

FERNANDO ESTEBAN DE LA ROSA (dir.) y OZANA OLARIU (coord.): *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, Cizur Menor, Aranzadi, 2018, 566 págs.

La obra colectiva objeto de la recensión incluye una armoniosa mezcla de temáticas que se circunscriben, al ámbito objetivo y subjetivo, así como la interrelación comunitaria y nuevas reflexiones, en torno al apasionante e imprescindible mundo de la resolución de conflictos de consumo. De este modo, se hace una revisión completa del campo tras la entrada en vigor de 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 directiva y del Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios de consumo en línea.

Desde que J. F. Kennedy pronunciase su discurso ante el Congreso de EE. UU. en 1962 «Todos somos consumidores», se inició una nueva era donde el derecho de consumo y el acceso a la justicia de los consumidores se establecen como una rama imprescindible, tratándose hoy día de un derecho fundamental de segunda generación. Por ello, es ineludible reseñar esta obra como de obligada lectura y libro de cabecera para aquellos que reflexionamos e investigamos sobre la apertura de nuevos canales para facilitar la resolución de los conflictos de consumo, conflictos *per se*, desequilibrados entre consumidores y comerciantes.

Esta obra abre con un capítulo donde se apunta a la futura resolución de conflictos, donde diseñaremos sistemas de resolución de litigios ajustados a las necesidades de cada conflicto. Una evolución de los sistemas ADR para adaptarlos a resoluciones más justas, garantistas y equitativas, señaladas como esenciales para ganar la confianza de los consumidores en estos medios alternativos.

La mediación en asuntos de consumo no es la herramienta más conocida por los consumidores españoles —a diferencia de lo que ocurre en otros países miembros de la UE—. No obstante, no cabe la menor de las dudas sobre su magnífico encaje dentro de los conflictos con consumidores. En este sentido, es importante apuntar que las reivindicaciones han sido oídas por el legislador y tras años de sin razón, la ley española de mediación en asuntos civiles y mercantiles recoge la mediación de consumo dentro de su ámbito de aplicación a través de la disposición final séptima de la Ley 7/2017. Sí quedan algunos retos por cumplir, como la creación de una marca de confianza que permita la identificación de las entidades RAL acreditadas y de calidad. De este modo, la Ley 7/2017 nos deja novedades muy positivas, pero tal y como nos refleja

la obra también introduce nuevos obstáculos al sistema español de RAL, dando un protagonismo especial a las juntas arbitrales de consumo e intentando que todas ellas sean acreditadas, lo que repercutirá en un sistema demasiado denso y poco ágil que, por ende, será difícil de modernizar y relanzar para situarlo al nivel de los sistemas RAL europeos.

En este nuevo escenario, tras la Directiva 11/2013 sobre RAL y su transposición a la Ley 7/2017, se nos plantea la disyuntiva de si nuestro sistema arbitral de consumo puede seguir resolviendo en equidad a tenor del art. 33 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Esto seguirá siendo posible, ya que la Directiva no establece ninguna limitación al respecto, amén de que la decisión en equidad es compatible con el principio de legalidad. No obstante, sí se apunta a una necesidad de incorporar nuevas garantías para una adaptación a las exigencias del derecho de la UE, a través de las referencias que otros ordenamientos nos prestan.

Un nuevo escenario se dibuja para las reclamaciones en el sector financiero tras la disposición adicional primera, donde se anunciaba la creación de una entidad RAL independiente dentro de la Administración pública para este tipo de reclamaciones, aunque sin apuntar si sus decisiones serán vinculantes o no. Esta idea se acogió por parte de la doctrina con altas expectativas, tal y como se plasma en la obra, sin embargo, aún estamos a la espera de ver el borrador del proyecto de esta ley, que viene con retraso ya que fue proyectada para julio de 2018.

En peor lugar ha quedado el sector de seguros, ya que no ha sido referenciado específicamente por la Ley 7/2017. No obstante, este sector también se encuentra en una situación límite por un procedimiento que resulta de poca eficacia para el consumidor y cuyas resoluciones son de cumplimiento voluntario para las aseguradoras infractoras, siendo demasiado frecuente el que no cumplan estas decisiones, aunque sus consumidores tengan la razón. Por ello, muy acertadamente el autor apela a la creación de una figura similar a la del Financial Ombudsman of Services y a la creación de una autoridad en defensa del consumidor específica para este sector que cuente con la transparencia suficiente que esta labor requiere.

La nueva Ley 7/2017 sigue respetando el ámbito competencial autonómico que el sistema arbitral de consumo ha vertebrado durante las últimas décadas en España. Aunque la creación de los órganos de arbitraje; el establecimiento de procedimientos de arbitraje; el laudo arbitral y el sistema de recursos entren dentro de las competencias del Estado central, el resto de funciones han sido asumidas por las comunidades autónomas, incluida la mediación en consumo. Por ello, se acreditarán en virtud de la directiva citada todas las juntas arbitrales autonómicas españolas, aunque nos queda la duda de si

esto es lo más ágil y conveniente de cara a los consumidores extranjeros comunitarios, que tendrán que operar con nuestras juntas, o si por el contrario hubiera sido más beneficioso, acreditar únicamente a la Junta Arbitral Nacional y que además esta pudiese operar otra lengua comunitaria como el inglés. En la presente obra también se ponen de relieve varias propuestas técnicas para mejorar y reforzar este servicio público, gratuito y de calidad por parte de profesionales que trabajan en la primera línea de este sistema, acercándonos a cuestiones necesarias y que en ocasiones pasan desapercibidas para la doctrina.

En el entorno comparado la obra nos da dos capítulos dedicados a transposiciones europeas de la Directiva 2013/11, haciendo un especial hincapié en los éxitos y las problemáticas que ha despertado. De esta manera, los autores contribuyen a la mejora en su implantación. El legislador debería acoger aquellas figuras beneficiosas y desechar aquellas prácticas que han supuesto en otros países algún tipo de freno al desarrollo de la resolución alternativa de conflictos. Especial es el caso de Italia, donde la mediación de consumo ha sido desarrollada aún más con esta Directiva, dando lugar a experiencias muy positivas como la mediación en asuntos bancarios y financieros. Así mismo, se analiza el panorama del arbitraje de consumo portugués adentrándonos en la interesante figura del arbitraje obligatorio para determinados servicios básicos y, como el autor pretende, la extensión de esta obligatoriedad a ciertos servicios como transportes públicos o salud.

La tercera parte de esta obra se dedica a los retos para la resolución de conflictos de consumo en el entorno digital y global. Tal y como apunta Katsh, el reglamento ODR de consumo nace anticuado, centrado en la resolución de litigios del comercio electrónico, mientras avisa de la necesidad de adoptar una visión más amplia del papel de las entidades públicas, reconociendo el potencial acceso a la justicia del ODR. Así mismo, calificamos de muy relevante la propuesta de que la plataforma ODR sea coayudada por los centros europeos del consumidor, permitiendo así un servicio más completo y menos deshumanizado. Todo ello amén del alertante dato según el cual solo un 1 % de los procedimientos iniciados en la plataforma alcanza un resultado final. Resulta también muy interesante detenerse en la disfunción que se genera tras la puesta en funcionamiento de la plataforma, pues los consumidores pueden seguir reclamando ante los centros europeos del consumidor, pudiendo esto dar lugar a dobles reclamaciones ante dos instituciones diferentes, con la consecuente posibilidad de obtener diferentes resoluciones y resultados ante un mismo conflicto. De modo que la Unión Europea debería establecer reglamentariamente el orden de prelación entre estas dos instituciones RAL, así como alertar a los consumidores de no interponer la reclamación ante otra entidad mientras que se esté resolviendo por otra.

Es muy interesante la revisión que Esteban de la Rosa hace de la relación entre estos nuevos instrumentos de RAL y el derecho internacional privado, donde pone de manifiesto las múltiples insuficiencias, lagunas y contradicciones que están surgiendo y la necesidad de corregirlo para que este instrumento genere la confianza en el comercio electrónico para el que está destinado. Así mismo, hace referencia a los posibles mecanismos a utilizar en un estadio anterior, es decir, para prevenir los litigios en línea, siendo necesario dotar al sistema de mecanismos reputacionales, de retroalimentación y de compulsión.

Es patente la falta de mecanismos reputacionales en la nueva normativa europea de RAL. No obstante, en un mundo como el actual, donde las opiniones y las reacciones son tremendamente importantes, es necesaria la inclusión de los mecanismos que aquí se presentan y analizan, como son los sellos de confianza, los sistemas de valoración o puntuación, las listas negras o el bloqueo de cuentas, etc. En paralelo al desarrollo de los mecanismos reputacionales se deben situar los mecanismos de *chargeback*. Estos se convierten en la primera línea de batalla de los ADR, y aunque es un sistema rápido y sencillo, existen muchas lagunas legales al respecto, como por ejemplo regular sistemas ADR en todos los emisores de tarjetas de crédito o débito. Así mismo, se alerta de carencias en cuanto a la transparencia y al consentimiento expreso en la protección de datos de la nueva plataforma de RLL.

Finalmente, la cuarta parte de esta obra se dedica a las relaciones entre la resolución alternativa y el sistema judicial. En esta última parte se tratan únicamente dos grandes temáticas. Por un lado, la supervivencia del PEEC, recientemente modificado, relacionándolo con las entidades RAL. Esta vinculación no está actualmente prevista en la normativa, aunque podría suponer un avance hacia la obtención sencilla de tutela judicial efectiva. Y, por otro lado, el último capítulo hace referencia a las carencias que tanto el sistema español como el europeo tienen respecto de las acciones colectivas, tanto en el ámbito judicial como en el de la RAL, sin duda ámbitos en los que aún queda mucho camino por recorrer.

María José Catalán Chamorro
Universidad de Córdoba