

**ALTERNATIVAS A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
MATERIA DE CONSUMO: LA DIRECTIVA 2013/11/UE DEL
PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO Y EL REGLAMENTO
(UE) Nº 524/2013 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL
CONSEJO, DE 21 DE MAYO DE 2013¹**

Iuliana Raluca Stroie

Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Resumen: Este trabajo expone las novedades impulsadas por la Unión Europea relativas a los mecanismos de resolución de conflictos de consumo alternativos a la vía judicial mediante 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 y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE y 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 por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE).

Palabras clave: mecanismos de resolución alternativa de conflictos de consumo, normativa europea.

Title: Alternatives to conflict resolution in consumer field: Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 and Regulation (EU) Nº 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013

Abstract: This paper describes developments promoted by the European Union regarding the mechanisms for resolving consumer disputes alternative to litigation by Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May

¹ Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación "Impacto regional de la reciente 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 comerciales abusivas", de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) Nº 2006/2004 and Directive 2009/22/EC and Regulation (EU) Nº 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) Nº 2006/2004 and Directive 2009/22/EC.

Key words: alternative dispute resolution for consumer disputes, european regulations.

SUMARIO: Introducción. 1. Derecho español pionero en establecer medidas alternativas de solución de conflictos. 2. Ámbito europeo. 3. Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013. 3.1. *Objeto y ámbito de aplicación.* 3.2. *Los principios básicos aplicables a las entidades y a los procedimientos de resolución alternativa de litigios.* 3.3. *Información y cooperación.* 3.4. *Función de las autoridades competentes y de la Comisión.* 3.5. *Disposiciones finales.* 4. 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. 4.1. *Objeto y ámbito de aplicación.* 4.2. *Funciones de la Plataforma.* 4.3. *Presentación y tramitación de las reclamaciones.* 4.4. *Sanciones.* 5. Conclusiones.

Introducción

Con motivo de la reciente publicación del 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 y 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 por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, este documento expone las novedades impulsadas por la Unión Europea relativas a los mecanismos de resolución de conflictos de consumo alternativos a la vía judicial.

1. Derecho español pionero en establecer medidas alternativas de solución de conflictos

Con fundamento en el art. 51 de la CE, el legislador español ponía las bases de un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos de consumo en la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios de 1984. En su artículo 31, la mencionada ley perfilaba un Sistema Arbitral de Consumo cuyas principales características se referían al carácter vinculante y ejecutivo del laudo arbitral y a la voluntariedad del sometimiento al arbitraje para ambas partes. Posteriormente, la D.A. segunda de la Ley de Arbitraje de 5 de diciembre de 1988, impone al Gobierno el deber de establecer reglamentariamente las especialidades del sistema arbitral así como las características y forma de designación de los órganos arbitrales. Como consecuencia a esta imposición normativa se publicó el RD 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el

sistema arbitral de consumo que establecía en su artículo 1 la aplicación con carácter supletorio de la Ley de Arbitraje de 1988 en relación a lo no previsto en el mismo o en la LGDCU de 1984. Tras la aprobación de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre y la reforma operada al art. 31 de la LGDCU por la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios se impone mediante las Disposiciones Finales 5ª y 6ª de esta última un nuevo mandato legal al Gobierno –por un lado, que proceda a refundir en un único texto legal la LGDCU y otras normas de transposición de las directivas comunitarias y por otro, una nueva regulación del sistema arbitral de consumo-. En este contexto resultó el sistema actual de arbitraje de consumo español, regulado como una modalidad especial de arbitraje por los arts. 57 y 58 TRLGDCU y el RD 231/2008, de 15 de febrero modificado mediante RD 863/2009, de 14 de mayo, y en lo no previsto en las dos normas mencionadas, con carácter supletorio, por la Ley de Arbitraje.

2. Ámbito europeo

La nueva normativa comunitaria en materia de resolución alternativa de conflictos de consumo -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 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 y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE- encuentra su fundamento en el artículo 169, apartado 1 y apartado 2, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) mediante el cual se establece que la Unión debe contribuir a lograr un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud del artículo 114 del TFUE. En el mismo Considerando 5º de la Directiva se advierte que a pesar de las Recomendaciones de la Comisión 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, y 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, los mecanismos de resolución alternativa de litigios no se han establecido correctamente ni funcionan satisfactoriamente en todas las áreas geográficas o sectores empresariales de la Unión. Además, la creciente importancia del comercio electrónico, particularmente el comercio transfronterizo, requiere de una infraestructura para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo que resulte fiable y eficiente con un marco para la resolución de litigios en línea en materia de consumo derivados de transacciones en línea, de modo que la confianza de los consumidores se vea reforzada para realizar dichas transacciones.

3. Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013

3.1. Objeto y ámbito de aplicación

La nueva Directiva pretende ser una garantía de acceso a “vías sencillas, eficaces, rápidas y asequibles” para resolver los litigios nacionales y transfronterizos derivados de contratos de compraventa o de prestación de servicios sin restringir el acceso a los órganos jurisdiccionales. Asimismo, se persigue alcanzar un buen funcionamiento del mercado interior al garantizar que “los consumidores puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de conflictos que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos” conforme a lo previsto en el art. 1 de la Directiva. No obstante, la Directiva no regula el contenido de los procedimientos de resolución alternativa de conflictos, componiéndose de cinco capítulos que se estructuran como sigue: Capítulo I objeto y ámbito de aplicación; Capítulo II acceso y requisitos aplicables a las entidades y los procedimientos de resolución alternativa; Capítulo III información y cooperación; Capítulo IV función de las autoridades competentes y de la comisión y Capítulo V disposiciones finales.

El Capítulo I define el objeto de la Directiva y delimita su ámbito de aplicación a los litigios entre consumidores y comerciantes, nacionales o transfronterizos, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios, que se hayan celebrado o no en línea, exceptuando: los procedimientos ante entidades de resolución de litigios en que las personas físicas encargadas de resolver el litigio estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante en cuestión salvo que los Estados miembros decidan autorizar dichos procedimientos como procedimientos de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva y se cumplan los requisitos establecidos en el capítulo II, incluidos los requisitos específicos de independencia y transparencia a que se refiere el artículo 6, apartado 3; los procedimientos para la tramitación de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante; los servicios no económicos de interés general; los litigios entre comerciantes; la negociación directa entre el consumidor y el comerciante; los intentos realizados por un juez para resolver un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio y los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor.

3.2. Los principios básicos aplicables a las entidades y a los procedimientos de resolución alternativa de litigios

El Capítulo II recoge los principios básicos aplicables a las entidades y a los procedimientos de resolución alternativa de litigios:

- **Facilidad de acceso** a entidades y procedimientos de resolución alternativa que **cumplan los requisitos establecidos** en la Directiva. Los Estados miembros deben garantizar el cumplimiento de dicho principio asegurándose que las entidades a) mantienen 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; b) facilitan a las partes la información anterior en un soporte duradero; c) cuando proceda, permitan, al consumidor

presentar una reclamación por medios distintos a la vía electrónica; d) hacen posible el intercambio de información entre las partes; e) aceptan tanto los conflictos nacionales como transfronterizos; f) adoptan las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre el tratamiento de datos personales. La garantía del cumplimiento del principio de facilidad de acceso a procedimientos de resolución alternativa de conflictos puede realizarse recurriendo los Estados miembros a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro o a entidades de resolución de litigios regionales, transregionales o paneuropeas, en las que comerciantes de distintos Estados miembros estén cubiertos por la misma entidad de resolución alternativa.

Los Estados miembros podrán permitir que las entidades de resolución alternativa mantengan o introduzcan normas de procedimiento que les permitan negarse a tramitar un conflicto si: a) el consumidor previamente no ha tratado de ponerse en contacto con el comerciante para resolver el asunto; b) el conflicto es considerado frívolo o vejatorio; c) otra entidad de resolución alternativa o un órgano jurisdiccional esté examinando o haya examinado el conflicto; d) el valor de la reclamación es inferior a un umbral monetario preestablecido; e) el consumidor no ha presentado la reclamación ante la entidad de resolución alternativa dentro de un plazo preestablecido, que no será inferior a un año desde la fecha en que el consumidor haya presentado su reclamación al comerciante; f) la tramitación del tipo de conflicto en cuestión pudiera comprometer gravemente por otros motivos el funcionamiento de la entidad de resolución alternativa.

- **Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad** son los principios recogidos en el art. 6 y cuyo cumplimiento deben garantizar los Estados miembros.
- **Principio de transparencia.** Los Estados miembros velarán para que las entidades de resolución alternativa de conflictos, cuando así se solicite, pongan a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio información relativa a las mismas entidades, conocimientos, imparcialidad e independencia de las personas que las integran, normas de procedimiento, la duración y coste del mismo –la Directiva prevé la posibilidad de que pueda imponerse un coste simbólico al consumidor-, el efecto jurídico resultado del procedimiento de resolución alternativa, incluidas las sanciones por incumplimiento en caso de decisión con efecto vinculante para las partes, si procede o la fuerza ejecutiva de la decisión final. Asimismo, se prevé la obligación de los Estados miembros de velar para que las entidades de resolución alternativa, cuando así se solicite, pongan a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, sus informes anuales de actividad.
- **Principio de eficacia.** Los Estados miembros velarán para que los procedimientos de resolución alternativa sean eficaces y cumplan los siguientes requisitos: a) que existan y sean accesibles incluso por medios

electrónicos; b) que las partes no estén obligadas a estar asistidas en el procedimiento por letrado o asesor jurídico; c) que el procedimiento sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico; d) que se notifique a las partes la recepción de los documentos relativos a la reclamación; e) que el resultado del procedimiento se dé a conocer en un plazo de 90 días naturales -plazo que podrá ser ampliado en caso de conflictos complejos- contados desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación.

- **Principio de equidad.** Las partes tendrán derecho a: a) expresar su punto de vista en un plazo razonable, recibir de la entidad de resolución alternativa los argumentos, las pruebas, los documentos y los hechos presentados por la otra parte, cualesquiera declaraciones realizadas y dictámenes de expertos, y puedan presentar alegaciones al respecto; b) ser informadas de que no están obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, pero que pueden solicitar asesoramiento independiente o estar representadas o asistidas por terceros en cualquier fase del procedimiento; c) ser notificadas de la resolución motivada por escrito o en un soporte duradero.

En los procedimientos en los que se proponga una solución al conflicto: a) las partes tienen la posibilidad de retirarse del procedimiento en cualquier momento si no están satisfechas con el funcionamiento o la tramitación del mismo, de lo que deberán ser informadas al inicio. No obstante, si existen normas nacionales que obliguen al comerciante a participar en los procedimientos de resolución alternativa dicha posibilidad la tendrán sólo los consumidores; b) se informará a las partes, antes de que aprueben o se atengan a una solución propuesta, de que pueden aceptar o rechazar la solución propuesta, de que la participación en el procedimiento no excluye la posibilidad de acudir a un procedimiento judicial y que la solución propuesta podría ser distinta del resultado al que pueda llegar un órgano jurisdiccional que aplique normas jurídicas; c) se informará a las partes, antes de que acepten o se atengan a la solución propuesta, del efecto jurídico que ello pueda implicar; d) se otorgará a las partes, antes de dar su consentimiento a la solución propuesta o a un acuerdo amistoso, de un plazo de reflexión razonable.

Si conforme a la legislación nacional, el resultado de los procedimientos de resolución alternativa de conflictos es vinculante para el comerciante las previsiones anteriores sólo serán aplicables al consumidor.

- **Principio de libertad.** El acuerdo de sumisión al procedimiento no será vinculante para el consumidor cuando se haya celebrado antes de que surgiera el litigio y cuando tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes para la resolución judicial del litigio. Cuando los procedimientos de resolución alternativa tengan por objeto resolver el litigio mediante la imposición de una solución, esta será vinculante para las partes sólo si han sido informadas previamente de dicho carácter y lo hayan aceptado expresamente. No obstante, si las soluciones son vinculantes para el

comerciante con arreglo a la normativa nacional, no se exigirá la aceptación del comerciante.

- **Principio de legalidad.** En los procedimientos que tengan por objeto resolver un conflicto mediante la imposición de una solución, cuando no exista conflicto de leyes, la solución impuesta no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcione la normativa imperativa del Estado miembro en que el consumidor y el comerciante tengan su residencia habitual. Tampoco podrá privarse al consumidor de la protección que le proporcione la normativa imperativa del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual, cuando exista conflicto de leyes y la ley aplicable se determine con arreglo al art. 6, apartados 1 y 2 del Reglamento nº 593/2008 o al art. 5, apartados 1 a 3, del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales.

En el art. 12 del Capítulo II se establece que en los procedimientos de resolución alternativa cuyo resultado no sea vinculante –y hemos visto anteriormente que para el consumidor será vinculante sólo si se trata de un procedimiento que tenga por objeto resolver el litigio mediante la imposición de una solución y haya sido informado previamente de dicho carácter aceptándolo expresamente- no se puede impedir al consumidor la posibilidad de entablar acciones judiciales en relación con dicho litigio por haber vencido los plazos de caducidad o prescripción durante el procedimiento de resolución alternativa.

3.3. Información y cooperación

El Capítulo III se dedica a la información y cooperación y se recoge la obligación de los Estados miembros de velar para que los consumidores estén debidamente informados sobre qué entidades de resolución alternativa son competentes para tratar sus reclamaciones y si el comerciante afectado participará o no en el procedimiento sometido a una entidad de resolución alternativa, para lo cual se establece la obligación de los comerciantes de informar de forma clara y precisa a los consumidores sobre la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa a las que se someten.

Se contempla la cooperación e intercambios de experiencias entre entidades de resolución alternativa, así como entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores.

3.4. Función de las autoridades competentes y de la Comisión

El Capítulo IV dedicado a la función de las autoridades competentes y de la Comisión, recoge el deber de cada Estado miembro de designar una o

varias autoridades competentes indicando cuál de ellas es el punto de contacto único para la Comisión y que tendrá entre sus funciones recoger la información, la evaluación y el seguimiento de las entidades de resolución de litigios y la elaboración de una lista de las mismas que cumplan las condiciones exigidas por la normativa.

Los Estados miembros fomentarán la publicación de la lista por las organizaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios pertinentes y deben velar por la adecuada difusión de información sobre lo que deben hacer los consumidores en caso de controversia con un comerciante. Además, las autoridades competentes publicarán informes periódicos sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa en sus respectivos Estados miembros.

3.5. *Disposiciones finales*

El Capítulo V dedicado a las disposiciones finales, contiene básicamente un mandato a los Estados miembros para establecer el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en relación a la información a los consumidores por parte de los comerciantes y las medidas necesarias para garantizar su ejecución, así como la modificación del Reglamento nº 2006/2004 y de la Directiva 2009/22/CE en el sentido de incluir una referencia a la nueva Directiva en sus respectivos anexos.

4. 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

4.1. *Objeto y ámbito de aplicación*

Conforme a su art.1 el objeto del Reglamento será “contribuir, a través de la consecución de un elevado nivel de protección del consumidor, al correcto funcionamiento del mercado interior, en particular en su dimensión digital, proporcionando una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilite la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa”. El nuevo Reglamento será de aplicación a la resolución extrajudicial de litigios 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 mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa incluida en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE en la que intervenga una plataforma de resolución de litigios en línea. A diferencia de la Directiva, el Reglamento podrá aplicarse a la resolución de los conflictos iniciados por un comerciante frente a un consumidor en la medida en que la legislación

del Estado miembro de residencia habitual del consumidor admita que tales conflictos se resuelvan a través de una entidad de resolución alternativa de conflictos, conforme a lo previsto en su artículo 2. Sobre esta circunstancia se deberá informar a la Comisión, especificándose en las listas previstas del art. 20.2 de la Directiva cuáles son las entidades de resolución alternativa competentes para conocer de tales litigios.

4.2. *Funciones de la Plataforma*

La Plataforma constituirá una ventanilla única para los consumidores y comerciantes que deseen resolver extrajudicialmente los conflictos incluidos en su ámbito de aplicación, siendo responsabilidad de la Comisión su establecimiento y funcionamiento incluyendo las funciones de traducción, mantenimiento, financiación y seguridad de los datos con los que opere.

La plataforma de resolución de litigios on line tendrá las siguientes **funciones**:

- a) *facilitar un formulario electrónico de reclamación que la parte reclamante pueda rellenar, de conformidad con el artículo 8;*
- b) *informar de la reclamación a la parte reclamada;*
- c) *determinar la entidad o entidades de resolución alternativa competentes y transmitir la reclamación a la entidad de resolución alternativa que las partes hayan acordado utilizar, de conformidad con el artículo 9;*
- d) *ofrecer gratuitamente un sistema electrónico de tramitación de asuntos que permita a las partes y a la entidad de resolución alternativa tramitar en línea el procedimiento de resolución de litigios a través de la plataforma de resolución de litigios en línea;*
- e) *proporcionar a las partes y a la entidad de resolución alternativa la traducción de la información que sea necesaria para la resolución del litigio y que se intercambie a través de la plataforma de resolución de litigios en línea;*
- f) *facilitar un formulario electrónico del que se servirán las entidades de resolución alternativa para transmitir la información contemplada en el artículo 10, letra c);*
- g) *proporcionar un sistema de comentarios que permita a las partes expresar su opinión sobre el funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea y sobre la entidad de resolución alternativa que haya conocido de su litigio;*
- h) *poner a disposición pública lo siguiente:*
 - i. *información general sobre la resolución alternativa de litigios, como forma de resolución extrajudicial de litigios,*

- ii. *información sobre las entidades de resolución alternativa incluidas en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE que sean competentes para conocer de los litigios incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento,*
- iii. *un manual en línea sobre el modo de presentar reclamaciones a través de la plataforma de resolución de litigios en línea,*
- iv. *información, incluidos los datos de contacto, acerca de los puntos de contacto de resolución de litigios en línea designados por los Estados miembros de conformidad con el artículo 7, apartado 1, del presente Reglamento,*
- v. *datos estadísticos del resultado de los litigios sometidos a entidades de resolución alternativa a través de la plataforma de resolución de litigios en línea*

A más tardar el 9 de enero de 2015, está previsto un ensayo de la funcionalidad técnica y la facilidad de utilización por el usuario de la plataforma de resolución de litigios en línea y del formulario de reclamación, también en lo que atañe a la traducción, que realizará la Comisión en cooperación con expertos de los Estados miembros y de representantes de los consumidores y de los comerciantes en materia de resolución de litigios on line.

En el art. 7 se establece la obligación de cada Estado miembro de establecer un punto de contacto de resolución de conflictos on line que prestará apoyo a la resolución de los conflictos y tendrá entre sus funciones facilitar la comunicación entre las partes y la entidad de resolución alternativa de conflictos competente, facilitar información sobre el funcionamiento de la plataforma y las normas sobre el procedimiento de las entidades, informar a la parte reclamante sobre otras vías de recurso cuando no sea posible resolver un litigio a través de la plataforma de resolución de litigios en línea y presentar cada dos años a la Comisión y a los Estados miembros un informe de actividad.

4.3. *Presentación y tramitación de las reclamaciones*

Las reclamaciones se presentarán a través de un formulario electrónico que la parte reclamante deberá rellenar íntegramente y se transmitirá de un modo fácilmente comprensible y sin demora a la parte reclamada, en una de las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión por la que haya optado dicha parte. Se advierte a las partes de ponerse de acuerdo sobre una entidad de resolución alternativa a la que habrá de transmitirse la reclamación, pues de lo contrario la reclamación no podrá seguir tramitándose.

En caso de que la parte reclamada sea un comerciante, se le requiere a declarar en un plazo de diez días naturales:

- si se compromete o está obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta para resolver los litigios con consumidores, y
- salvo en caso de que esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, si está dispuesto a recurrir a cualesquiera de las entidades de resolución alternativa a que se refiere art.9.3.b);

En caso de que la parte reclamada sea un consumidor y el comerciante esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, un requerimiento a aceptar en el plazo de diez días naturales dicha entidad o, en caso de que el comerciante no esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, un requerimiento a que seleccione una o más de las entidades de resolución alternativa a que se refiere art.9.3.b).

Una vez realizada la comunicación entre las partes, la plataforma transmitirá la reclamación automáticamente y sin demora a la entidad de resolución alternativa a la que las partes hayan acordado someter el conflicto, la cual informará a éstas de su aceptación junto con las normas de procedimiento y, en su caso, las costas del mismo; o la negativa a tramitarlo.

Conforme al art. 10 del Reglamento, la entidad de resolución alternativa de conflictos concluirá el procedimiento en el plazo de 90 días naturales a contar desde que recibió el expediente completo de la reclamación salvo si se niega a tramitar el litigio de acuerdo con el artículo 5, apartado 4, de la Directiva 2013/11/UE.

4.4. Sanciones

El artículo 18 dispone que los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones -eficaces, proporcionadas y disuasorias- aplicables a las infracciones del Reglamento y las medidas necesarias para garantizar su aplicación.

5. Conclusiones

Era evidente la necesidad de regular un procedimiento de resolución alternativa de conflictos (impropiamente litigios) en materia de consumo por parte de la Unión Europea, no obstante, la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo omite unificar criterios en lo que al procedimiento en sí se refiere. Las normas contenidas en la misma establecen básicamente los requisitos de las entidades de resolución alternativa de conflictos y los principios que dichos procedimientos deben respetar, pero no regula la forma de los procedimientos. Repárese que en su art. 2.3. la Directiva reconoce la facultad de los Estados miembros de "mantener o introducir normas que vayan más allá de lo dispuesto en la presente Directiva", con el fin de asegurar un mayor nivel de protección de los consumidores.

Llama la atención el doble carácter -propuesta o impuesta- que una resolución pueda tener a lo que queda vinculado el carácter de cosa juzgada de la misma,

puesto que para una mayor protección del consumidor a éste le queda abierta la vía judicial, en caso de no constar expresamente su aceptación si de una resolución de carácter impuesta se trata o bien si es una resolución propuesta.

En cuanto al ámbito de aplicación de las dos nuevas normas, la Directiva no comprende las reclamaciones que partan de los comerciantes, aunque surjan de litigios que sean consecuencia de un contrato celebrado on line, mientras que el Reglamento se aplica también a las reclamaciones presentadas por los comerciantes.