



ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas de Ahorros y Seguros

ESTUDIO JURÍDICO DE LA DIRECTIVA 2013 / 11 /UE, DIRECTIVA ADR, REALIZADO POR EL EQUIPO TÉCNICO DE ADICAE

El 18 de junio de 2013 se publicó la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de Consumo, más conocida como Directiva ADR cuya principal finalidad es la protección de los consumidores, así como garantizar a estos consumidores procedimientos rápidos, efectivos, justos e imparciales para reclamar sus derechos frente a los diferentes problemas o abusos que puedan ser originados en una relación de Consumo.

El presente estudio jurídico pretende realizar un análisis pormenorizado de la aplicación y caracteres esenciales de la nueva directiva; se pretende evaluar aquellos cambios que puedan darse en nuestro Sistema Arbitral y en la mediación de Consumo y como estos cambios pueden afectar en el mercado financiero y los llamados Servicios de Interés General (SIG), centrándonos en los sectores de las telecomunicaciones, la electricidad y los transportes. Por otro lado, se pretende evaluar los diferentes sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo que existen en los diferentes estados miembros de la Unión Europea.

La Directiva ADR debe ser traspuesta a los ordenamientos jurídicos nacionales de los diferentes estados antes del 9 de julio de 2015.

La Directiva ADR pretende realizar una armonización de los sistemas alternativos de resolución de conflictos en todos los Estados Miembros a través, fundamentalmente de:

- Establecer unos principios básicos comunes en aras de establecer cauces unificados tanto para dirimir cuestiones a nivel nacional como transnacional incluyendo vías telemáticas.
- Por otro lado, la creación de una entidad independiente, imparcial, transparente, efectiva y justa que se encuentre acreditada por cada país a fin de que proponga o imponga soluciones a los posibles conflictos entre consumidores y empresas.

En España disponemos de diversos canales para la resolución extrajudicial de conflictos: la conciliación, la mediación o el arbitraje (a través de organismos institucionalizados), o la

utilización de servicios de carácter privado como los de atención al cliente entre otros.

El sistema de ADR consumerista español sin embargo ha apostado principalmente por el sistema de arbitraje y mediación de tipo institucionalizado y a su vez descentralizado en las distintas Comunidades Autónomas para resolver de modo alternativo los conflictos que surgen en materia de Consumo. Cabe destacar que la mediación en Consumo en España no tiene regulación normativa, y se encuentra excluida expresamente de la normativa de mediación civil y mercantil, por lo que con la trasposición de la Directiva ADR en España deberá regular estos mecanismos y no únicamente realizar pequeñas puntualizaciones en normativas de las diferentes Comunidades Autónomas que, de forma voluntaria, han prevista la mediación en Consumo como sistema alternativo de resolución de conflicto.

En cuanto al Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de Consumo (ODR) debe entrar en aplicación en los diferentes Estados miembros de la Unión Europea a partir del 9 de enero de 2016. Este Reglamento se encuentra interrelacionado con la Directiva ADR y es complementario de la misma; tiene como objeto la creación de una plataforma de resolución alternativa de conflictos online que ofrezca a los consumidores y a los comerciantes una ventanilla única a tales efectos, mediante entidades de resolución alternativa vinculadas a esa plataforma con procedimientos de calidad.

Dado que cada vez son más los consumidores y comerciantes que realizan transacciones online, resulta indispensable disponer asimismo de un sistema de resolución de conflictos online fiable y eficiente que contribuya a dismantelar los obstáculos existentes en el mercado interior en su dimensión digital y potencie la confianza de los consumidores.

La Comisión recuerda la necesaria independencia de la identidad responsable del arreglo de la controversia, pero no refleja el requisito necesario de imparcialidad. Tal imparcialidad esta simplemente referida al artículo 1 el cual da una resolución “imparcial, transparente, efectiva y justa fuera de la solución extrajudicial de los litigios“ entre los consumidores y los comerciantes online.

Sin embargo, la red de facilitadores parece reforzar este Reglamento sobre las asociaciones de consumidores en particular. En definitiva, apoyamos el uso de ADR y ODR en materia de consumo, pero la participación de las asociaciones de consumidores en los sistemas de ADR y ODR en materia de consumo es fundamental.

Entendemos que la transposición al ordenamiento jurídico español de la nueva Directiva ADR y su Reglamento ODR suponga nuevas obligaciones respecto al uso de firmas digitales e implantación de procesos de control de dichas reclamaciones, por lo que es recomendable que las empresas aceleren sus procesos de implantación del uso de medios electrónicos para sus relaciones con terceros.

La adaptación a Europa de un movimiento de ADR semejante al estadounidense resultaba particularmente compleja por diversas razones, a excepción del Reino Unido, que es el país de la Unión Europea que por su afinidad cultural y jurídica con los Estados Unidos ha acogido con más intensidad las técnicas de ADR en áreas tan diversas como el derecho comercial, la responsabilidad médica o el derecho del deporte. En países como Alemania, que no se caracteriza especialmente por la cultura comercial característica de los sistemas del common law, la utilización de la mediación se ha incrementado considerablemente en los últimos años, como un mecanismo de lo que se denomina “Alternative in der Ziviljustiz”, en materias tales como la resolución de conflictos que

afectan al medio ambiente, derechos económicos, conflictos laborales, arrendamientos, disputas entre vecinos, o cuestiones que afectan a los consumidores.

En el año 1995 entra en vigor en Francia la Ley de Mediación Procesal, que modifica el artículo 131 del Código de Procedimiento Civil e introduce explícitamente la mediación. Además de la conciliación como proceso previo y obligatorio antes de iniciar el juicio, se instaaura la figura del mediador, inspirado en el ombudsman sueco, cuya función es hacer recomendaciones a la administración sobre cómo habría de resolverse la disputa, sin facultades para obligarla.

En España se observa un cierto retraso en la asimilación de las técnicas de ADR, al no pertenecer a aquellos países que han potenciado desde la Universidad, desde la judicatura o desde el legislativo, la utilización de esas fórmulas alternativas, si bien e se aprecia un movimiento en alza, especialmente en el ámbito de la mediación familiar o en el Arbitraje de Consumo. En la última década se ha observado no obstante una potenciación, desde diversos foros, de las técnicas ADR (RAL).

Salta a la vista que los métodos ADR para solventar conflictos en materia de Consumo más utilizados por estos Estados Miembros van a ser el arbitraje y la mediación. Y todos ellos van a tener en común el carácter voluntario, los consumidores y empresarios pueden decidir voluntariamente acudir a estos métodos antes que plantear su litigio ante los órganos jurisdiccionales. Este carácter voluntario debe ser constatado por escrito, requisito imprescindible para poder aplicar estos sistemas ADR. Este requisito es tan importante que, en algunos Estados como España, República Checa o Eslovenia, permiten la incorporación en los contratos celebrados entre consumidores y comerciantes de una cláusula, denominada cláusula de sumisión al arbitraje o acuerdo escrito de arbitraje, en donde las partes se comprometen a someter los conflictos derivados de su relación comercial ante un árbitro. Otra característica común es la confidencialidad; tanto en la mediación como en el arbitraje se exige el carácter secreto de lo que allí se someta a negociación o, conversación. Además de la imparcialidad de los mediadores y árbitros.

Por otra parte, existen algunas diferencias: en algunos estados de la Unión Europea estos métodos constituyen un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, como Países Bajos, Polonia, República Checa, Eslovaquia.

En cambio, en otros, se contempla dos tipos de mediación: judicial y extrajudicial, es el caso concreto de Finlandia. O Eslovenia, en donde se permite acudir a la mediación tanto a través de órganos jurisdiccionales como, por medio de órganos e instituciones privadas que se dediquen profesionalmente a ello.

No obstante, existen más similitudes que diferencias en lo referente a la aplicación de sistemas ADR en los Estados miembros. Además, se debe hacer referencia al Centro de Consumo Europeo, un órgano de la Unión europea que está estructurado en diferentes Centros de Consumo en cada uno de los Estados Miembros que se ocupa de la recepción de las quejas planteadas por los consumidores en sus respectivos centros nacionales y que pone en conocimiento de las mismas al Centro de Consumo europeo nacional del empresario o comerciante frente al que se dirige la pretensión.

La transposición de la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de Consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) N° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, y la aplicación del Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo ha de ser el paso definitivo para que las técnicas RAL

supongan una alternativa real y eficiente a la vía judicial, de manera que con la armonización de las legislaciones internas de los países comunitarios, los consumidores ganen en seguridad jurídica, al regirse todos los estados comunitarios por iguales principios, y al fomentarse las técnicas RAL, se consiga una mayor protección al consumidor, parte débil en toda transacción comercial.

La ausencia de fronteras en la Unión Europea abre una nueva dimensión en el funcionamiento del mercado interior. Los consumidores tienen acceso a prestadores de servicios en todo el territorio de la UE, pero la oferta y la demanda de servicios transfronterizos sólo podrán desarrollarse si existe un entorno de claridad y seguridad jurídica que proteja plenamente los intereses de los consumidores e inversores. Para crear dicho entorno, es preciso atender a las cuestiones que plantea el desarrollo del comercio, entre las cuales se encuentran la necesidad de crear y fomentar esta nueva vía alternativa a la justicia ordinaria. Valores como la rapidez, el ahorro, o la discreción del proceso avalan su implantación.

Este convencimiento ha fructificado en la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) N° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, y del Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

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 (art. 25).

La Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea (art. 27), es decir, el 8 de julio de 2013.

Equipo Técnico de ADICAE.
<http://www.adicae.net>