

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, 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  
[BOE n.º 268, de 4-XI-2017]

**RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO**

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, Ley de resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en adelante, Ley 7/2017) incorpora al Derecho español —con una demora de difícil justificación— la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013. A su través se busca asegurar en nuestro ordenamiento jurídico la existencia de entidades de resolución alternativa establecidas que satisfagan las exigencias, garantías y obligaciones requeridas por el señalado instrumento comunitario.

Se garantiza, así, que los consumidores residentes en cualquier Estado miembro de la Unión Europea puedan solucionar sus controversias en materia de consumo con empresarios establecidos en el Estado español, mediante el concurso de entidades de resolución alternativa —de naturaleza pública o privada— que hayan sido acreditadas por la autoridad competente y que formen parte de un listado estatal de entidades acreditadas. Esta relación será remitida a la Comisión Europea para que sea incorporada al listado único de entidades notificadas por los diversos Estados miembros.

Con carácter preliminar, conviene notar que la Directiva no hacía sino establecer requisitos de calidad armonizados para las entidades y los procedimientos de resolución alternativa para garantizar que, tras su aplicación, los consumidores pudieran acceder a unos mecanismos de recurso extrajudicial de alta calidad, transparentes, efectivos y justos, con independencia de su lugar de residencia. En buena lógica, su artículo 2.3 disponía que, para asegurar un mayor nivel de protección de los consumidores, los Estados miembros podían mantener o introducir normas que rebasaran los umbrales de la propia Directiva.

Adentrándonos ya en la Ley 7/2017, cabe comenzar destacando que se sistematiza sobre una arquitectura formada por cuarenta y cinco artículos organizados en un título preliminar y tres títulos, tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y ocho disposiciones finales. En el título preliminar, al tiempo que se prevén determinadas conceptualizaciones a los efectos de la propia ley, se establece el objeto y finalidad, así como los efectos de la presentación de reclamaciones ante una entidad de resolución acreditada.

En relación al ámbito de aplicación, el artículo 3 dispone que la ley resulta de aplicación a aquellas entidades, públicas o privadas, de solución alternativa de conflictos

que, radicadas en nuestro país, propongan, impongan o proporcionen una solución en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo, estatales o transfronterizos, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios, y que de manera voluntaria pidan su acreditación para ser incorporadas en el listado nacional de entidades acreditadas que elabore la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

De igual modo, será de aplicación a las entidades que, operando en el campo de la resolución alternativa de litigios relativos al cumplimiento por las empresas adheridas de los compromisos asumidos en códigos de conducta acerca de prácticas comerciales o de publicidad, ex artículo 37.4 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, pidan de manera voluntaria su acreditación para ser incorporadas en el listado nacional de entidades acreditadas.

Sin embargo, quedan excluidos del ámbito de aplicación de la ley: la negociación directa entre empresario y consumidor; los procedimientos de resolución alternativa de litigios comenzados por los empresarios contra los consumidores; los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por los empresarios u oficinas y servicios de información y de atención al cliente; los litigios entre empresarios; los intentos o actuaciones realizadas en el contexto de un procedimiento judicial para tratar de solucionar el litigio; las reclamaciones relativas a servicios no económicos de interés general, las dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior y, por último, las referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario para evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de los pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.

En el Título I de la ley se entra a analizar, a través de dos capítulos, el régimen jurídico de la acreditación de las entidades de resolución alternativa. Mientras que en el primero de los capítulos se desgranar los requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa —exigencias relativas al lugar de establecimiento de las entidades, a su estatuto o reglamento de funcionamiento y al ámbito territorial de los litigios en que intervengan—, en el segundo se examina el procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa, destacando, al señalado efecto, aspectos tales como las autoridades competentes, el procedimiento de acreditación o la exclusión de una entidad de los listados de entidades acreditadas.

Bajo el título «Obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas», el Título II de la ley entra a regular diversas obligaciones asumidas por las entidades acreditadas: desde aquellas relativas a la información, transparencia y protección de datos de carácter personal, hasta las garantías de confidencialidad, formación y autorregulación. Con respecto a estas últimas obligaciones, dispone el artículo 39 que las entidades acreditadas serán responsables de la formación de los facilitadores, comunicando a la autoridad competente los programas de formación inicial y continua que lleven a cabo. Asimismo, deberán promover la elaboración o adhesión a códigos de conducta aplicables a las personas que participen en la resolución del litigio.

Finalmente, el Título III establece una serie de disposiciones en relación a las obligaciones de información de los empresarios y las actuaciones de las Administraciones públicas competentes. Con respecto a las referidas obligaciones, dispone el artículo 40.1 que el empresario que esté adherido a una entidad acreditada en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su participación en la resolución de sus litigios deberá informar a los consumidores de la opción de recurrir a la señalada entidad.

El incumplimiento de la señalada obligación tendrá la consideración de infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios, aplicándose lo previsto en el régimen sancionador general establecido en el Título IV del libro I del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias –aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre–, así como en la respectiva normativa autonómica, sin perjuicio de la existencia de otras posibles infracciones en materia de información al consumidor que vengan tipificadas en la normativa sectorial que resulte de aplicación (artículo 41).

En cuanto a las actuaciones de las Administraciones públicas competentes a las que se refiere el Capítulo II de este Título III, establece el artículo 42 su obligación de facilitar información general sobre las entidades acreditadas y sobre su acceso.

En particular, dispone el artículo 43 que, en presencia de un litigio transfronterizo de consumo, el Centro Europeo del Consumidor facilitará asistencia y ayuda a los consumidores, para el acceso a cualquier entidad acreditada competente establecida en otro Estado miembro, así como en relación a las resoluciones emitidas por las señaladas entidades.

De igual modo, el Centro desarrollará en el Estado español las funciones de punto de contacto de resolución de litigios en línea a que alude el artículo 7 del Reglamento (UE) 524/2013, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Con todo, si no existiese una entidad de resolución alternativa acreditada radicada en el Estado español que sea competente para la solución de alguna clase de litigio, de forma complementaria se garantizará y facilitará el acceso a una entidad incluida en el listado consolidado de la Comisión Europea que se halle establecida en otro Estado miembro y dé cobertura a empresarios de diferentes Estados miembros (artículo 44).

Por último, cabe destacar que las disposiciones adicionales de la ley versan sobre las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera (primera), en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo (segunda) y sobre el plan de ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales de Consumo (tercera).

Más allá de la disposición derogatoria única, de conformidad con la que se derogan todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo previsto en la Ley 7/2017, finaliza la misma con ocho disposiciones finales en las que se aclaran entre otras cuestiones: el título competencial; el desarrollo reglamentario y la habilitación normativa; etc.; y se insta la modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, Ley

de Enjuiciamiento Civil; del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo; y, por último, la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

En conclusión, desde una óptica netamente «filomediadora» no cabe sino saludar la aprobación de la Ley 7/2017, toda vez que a su través se abre un marco de posibilidades para las formulaciones de la *Alternative Dispute Resolution* en el ámbito del consumo.

Sin duda, no se trata de una cuestión menor: la supresión del artículo 2.2 d) de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles en el que se establecía la exclusión de la aplicación de la referida ley de la mediación en materia de consumo, da buena cuenta de la dimensión del avance.

Sin embargo, el innegable salto cualitativo representado por la Ley 7/2017 no debe hacernos perder perspectiva en relación a la propia regulación jurídica que la misma establece. Las cuestionables conceptualizaciones en ella previstas o la mejorable coordinación con respecto a la legislación vigente en la materia, entre otras cuestiones, hacen que la ley nazca con rémoras de no poca importancia.

No cabe duda, pues, de que queda mucho camino por recorrer. Con todo, en cualquier caso, los primeros pasos están dados.

Cristina ALONSO SALGADO  
*Investigadora del Área de Derecho Procesal  
Universidad de Santiago de Compostela*