tal y como estableciera el art. 27 del Proyecto de Ley², el art. 26.1 Ley 7/2017³ estipula que la autoridad competente para la acreditación de entidades de ADR será la Presidencia de AECOSAN⁴. Ahora bien, en relación con el sector financiero, se mantiene la competencia del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, cada una de ellas respecto a las entidades que gestionen procedimientos relativos al ámbito de su supervisión (art. 26.3 Ley 7/2017). En cualquier

* Trabajo realizado en el marco de la ayuda para la Formación de Profesorado Universitario del Ministerio de Educación Cultura y Deporte (Ref. FPU014/04016); y de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.

** ORCID ID: 0000-0003-2794-9200; alicia.aortiz@uclm.es.

¹ AGÜERO ORTIZ, A.: “Los procedimientos de ADR serán gratuitos para el consumidor, no habrá umbrales económicos de inadmisión, ni entidades de ADR de empresa”, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los_procedimientos_de_ADR_gratuitos.pdf (última consulta 8/11/2017).

² El Proyecto de Ley fue publicado el día 6 de abril de 2017 en el Boletín Oficial de las Cortes Generales (Congreso de los Diputados), disponible en: http://www.congreso.es/public_oficiales/L12/CONG/BOCG/A/BOCG-12-A-5-1.PDF (última consulta: 7/11/17).

³ Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2017/11/04/pdfs/BOE-A-2017-12659.pdf> (última consulta: 7/11/17).

⁴ Se autoriza ahora a las Comunidades Autónomas y ciudades autónomas a designar autoridades competentes que acrediten a entidades de ADR cuyas resoluciones no sean vinculantes (art. 26.2 Ley 7/2017).

caso, la autoridad competente para acreditar entidades de ADR que gestionen procedimientos que finalicen con resultado vinculante para el consumidor y que conozcan de reclamaciones de todo tipo de sectores (las Juntas Arbitrales de Consumo⁵), será la Presidencia de AECOSAN (art. 26.5 Ley 7/2017).

La disposición adicional primera del Proyecto de Ley determinaba que para la resolución de litigios (con carácter vinculante o no) en materia financiera tan solo se acreditaría y sería notificada una sola entidad de ADR que habrá de ser constituida por ley, previsión que se mantiene en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017. Para ello, se insta al Gobierno a remitir un proyecto de ley a las Cortes Generales en el plazo de ocho meses (plazo que se ha reducido respecto al previsto en el Proyecto de Ley que era de diez meses⁶) desde la entrada en vigor de esta ley, en el que se regule “el sistema institucional de protección del cliente financiero”.

Debe destacarse que el Grupo Parlamentario Socialista presentó una enmienda en la que se proponía que las entidades financieras fueran obligadas a participar en los procedimientos de ADR gestionados por la entidad de futura creación⁷, lo que nos parecía deseable y coherente con el propio considerando 49 de la DADR. Esta propuesta ha sido incorporada a la Ley 7/2017, de forma que “esta ley obligará a las entidades financieras a participar en los procedimientos ante dicha entidad de resolución alternativa de litigios para el ámbito de su actividad”. Con todo, se sigue manteniendo la incertidumbre respecto a si las resoluciones de esta entidad serán vinculantes o no, lo que deberá ser aclarado por la futura ley.

Por lo demás, tendrán también competencia para conocer de las reclamaciones de consumo del ámbito financiero el resto de entidades acreditadas que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, siempre que ambas partes se sometan voluntariamente al procedimiento. Por lo tanto, la adhesión solo será obligatoria para las entidades financieras respecto a las reclamaciones presentadas ante la específica entidad de ADR del sector financiero. Nótese que el Proyecto de Ley solo preveía la posibilidad de someter estos conflictos voluntariamente a entidades de ADR cuyos procedimientos concluyeran con resultado vinculante para el consumidor y que dieran cobertura a todos los sectores económicos, debidamente creadas por ley o reglamento (en relación con el art. 6.2, Juntas Arbitrales de Consumo); sin embargo, ahora

⁵ Como señala la Exposición de Motivos: “...las Juntas Arbitrales de Consumo, que dan cobertura a reclamaciones de todos los sectores económicos...”.

⁶ EL G.P. Unidos Podemos propuso la reducción de este plazo a seis meses, así como la exención de los consumidores de la obligación de presentar una reclamación previa al empresario en estos conflictos (enmienda 116, Boletín Oficial de las Cortes Generales (Congreso de los Diputados) de 23 de mayo de 2017, Serie A, núm. 5-2, disponible en: http://www.congreso.es/public_oficiales/L12/CONG/BOCG/A/BOCG-12-A-5-2.PDF (última consulta: 7/11/17).

⁷ Enmienda 81, BOCG 23/5/17, *op. cit.*

podrán someterse –si ambas partes lo aceptan- a cualquier entidad de ADR que dé cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos.

Por último, hasta que esta ley no entre en vigor, el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones deberán amoldar su funcionamiento y procedimientos a lo previsto en la Ley 7/2017 y, en especial, se garantizarán su independencia organizativa⁸ y funcional en el seno del organismo donde están incardinados, con la finalidad de poder ser acreditados como entidad de ADR de litigios financieros.

⁸ La Secretaría General del Departamento de Conducta y Mercado de Reclamaciones del BdE solicitó la eliminación de este apartado segundo de la DA segunda, declarando que “la exigencia de independencia orgánica supondría la desaparición del Servicio de Reclamaciones del Banco de España”, motivo por el que se modificó “independencia orgánica” por “organizativa”. Asimismo, AECOSAN rechazó la posibilidad de eximir a estas entidades de adaptarle a la ley “porque se incumpliría el mandato de la Directiva. La exigencia de ajustarse a los requisitos establecidos será efectiva desde el día de entrada en vigor de la Ley que transpone la Directiva”. (Memoria del análisis de impacto normativo del anteproyecto de ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la directiva 2013/11/UE, del parlamento europeo y del consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, págs. 162-163). Disponible en: <http://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/norma-elaboracion.htm?id=NormaEV30L0-20151501&fcAct=2017-04-17T08:43:36.452Z&lang=es> (última consulta: 7/11/17).