

LA TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA ADR EN LA UNIÓN EUROPEA

La Directiva 2013/11/UE, aprobada por la Comisión Europea para que cada país miembro de la Unión Europea mejore sus sistemas de resolución extrajudicial de conflictos (ADR, en sus siglas en inglés), ya ha sido transpuesta en la gran mayoría de estados comunitarios.

Con vistas a elaborar una buena adaptación de la directiva al ordenamiento jurídico español, proceso que debe retomar el nuevo Gobierno tras quedar pendiente desde julio de 2015, ADICAE ha repasado los primeros pasos de su aplicación fuera de España.

Son los primeros avances del estudio completo que ADICAE publicará en el marco del proyecto 'La normativa europea de resolución de conflictos de consumo y su transposición en España, que desarrolla en colaboración con la AECOSAN (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición), del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

PORTUGAL

Se trata de un caso a seguir de cara a la transposición de la Directiva en España, ya no tanto por la propia adaptación de la norma comunitaria, sino por los avances previos de la legislación lusa.

Aunque el arbitraje de consumo en Portugal es fundamentalmente voluntario para ambas partes, desde 2011 los litigios relativos a servicios públicos esenciales (agua, electricidad, gas, transporte, etc.) están sometidos a un arbitraje obligatorio en la medida en que el empresario no puede rechazar la competencia del árbitro de consumo cuando el consumidor elige a un Centro de Arbitraje de consumo para resolver el litigio entre ambos.

Por tanto, el arbitraje de consumo es obligatorio solo para el empresario, pero permanece voluntario para el consumidor, que, sin existir cláusula de arbitraje, puede elegir entre recurrir ante el Centro de Arbitraje de consumo o ante los tribunales.

ALEMANIA

El nuevo marco legal alemán facilita la promoción de aquellas entidades que quieran funcionar como sistemas de resolución extrajudicial, estableciendo para estas una "marca de confianza" o "marca de calidad", que pretende servir para encauzar a consumidores y comerciantes hacia entidades certificadas.

Las entidades que no cumplen con los requisitos establecidos por la VSBG no están sometidas a ninguna clase de limitación, ni se prevé ninguna clase de sanción por no disponer de esta acreditación. Sin embargo, tampoco se benefician de los efectos positivos de estar inscritas en el registro.

En cualquier caso, la legislación alemana contempla una multa de hasta 50.000 euros por utilizar sin autorización la denominación de entidad de resolución de conflictos.

BÉLGICA

El legislador belga ha aprovechado la transposición de la Directiva para clarificar y perfilar algunos de los elementos configuradores de los servicios de quejas y reclamaciones internos a las empresas.

En algunos puntos la legislación de transposición belga ha ido más allá del nivel de protección del consumidor exigido por la Directiva. Por ejemplo, la nueva regulación obliga a los empresarios a contestar a la reclamación del consumidor en el más breve plazo posible, un breve plazo que, de forma expresa, dependerá del sector y de la naturaleza del producto o servicio. Asimismo, la legislación belga contempla que el empresario deberá esforzarse por encontrar una solución satisfactoria a la reclamación de consumo.

Completando lo dispuesto por la Directiva, la nueva ley hace recaer sobre el empresario la carga de la prueba del cumplimiento de este deber de información. La ley establece que los empresarios que participen voluntariamente en procesos ante entidades acreditadas deben informar a los consumidores sobre esta participación de un modo claro, comprensible y de un modo fácilmente accesible antes de la conclusión del contrato.

Mientras que la Directiva se limita a identificar el supuesto en el que una empresa esté obligada a recurrir a una entidad ADR, resulta de utilidad que el legislador belga haya concretado en qué supuestos concretos una empresa está obligada.

Del mismo modo, frente a la parquedad de la Directiva, el legislador belga obliga a los empresarios a informar no solo de las entidades de resolución alternativa sino que dicha información se extiende a los detalles de contacto y a la dirección de la página web de la entidad correspondiente. Esta información también podrá encontrarse resumida en la página web y en las condiciones generales de la contratación del empresario.

FRANCIA

El panorama del sistema francés está sin embargo cambiando muy velozmente con la aparición de mediadores en sectores donde antes no existían, y con la reorganización y consolidación de los organismos existentes. Esto ha sucedido como consecuencia directa de la entrada en vigor de la Directiva, que en los últimos meses ha permitido una mayor concienciación en los consumidores sobre la existencia de la mediación.

El Sistema francés concede prioridad de actuación a los mediadores públicos sobre el resto de mediadores. De tal manera que cuando un mediador público es competente para conocer de la resolución de un litigio de consumo, el litigio no dará origen a otro tipo de mediación convencional como consecuencia de un acuerdo.

ITALIA

La implementación de la Directiva ADR está ayudando a través del sistema de acreditación a una mejor coordinación y centralización de la administración de estos servicios.

En cuanto al cumplimiento del mandato establecido en la Directiva de cubrir todos los sectores de consumo, y por lo tanto de la designación de una entidad ADR residual, la opción obvia para Italia fue la elección de las Cámaras de Comercio, las cuales ya operan con competencia general en el ámbito civil y comercial. No obstante, es preciso hacer hincapié en que en el sector de consumo los servicios de mediación y arbitraje previstos por las Cámaras de Comercio son marginales, ya que sólo se ocupan de un puñado de reclamaciones de consumo de alto valor. Por otra parte, los consumidores no confían en las Cámaras de Comercio como proveedores de servicios de mediación, pues estas son vistas como órganos de representación de las empresas, si bien es cierto que las Cámaras de Comercio han de quedar sometidas a los requisitos especiales de garantía de su independencia que rige la legislación.

Italia debería extender la obligación de la participación de las empresas en más sectores, crear una plataforma ODR nacional, y eliminar la obligación de la representación legal a todos los casos de consumo, por ser esto incompatible con la Directiva. Por otra parte los consumidores tampoco deberían estar obligados a participar en un sistema ADR que pueda culminar en una sanción económica al no aceptar un acuerdo o recomendación.

HOLANDA

Holanda cuenta con una gran tradición en el campo de los ADR de consumo, y uno de los sistemas más sofisticados del mundo.

El principal ajuste que han tenido que hacer las tres entidades ADR de Holanda ha sido la provisión de una oficina residual para los sectores económicos que no estaban ya cubiertos, y un proceso ODR completo que permita tramitar todas las reclamaciones en línea.

En general la adhesión de las empresas es alta. Esto se debe en parte a que todas las empresas que forman parte de una asociación de comercio tienen la obligación de estar adheridas a una entidad ADR. Además, para algunos sectores, la ley contempla la adhesión obligatoria de las empresas a una entidad ADR.

Entre estos sectores en los que la adhesión es obligatoria se encuentran los servicios universales (como el gas, la electricidad, y el agua), los servicios financieros, y determinados servicios de transporte como los taxis.

REINO UNIDO

A pesar de tener uno de los sistemas más avanzados en la resolución alternativa de litigios de consumo en la UE, el sistema actual carece de suficiente visibilidad y por lo

tanto funciona principalmente como una herramienta útil para el consumidor con un nivel educativo muy alto. Parte de esta falta de conocimiento se debe a su crecimiento orgánico y descentralizado en cada uno de los sectores, lo que dificulta el conocimiento exhaustivo por parte de sus usuarios potenciales.

Hay que destacar que la mayor parte de las empresas no cumplen con las obligaciones de información de los ADR y de la plataforma ODR. Estos aspectos son desarrollados más adelante en este estudio.

Algo que se echa en falta, y que quizás hubiera sido preciso incluir dentro del principio más genérico de eficacia, es el cumplimiento -ya sea judicial o extrajudicial- de las decisiones o los acuerdos alcanzados por las partes.

El sistema inglés necesita racionalizar el acceso a las entidades ADR sectoriales –una plataforma ODR nacional ayudaría a este fin. También debería de supervisar mejor el cumplimiento de ley exigiendo a las empresas y profesionales que cumplan con sus deberes de información (sin necesidad de usar las sanciones de multas indefinidas y hasta 2 años de cárcel).

El límite de 8 semanas que tienen las empresas para decidir sobre las reclamaciones internas debería ser reducido a 4 semanas.

IRLANDA

Con un sistema parecido al británico, Irlanda cuenta solo con unas pocas entidades ADR, de carácter sectorial, y con una disponibilidad de estas entidades muy limitada, pues en la práctica solo operan en un número muy reducido de sectores. Aunque existe una entidad ADR acreditada que opera en la mayor parte de los sectores (NetNeutral), la gran mayoría de las empresas no están adheridas a una entidad ADR.

El principal cambio ha sido la integración de la mediación como paso previo a la decisión del ombudsman. Con anterioridad a esta reforma, la mediación era opcional, y ahora es cuasi-obligatoria, pues para evitar la mediación las partes deben de justificar porque consideran que la mediación no es adecuada para el caso. El objetivo es incrementar significativamente el número de acuerdos amistosos que a su vez reducen el número de apelaciones e incrementan la satisfacción de las partes con el proceso.

SUECIA

En general el sistema sueco funciona bastante bien, siendo de destacar la gran cantidad de información técnica de utilidad que proporciona sobre el funcionamiento de los diferentes sectores. Sin embargo, una crítica, que también se extiende a otros sistemas escandinavos que funcionan a través de oficinas de reclamaciones, es que los paneles de cinco e incluso de tres miembros hacen el proceso más costoso y menos adecuado para reclamaciones de consumo de bajo coste. Esta es la razón por la cual se aboga a favor de la existencia de paneles unipersonales que puedan operar cuando las reclamaciones son de escasa cuantía.