



Universitat de les
Illes Balears

LARA HUERTAS VECINA

Resolución alternativa de litigios en materia de consumo

Estudio de 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 el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo



TRABAJO DE FIN DE GRADO

Curso 2013/2014

Tutora: Silvia Feliu Álvarez de Sotomayor

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
II.	ANTECEDENTES.....	3
III.	NOCIONES GENERALES.....	4
A.	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) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.....	4
B.	REGLAMENTO (UE) 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 modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.....	7
IV.	CONTENIDO DE LA NORMATIVA.....	10
A.	Articulado de 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	10
B.	Articulado del REGLAMENTO (UE) 524/2013 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.....	13
V.	CONCLUSIÓN.....	17
	BIBLIOGRAFÍA.....	18

I. INTRODUCCIÓN

El objeto del presente trabajo es analizar la regulación de la protección al consumidor en el comercio electrónico a través de la nueva normativa comunitaria de resolución alternativa de litigios.

Hoy en día las tecnologías de la información y la comunicación, conocidas comúnmente como “TIC”, están ocupando un papel fundamental en la vida cotidiana de las personas. El sector que más está experimentando esta revolución es el empresarial pues el comercio *on line* crece de forma imparable, un ejemplo de ello es que a lo largo del año 2013 casi un tercio de la población española (11 millones de personas) ha comprado por esta vía. El porcentaje de comercio electrónico en España es de un 32% en 2013, el doble respecto hace seis años¹.

A nivel Europeo la cifra de consumo *on line* aumenta, pues durante el 2013 un 47% de la población europea realizó compras por internet². No solo los consumidores hacen uso del comercio *on line* sino que cada vez son más los comerciantes que se suman a esta vía. El 22,6% de las empresas con 10 o más empleados realizan compras mediante comercio electrónico, suponiendo éstas el 20,3% de las compras totales. Por otro lado, el 14,4% de las empresas con 10 o más empleados realizan ventas mediante comercio electrónico. Las ventas electrónicas suponen el 14% sobre el total de ventas³.

En una realidad en la que el comercio electrónico crece a un ritmo vertiginoso se hacen necesarias normas que regulen estas prácticas. 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 el Reglamento 524/2013 de 21 de mayo de 2013, sobre la resolución de litigios en línea en materia de consumo, surgen del progresivo y constante incremento de la utilización de internet en el mercado interior, tanto por consumidores como por comerciantes.

En la actualidad no podemos hablar de un desarrollo aceptable y acorde en la Unión Europea en relación a la resolución alternativa de litigios. Es por ello que se promulga la citada normativa comunitaria.

El ámbito propio de dicha normativa es tanto la resolución extrajudicial de litigios iniciados por consumidores residentes en la Unión Europea frente a comerciantes establecidos en la Unión, como las posibles reclamaciones que éstos últimos puedan efectuar frente a los consumidores.

Es obligación de la Unión contribuir a la protección de los consumidores, así lo dispone el artículo 169.1 y 169.2 a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea al establecer que “*para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses*”, además

¹ INE, “*El comercio electrónico y el uso de las nuevas tecnologías. Compras por Internet*”. El comercio electrónico en aumento. Boletín informativo del Instituto Nacional de Estadística, 2014.

² INE, “*El comercio electrónico y el uso de las nuevas tecnologías. Compras por Internet*”, Comercio electrónico en España y en la UE, Boletín informativo del Instituto Nacional de Estadística, 2014.

³ INE, “*El comercio electrónico y el uso de las nuevas tecnologías. Compras por Internet*”, Las tecnologías en las empresas, Boletín informativo del Instituto Nacional de Estadística, 2014.

“la Unión contribuirá a que se alcancen los objetivos a que se refiere el apartado 1 mediante: medidas que adopte en virtud del artículo 114 en el marco de la realización del mercado interior”⁴. Las políticas de la Unión también deberán garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores, de acuerdo con el artículo 38 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea⁵.

Es en este contexto en el que se inspiran la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento 424/2013, pues la consecución de un procedimiento de resolución alternativa de litigios *on line* competente contribuiría al logro del objetivo principal que es la protección y confianza de los consumidores. Esta nueva normativa comunitaria responde a la necesidad de homogeneizar la situación actual y acabar con la gran disparidad existente en los Estados miembros en materia de resolución alternativa de litigios, fomentando así la confianza en el comercio *on line*.

Además, el coste derivado del ejercicio de esta vía es muy inferior al que resultaría de acudir a la vía judicial. La mayoría de contratos celebrados por internet son de pequeñas cuantías, por lo que el ejercicio de una reclamación judicial puede resultar desproporcional dado su elevado coste.

II. ANTECEDENTES

Es una realidad el hecho de que cualquier derecho que proteja a los consumidores se valorará por la existencia de vías jurídicas rápidas, sencillas y baratas para que éstos vean cumplidos sus derechos.

En los países comunitarios, concretamente en España, se ha velado por el desarrollo eficaz de mecanismos de carácter extrajudicial que permitieran a los consumidores un fácil acceso a la justicia. El mecanismo principal es el arbitraje, no obstante también tienen un papel importante la mediación, la conciliación y la transacción.

Del mandato constitucional recogido en el artículo 51.1 de la Constitución Española de 1978 se desprende la intención del legislador de velar por la protección del consumidor⁶, dicho mandato se desarrolló mediante la Ley General para Defensa de los Consumidores y Usuarios de 1984.

El principal objetivo de la LGDCU 1984 fue establecer procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores como un sistema arbitral voluntario que resolviera reclamaciones hechas por los consumidores y usuarios. Así surgió el Sistema Arbitral de Consumo, única alternativa a la vía judicial con la que contaba el consumidor⁷.

⁴ Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (Vigente hasta el 1 de enero de 2013), art. 169.

⁵ El art. 38 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea establece en materia de protección de los consumidores que “Las políticas de la Unión garantizarán un alto nivel de protección de los consumidores”.

⁶ El artículo 51.1 de la Constitución Española de 1978 establece que “Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”.

⁷ En este sentido, LARA GONZÁLEZ, Rafael, “Solución de litigios en materia de consumo: la UE mueve ficha”, (www.legaltoday.com).

Se puede considerar uno de los primeros pasos para reconocer derechos y acciones al consumidor, que ha servido de gran ayuda para llegar al punto en el que nos encontramos.

Partiendo del mismo objetivo, la Directiva y el Reglamento para la resolución de litigios en línea en materia de consumo se proclaman como una vía extrajudicial sencilla, rápida y asequible para litigios entre consumidores y comerciantes. Es por ello que se debe trabajar en su desarrollo y cooperación en todos los Estados miembros de la Unión, pues facilitan el acceso a mecanismos extrajudiciales para resolver litigios de consumo intracomunitarios cuando el marco nacional resulta insuficiente.

III. NOCIONES GENERALES.

A. 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) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Esta nueva directiva tiene como finalidad la protección del consumidor promoviendo así el buen funcionamiento del mercado interior entre los Estados miembros de la Unión. Permitirá efectuar reclamaciones contra los comerciantes mediante entidades de resolución alternativa de litigios sin que ello conlleve la restricción del acceso a los órganos jurisdiccionales.

El principal inconveniente es que no todos los sectores de la Unión Europea tienen establecidos mecanismos de resolución alternativa de conflictos, circunstancia que constituye un obstáculo en el mercado, pues los consumidores ante la posibilidad de surjan conflictos entre comerciantes de una zona y éstos no estén cubiertos por el mecanismo de resolución alternativa, pueden abstenerse de comprar fuera de su país. Lo mismo sucede con los comerciantes, dado que pueden abstenerse de vender en otros Estados miembros en los que no hayan asumido correctamente los procedimientos de resolución alternativa de litigios. Además, puede resultar una desventaja para los comerciantes de los Estados miembros que se encuentren en esta situación, respecto de comerciantes de otros Estados miembros que si cuentan con entidades de resolución alternativa de litigios correctamente establecidas.

La mejor forma para el desarrollo de la Directiva es el establecimiento de un sistema alternativo (extrajudicial) de resolución de conflictos nacionales y transfronterizos, derivados de contratos formalizados o no por internet, que resulte sencillo y eficaz para los consumidores, además de asequible.

La nueva Directiva será aplicable a las entidades que ofrezcan la resolución de conflictos surgidos entre consumidores y comerciantes mediante el procedimiento de resolución alternativa de litigios, y además, a las entidades de resolución de litigios autorizados por los Estados miembros a imponer soluciones vinculantes para las partes. Quedarán sujetos a la Directiva los procedimientos de consumidores contra comerciantes, pero no los de comerciantes contra consumidores, sin perjuicio que los Estados miembros dispongan otra cosa. Y será aplicable tanto a los litigios nacionales como a los transfronterizos.

En el artículo 11 de la Directiva se hace referencia a los litigios en los que exista un conflicto de leyes, en esos casos si la ley aplicable al contrato de compraventa o de servicios se determina con arreglo al artículo 5, apartados 1 a 3, del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a obligaciones contractuales⁸, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no debe dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección que le ofrecen las normas jurídicas vinculantes del Estado miembro en el que el consumidor tiene su residencia habitual. Por otro lado, en los litigios internos en los que no haya conflicto de leyes, en este caso se impone que la solución dada no prive al consumidor de la aplicación de las normas imperativas de protección de los consumidores del Estado miembro en el que se encuentre la residencia habitual común. Por otro lado, también regula los

Dicho de otro modo, ante un posible conflicto de leyes aplicables a los contratos de compraventa y de prestación de servicios, no podrá excluirse la aplicación de normas imperativas del Estado miembro en el que se encuentra la residencia habitual del consumidor y del comerciante. Por otro lado, de no existir tal conflicto, la eficacia de la solución alternativa para el consumidor tampoco impedirá la aplicación de las normas imperativas del Estado miembro de la residencia habitual del consumidor y del comerciante.

No obstante, se anima a llegar a un acuerdo amistoso, puesto que la legislación estatal debe facilitar el acceso a un contacto bilateral entre consumidor y comerciantes para llegar a dicho fin.

Centrándonos de nuevo en los procedimientos objeto de la Directiva, nos encontramos aquéllos que proponen una solución para resolver el litigio sin necesidad de que esta vincule a las partes, y aquéllos cuya solución si vinculará a ambas partes.

En los primeros, las partes podrán retirarse del procedimiento en cualquier momento, excepto en las situaciones en que la legislación nacional obligue al comerciante a someterse al mismo, de modo que solo se podrá retirar el consumidor.

En los segundos, se deberá informar a las partes del carácter vinculante de la solución desde el primer momento, debiendo éstas haber aceptado expresamente (salvo que sea obligatorio para el comerciante, en este caso no se exigirá su aceptación).

Los procedimientos que quedan fuera del ámbito de aplicación de la Directiva vienen indicados en el artículo 2 de la misma, y son los “*procedimientos internos de tramitación de reclamaciones gestionados por el comerciante*”, “*los procedimientos en los que las personas físicas responsables de su resolución son contratadas o retribuidas exclusivamente por el comerciante*”, y “*las negociaciones directas entre las partes y los procedimientos extrajudiciales creados ad hoc para un único litigio*”⁹.

Una vez explicado el objeto y el ámbito de aplicación de la Directiva cabe hacer referencia a los mecanismos que llevarán a cabo la resolución de los litigios.

⁸ El artículo 5.2 del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 establece que “Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 3, la elección por las partes de la ley aplicable no podrá producir el resultado de privar al consumidor de la protección que le aseguren las disposiciones imperativas de la ley del país en que tenga su residencia habitual [...]”.

⁹ Directiva 2013/11/UE del Parlamento 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) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Los sistemas ADR (resolución alternativa de litigios en sus siglas en inglés)¹⁰ optan por una vía de resolución de conflictos accesible, rápida, eficaz y de bajo coste, que contribuyan a la protección del consumidor y que aporte beneficios para ambas partes en comparación con la práctica judicial vigente. Por ello se llegó a la conclusión de la necesidad de potenciar la resolución de conflictos *on line*.

Estos sistemas deben hacerse llegar a los consumidores puesto que resultan más beneficiosos para ellos respecto de los procedimientos llevados a cabo en los conflictos transnacionales, cuyo elevado coste hace que sean a veces inaccesibles para la mayoría de consumidores. Es por ello que se pretenden sustituir en la medida de lo posible por los mencionados ADR.

Con estos sistemas ADR lo que pretende la UE es lograr aumentar el nivel de protección de los consumidores amparados por la Directiva.

Para poder tramitar un litigio mediante esta vía extrajudicial resulta imprescindible el cumplimiento del requisito de independencia de la entidad ADR que en cada caso deba resolver el conflicto, sin esta nota no puede calificarse como una verdadera entidad de resolución alternativa. Para asegurar el cumplimiento de dicho requisito deberá someterse a las entidades a evaluaciones periódicas.

El requisito de independencia concurrirá cuando el Estado tenga a su disposición entidades dirigidas por funcionarios que se dediquen únicamente al tratamiento de esta cuestión, la resolución de conflictos *on line* o por internet.

La independencia de los funcionarios encargados de la dirección de las plataformas de resolución de conflictos *on line* se garantiza mediante el establecimiento de un mandato con una duración mínima de tres años. Se plantea también en la Directiva la posibilidad de establecer entidades de resolución de conflicto de naturaleza transnacional. Incluso que cada Estado pueda llevar a cabo acciones colectivas mediante el establecimiento de procedimientos de tramitación conjunta de litigios de naturaleza idéntica o similar entre un comerciante y varios consumidores, todo ello sin excluir los procesos judiciales.

Debe destacarse la importancia del carácter confidencial de los datos manejados por las entidades de resolución de conflictos.

En relación al tiempo con el que cuentan las entidades ADR para la solución de las controversias que se le planteen, se considera que el plazo no podrá ser superior a los 90 días desde que se reciba la reclamación formulada. Solo cabe la posibilidad de prórroga en caso de extrema complejidad de la reclamación formulada.

En cuanto al coste del procedimiento de resolución existe la obligación de informar a las partes que se parte de la regla de la gratuidad para el consumidor, sin perjuicio de que se pueda exigir una cuota mínima en concepto de costas. Concretamente estamos hablando de una asignación por la prestación del servicio referido, aunque ésta deberá ser de carácter mínimo, pues esta es una de las importantes características que diferencian esta vía de resolución extrajudicial de conflictos *on line* de los procesos judiciales con altos costes para el consumidor.

¹⁰ En este sentido, SUÁREZ ROBLEDANO, Jose Manuel, "Breves consideraciones sobre la nueva plataforma digital de resolución de litigios de consumidores y sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Reglamento 524/2013 y Directiva 2013/11/UE)", LA LEY, núm. 12.

Será obligatorio por parte de los Estados miembros la existencia de una dirección de internet en la que se facilite información relativa a la resolución de conflictos, ya sean *on line* o no, mediante las entidades ADR. Tiene un papel importante la transparencia de las actuaciones, pues se establece que la información que las ADR facilitan en las direcciones de internet a los interesados deben contener información suficiente respecto de los tipos de litigios objeto de su competencia, así como aquellos motivos por los que no se admiten reclamaciones, las lenguas en las que se puede instar un reclamación, las normas que serán de aplicación por cada entidad ADR, los costes del procedimiento, la duración de éste, así como la eficacia ejecutiva que tendrá la decisión.

Dado que la Directiva en cuestión no tiene efecto directo se deberá trasponer al derecho interno de cada Estado miembro, el plazo que la UE concede para que las disposiciones de la misma se incorporen a los ordenamientos internos terminará el 9 de julio de 2015, en dicha fecha deben haber sido modificados los derechos nacionales de cada Estado miembro para ajustarlos a la Directiva 2013/11/EU.

Para concluir, hay que advertir que es muy importante el impulso y ayuda por parte de la Unión pues el objetivo de la Directiva de dotar a los consumidores de un alto nivel de protección y el buen funcionamiento del mercado interior, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros.

B. REGLAMENTO (UE) 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 modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

El Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo está interrelacionado con la Directiva 2013/11/UE y es complementario de la misma. Ambas disposiciones comunitarias deben complementarse, de modo que no puede darse una sin la otra. El objeto del Reglamento es crear una plataforma de resolución de litigios *on line* en el ámbito de la Unión. La plataforma de resolución de litigios *on line* debe adoptar la forma de un sitio de internet interactivo que ofrezca una ventanilla única a los consumidores y a los comerciantes que quieran resolver extrajudicialmente litigios derivados de transacciones *on line*.

Para que los consumidores tengan confianza en la dimensión digital del mercado interior y se beneficien de ella es necesario que tengan acceso a formas sencillas, eficientes, rápidas y asequibles de resolver los litigios derivados de la compraventa de mercancías o de la prestación de servicios en línea.

La Comisión se encargará del establecimiento, configuración y funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios, la cual deberá ofrecer una ventanilla única a disposición de aquel que solicite la resolución extrajudicial de un litigio.

Las disposiciones del Reglamento son de gran interés e importancia en cuanto a su aplicación, no siendo necesario su desarrollo posterior por parte de cada Estado miembro, sin perjuicio de que las disposiciones de la Directiva 2013/11/UE deban ser traspuestas por éstos.

Las mismas se aplicarán a los conflictos promovidos con carácter extrajudicial por los consumidores frente a los comerciantes a los que les sea aplicable la Directiva 2013/11/UE. Por otro lado, quedan excluidos los litigios que no se celebren *on line* entre consumidores y comerciantes, y los celebrados solo entre comerciantes, pues dichos contratos se registrarían por el Derecho Mercantil y las disposiciones del Código de Comercio. Concretamente, las disposiciones del Reglamento se aplicarán a los contratos de compraventa y de prestación de servicios en los que haya habido oferta de bienes o servicios mediante internet.

La celebración de contratos con los consumidores mediante vía electrónica no se contempla como forma de perfección de contratos civiles o mercantiles¹¹.

Una vez que haya sido ratificada la normativa por los Estados miembros, éstos deberán contar con plataformas de resolución de litigios, esto son los puntos a los que los consumidores deberán dirigirse para plantear la resolución de un litigio derivado de una transacción *on line*. En dichas plataformas los consumidores deberán disponer de formularios electrónicos de resolución alternativa de disputas en los que deberán incluirse datos suficientes y ámbitos de actuación de dichas entidades. Es importante que los formularios sean fácilmente comprensibles por el solicitante, pues la completa información de los consumidores es imprescindible para el desarrollo de esta vía. Para facilitar esta cuestión se crea un “Manual en línea” que determina las opciones con las que cuenta el consumidor e informa sobre el modo de presentar las reclamaciones a través de la plataforma de resolución de litigios *on line*, así como el papel de las entidades de resolución alternativa de disputas. Las diferentes entidades ADR de los Estados miembros existentes deberán publicitarse con el fin de ser conocidas por los consumidores.

Así mismo, los comerciantes deberán incluir mediante un enlace electrónico la dirección de la plataforma de solución de conflictos *on line* en las páginas web donde ofrezcan sus servicios, de forma que sea fácil el acceso para los consumidores. Esta es una medida muy novedosa pues todavía es escasa la existencia de menciones a la posibilidad que tienen los consumidores de resolver los conflictos derivados del consumo *on line*.

Con motivo del interés por el desarrollo de estas plataformas, se apoyará a las asociaciones de consumidores y comerciantes que apoyen y contribuyan al desarrollo de esta práctica facilitando en sus páginas de internet un enlace electrónico a la plataforma de resolución de conflictos *on line*.

La forma de presentación de la reclamación será mediante la cumplimentación del formulario electrónico de reclamación que ofrece la plataforma. Deberá rellenarse de

¹¹ Téngase en cuenta que el apartado tercero del art. 1262 CC, que dispone que en los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación, fue introducido por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, suponiendo una necesaria adaptación a los nuevos dispositivos (quizá no tan nuevos) de la sociedad digital en la que nos desenvolvemos en este momento. La era digital ha precisado, y precisará, de una verdadera revolución legislativa previsor de las situaciones, numerosas, a las que puede dar lugar el llamado comercio electrónico, en sus múltiples modalidades y posibilidades derivadas del nuevo medio puesto a disposición de la generalidad de los consumidores de la UE, dice SUÁREZ ROBLEDANO, Jose Manuel, “Breves consideraciones sobre la nueva plataforma digital de resolución de litigios de consumidores y sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Reglamento 524/2013 y Directiva 2013/11/UE).

forma completa y, en caso de ser necesario, se deberán adjuntar los documentos pertinentes, es decir, soportes probatorios y datos de interés. Para facilitar el acceso a los consumidores comunitarios podrán hacerlo en cualquiera de las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión Europea.

Posteriormente, se procederá a la admisión a trámite de la reclamación si se han rellenado todos los apartados necesarios del formulario electrónico de reclamación, no obstante, para facilitar la tramitación de las reclamaciones los vicios de forma podrán ser subsanados antes de ser rechazadas definitivamente. Una vez comprobada la inexistencia de vicios formales en la reclamación ésta se admitirá a trámite y se trasladará a la parte reclamada.

Es imprescindible que las partes se pongan de acuerdo en la elección de la entidad de resolución alternativa de disputas que se hará cargo de su litigio, la parte reclamada deberá manifestar su aceptación o no aceptación a cerca de la elección de la entidad ADR, salvo que esté obligada a ello. Si no se llega a un acuerdo respecto de la entidad ADR a la que le corresponderá el litigio en 30 días naturales desde la presentación del formulario correctamente cumplimentado, se terminará la tramitación.

En caso de acuerdo en cuanto a la entidad ADR seleccionada, la plataforma de resolución de litigios *on line* se lo comunicará a la misma que procederá a aceptar o no la propuesta. En caso afirmativo la entidad comunicará a las partes las normas de procedimiento y las costas del mismo. Una vez sustanciado el procedimiento la entidad ADR dictará resolución en el plazo establecido por la Directiva 2013/11/UE¹².

Al igual que se ha destacado en la Directiva, las entidades de resolución de litigios en línea se someterán a las normas de secreto profesional y de confidencialidad establecidas por la normativa del Estado miembro¹³.

El Reglamento será aplicable a partir de 9 de enero de 2016, a excepción de las disposiciones que posteriormente se indicarán.

Al igual que ocurre con la Directiva, la consecución del objetivo propuesto por el Reglamento deberá contar con un fuerte impulso por parte de la Unión como consecuencia de las dimensiones de la acción a llevar a cabo, de no ser así dicho objetivo no podrá ser alcanzado de forma suficiente por los Estados miembros.

¹² El art. 8 e) de la Directiva 2013/11/UE establece que “*el resultado del procedimiento de resolución alternativa se dé a conocer en un plazo de noventa días naturales contados desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación. En caso de litigios de índole particularmente compleja, la entidad de resolución alternativa responsable podrá, si lo considera oportuno, ampliar el plazo de noventa días naturales. Se informará a las partes de toda ampliación de dicho plazo, así como del plazo de tiempo que se estime necesario para la resolución del litigio*”.

¹³ Establece el art. 24.2 de la vigente Ley española de arbitraje que los árbitros, las partes y las instituciones arbitrales, en su caso, están obligadas a guardar la confidencialidad de las informaciones que conozcan a través de las actuaciones arbitrales. Por su parte, en materia de consumo, el art. 41.2 del RD 231/2008 dispone, en el mismo sentido, que los árbitros, los mediadores, las partes y quienes presten servicio en las Juntas Arbitrales de Consumo, están obligados a guardar confidencialidad de la información que conozcan en el curso del procedimiento arbitral, dice SUÁREZ ROBLEDANO, Jose Manuel, “Breves consideraciones sobre la nueva plataforma digital de resolución de litigios de consumidores y sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Reglamento 524/2013 y Directiva 2013/11/UE).

IV. CONTENIDO DE LA NORMATIVA.

A. Articulado de 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.

En el artículo 1 encontramos el objeto de la directiva, que como se ha venido explicando es la consecución de un mercado interior sin trabas en el que los consumidores puedan realizar transacciones y reclamar contra los comerciantes en caso de conflicto. Para ello los Estados miembros deben tener entidades de resolución alternativa de litigios que cuenten con los requisitos de independencia, transparencia, efectividad y justicia, además de tener un coste razonable que permita a los consumidores medios la accesión a dicho medio. Todo ello sin perjuicio de que si se desea no se impida a las partes acudir al sistema judicial para la resolución del conflicto.

El artículo 2 recoge el ámbito de aplicación de la Directiva, ésta se aplicará a todo tipo de procedimientos de resolución alternativa de conflictos, ya sean *on line* o no, nacionales y transfronterizos. Su finalidad es que los consumidores puedan acceder a procedimientos de resolución alternativa eficientes con independencia del Estado miembro en el que residan habitualmente. Los procedimientos deben ser "*relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión*".

A su vez en el apartado 2 del mencionado artículo se señalan los casos en que la Directiva no será de aplicación: *(i) Procedimientos ante entidades de resolución alternativa de conflictos en que las personas físicas encargadas de resolver el conflicto estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante en cuestión, a menos que los Estados miembros lo autoricen en el marco de la Directiva; (ii) procedimientos ante sistemas de tramitación de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante; (iii) servicios no económicos de interés general; (iv) conflictos entre comerciantes; (v) la negociación directa entre el consumidor y el comerciante; (vi) los intentos realizados por un juez para resolver un litigio en el marco de un procedimiento judicial; (vii) los procedimientos iniciados por una comerciante contra un consumidor; (viii) los servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario a sus pacientes; (ix) los prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.*

El artículo 3 relaciona la directiva con otros actos jurídicos de la Unión, establece que en caso de incompatibilidad entre ambas en un asunto relacionado con procedimientos de resolución extrajudicial entre consumidor y comerciante, prevalecerá lo dispuesto en la Directiva.

En el artículo 4 se definen todos los conceptos importantes relacionados con la resolución alternativa de litigios en materia de consumo presentes en la Directiva, como son: consumidor, comerciante, contrato de compraventa, contrato de servicios, litigio nacional, litigio transfronterizo procedimiento de resolución alternativa, entidad de resolución alternativa y autoridad competente.

Del artículo 5 al 12 se trata el acceso y los requisitos aplicables a las entidades y los procedimientos de resolución alternativa.

El primer principio aplicable a entidades y procedimientos de resolución alternativa de litigios se encuentra en el artículo 5 y es la “facilidad de acceso a entidades y procedimientos de resolución alternativa”, esto quiere decir que los Estados miembros deberán facilitar el acceso a los procedimientos de resolución alternativa, así como asegurarse de que las entidades encargadas de ello cumplan con los requisitos establecidos en la Directiva. Las entidades de resolución alternativa de litigios deberán *(i) mantener un sitio de Internet actualizado que facilite a las partes un acceso sencillo a la información relativa al procedimiento de resolución alternativa y facilite la presentación de reclamaciones on line; (ii) facilitar a las partes la información anterior en un soporte duradero; (iii) cuando proceda, permitir al consumidor presentar una reclamación por otros medios (distintos de la vía electrónica); (iv) hacer posible el intercambio de información entre las partes; (v) aceptar tanto los conflictos nacionales como transfronterizos; (f) adoptar las medidas necesarias para asegurar el tratamiento de datos personales.*

Así mismo, los Estados miembros podrán permitir que las entidades de resolución alternativa de litigios introduzcan normas de procedimientos que les permitan negarse a tramitar un conflicto en determinados casos tasados en el artículo 5.4 de la Directiva. Cuando sea la entidad de resolución alternativa de litigios la que pueda tramitar un conflicto, ésta deberá comunicarlo a las partes un plazo de tres semanas.

El siguiente principio lo encontramos en el artículo 6, y hace referencia a los conocimientos especializados, la independencia e imparcialidad con que deberán contar las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios.

El artículo 7 hace referencia al principio de transparencia en virtud del cual los Estados miembros deberán velar por que las entidades de resolución alternativa ponga a disposición del público en su sitio web, información clara y fácilmente comprensible, siempre que se les solicite (información relativa a señas, personas encargadas de la resolución alternativa de conflictos, tipos de conflictos que entran dentro de su competencia, etc.).

Los Estados miembros deberán velar por la eficacia de los procedimientos de resolución alternativa de litigios, y el cumplimiento de una serie de requisitos: (i) accesibilidad *on line* o mediante otros medios para las partes; (ii) no obligación de las partes a ser asistidas por letrado; (iii) gratuidad del procedimiento; (iv) notificación a las partes la recepción de documentos; (v) conocimiento del resultado del procedimiento en un plazo de 30 días naturales desde la recepción del expediente de reclamación, así lo dispone el artículo 8.

En el artículo 9 se proclama la equidad de los procedimientos, su resolución deberá cumplir una serie de requisitos: (i) las partes podrán expresar su punto de vista en un plazo razonable, conocer las alegaciones de la parte contraria y poder realizar las suyas; (ii) las partes no estarán obligadas a ser asistidas por letrado; (iii) notificación a las partes del resultado del procedimiento.

Cuando se plantee una solución al conflicto y dicha resolución sea vinculante para el comerciante: (i) las partes podrán retirarse en cualquier momento del procedimiento cuando no estén satisfechas con su funcionamiento, cuestión que no será aplicable a

los comerciantes cuando “*existan normas nacionales que les obliguen a participar en los procedimientos de resolución alternativa*”; (ii) se deberá informar a las partes de que podrán aceptar o rechazar la solución propuesta, de que la participación en este procedimiento no excluye la posibilidad de acudir a un procedimiento judicial, que ambas soluciones obtenidas podrían ser distintas y, del efecto jurídico de la solución; (iii) deberá concederse a las partes un periodo de reflexión sobre la solución propuesta.

En el artículo 10 se habla de la libertad de los acuerdos previos al procedimiento alternativo de resolución del conflicto entre consumidor y comerciante, pues estos no serán vinculantes en caso de pretender privar al consumidor del derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competente.

En los conflictos en los que se imponga una solución, ésta no podrá privar al consumidor de la protección de la normativa imperativa del Estado miembro en el que el consumidor y el comerciante tengan su residencia habitual, así lo establece el artículo 11.

Los efectos de los procedimientos en los plazos de caducidad y prescripción se señalan en el artículo 12. En los procedimientos cuya resolución no sea vinculante, los Estados miembros garantizarán a las partes la posibilidad de interponer acciones judiciales, y no se les impida por haber vencido los plazos de caducidad o prescripción durante el procedimiento de resolución alternativa.

Se advierte en el artículo 13 la necesidad de informar a los consumidores por parte de los comerciantes (en la Web si la hubiese, y en los contratos) sobre las entidades resolución alternativa de conflictos, cuando éstos estén obligados a dirigirse a estas plataformas en caso de conflictos con el consumidor.

El artículo 14 informa sobre el derecho de los consumidores en caso de conflicto transfronterizo a recibir asistencia para acceder a las entidades de resolución alternativa de conflictos del Estado miembro competente.

La información general sobre las listas de entidades de resolución alternativa de conflictos, así como el modo de acceder a ellas, la podemos encontrar en el artículo 15.

En el artículo 16 se advierte la necesidad de cooperación e intercambio de experiencias entre entidades de resolución alternativa de conflictos transfronterizos, práctica que deberá ser respaldada por los Estados miembros.

Por su parte, el artículo 17 prevé la cooperación entre las entidades de resolución alternativa de conflictos y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores.

En los artículos de 18 a 20 se establecen las funciones de las autoridades competentes y de la Comisión. Cada Estado miembro designará una o varias autoridades competentes cuyas funciones serán las previstas en los artículos 19 y 20, “*la recepción de información que deben notificar las entidades de resolución de litigios que aspiran a ser admitidas como entidades de resolución en el marco de la nueva Directiva, la evaluación de éstas y la elaboración de una lista de las entidades que cumplan las condiciones exigidas por la normativa*”.

Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa de litigios establecidas en sus territorios sean admitidas como entidades de resolución alternativa de acuerdo con lo dispuesto en la Directiva. La Comisión llevará a cabo una lista con las entidades de resolución alternativa de litigios que se le hayan notificado.

En el artículo 21 se establece el régimen de sanciones aplicables a las infracciones que llevarán a cabo los Estados miembros respecto de la información que los consumidores deban recibir de los comerciantes, así como las medidas necesarias para su ejecución.

Los artículos 22 y 23 modifican el Reglamento nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, para incluir una referencia a esta nueva Directiva.

El artículo 24 indica que como máximo el 9 de julio de 2015 los Estados miembros comunicarán a la Comisión los organismos designados, las autoridades competentes, así como las modificaciones que tengan lugar. Por otra parte, con fecha límite del 9 de enero de 2016, los Estados miembros comunicarán a la Comisión la primera lista mencionada en el artículo 20.2.

En cuanto a la incorporación de las disposiciones para dar cumplimiento a la Directiva en los ordenamientos nacionales, el artículo 25 establece que deberá hacerse antes del 9 de julio de 2015.

De acuerdo con el artículo 26 los informes deberán ser presentados cada cuatro años por la Comisión al Parlamento, al Consejo y al Comité Económico y Social, a más tardar el 9 de julio de 2019.

La fecha de entrada en vigor de la Directiva, será a los 20 días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea, según lo dispuesto en el artículo 27.

Y para finalizar, el artículo 28 informa que los destinatarios de la Directiva son los Estados miembros.

B. Articulado del REGLAMENTO (UE) 524/2013 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

Como señala su artículo 1, el Reglamento tiene por objeto la consecución de un elevado nivel de protección del consumidor, el correcto funcionamiento del mercado interior especialmente por lo que respecta a las transacciones a través de internet entre consumidores y comerciantes, todo ello mediante la creación de una plataforma de resolución extrajudicial de conflictos *on line*.

El artículo 2 hace referencia a su ámbito de aplicación que, al igual que en la Directiva 2013/11/UE, se aplicará a *“la resolución extrajudicial de conflictos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados on line entre un consumidor residente en la Unión y un comerciante establecido en la Unión”*¹⁴, mediante alguna de las entidades de resolución

¹⁴ Reglamento (UE) Nº 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 modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

alternativa de conflictos que se encuentre dentro de la lista comunicada a la Comisión, como se ha explicado anteriormente en el artículo 20 de la Directiva.

Al contrario que en la Directiva, el Reglamento solo se aplicará a los conflictos iniciados por un comerciante frente a un consumidor, siempre que el Estado miembro en que se encuentre la residencia habitual del consumidor admita este tipo de resolución.

En el artículo 4, como se hace también en la Directiva, se definen los conceptos relacionados con la materia, qué se entiende por consumidor, comerciante, contrato de compraventa, contrato de prestación de servicios, contrato de compraventa o de prestación de servicios celebrado en línea, mercado en línea, medio electrónico, procedimiento de resolución alternativa de litigios, parte reclamante, parte reclamada, autoridad competente y datos personales. Se indica también que el lugar de establecimiento del comerciante y de la entidad de resolución se determinará de acuerdo con el artículo 4.2 y 4.3 de la Directiva.

Por lo que se refiere a la plataforma de resolución de litigios *on line*, el artículo 5 señala que la encargada de su desarrollo y funcionamiento será la Comisión. Dichas plataformas constituirán el portal al que los consumidores y comerciantes deberán acudir para la resolución de conflictos. Las plataformas serán fácilmente accesibles y deberán respetar la intimidad de los usuarios, se podrá acceder a ellas a través de los sitios de internet que la Comisión facilite, entre ellos el portal “Tu Europa”.

Las funciones a desarrollar por la plataforma serán las siguientes:

- a) *Facilitar un formulario electrónico de reclamación que la parte reclamante pueda rellenar.*
- b) *Informar de la reclamación a la parte reclamada.*
- c) *Determinar la entidad o entidades de resolución alternativa de conflictos competentes y transmitir la reclamación a aquella que las partes hayan acordado utilizar.*
- d) *Ofrecer gratuitamente un sistema electrónico de tramitación de asuntos que permita a las partes y a la entidad de resolución alternativa tramitar on line el procedimiento de resolución de conflictos a través de plataforma.*
- e) *Proporcionar a las partes y a la entidad de resolución alternativa la traducción de la información necesaria para la resolución del conflicto y que se intercambie a través de la plataforma.*
- f) *Facilitar un formulario electrónico del que se servirán las entidades de resolución alternativa para transmitir la información relativa a la fecha de recepción del expediente de reclamación, el objeto del conflicto y la fecha de conclusión del procedimiento.*
- g) *Proporcionar un sistema de comentarios que permita a las partes expresar su opinión sobre el funcionamiento de la plataforma u sobre la entidad de resolución que haya conocido de su conflicto.*
- h) *Poner a disposición pública: i) la información general sobre la resolución alternativa de conflictos como forma de resolución extrajudicial de conflictos; ii) la información sobre las entidades de resolución alternativa que sean competentes para conocer de los conflictos incluidos en el ámbito del Reglamento; iii) una manual on line sobre el modo de presentar reclamaciones a través de la plataforma; iv) información sobre los puntos de contacto de*

resolución de conflictos on line designados por los Estados miembros; v) datos estadísticos sobre el resultado de los conflictos sometidos a las entidades de resolución alternativa a través de la plataforma.

En el artículo 6 se anuncia la realización de un ensayo llevado a cabo por la Comisión y los expertos de los Estados miembros, antes del 9 de enero de 2015, para comprobar la funcionalidad técnica de las plataformas y el formulario de resolución alternativa de conflictos, así como su facilidad de uso.

A su vez, existirán puntos de contacto en cada Estado miembro que se encargarán de prestar apoyo a la resolución de conflictos facilitando la comunicación entre las partes y la entidad de resolución competente y presentando cada dos años a la Comisión y a los Estados miembros un informe de su actividad, así lo dispone el artículo 7.

La forma de interponer, tramitar y solucionar las reclamaciones viene dada en los artículos 8, 9 y 10.

La reclamación se interpondrá mediante un formulario electrónico de fácil uso y accesibilidad. Para que una reclamación se tramite deberá estar íntegramente cumplimentada, satisfecho este requisito se dará traslado a la parte reclamada para que ambas partes se pongan de acuerdo sobre la entidad competente que se ocupará de su conflicto, así como los *“datos del punto de contacto de la residencia de la parte reclamada y el requerimiento (a) en el caso de que la parte reclamada sea un comerciante, para declarar en el plazo de 10 días naturales si se compromete o está obligado a recurrir a una concreta entidad de resolución alternativa de conflictos; o, (b) en el caso de que la parte reclamada sea un consumidor y el comerciante esté obligado a recurrir a una concreta entidad de resolución alternativa para aceptar en el mismo plazo dicha entidad, o si el comerciante no está obligado a una entidad concreta el requerimiento para que seleccione una o más entidades”*. Tras este paso la parte reclamante tendrá un plazo de 10 días naturales para la aceptación de la entidad de resolución de conflictos. Posteriormente la plataforma transferirá la reclamación a la entidad encargada de resolver el conflicto, la cual informará a las partes su tramitación o no. Si decide llevar a trámite el procedimiento deberá contar con una resolución en el plazo de 90 días naturales desde la recepción de la recepción de la reclamación.

En los artículos 11 a 13 se regula la base de datos en la que se almacenará la información respectiva a los litigios, así como los datos personales que en ella se depositen.

Todos los procesos llevados a cabo junto con su respectiva información serán almacenados en una base de datos electrónica que la Comisión creará al efecto. Solo tendrá acceso a dicha información la entidad alternativa de resolución de litigios que lleve a cabo un litigio, así como la Comisión para el seguimiento del uso y funcionamiento de la plataforma. Los datos personales de los litigios con confidenciales, se almacenarán en la base de datos el tiempo pertinente para resolver el proceso, y, pasados seis meses desde la fecha de finalización del procedimiento serán borrados.

El artículo 14 señala que los comerciantes y mercados establecidos en la Unión que celebren contratos *on line*, deberán ofrecer un enlace en sus páginas web que dirija a los consumidores a la plataforma de resolución de litigios *on line*. A su vez, aquellos

que se hayan comprometido a tramitar sus procedimientos por esta vía, deberán informar a los consumidores de la existencia de este vía para resolver sus conflictos.

La actividad de las entidades de resolución alternativa de litigios será evaluada por las autoridades competentes de cada Estado miembro con el fin de comprobar si cumplen con sus obligaciones, como dispone el artículo 15.

En el artículo 16 y 17 se informa que la Comisión estará asistida por un Comité que tendrá poder para adoptar actos delegados siempre que el Parlamento y el Consejo no se opongan.

En relación a las sanciones aplicables a las infracciones del Reglamento, el artículo 18 indica que los Estados miembros será los encargados de establecer el régimen de las mismas, así como las medidas para garantizar la aplicación del Reglamento. Las sanciones deberán ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.

Debe recordarse que el Reglamento nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE se modifican para incluir una referencia al presente Reglamento, en los artículos 19 y 20 respectivamente.

El artículo 21 establece que el Parlamento y el Consejo estarán al tanto del funcionamiento de la plataforma de resolución de conflictos *on line* mediante el informe anual que deberá presentar la Comisión al respecto. Se prevé que como fecha límite el 9 de julio de 2018, y posteriormente cada tres años, la Comisión presente un informe sobre la aplicación del Reglamento al Parlamento Europeo y al Consejo.

Por último, el artículo informa que el Reglamento entrará en vigor el 8 de julio de 2013, siendo aplicable a partir del 9 de enero de 2016, e excepción de las disposiciones contempladas en el artículo 2.3, 7.1 y 7.5, que serán aplicables a partir del 9 de julio de 2015; y los artículos 5.1, 5.7, 6, 7.7, 8.3, 8.4, 11, 16 y 17, que serán aplicables a partir del 8 de julio de 2013.

V. CONCLUSIÓN

Como se ha expuesto a lo largo de este estudio, el desarrollo de internet y la globalización han generado nuevos desafíos y la necesidad creciente de proteger a consumidores y comerciantes en las transacciones llevadas a cabo por este medio.

En la actualidad, solo el 11% de los usuarios de Internet ha realizado alguna vez compras en otro Estado miembro. Ello es consecuencia de la falta de confianza en las transacciones transfronterizas y la falta de información sobre los derechos que las amparan.

Es una necesidad urgente la defensa de los derechos de los consumidores en el sector del consumo *on line*, y para ello debe garantizarse el apoyo a aquéllos que necesiten ayuda.

Desde la perspectiva jurídica, la necesidad de generar seguridad en las operaciones por internet y con ello asegurar la confianza del consumidor requiere el tratamiento normativo del comercio electrónico. La disparidad existente entre los Estados miembros, en relación a los medios de resolución alternativa de litigios, es el principal obstáculo para el mercado interior y lo que hace que los consumidores se abstengan de realizar transacciones más allá de sus fronteras, pues no confían en que los conflictos que puedan surgir con los comerciantes puedan resolverse de forma sencilla, fácil y asequible.

Es por todo ello que la Unión responde con la redacción de la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento 524/2013 relativos a la resolución alternativa de litigios derivados del consumo en Internet. Esta nueva legislación comunitaria brinda a los consumidores y comerciantes un fácil y rápido acceso a vías de mediación imparcial para resolver sus litigios derivados de los productos o servicios que han adquirido. El propósito es evitar largos y costosos procesos judiciales.

La consecución de los objetivos propuestos por la Directiva y el Reglamento requiere la contribución de la Unión y de sus órganos, pues la magnitud de la acción a llevar a cabo no puede ser lograda de forma suficiente por los Estados miembros.

Con el trabajo conjunto de ambas partes se logrará hacer de lo que hasta hace unos meses era una simple propuesta, una realidad eficiente que habrá supuesto un antes y un después en la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo. Hace no mucho tiempo hubiese sido impensable para los consumidores tener a su disposición un medio de resolución de controversias surgidas a raíz de transacciones *on line*, tanto nacionales como transfronterizas, sin necesidad de desplazarse de su lugar de residencia. Resulta esta una vía accesible y asequible para todo aquel que lo necesite sin tener que realizar un gran desembolso de dinero para obtener una resolución, pues supone un coste muy inferior al que resultaría de acudir a la vía judicial.

Así, dado que los negocios *on line* impulsan cada vez más el crecimiento de la economía, debe ser una prioridad para los Estados ofrecer infraestructuras que garanticen una protección real de los consumidores ante este nuevo gran centro comercial que es la red.

BIBLIOGRAFÍA

FERNÁNDEZ PÉREZ, Nuria, “Resolución extrajudicial de conflictos on line: una nueva posibilidad para la defensa del consumidor”. *Práctica de Tribunales*, nº 68, *LA LEY*, Febrero 2010.

GARCÍA MONTORO, Lourdes, “Resolución alternativa de litigios y litigios en línea en materia de consumo”, Proyecto de investigación “Impacto regional de la creciente 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 abusivas”, Universidad de Castilla la Mancha, 2013.

J&A GARRIGUES, S.L.P., “Directiva relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y Reglamento sobre resolución de conflictos on line en materia de consumo”. *Litigación y arbitraje*, Junio 2013.

LARA GONZÁLEZ, Rafael, “Solución de litigios en materia de consumo: la UE mueve ficha”, *Derecho Mercantil*, (<http://www.legaltoday.com/>), [http://www.legaltoday.com/practica juridica/supranacional/d ue/solucion-de-litigios-en-materia-de-consumo-la-ue-mueve-ficha](http://www.legaltoday.com/practica juridica/supranacional/d_ue/solucion-de-litigios-en-materia-de-consumo-la-ue-mueve-ficha) (última visita 2 de mayo de 2014).

MARTÍN DIZ, Fernando, “Mediación electrónica: regulación legal y posibilidades de aplicación”. *Práctica de Tribunales*, nº 98, *LA LEY*, Diciembre 2012.

SÁNCHEZ, Víctor M. (dir.), *Derecho de la Unión Europea*, Huygens, Barcelona, 2010.

SUÁREZ ROBLEDANO, Jose Manuel, “Breves consideraciones sobre la nueva plataforma digital de resolución de litigios de consumidores y sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Reglamento 524/2013 y Directiva 2013/11/UE)”, *LA LEY*, núm. 12, Febrero 2014.