

**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**

En el derecho comunitario, al igual que en la normativa de los países miembros de la Unión Europea, la protección jurídica del consumidor ha sufrido un claro desarrollo y cambio, ya que de una primera fase en la que se fueron reconociendo principios y derechos en favor de los consumidores se pasó a una segunda más evolucionada, pues no basta el reconocimiento de esos derechos, sino que se hace preciso establecer una vía adecuada para que los mismos se puedan hacer valer.

Se hacía necesario arbitrar unos cauces sencillos, rápidos y baratos, para poder exigir que esos derechos se respetaran, especialmente teniendo en cuenta los supuestos en que deben aplicarse las normas sobre competencia judicial internacional, cuando se da el caso de que el consumidor y el empresario residen en diferentes Estados de la UE.

Desde la década de los 80 del siglo pasado, Europa se fue preocupando por el problema del acceso de los consumidores a la justicia, tanto en lo que respecta al acceso a los tribunales como a otros medios de resolución de conflictos como pueden ser el arbitraje, la mediación o la conciliación, destacándose la Resolución del Consejo de la CEE de 25 de junio de 1987, sobre el acceso de los consumidores a la justicia.

Y en el Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único, presentado por la Comisión Europea el 16 de noviembre de 1993, se mostraban los problemas de los consumidores en el ejercicio de sus derechos y la dimensión comunitaria de esta cuestión, marcando que el acceso a la justicia no es solamente uno de los derechos reconocidos por el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos (CEPDH), sino que además constituye una condición de eficacia jurídica de cualquier ordenamiento jurídico, incluso del comunitario. La Comisión Europea también reconoció las ventajas que la resolución alternativa de litigios en materia de consumo podía ofrecer (soluciones extrajudiciales, sencillas, rápidas y asequibles), como se pone de manifiesto en el Preámbulo de la propia Ley.

En España, incluso antes, se había mostrado interés por utilizar medios sencillos y rápidos para la solución de los litigios de los consumidores, optándose por la fórmula del arbitraje (v. gr. el art. 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), con carácter vinculante y ejecutivo, salvo supuestos

de intoxicación, lesión o muerte, o en el caso de que existieran indicios racionales de delito. Más tarde se aprobó el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, sustituido posteriormente por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

Para lograr ese objetivo, y tras varias resoluciones comunitarias de diverso tipo, se aprobó tanto la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo —que es la que se incorpora a nuestro ordenamiento por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que ahora se comenta— como el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, también de 21 de mayo de 2013.

La Directiva 2013/11/UE, de armonización mínima, obliga a los Estados miembros de la UE a que garanticen la posibilidad de que los consumidores de los Estados miembros puedan resolver los litigios —de carácter nacional o transfronterizo, sobre obligaciones derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios— con cualquier empresario de cualquier Estado de la UE a través de entidades de resolución alternativa o extrajudicial, y por medio de procedimientos «independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos».

Cada país debe garantizar que existen entidades de resolución alternativa, con todos los requisitos y garantías exigibles. Si en algún caso no existiera en su territorio una entidad adecuada de este tipo, se podría acudir a entidades de resolución alternativa de conflictos de otro Estado miembro.

Cada uno de los Estados miembros puede contar con las entidades que ya tenga y con los procedimientos que estas sigan, aunque también podrán crearse nuevas entidades. Tanto las preexistentes como las nuevas, si quieren ser acreditadas, deben ajustarse a las exigencias y procedimientos establecidos por los Estados miembros.

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre —que entró en vigor al día siguiente de su publicación en el *BOE*—, incorpora la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, al Derecho español y así garantiza la existencia de esas entidades de resolución alternativa en España. Por lo tanto, cualquier consumidor europeo podrá resolver sus conflictos de consumo con empresarios establecidos en España acudiendo a esas entidades. Las mismas deben haber sido acreditadas por la autoridad competente, deben también haber sido incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas, que debe trasladarse a la Comisión Europea, para que sea incluido en el «listado único de entidades», del que forman parte todas las acreditadas por todos los Estados miembros de la UE.

Cada entidad puede solicitar su acreditación, que procederá cuando cumplan todos los requisitos exigidos legalmente, tras una evaluación de todos ellos. Como la Ley 7/2017 regula la cuestión en España, las entidades que quieran obtener la acreditación tendrán que estar establecidas en nuestro país y cumplir con las exigencias que marca esta ley, pudiendo ser públicas o privadas.

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se estructura en 45 artículos, constando de un título preliminar y otros tres títulos más, tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y ocho disposiciones finales.

El Título preliminar, referente a las «Disposiciones generales», regula el objeto y finalidad de la ley, las definiciones, su ámbito de aplicación y los efectos de la presentación de reclamaciones ante una entidad de resolución alternativa acreditada. Debe tratarse de conflictos surgidos entre un consumidor y un empresario, derivados de un contrato de compraventa o de prestación de servicios, a través —o no— de internet, y sea cual fuere el sector económico al que perteneciera, tanto de carácter nacional como transfronterizo. También se incluyen los litigios derivados de prácticas comerciales realizados por empresarios adheridos a códigos de conducta (competencia desleal y publicidad alternativa). Pero no se aplica a los servicios no económicos de interés general, a los relacionados con la salud o con prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior. Tampoco deben aplicarse a los litigios entre empresarios o a las actuaciones llevadas a cabo en un procedimiento judicial con el fin de resolver el conflicto. Además, cabe la posibilidad de que la solución que ofrecen estas entidades pueda ser vinculante o no (procedimiento con resultado vinculante o no vinculante), con un tratamiento distinto en cada caso.

El Título I regula la acreditación de las entidades de resolución alternativa, diferenciando los requisitos exigibles para la acreditación de estas entidades (Capítulo I) del procedimiento para su acreditación (Capítulo II).

A su vez, el primer capítulo se estructura en tres secciones, en las que se regulan los requisitos exigibles a varios aspectos de las mismas (lugar o establecimiento de las entidades, estatuto o reglamento de funcionamiento de las mismas y el ámbito territorial de los litigios en los que intervengan), a los procedimientos gestionados por ellas (principios rectores, voluntariedad, defensa y asesoramiento, acceso a los procedimientos, garantías...) y a las personas encargadas de la resolución de esos procedimientos (cualificación de esas personas, independencia e imparcialidad de las mismas...).

Pueden destacarse algunas notas al respecto: que la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, al igual que se ha hecho en todos los Estados miembros —salvo Francia—, se limita a establecer los requisitos para lograr la armonización de la calidad de las entidades de resolución alternativa e impide que obtengan la acreditación aquellas entidades en las que las personas encargadas de resolver el conflicto estén empleadas o retribuidas directamente por el empresario reclamado. Igualmente, se fija un plazo máximo de resolución (90 días) y que los procedimientos sean gratuitos para el consumidor.

El Capítulo II, compuesto a su vez de tres secciones, regula en la Sección 1.<sup>a</sup> las autoridades competentes para la acreditación de estas entidades, el punto de contacto único y el informe que deben realizar; la Sección 2.<sup>a</sup> se dedica al procedimiento de acreditación; y la Sección 3.<sup>a</sup> a la posibilidad de exclusión de alguna entidad de los listados de entidades acreditadas.

La ley que estudiamos designa como autoridades competentes para la acreditación, con carácter general para todos los sectores económicos, a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, que también va a actuar como punto de contacto único con la Comisión Europea, e igualmente las Comunidades

Autónomas que hayan asumido y desarrollado competencias en materia de mediación de consumo pueden designar autoridades competentes para la acreditación de entidades que finalicen con una decisión no vinculante para las partes. Y, además, se dan algunas especialidades como en el ámbito financiero, donde se designan, como autoridades competentes, al Banco de España; a la Comisión Nacional del Mercado de Valores; y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.

El Título II contempla la regulación de las obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas, determinando que en caso de incumplimiento de alguna se deberá requerir a las entidades para que se subsane el incumplimiento, y si no se hace en el plazo máximo de tres meses, la entidad será excluida del listado de entidades acreditadas.

El último de los títulos, el III, bajo la rúbrica de «Otras disposiciones», recoge dos capítulos, regulando el Capítulo I las obligaciones que tienen todos los empresarios —adheridos o no a estas entidades— de informar sobre la existencia de las entidades acreditadas. El Capítulo II, titulado «Actuaciones de las administraciones públicas competentes», establece la información que el Centro Europeo del Consumidor y las Administraciones públicas deben proporcionar sobre las entidades acreditadas y sobre su acceso, la asistencia a los consumidores en supuestos de litigios transfronterizos y la cooperación entre las entidades acreditadas y las instituciones públicas competentes.

Acto seguido se suceden una serie de disposiciones adicionales y finales, además de una única derogatoria. La disposición adicional primera se refiere a las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera —donde se pretende que exista una entidad única para la resolución de litigios de consumo en dicho sector, aunque las Juntas Arbitrales de Consumo, que actúan en todos los sectores económicos, pueden seguir conociendo en el ámbito financiero si todas las partes están de acuerdo—; y la disposición adicional segunda se refiere a las entidades en el campo de la protección de los usuarios del transporte aéreo, donde se designa como autoridad competente a la persona titular del Ministerio de Fomento.

Además, las disposiciones finales cuarta, quinta, sexta y séptima modifican, respectivamente, el art. 63.1 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil; el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

M.<sup>a</sup> Inmaculada SÁNCHEZ BARRIOS  
*Profesora Titular de Derecho Procesal*  
*Universidad de Salamanca*  
[misaba@usal.es](mailto:misaba@usal.es)