

## NOVEDADES INTRODUCIDAS POR LA 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

El pasado 4 de noviembre de 2017 se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado la 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. La citada norma entró en vigor el día 5 de noviembre de 2017.

La finalidad de esta Ley es garantizar que los consumidores puedan resolver sus litigios de consumo con empresarios acudiendo a entidades de resolución alternativa de conflictos, las cuales deberán reunir ciertos requisitos básicos e imprescindibles de calidad y, además, estarán debidamente acreditadas por la autoridad competente.

Los aspectos más destacados de la nueva Ley son los siguientes:

### 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Ley objeto del presente estudio es de aplicación a las entidades públicas y privadas de resolución alternativa establecidas en España que propongan, impongan o faciliten una solución entre las partes en estos litigios de consumo, nacionales o transfronterizos, relativos a obligaciones contractuales derivadas de compraventa o de prestación de servicios (artículo 3.1).

La Exposición de Motivos de la Ley excluye de su ámbito de aplicación a los servicios no económicos de interés general, reclamaciones relacionadas con salud, prestaciones de servicios públicos de enseñanza complementaria o superior, litigios entre empresarios y las actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el conflicto objeto del mismo (vid. Artículo 3.2).

## 2. LÍNEAS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIAL

El procedimiento se regirá por los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.

Se trata de procedimientos gratuitos para los consumidores, pudiendo las partes comparecer por sí mismas, representadas o asistidas por un tercero, así como solicitar asesoramiento independiente.

Ninguna de las partes está obligada a participar en un procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo, salvo que una ley especial así lo prevea.

Los procedimientos de resolución alternativa de conflictos principiarán por reclamación que será notificada a las partes, regulando el artículo 18 de la Ley las causas tasadas de inadmisión de reclamaciones.

La presentación de una reclamación ante una entidad acreditada suspende los plazos de caducidad o prescripción de las acciones judiciales.

En caso de que, estando en curso un procedimiento judicial, las partes inicien voluntariamente un procedimiento de resolución alternativa de conflictos, podrán solicitar la suspensión del procedimiento judicial.

Una vez han sido notificadas todas las partes sobre la existencia del procedimiento, podrán realizar las alegaciones que estimen por conveniente, para las que la ley prevé se les conceda un plazo razonable.

El resultado del procedimiento se deberá notificar a las partes en un plazo máximo de 90 días naturales desde la presentación de la reclamación, salvo que se trate de un asunto de especial complejidad, en cuyo caso se podrá prorrogar el plazo por otros 90 días, lo que se comunicará motivadamente a las partes.

Las partes pueden retirarse del procedimiento en cualquier momento, no estando obligadas a aceptar la solución propuesta por las entidades de resolución alternativa de conflictos. Además, la participación en este tipo de procedimiento de resolución alternativa de conflictos no excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial, pudiendo ser la resolución judicial diferente a la adoptada en el procedimiento extrajudicial.

En caso de acuerdo suscrito entre un consumidor y un empresario que tenga por objeto que, en caso de litigio futuro, las partes se someterán a un procedimiento de resolución alternativa extrajudicial con resultado vinculante, tal acuerdo no obligará al consumidor.

Igualmente, en caso de que las partes acuerden que, ante un litigio futuro, se someterán a un procedimiento con resultado no vinculante, esto no será obligatorio para el consumidor, pero sí para el empresario, siempre que el acuerdo reúna las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo.

Si el litigio tuviera carácter nacional, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa de conflictos no podrá privar al consumidor de la protección que le concedan las normas imperativas españolas.

### 3. ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

Estas entidades deberán disponer de un estatuto o reglamento de funcionamiento que conste en soporte duradero. Dicho documento deberá contener: datos relativos a su organización y financiación, clases de litigios que conozcan, información sobre el procedimiento que proporcionen a las partes y nombramiento, cualificación y experiencia de sus miembros componentes.

Por lo que respecta al procedimiento de acreditación de las entidades de resolución alternativa de conflictos, se iniciará mediante solicitud del interesado, ante la Autoridad competente. Con carácter general, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es la autoridad competente en el ámbito nacional. Las Comunidades Autónomas podrán nombrar autoridades competentes para dicha acreditación, siempre que se trate de entidades que conozcan de procedimientos que hayan de finalizar con una decisión no vinculante para las partes (o bien conozcan de procedimientos administrativos establecidos y desarrollados en su legislación) y tengan competencias atribuidas en materia de consumo.

En caso de que la entidad acreditada no reúna alguno de los requisitos necesarios para la acreditación, o incumpla alguna de las obligaciones que la Ley le encomienda, la Autoridad competente le requerirá por un plazo de diez días para que subsane el incumplimiento.

Si una entidad acreditada resultara excluida del listado nacional de entidades, este hecho será puesto en conocimiento de la Comisión Europea.

En todo caso, las entidades acreditadas deberán facilitar en su página web y en cualquier otro soporte duradero, información sobre determinados aspectos, como sus datos de identificación, las personas encargadas de la resolución de los conflictos, los litigios que entran dentro de su competencia, las normas de procedimiento de resolución de los litigios, si el litigio se resolverá en derecho o en equidad o las causas de inadmisión a trámite de una reclamación.

Estas entidades deberán igualmente garantizar que los procedimientos de resolución de conflictos que gestionen serán confidenciales y deberán publicar, anualmente, en su página web y en cualquier otro soporte duradero, información sobre su actividad en el ejercicio económico anterior, que deberá ser clara y fácilmente comprensible.

#### **4. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN DE LOS EMPRESARIOS**

El empresario que esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea, o se encuentre obligado a aceptar su intervención, deberá informar a los consumidores de su derecho a poder recurrir a dicha entidad.

Igualmente, en los casos en que una reclamación que el consumidor haya presentado directamente al empresario no haya podido ser resuelta, el empresario deberá comunicar al consumidor si se encuentra adherido a una entidad alternativa de resolución de conflictos o si está obligado a participar en el procedimiento ante una concreta entidad.

El empresario que celebre contratos de compraventa o prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su página web un enlace a la plataforma de resolución de conflictos en línea de la Unión Europea.

El incumplimiento de estas obligaciones de información a que nos hemos referido será considerado como una infracción grave.

#### **5. ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS COMPETENTES**

Por último, respecto a la función de las Administraciones Públicas, las mismas cooperarán con las entidades acreditadas en materia de protección al consumidor, intercambiando información con el fin de conseguir mejores prácticas en la solución de conflictos nacionales y transfronterizos.

Deberán facilitar enlaces en sus páginas web en los que figure el listado de las entidades de resolución alternativa de conflictos acreditadas.

Además, en caso de litigios transfronterizos, el Centro Europeo del Consumidor proporcionará asistencia a los consumidores para el acceso a las entidades acreditadas establecidas en otros Estados miembros, así como en relación con las resoluciones dictadas por dichas entidades.

---

**Montero Aramburu Abogados**  
Departamento de Derecho Privado