

RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS Y LITIGIOS EN LÍNEA EN MATERIA DE CONSUMO¹

Directiva 2013/11/UE y Reglamento (UE) N° 524/2013

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

El Diario Oficial de la Unión Europea de 18 de junio de 2013 publica la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) N° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. En la misma fecha ha sido publicado el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifican las mismas normas afectadas por la Directiva antes mencionada.

En ambos casos, el objetivo es conseguir un elevado nivel de protección del consumidor y mejorar el funcionamiento del mercado interior a través del establecimiento de un procedimiento de resolución alternativa de litigios, llevado a cabo por entidades independientes, imparciales, transparentes, efectivas, rápidas y justas o, por lo que respecta a la dimensión digital, mediante una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilite la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes

Sin perjuicio de un ulterior análisis más sosegado de las nuevas normas, este documento pretende dar cuenta de su publicación y exponer brevemente su contenido.

Ámbito de aplicación: conflictos de consumo nacionales y transfronterizos

¹ Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación “Impacto regional de la reciente regulación sobre Derecho de Consumo: el régimen del arbitraje y mediación de consumo, el TR de la LGDCU y la Directiva 29/2005, de prácticas comerciales abusivas”, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo sería aplicable no sólo a los litigios transfronterizos, surgidos de obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en otro Estado miembro, sino que también será de aplicación a los litigios nacionales, cuando el consumidor tiene su residencia en el mismo Estado miembro en el que está establecido el comerciante.

El Reglamento (UE) N° 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo será de aplicación a la “*resolución extrajudicial de litigios 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*”, a través de la intervención de una entidad de resolución alternativa en la que intervenga una plataforma de resolución de litigios en línea, tal y como recoge su artículo 2.1.

Las prescripciones del Reglamento son directamente aplicables en el ordenamiento interno, aunque en multitud de ocasiones se hace referencia a lo contemplado por la Directiva 2013/11/UE, lo cual hará necesario acudir a la normativa de transposición para hacer aplicable la norma.

Trasposición de la Directiva

La Directiva 2013/11/UE será de aplicación cuando los Estados la incorporen al Derecho nacional, como máximo el 9 de julio de 2015, tal y como se recoge en su artículo 25, debiendo comunicar de inmediato a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

Se trata de una Directiva de mínimos que, según dispone en su artículo 2.3, establece requisitos de calidad para las entidades y los procedimientos de resolución alternativa asegurando que los consumidores accedan a unos mecanismos de recurso extrajudicial de alta calidad, transparentes, efectivos y justos, con independencia de su lugar de residencia 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.*”

Partes en conflicto

- Resolución de litigios en general

El reclamante en el procedimiento de resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo ante una entidad de resolución alternativa debe ser necesariamente un

consumidor, que solicitará la resolución de una controversia surgida con un comerciante con el que haya contratado. Esta conclusión se extrae de la exención de aplicación prevista en el artículo 2.2 de la Directiva, que contempla, entre otros, los litigios entre comerciantes y los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor.

Tampoco podrán presentarse reclamaciones por esta vía contra los profesionales sanitarios que presten servicios relacionados con la salud ni los prestadores públicos de enseñanza.

- *Resolución de litigios en línea*

En el caso de los litigios en línea, el recurso a la entidad de resolución alternativa podrán utilizarlo tanto consumidores como comerciantes, según recoge su artículo 2.1 y se deriva de la interpretación de las definiciones previstas en el artículo 4.1 j) y k) del Reglamento.

El artículo 2.2 del Reglamento contempla su aplicación a los litigios iniciados por un comerciante frente a un consumidor, siempre que la legislación del Estado donde reside el consumidor permita la resolución de este tipo de litigios a través de una entidad de resolución alternativa.

Necesidad de acuerdo

Para poder someter la controversia a la plataforma de resolución de litigios en línea, el Reglamento 524/2013 recoge en su artículo 9.3 a) la necesidad de que las partes se pongan de acuerdo acerca de la entidad de resolución alternativa que tramitará la reclamación. En ausencia de acuerdo, no será posible tramitar la reclamación por este medio.

El artículo 9.8 deja claro este extremo al establecer un plazo de treinta días naturales tras haber presentado el formulario de reclamación para que las partes se pongan de acuerdo sobre la entidad de resolución alternativa a la que acudir. Transcurrido este plazo sin alcanzar un acuerdo, se pondrá fin a la tramitación de la reclamación.

Negativa a resolver

Una vez las partes han decidido someterse al procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo tras el intento previo de negociación directa entre ambos (requisito preliminar según el artículo 7.1 j) de la Directiva 2013/11/UE), la entidad de resolución alternativa podrá, si así lo ha establecido en sus normas de procedimiento, negarse a tramitar un litigio si concurre alguno de los presupuestos del artículo 5.4 de la Directiva 2013/11/UE, a saber:

- Que el consumidor no se haya puesto en contacto con el comerciante con el objetivo de resolver el conflicto
- Que el litigio sea frívolo o vejatorio
- Que el litigio se esté resolviendo o se haya conocido del mismo por un órgano jurisdiccional
- Valor de la infracción inferior al umbral preestablecido
- Presentación de la reclamación transcurrido el plazo preestablecido (no inferior a un año desde la reclamación al comerciante)
- Que la tramitación del litigio comprometa gravemente el funcionamiento de la entidad

Si la entidad se niega a resolver el litigio, deberá comunicar a ambas partes la decisión motivada en un plazo de tres semanas desde la recepción del expediente de reclamación.

El Reglamento nº 524/2013 contempla esta posibilidad de negativa también para el caso de los litigios en línea, y se refiere en su artículo 9.5 f) al precepto que lo regula en la Directiva 2013/11/UE.

Coste de la reclamación y posibles umbrales mínimos

Con respecto al coste de presentar una reclamación ante una entidad de resolución alternativa de conflictos, la Directiva 2013/11/UE exige que los procedimientos de resolución sean eficaces y que cumplan los requisitos previstos en el artículo 8, entre los cuales se recoge que *“el procedimiento de resolución alternativa sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico para los consumidores”*.

Serán los Estados miembros quienes determinen si otorgan a las entidades de resolución alternativa la facultad de fijar umbrales monetarios para limitar el acceso a los procedimientos ante ellos celebrados, teniendo en cuenta que no se fijará *“en un nivel tal que menoscabe de forma significativa el acceso de los consumidores a la tramitación de las reclamaciones por dichas entidades”*, tal y como dispone la Directiva en su artículo 5.5.

Plazo de resolución del litigio

Tanto para los litigios en general como para los litigios en línea, la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento nº 524/2013 establecen un plazo máximo de resolución del litigio presentado ante la entidad de resolución alternativa de noventa días naturales,

recogido en los artículos 8 c) de la Directiva y 10 a) del Reglamento, que se remite expresamente al primero.

Si el litigio fuese de índole particularmente compleja, podrá ampliarse el plazo en el tiempo que se estime necesario para la resolución.

Resolución final: ¿propuesta o impuesta?

La decisión que adopte la entidad de resolución alternativa con respecto al litigio que ante ella se tramite puede presentar dos caracteres distintos: proponer una solución que facilite un acuerdo amistoso o imponer a las partes la solución a la que se haya llegado al finalizar el procedimiento.

La Directiva 2013/11/UE reconoce en su artículo 2.4 *“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”*.

De conformidad con el principio de equidad previsto en la Directiva, cuando las entidades de resolución alternativa estén facultadas para proponer una solución, deberán informar previamente a las partes de algunos extremos:

- Posibilidad de retirarse del procedimiento
- Opción de aceptar, rechazar o conformarse a la solución propuesta
- Posibilidad de ejercitar las acciones que correspondan ante un órgano jurisdiccional
- La decisión que adopte un órgano jurisdiccional puede ser diferente de la lograda en el procedimiento de resolución alternativa
- Información sobre los efectos jurídicos de aceptar la solución propuesta
- Concesión a las partes de un plazo de reflexión razonable antes de manifestar si aceptan o rechazan la solución propuesta.

Si la legislación del Estado miembro ha facultado a la entidad de resolución alternativa para imponer una solución, se deberá informar con antelación a las partes del carácter vinculante de la resolución, y deberán haber aceptado expresamente seguir con el procedimiento.