

**Las relaciones entre las entidades RAL de consumo y  
los sistemas judiciales en las reclamaciones  
transfronterizas: Especial referencia al proceso  
europeo de escasa cuantía**

**Nuria Marchal Escalona\***

**Versión Pre-print Publicado en F. Esteban de la Rosa,  
O. Olariu, *La resolución de conflictos de consumo: La  
adaptación del derecho español al marco europeo de  
resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*”,  
Thomson Reuters. Aranzadi, 2018, pp. 509-537.**

---

\* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación DER 2014-5672-P, titulado “La adaptación de la legislación española al nuevo Derecho europeo para la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo”, del que es investigador principal Dr. F. Esteban de la Rosa.

## I Introducción

En los últimos tiempos el legislador europeo ha impulsado la utilización de entidades de resolución alternativa de litigios (en adelante entidades RAL). A ello ha contribuido la aprobación en un tiempo record de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en adelante DRAL), que exige a todos los Estados miembros que garanticen la disponibilidad de entidades RAL que cumplan con estándares de calidad mínimos, y cuyos procedimientos se encuentren accesibles en línea y conectados con la plataforma europea ODR creada por el Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea (en adelante RLL).<sup>1</sup> De forma paralela, el legislador europeo ha apostado por revisar y modificar el proceso europeo de escasa cuantía (en adelante PEEC), regulado en el Reglamento (CE) núm. 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007<sup>2</sup>. Aunque el objetivo principal de este cauce era facilitar el acceso a la justicia a los consumidores en asuntos transfronterizos de escasa cuantía, tras nueve años desde su creación este proceso se ha revelado demasiado oneroso, engorroso y escasamente utilizado en la práctica. De ahí que legislador europeo decidiera impulsar su reforma, con el objetivo de mejorar las carencias detectadas en su aplicación práctica y de proporcionar a los consumidores un mecanismo procesal capaz de reparar de forma ágil y efectiva sus derechos en el ámbito transfronterizo<sup>3</sup>. El 24 de diciembre de 2015 se publicaba en el *DOUE* el Reglamento (UE) 2025/2421 del Parlamento y del Consejo de 16 de diciembre por el que se modificaba el Reglamento (CE) n.º 861/2007 y el Reglamento (CE) n.º 1896/2006 (en adelante RPEEC)<sup>4</sup>.

La DRAL<sup>5</sup> y el RRL<sup>6</sup> tienen como objetivo aumentar la difusión e implantación de las entidades de RAL, y no el de mermar las posibilidades del consumidor de acudir a la vía judicial. Habida cuenta que iniciar el correspondiente procedimiento ante una entidad RAL comporta para el consumidor una renuncia –definitiva o sólo temporal– a la vía judicial, se hace perentorio profundizar en las relaciones entre las entidades RAL y los sistemas judiciales y, en particular, de forma específica las existentes entre aquellas y el proceso europeo de escasa cuantía (en adelante PEEC), máxime teniendo

---

<sup>1</sup>*DOUE* L 165/1 de 18 de junio de 2013.

<sup>2</sup>*DOUE* L 199, de 31 de julio de 2007. Entró en vigor el 1 de enero de 2009.

<sup>3</sup>P. Cortés y R. **MANKO**, «Developments in European Civil Procedures», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, pp. 53-56; S. **PINCE**, «Acces to Court? “Encouraging” Consumers to Use Court-Connected Mediation in Small Claims and other Cases», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, p. 80.

<sup>4</sup>*DOUE* L 341/1 de 24 de diciembre de 2015.

<sup>5</sup>Considerando 45.

<sup>6</sup>Considerando 26.

en cuenta que el consumidor no puede ser privado del derecho a la tutela judicial efectiva de conformidad con lo dispuesto en la Carta Europea de Derechos fundamentales (en adelante CEDF)<sup>7</sup>, el Convenio Europeo de los Derechos del Hombre (en adelante CEDH<sup>8</sup>) y el Tratado de la Unión Europea (en adelante TUE<sup>9</sup>).

A la vista de la gran diversidad normativa, este estudio pretende explorar los límites de la regulación, europea y estatal, aplicable al funcionamiento de las entidades RAL que derivan de su compatibilidad con las exigencias del derecho a la tutela judicial efectiva. Seguidamente pasaremos revista a aquellos elementos que, en la práctica, no impiden, pero sí dificultan el ejercicio de este derecho. Al final examinaremos los modelos de relación entre las entidades RAL y los sistemas judiciales, dos ámbitos que, en nuestra opinión, han de estrechar su colaboración en aras de una mejor garantía de la efectividad de los derechos reconocidos a los consumidores en las reclamaciones transfronterizas.

## **II Encuentros y desencuentros entre la regulación de las entidades RAL y los sistemas judiciales en los supuestos transfronterizos de consumo**

### **1. Garantías para el acceso a la justicia**

#### *1.1. El efecto de los pactos de sometimiento a entidades RAL*

La actuación de una entidad RAL precisa bien el acuerdo entre las partes o la existencia de una obligación establecida por una norma. Este principio ha sido establecido por el artículo 9 de la Ley 7/2017.

La DRAL se ha preocupado de garantizar la protección del consumidor limitando la eficacia de los pactos de sometimiento a entidades RAL pactados con anterioridad al surgimiento del litigio (art. 10 DRAL). En concreto, en la legislación española hay que tener en cuenta los artículos 13 y 15 LDRAL.

La delimitación del ámbito de aplicación de estas disposiciones puede generar cierta controversia. En efecto, si tenemos en cuenta el art. 2 DRAL, y el artículo 3.1 LDRAL, cabría mantener que estas disposiciones son de aplicación sólo respecto de entidades RAL acreditadas, de tal manera que el régimen allí diseñado sólo sería aplicable cuando el acuerdo designa a una entidad RAL acreditada<sup>10</sup>. Sin embargo, las dificultades de coherencia de esta interpretación, que genera regímenes distintos en dependencia del carácter de la entidad designada, así como la garantía del efecto útil del Derecho europeo a que se refiere expresamente la decisión del TJ de 14 de junio

---

<sup>7</sup>Art. 47.

<sup>8</sup>Art. 6.

<sup>9</sup>Art. 19.

<sup>10</sup>Sobre las dudas existentes en torno al ámbito de aplicación del principio de libertad que proclama el art. 10 DRAL véase F. **ESTEBAN DE LA ROSA** y P. **CORTÉS** «Un nuevo Derecho europeo para la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo», en AA VV., *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, pp. 517-522.

de 2017<sup>11</sup>, determinan la necesidad de interpretar que el régimen allí establecido es de aplicación con independencia del carácter, acreditado o no acreditado, de la entidad RAL a la que remita el pacto, ya sea de mediación o de arbitraje de consumo<sup>12</sup>. El sistema español ha tomado como opción legislativa la de excluir el carácter vinculante de los pactos de mediación de consumo celebrados con anterioridad al surgimiento del litigio. Con la consecuencia de que el consumidor podrá ejercitar la acción judicial sin necesidad de respetar lo establecido en dicho pacto. A esta finalidad se atempera la nueva redacción que ha dado al artículo 63 LEC la Disposición final cuarta de la LDRAL. De acuerdo con lo dicho, resulta necesario afirmar el alcance del nuevo artículo 15.3 LDRAL sobre otras disposiciones del sistema jurídico español que establecen garantías de protección inferiores, tales como el artículo 57.4 TRLGDCU o el artículo 38.1 LOTT<sup>13</sup>. Incluso en defecto de una reforma de estas disposiciones, que ya ha sido planteada por la doctrina<sup>14</sup>, cabe afirmar que han quedado derogadas como consecuencia del alcance general de la nueva disposición de acuerdo con el principio de que la ley posterior deroga a la ley anterior.

Cabe también compartir la opinión de F. Esteban de la Rosa en el sentido de que las soluciones armonizadas que derivan del art. 10 DRAL deben encontrar aplicación con el alcance que establece el art. 2.1 DRAL, esto es, cuando la reclamación tenga lugar entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión, sin perjuicio de que los Estados miembros puedan extender este ámbito<sup>15</sup>. Este ámbito de aplicación ha de ser tenido en cuenta especialmente en los supuestos transfronterizos, en los que se plantea la necesidad de encontrar vías para cumplir con el objetivo marcado por el Derecho europeo, habida cuenta que el juego de las soluciones de Derecho internacional privado puede conducir a la aplicación de un Derecho no armonizado<sup>16</sup>. Además, creemos necesario abogar para que el consentimiento informado a que se refieren el apartado 2 del artículo 10 DRAL y el apartado 3 del artículo 15 LDRAL haya de ser facilitado en un idioma comprensible para el consumidor, pues de lo contrario puede estar haciendo una renuncia inopinada a la vía judicial. De igual manera que el consumidor debería tener la posibilidad de prestar su consentimiento a través de la plataforma europea en su idioma o, como mínimo, en el idioma en el que la reclamación fue presentada<sup>17</sup>. Por otra parte, el tratamiento idóneo de los supuestos transfronterizos hace necesario que todos los

---

<sup>11</sup>As. C75/16: «*Livio Menini, Maria Antonia Rampanelli y Banco Popolare Società Cooperativa*», ECLI:EU:C:2017:457.

<sup>12</sup>F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «Régimen de las reclamaciones de consumo trasfronterizas en el nuevo Derecho europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo», *REDI*, vol. 69/1, 2017, p. 121.

<sup>13</sup>BOE de 31 de julio de 1987.

<sup>14</sup>F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «Challenges for the Implementation of the Consumer ADR Directive in Spain», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, p. 290.

<sup>15</sup>Sobre dicha cuestión véase F. **ESTEBAN DE LA ROSA** «Régimen de la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo transfronterizos tras el nuevo marco europeo y la Ley 7/2017», *Revista de Arbitraje Comercial y de Inversiones*, 2017, núm. 2, vol. 10, pp. 398-400.

<sup>16</sup>*Id.*, «Régimen de las reclamaciones de consumo...», *cit.* nota a pie número 12, p. 130.

<sup>17</sup>F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «Régimen de las reclamaciones de consumo ...», *cit.* nota a pie número 12, p. 123.

Estados miembros de la Unión Europea realicen la transposición del artículo 10 DRAL, pues ahora, por ejemplo, las autoridades alemanas o italianas no cuentan con una disposición dirigida a excluir el efecto de los pactos de arbitraje anteriores al surgimiento del litigio<sup>18</sup>.

## 1.2. *Garantías especiales en los procedimientos de mediación*

Incluso en los procedimientos de mediación de consumo, que no suponen la exclusión de la vía judicial, la DRAL ha considerado necesario reforzar la posición del consumidor con miras a que pueda contar con el criterio necesario para tomar la decisión de acomodarse o no a las propuestas de solución del conflicto que provienen del mediador. La DRAL hace recaer sobre las entidades RAL la obligación de informar al consumidor de que tiene la opción de aceptar o rechazar la solución propuesta, de que la solución propuesta puede ser distinta por un órgano jurisdiccional que aplique normas jurídicas, y de facilitar a las partes un plazo de reflexión antes de dar su consentimiento a una solución propuesta o a un acuerdo amistoso un plazo de reflexión razonable. En el Derecho español esta previsión ha sido incorporada en el artículo 14 LDRAL, y será aplicable de acuerdo con el art. 3.1 LDRAL por las entidades que consigan su acreditación Europea en España.

Con todo, aunque se informe al consumidor de que la decisión podrá ser diferente a la que ofrecería un juez, creemos que esta exigencia no garantiza que el consumidor conozca si la solución adoptada en el procedimiento iniciado ante la entidad de RAL resulta similar a la que sería dictada por un juez. Para el cumplimiento efectivo de dicha garantía, el consumidor necesitaría contar no sólo con un asesoramiento legal independiente<sup>19</sup> – y no una mera información en la página web de las entidades, como así ocurre en Francia<sup>20</sup>– sino que, además, este debería tener carácter gratuito. De la misma manera, para evitar que los consumidores vulnerables pierdan la oportunidad de retirarse del procedimiento ante una entidad de RAL una vez que este haya dado inicio, un elemento para garantizar la efectiva protección del consumidor sería otorgar al consumidor un plazo razonable para desistir del acuerdo alcanzado, como así sucede en Alemania, donde el mismo oscila en el ámbito de la conciliación entre las seis y las dos semanas<sup>21</sup>, o en Holanda, donde dicho plazo es de

---

<sup>18</sup>R. **MIQUEL SALA**, «La adecuación del sistema alemán al nuevo derecho europeo de resolución alternativa de litigios de consumo», en AA VV., *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, p. 634.

<sup>19</sup>F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «La vertebración del régimen español de la mediación de consumo den el marco del Derecho europeo», *IDP Revista de Internet, Derecho y política*, 2017, pp. 13-14. Sobre los problemas que existen en torno a la posibilidad de obtener dicho asesoramiento, véase *The Relationship between Formal and Informal Justice the Courts and Alternative Dispute Resolution*, *European Law Institute, ELI-ENCJ Joint Consultation Paper*, p. 5 en [http://www.europeanlawinstitute.eu/fileadmin/user\\_upload/p\\_eli/Projects/ADR/ELI\\_ENCJ\\_ConsultationPaper.pdf](http://www.europeanlawinstitute.eu/fileadmin/user_upload/p_eli/Projects/ADR/ELI_ENCJ_ConsultationPaper.pdf).

<sup>20</sup>M.B. **SALGADO**, «La adecuación del sistema francés al nuevo Derecho europeo de resolución alternativa de litigios de consumo», en AA VV., *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, p. 664.

<sup>21</sup>R. **MIQUEL SALA**, «La adecuación...», *cit.* nota a pie número 18, p. 634.

un mes<sup>22</sup>. En el sistema español a pesar de que en el Congreso fue presentada una enmienda en este sentido<sup>23</sup>, la misma no fue considerada y el art. 14 LDRAL reproduce muy de cerca lo dispuesto en el art. 9.2 DRAL. Lo que es de lamentar, dado que el riesgo de que se vulnere el principio a la tutela judicial efectiva aumenta de forma considerable en tales casos.

Además, dada la trascendencia que tiene para el consumidor recibir dicha información, puesto que puede implicar la renuncia definitiva a tribunales, a quienes corresponde la garantía última del cumplimiento de las normas imperativas de protección del consumidor, esta debería ser realizada en un idioma comprensible y accesible para este. A nuestro juicio, el «idioma» puede constituir uno de los mayores obstáculos para garantizar el acceso a una tutela judicial efectiva en los supuestos transfronterizos en este ámbito. El consumidor debe de ser consciente cuando presta dicho consentimiento que está renunciando a los foros de protección que le ofrece el Reglamento «Bruselas I bis»<sup>24</sup>. Y para que un consumidor sea consciente a lo que está renunciado, es preciso que sea informado en una lengua que él entienda y comprenda<sup>25</sup>. Lamentablemente, esta cuestión no ha sido expresamente prevista ni regulada por el legislador europeo, por lo que sería recomendable que el Derecho europeo contara con previsiones específicas sobre el idioma en el que el consumidor debe de ser informado<sup>26</sup>.

### 1.3. *El respeto al principio de legalidad*

El art. 11 DRAL obliga a las entidades RAL acreditadas a garantizar las normas imperativas de protección del consumidor (principio de legalidad). Ahora bien, también es cierto que dicho principio ha sido únicamente proclamado –con más fortuna en la LDRAL (art. 16<sup>27</sup>) que en la DRAL–, en relación con aquellos

---

<sup>22</sup>E. VERHAGE, «The Implementation of the Consumer ADR Directive in the Netherlands», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. CORTÉS, ed.), Oxford, 2016, p. 237

<sup>23</sup>Enmienda núm. 49 del Grupo Parlamentario Socialista al PLDRAL. *Boletín Oficial de las Cortes Generales. Congreso de los Diputados*. Serie A, 23 de mayo de 2017.

<sup>24</sup>DO núm. 351, de 20 de diciembre de 2012.

<sup>25</sup>Sobre la importancia del idioma en los supuestos transfronterizos véase, G. PALAO MORENO, «Cross-border Consumer Redress after the ADR Directive and the ODR Regulation», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. CORTÉS, ed.), Oxford, 2016, p. 400.

<sup>26</sup>Sobre esta cuestión y sobre la posibilidad de que el defecto idiomático abra la posibilidad de impugnar la validez del convenio arbitral de consumo, como garantía adicional al derecho de acceso a tribunales (F. ESTEBAN DE LA ROSA, «Régimen de las reclamaciones de consumo...», *cit.* nota a pie número 12, pp. 131-132).

<sup>27</sup>Y, en concreto, en los litigios transfronterizos donde establece que: «...la resolución impuesta por la entidad de resolución alternativa no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcionen aquellas normas imperativas que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la legislación aplicable al contrato de consumo determinada, según proceda, conforme a lo establecido en el Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, conforme al Reglamento 593/2008 de 17 de julio de 2008, relativo a la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), o conforme a la normas del sistema español de Derecho internacional privado que sean transposición de Directivas europeas y que hayan establecido soluciones especiales para la regulación de los contratos transfronterizos de consumo vinculado con el Mercado Interior Europeo ».

procedimientos que finalizan mediante la imposición de una solución a las partes.<sup>28</sup> Por lo que, con arreglo a esta proclamación es preciso plantearse hasta qué punto el hecho de que una entidad RAL que sigue principios de equidad en sus decisiones, como así sucede con el sistema español de arbitraje de consumo o con la Comisión de Reclamaciones de consumo (*Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken, SGC*) en Holanda, donde sus decisiones no se ajustan a derecho<sup>29</sup>, resulta o no compatible con el derecho a una tutela judicial efectiva<sup>30</sup>. A la vista de la dicción del artículo 11 Directiva RAL, transpuesto en el art. 16.1 LRAL, la compatibilidad de los sistemas estatales con el principio de legalidad apunta a la necesidad de habilitar un mecanismo de impugnación de la decisión adoptada que permita verificar su conformidad a derecho o, más bien, que la decisión alcanzada no menoscaba los derechos reconocidos al consumidor<sup>31</sup>. En esta dirección parecen apuntar el sistema irlandés o inglés cuando contempla que las decisiones del *Ombudsman* Financiero pueden ser impugnadas ante los tribunales por la entidad financiera<sup>32</sup>.

Con todo, aunque, el principio de legalidad solo resulte de aplicación a los procedimientos que finalizan mediante la imposición de una solución a las partes, no debe desdeñarse el valor que cabe asignar a este principio en los procedimientos en los que la solución no es impuesta<sup>33</sup>.

#### ***1.4. La obligación legal de sometimiento al procedimiento ante una entidad RAL***

##### **A) La obligación de sometimiento por parte del consumidor**

En ocasiones, el consumidor se ve obligado a iniciar, con carácter previo a la vía judicial, un procedimiento ante una entidad de RAL, como así ocurre en Derecho español para el ámbito sectorial de los conflictos de consumo relativos a créditos hipotecarios en el art. 132.3.º del Código de Consumo de Cataluña, en la modificación

---

<sup>28</sup>No obstante, N. Reich ha puesto en tela de juicio si las cautelas adoptadas en este ámbito por el Derecho europeo, los derechos de los consumidores son protegidos de forma compatible con el acceso a la justicia (F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «Régimen de la resolución...», *cit.*, nota a pie número 15, p. 24).

<sup>29</sup>E. **VERHAGE**, «The Implementation of the Consumer...», *cit.* nota 24, p. 238.

<sup>30</sup>De hecho, como norma general, suelen ser las empresas las que tienen problemas con el uso de la equidad cuando consideran que benefician al consumidor. Al respecto cabe señalar, que el Tribunal Europeo de los Derechos Humanos en el caso de *Heather Moor & Edgecomb Ltd v the United Kingdom* [2011] tuvo que pronunciarse sobre si el Ombudsman Financiero del Reino Unido había violado el artículo 6 de la Convención Europea de los Derechos Humanos al seguir principios de equidad en sus decisiones vinculantes para las empresas. El Tribunal Europeo entendió que el *Ombudsman* tenía la facultad de emitir decisiones vinculantes siguiendo los principios de equidad y teniendo en cuenta el Derecho, pero sin necesidad de aplicarlo de manera estricta.

<sup>31</sup>F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «Régimen de la resolución...», *cit.*, nota a pie número 15, *cit.*, nota p. 24.

<sup>32</sup>P. **CORTÉS** y F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «La normativa europea de resolución de conflictos de consumo y su transposición en España: Una oportunidad para mejorar los derechos de los consumidores aprovechando las experiencias positivas en el Derecho comparado», *ADICAE*, Zaragoza, 2016, p. 66 en <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/44415/1/libro%20adicae.pdf>.

<sup>33</sup>F. Esteban de la Rosa y P. Cortés, «Un nuevo Derecho europeo...», *cit.* nota a pie número. 10, p. 545.

dada por la Ley 20/2014, de 29 de diciembre<sup>34</sup>, cuya compatibilidad con el derecho fundamental de acceso a la jurisdicción (art. 24 CE) puede ponerse en tela de juicio<sup>35</sup>.

En Italia el art. 5.1.º *bis* del Decreto Legislativo n.º 28/2010 supedita la admisibilidad de una demanda judicial presentada por un consumidor contra un comerciante y referida a un contrato de prestación de servicios a la previa iniciación por el consumidor de un procedimiento de mediación<sup>36</sup>. Una disposición cuya compatibilidad con el Derecho europeo fue puesta en tela de juicio a través de la correspondiente cuestión prejudicial ante el TJ por el Tribunal Ordinario de Verona<sup>37</sup>, que ha sido recientemente resuelta por el TJ en la Sent. dictada el 14 de junio de 2017. En dicha decisión el Tribunal de Justicia ha considerado que el hecho de imponer al consumidor la obligación de iniciar un procedimiento de resolución alternativa de controversias no compromete la consecución del objetivo de la DRAL. De igual manera, considera que dicho requisito podría afectar al principio de tutela judicial efectiva, en la medida en que introduce una etapa adicional que debe observarse antes de poder acceder a la justicia, también considera que los derechos fundamentales no constituyen prerrogativas absolutas, sino que pueden ser objeto de restricciones, siempre y cuando estas respondan a objetivos perseguidos de interés general. Como ya indicara el TJ en la Sentencia dictada el 18 de marzo de 2010, la legitimidad de esta exigencia puede mantenerse, siempre y cuando sean observadas las garantías enumeradas en la misma, tendentes a facilitar el principio de tutela judicial efectiva, es decir, siempre que el procedimiento que se lleve a cabo no ocasione gastos

---

<sup>34</sup>BOE núm. 18, de 21 de enero de 2015. A.E. **VILALTA NICUESA**, «Las reclamaciones de consumo en Cataluña y el Sistema de mediación institucional. Análisis del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las reclamaciones de consumo a la luz de la normativa comunitaria y estatal», *Indret*, 2014 (4), pp. 1-27.

<sup>35</sup>De hecho, la cuestión ha llegado al Tribunal Constitucional en virtud del recurso de inconstitucionalidad interpuesto por el Gobierno contra este y otros preceptos de la Ley 20/2014, de 29 de diciembre, de modificación de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña. Sin pronunciarse todavía sobre el fondo a través del Auto 72/2016, de 12 de abril, el TC ha levantado la suspensión de esta disposición legal. Como ha indicado **DÍEZ GARCÍA**, de la argumentación ofrecida por dicho tribunal parece que la postura que va a adoptar el mismo es que el derecho de acceso a la jurisdicción no es ilimitado y, que, en algunos casos puede ser restringido en aras de la búsqueda de un interés general (F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «La vertebración...», *cit.*, nota a pie número 19, pp. 24-25).

<sup>36</sup>N. **SCANNICCHIO**, «L'adeguamento dell'ordinamento italiano alla nuova disciplina europea sulla risoluzione alternativa delle controversie di consumo», en AA VV., *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, pp. 683-686.

<sup>37</sup>Petición de decisión prejudicial planteada por el Tribunal Ordinario de Verona (Italia) el 10 de febrero de 2016. *Livio Menini y Maria Antonia Rampanelli / Banco Popolare – Società Cooperativa* (Asunto C-75/16). Dicha petición se planteó en el marco de un litigio entre el *Banco Popolare* que autorizó al Sr. *Menini* y a la Sra. *Rampanelli* la apertura de un crédito obre la base de tres contratos sucesivos, con el fin de permitirles adquirir acciones, entre ellas las emitidas por el propio *Banco Popolare* y por otras sociedades de su propiedad. El 15 de junio de 2015, el *Banco Popolare* obtuvo un requerimiento de pago contra el Sr. *Menini* y la Sra. *Rampanelli* por el importe adeudado por aquellos y contra el cual aquellos formularon la oportuna oposición solicitando, así como la suspensión de las medidas de ejecución. Un procedimiento que para que, según lo establecido en el Derecho nacional, resultara admisible era preciso que las partes hubieran incoado previamente un procedimiento de mediación (art. 5. 1.º *bis* y 4.º del Decreto Legislativo n.º 28/2010). Disposiciones cuya compatibilidad con la DRAL pone en tela de juicio el órgano judicial remitente.

significativos para las partes, no conduzca a una decisión vinculante, no implique un retraso sustancial a efectos del ejercicio de una accesión judicial, etc.<sup>38</sup>.

Es cierto que la eliminación del carácter voluntario que corresponde a la mediación puede comportar la violación al derecho fundamental de acceso a la jurisdicción. No obstante, es una opción que cada día cuenta con más adeptos –tanto doctrinales como institucionales<sup>39</sup>–, y debe ser una opción a tener en cuenta en los Estados miembros a la hora de configurar los sistemas RAL<sup>40</sup>. Además, como ha indicado el TJ no siempre la obligación de iniciar un procedimiento de mediación antes de acudir a la vía judicial resulta incompatible con el derecho a una tutela judicial efectivo. Todo depende cuál sea el alcance de la obligación de mediar requerida. En concreto, en la UE se han identificado hasta cuatro modelos distintos de la mediación, a saber: el de mediación voluntaria, el de mediación voluntaria con incentivos y sanciones, el de mediación obligatoria en la que hay que pasar por una sesión inicial gratuita y el de mediación obligatoria donde las partes deben iniciar y pagar por un procedimiento de mediación completo<sup>41</sup>. No habría problemas de compatibilidad entre la DRAL ni con el sistema de mediación voluntaria ni siquiera con el de obligatoria, según ha indicado el TJ. La cuestión radica en que hay sistemas en las que se prevé ciertas sanciones. Habría que valorar hasta qué punto las sanciones impuestas por un determinado ordenamiento estatal pueden constituir una limitación justificada al principio de tutela judicial efectiva. Es decir, hasta qué punto esta exigencia, como ocurre en Derecho italiano, de sancionar al consumidor por retirarse del procedimiento de mediación sin causa justificada, puede comprometer la posibilidad de que las partes hagan valer de forma efectiva sus derechos ante el órgano jurisdiccional correspondiente. Dicha cuestión ha sido resuelta recientemente por el TJ en la Sent. dictada el 14 de junio de 2017. Para dicho Tribunal, una normativa nacional que establece que los consumidores únicamente pueden retirarse de un procedimiento de mediación si demuestran que existe una causa justa que sustente su decisión, resulta contraria al Derecho europeo. Igualmente, admite que la DRAL no se opone a una normativa nacional que únicamente permite que el consumidor se niegue a participar en un procedimiento previo de mediación si concurre una causa justificada, dado que, en tal caso, puede ponerle fin sin restricciones desde el momento en que tenga lugar el primer encuentro con el mediador. Con todo, esta es una cuestión que no ha sido resuelta de forma definitiva, pues la imposición de «sanciones» en el ámbito de la RAL no es una potestad única y exclusiva del Derecho italiano. En el Informe realizado por la Comisión sobre la aplicación práctica de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008

---

<sup>38</sup>Asuntos acumulados C317/08, C318/08, C319/08 y C320/08: «*Rosalba Alassini y otros contra Telecom Italia*».

<sup>39</sup>G. DE PALO y R. CANESSA, «New Trends for ADR in the European Union», en AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. CORTÉS, ed.), Oxford, 2016, p. 418.

<sup>40</sup>A tales efectos, son significativas las experiencias existentes en Derecho comparado. Sobre las mismas véase G. DE PALO y R. CANESSA, «New Trends for ADR...», *cit.* nota a pie número 40, pp. 416-420.

<sup>41</sup>G. DE PALO y L. D'URSO, «Achieving a Balanced Relationship between Mediation and Judicial Proceedings», en *The implementation of the Mediation Directive 29 November 2016* que recoge la investigación requerida por el Comité de Asuntos Jurídicos del Parlamento Europeo, disponible en la siguiente página web: <http://www.europarl.europa.eu/supporting-analyses>, pp. 11-17.

sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles se evidencia que en Derecho comparado la heterogeneidad es la nota general en este ámbito<sup>42</sup>.

La situación es distinta cuando la mediación presenta un carácter obligatorio. En cuyo caso, es crucial conocer cuál es el alcance de la mediación a realizar<sup>43</sup>. Somos conscientes de que no pueden tratarse de la misma manera aquellos casos en los que esta consiste únicamente en pasar por una sesión inicial, gratuita, para comprobar simplemente la idoneidad de seguir un proceso de mediación que evite el litigio; que aquellos otros en los que, por el contrario, es necesario que las partes sigan y paguen por un procedimiento de mediación completo. No cabe dudar de la legitimidad y compatibilidad con el derecho a la tutela judicial del primer supuesto, donde la opción de acudir a la vía judicial queda intacta; mientras que en el segundo sucede lo contrario. Es manifiesta su falta de compatibilidad con el derecho a una tutela judicial efectiva a la luz de lo establecido en la Sentencia pronunciada por el TJ el 18 de marzo de 2010.

Tampoco debe suscitar mayores problemas la imposición al consumidor la obligación de iniciar el correspondiente procedimiento de conciliación con carácter previo a la interposición de una demanda judicial, como así sucede en Alemania, dado que, en tales casos, queda intacta la opción para el consumidor de acudir a la vía judicial debiendo presentar, a tales efectos, la certificación correspondiente sobre la conciliación fallida<sup>44</sup>. No obstante, también es cierto que en el TJ tuvo que dirimir en la decisión adoptada el 18 de marzo de 2010 si el requerimiento que imponía la ley italiana a los consumidores de acudir a una conciliación electrónica antes de presentar una demanda judicial, suponía una violación del principio de tutela judicial efectiva. Este argumentó que el acceso electrónico podía constituir un impedimento al reclamante. Por lo que, consideró que, en determinadas circunstancias excepcionales, la entidad RAL debería de ofrecer servicios fuera de línea para dichos reclamantes vulnerables<sup>45</sup>.

Por el contrario, lo que cabe, en la medida que pueda quedar cerrada la vía judicial, es plantear la legitimidad de sistemas como el que se define el apartado segundo de la Disposición adicional segunda de la LDRAL para las reclamaciones en el sector del transporte aéreo, así como en la Disposición adicional primera de la LDRAL

---

<sup>42</sup>«Report From the Commission to the European Parliament, The Council and The European Economic and Social Committee on the application of Directive 2008/52/EC », COM (2016) 542 final, Brussels, 26.8.2016, p. 8.

<sup>43</sup>Véase F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «La vertebración del régimen español...», *cit.* nota a pie número 19 p. 10.

<sup>44</sup>R. **MIQUEL SALA**, «La adecuación del sistema alemán...», *cit.* nota a pie número 18, p. 634.

<sup>45</sup>Apartado 58. A tales efectos, debe valorarse positivamente el que la gran mayoría de las entidades de RAL de consumo en Francia ofrezcan la posibilidad de acceder a un procedimiento de RAL ya sea en línea o mediante el envío de la reclamación por correo postal (M.B. **SALGADO**, «La adecuación del sistema francés...», *cit.* nota a pie número 20, p. 664). Por el contrario, puede resultar contrario al derecho a una tutela judicial efectiva la práctica llevada a cabo por la *Reiseschiedsstelle* de la Asociación para el fomento de la resolución alternativa de controversias en derecho de los viajes en Alemania, pues sólo permite la presentación de la demanda de conciliación a través de formularios *online* (R. Miquel Sala, «La adecuación del sistema alemán...», *cit.* nota a pie número 18, p. 625).

para las reclamaciones en el sector financiero de optar, en su caso, el Gobierno por un sistema vinculante.

## B) La obligación de participación por parte del empresario

En otras ocasiones, son las empresas las que están obligadas a participar en el procedimiento ante una entidad de RAL, según se constata en los supuestos de arbitraje obligatorio en el ámbito de los servicios esenciales (agua, electricidad, gas y transporte) en Derecho portugués<sup>46</sup>, o de mediación para determinados supuestos, en Bélgica<sup>47</sup>. En tales casos, la DRAL no ha previsto ninguna garantía expresa, por lo que esta cuestión dependerá del método de solución empleado por la entidad de RAL. Tampoco establece la DRAL la ley a la que corresponde decidir si el consumidor tiene la obligación legal de adhesión al procedimiento ante una entidad de RAL<sup>48</sup>, pero lo que sí es evidente es que, si dicha ley obliga al consumidor a participar ante dicha entidad, puede suponer una excepción y un límite importante al derecho a la tutela judicial efectiva, siempre que no se observen las garantías previstas en el Derecho europeo.

### 1.5. Acceso a la justicia y principio de eficacia

Otro escollo que puede limitar el acceso del consumidor a la vía judicial tiene que ver con las exigencias establecidas en la DRAL. El principio de eficacia obliga a que el resultado del procedimiento RAL se dé a conocer en un plazo de noventa días; plazo que puede ampliarse ante litigios de índole compleja, como así sucede en España en las reclamaciones en el ámbito de los servicios financieros<sup>49</sup>. Es evidente que el cumplimiento efectivo de dicho principio depende de la suficiencia de medios y

---

<sup>46</sup>C. **MARQUES CEBOLA**, «The Implementation of the Consumer ADR Directive in Portugal: The Necessary Reform or Missed Opportunity? », AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, pp. 251-262.

<sup>47</sup>S. **VOET**, «The Implementation of the Consumer ADR Directive in Belgium? », AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, pp. 125-148.

<sup>48</sup>Para determinar cuál es dicha Ley véase F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «Régimen de las reclamaciones de consumo ...», *cit.* nota 14, pp. 127-128.

<sup>49</sup>Con objeto de poder atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, las entidades financieras deben disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente u órgano similar que deberá estar separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que toma sus decisiones de manera autónoma (véase una lista en [http://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares\\_y\\_e/Servicio\\_de\\_Ate/Servicios\\_de\\_At\\_6d9079a9970c631.html](http://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Ate/Servicios_de_At_6d9079a9970c631.html)). La reclamación o queja del cliente deberá resolverse en el plazo de dos meses, a partir de la fecha de presentación y la decisión que, en su caso, se adopte, contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el supuesto de que la mencionada reclamación no se resolviera en el plazo de dos meses, se denegara su admisión, o se desestimara, le asiste el derecho de presentar otra queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. La reclamación en formato papel deberá dirigirse a la sede del Banco de España (c/ Alcalá, 48, 28014 Madrid) o a cualquiera de sus sucursales. Una vez planteada la correspondiente reclamación ante el señalado organismo de supervisión, si no obtuviera respuesta expresa en el plazo de cuatro meses o no estuviese conforme con la respuesta obtenida, puede usted acudir en queja a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales. Finalmente, previo agotamiento de los cauces amistosos, es factible ejercitar las acciones judiciales que se consideren oportunas ([http://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/reclamaciones\\_productos\\_bancarios.pdf](http://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/reclamaciones_productos_bancarios.pdf)).

personal con la que se dote a la entidad de RAL. De hecho, la práctica ha constatado que, aunque, legalmente Holanda haya cumplido con la transposición de la Directiva RAL, se ha evidenciado que en la práctica el procedimiento ante entidades de RAL excede más de dicho plazo<sup>50</sup>. Y, por tanto, supone una demora en el acceso del consumidor a la justicia.

Por su parte, sin duda alguna, uno de los mayores obstáculos al acceso del consumidor a la justicia tiene que ver con la cuestión de los gastos y tasas a pagar por el consumidor<sup>51</sup>. Es cierto que estos serán, por razones obvias, mayores en aquellos supuestos en los que el consumidor debe desplazarse o estar convenientemente representado en el proceso. De hecho, en la cuestión prejudicial planteada por el Tribunal de Verona sobre la compatibilidad de la normativa italiana con el Derecho europeo, se cuestiona, además, si la exigencia establecida en el Derecho italiano sobre la obligación que tiene el consumidor de asistir por un abogado en el procedimiento de mediación es contraria o no al Derecho europeo. Para el TJ, es claro que la exigencia de estar asistido por un abogado en el procedimiento de mediación resulta de forma inequívoca contraria a la Derecho europeo y, en concreto, al art. 8 b) de la Directiva RAL (principio de eficacia), que dispone que los Estados no pueden establecer tal obligación en el marco de los procedimientos de RAL<sup>52</sup>. Considero, además, que dicha exigencia limita, igualmente, el acceso a la tutela judicial efectiva incumpliendo lo establecido en el art. 1 *in fine* de la Directiva RAL, en la medida en que pone en peligro las posibilidades del consumidor de hacer valer de manera efectiva sus derechos por vía judicial, dado que puede ocasionarle un gasto significativo, como así ha establecido el TJ en la Sentencia pronunciada en el caso *Alassini* y otros.

## 2. Sobre el necesario cambio de rumbo en las relaciones entre las entidades RAL y el sistema judicial

### 2.1. Introducción

El crecimiento de las entidades RAL en la UE puede llegar a comportar un menor uso de los órganos jurisdiccionales, lo que podría suponer, a pesar de los estándares de protección introducidos por la DRAL, una merma de los derechos de los consumidores. De ahí que sean cada vez más las voces que reclaman un mayor acercamiento y cooperación entre las entidades RAL y los sistemas judiciales<sup>53</sup>. Lamentablemente ni la DRAL ni el RRLL establecen vías de cooperación entre las entidades RAL y el sistema judicial<sup>54</sup>. Según P. Cortés y R. Manko<sup>55</sup>, cabe mantener que

---

<sup>50</sup>E. VERHAGE, «The Implementation of the Consumer ADR...», *cit.* nota a pie número 2, pp. 243-244.

<sup>51</sup>De hecho, en el caso *R Unison v Lord Chancellor*, [(2014) EWHC 4198 (Admin)] se cuestionaba si la exigencia de tasas en los casos suscitados en los tribunales de trabajo infringe o no el derecho de acceso, según el artículo 6 CEDH. La *High Court* consideró que, mientras los costes persiguieran un fin legítimo y sean proporcionados, no se infringiría el derecho de acceso a la justicia.

<sup>52</sup>Apartado 88.

<sup>53</sup>V. REDING, «Towards a More Coherent Enforcement of EU Consumer Rules», en [http://europa.eu/rapid/press-release\\_SPEECH-13-237\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_SPEECH-13-237_en.htm). Para un análisis de las mismas véase G. PALAO MORENO, «Cross-border Consumer Redress...», *cit.* nota a pie número 2, pp. 400-401.

<sup>54</sup>Ello puede ser en parte debido al fundamento normativo en el que se basa dicha Directiva, a saber los arts. 114 y 169 del TFUE, en lugar de hacerlo en el art. 81 TFUE [G. RUHL, «Alternative and

el art. 7.2 a) V RRL se refiere de forma implícita las relaciones existentes entre el PEEC y las entidades de RAL, cuando establece la obligación que existe de informar sobre la existencia de otras vías de recurso en aquellos los casos en los que una reclamación es presentada a la plataforma en línea de la UE por un consumidor no pueda resolverse a través de una entidad de RAL. Es evidente que la opción del proceso europeo de escasa cuantía es una opción procesal factible a la que puede acudir el consumidor. Si bien es cierto que, no hay no una mención explícita a dicho proceso europeo.

Creemos que es necesario hacer una apuesta por el desarrollo de vías de actuación conjuntas y coordinadas entre los diferentes mecanismos de resolución de controversias en el ámbito del Derecho de consumo, especialmente para dar satisfacción a las necesidades de las reclamaciones transfronterizas<sup>56</sup>. Son varias las opciones que, incluso, desde las propias instancias comunitarias se barajan<sup>57</sup>, dado que el buen funcionamiento del mercado interior depende de que las entidades RAL penetren y coadyuven a la resolución de litigios en la vía judicial, así como la conveniencia de que estos interactúen de forma conjunta con aquellos, en aras de la consecución del mismo fin: la tutela judicial efectiva del consumidor transfronterizo<sup>58</sup>.

A continuación, analizaremos algunas de las formas de colaboración que existen entre las entidades RAL y el sistema judicial en Derecho comparado, teniendo en cuenta que en este ámbito el factor cultural no puede ser desdeñado; diversidad que hay que tener presente en la formulación de cualquier propuesta.<sup>59</sup>

## 2.2. Ejemplos de colaboración entre las entidades RAL y el sistema judicial

Es cierto que la confianza del consumidor europeo sería mayor si las entidades RAL ayudaran a facilitar la resolución de litigios en la vía judicial. Sería conveniente y beneficioso que la resolución en línea de litigios no sólo resultara operativa para la resolución del litigio a través de vías alternativas a la judicial sino, también, en el ámbito judicial. En esta dirección parece apuntar la iniciativa adoptada por el Reino Unido, donde se ha anunciado, para dentro de dos años, la creación de un tribunal de resolución de litigios en línea, que podría conocer de reclamaciones de cuantía hasta

---

Online Dispute Resolution for (Cross-Border) Consumer Contracts: A Critical Evaluation of the European Legislature's Recent Efforts to promote Competitiveness and Growth in the Internal Market», *J. Consum*, 2015, vol. 38(4), pp. 431-456].

<sup>55</sup>*Id.*, «Developments in European...», *cit.* nota a pie número 34, , p 57.

<sup>56</sup>G. Vos, «The Relationship between Formal and Informal Justice: The Courts and Alternative Dispute Resolution (ADR)» en *The Implementation of the mediation Directive 29 November de 2016* [http:// www.europarl.europa.eu/supporting-analyses](http://www.europarl.europa.eu/supporting-analyses), pp. 31-42.

<sup>57</sup>G. Vos, «The Relationship between Formal and Informal Justice...», *cit.* nota a pie número 56., pp. 31-41.

<sup>58</sup>De hecho, existe una propuesta de trabajo del *European Law Institute* que pretende centrarse en los problemas y soluciones que plantean la interacción entre los procesos judiciales y ADR en C2B (consumidor a empresa), C2C (consumidor a consumidor), B2B pequeño (*business to business*), G2B Gobierno a negocio) y disputas de G2C (gobierno a consumidor); relaciones que se caracterizan por el desequilibrio de poder que existe. Véase «*The Relationship between Formal and Informal Justice...*», *cit.* nota a pie número 19, p. 1.

<sup>59</sup>*The Relationship between Formal and Informal Justice...* *cit.* nota a pie número 19, p. 1.

25.000 Libras.<sup>60</sup> Sin duda alguna, la idea de incorporar la resolución en línea con carácter general y de forma satisfactoria a los sistemas judiciales representa una oportunidad única que no hay que dejar pasar, que requerirá de una regulación adecuada y capaz de limitar aquella procedente de los propios operadores o autorregulación.<sup>61</sup>

El Derecho comparado ofrece más ejemplos de esta sinergia, como así sucede, por ejemplo, en Francia con los *mediateurs* de consumo. Aunque la decisión adoptada por el mediador en Francia no sea vinculante para las partes, como así ocurre en España con las adoptadas por la Agencia Estatal de la Seguridad Aérea, el Servicio de reclamaciones del Banco de España, etc., esta puede jugar un cierto papel en el proceso judicial con posterioridad. En concreto, en Francia, de hecho, se contempla que, si la decisión del mediador no es seguida por la empresa, esta puede ser condenada al pago de las costas judiciales y puede verse obligada a soportar indemnizaciones cuantiosas reconocidas judicialmente a favor del consumidor<sup>62</sup>. Igual sucede en el Derecho italiano, donde la mediación puede incorporar también, si así lo decide el mediador o lo solicitan las partes, un elemento de adjudicación (mediación adjudicativa), donde la propuesta de acuerdo del mediador –que no tiene que ser aceptada por las partes– puede ser utilizada en el subsiguiente proceso judicial. Así, cuando una de las partes acepta la propuesta de acuerdo, el tribunal que conoce del litigio puede sancionar a la parte que se haya negado a aceptarla imponiéndole tanto las costas, así como una multa equivalente al máximo de las tasas judiciales que se hayan pagado en el pleito.<sup>63</sup>

Mención especial merece el sistema sueco, donde los procesos ante la Oficina Nacional de Reclamaciones de los Consumidores (*Allmänna reklamationsnämnden* ARN), un RAL público que goza de muy buena reputación, finaliza con una resolución final, que tiene forma de dictamen, y pese a no ser vinculante para la empresa, tiene carácter persuasivo, pues permite al consumidor utilizar dicho dictamen como prueba en el posterior proceso judicial.<sup>64</sup>

No obstante, también puede suceder lo contrario, es decir, que el sistema judicial coadyuve al buen funcionamiento de las entidades RAL, según se ha visto en el Reino Unido, en concreto, en los procesos llevados ante el *Financial Ombudsman Service*, donde para resolver las reclamaciones en grupo sobre los seguros de

---

<sup>60</sup>P. CORTÉS, «The Digitalization of the Judicial System: Online Tribunals and Courts», *Computer and Telecommunications Law Review*, vol. 22, (6), 2016, pp. 141-143.

<sup>61</sup>Algunos organismos ya están en ello véase F. ESTEBAN DE LA ROSA, «Régimen de reclamaciones de consumo transfronterizas...», *cit.* nota a pie número 12, , pp. 109-137.

<sup>62</sup>E. GUINCHARD, «The implementation of the consumer ADR Directive in France», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. Cortés, ed.), Oxford, 2016, pp. 150-168.

<sup>63</sup>P. CORTÉS, «Análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios en consumo», *Indret*, núm. 4, 2015, pp. 17-18.

<sup>64</sup>El proceso del ARN es gratuito tanto para las empresas como para los consumidores. Comienza con una mediación y termina con una recomendación basada que en derecho que no es vinculante, pero que las empresas lo cumplen en la mayoría de los casos, dado el efecto persuasivo que posee el hecho de que sean publicados el nombre de las empresas en revista que no cumplan con los dictámenes (P. CORTÉS y F. ESTEBAN DE LA ROSA, «La normativa europea ...», *cit.* nota a pie número 34, 34, p. 62).

protección personal dicha entidad lo que hace es llevar un caso modelo a los tribunales de justicia mientras se interrumpe temporalmente la tramitación de los casos relaciones. Y, una vez se dicta sentencia, decide los casos pendientes de grupo<sup>65</sup>. En este ámbito cabe destacar también, al Derecho italiano (Decreto Legislativo n.º 69/2013) y al Derecho polaco (arts. 183-13 y 14 del Código de Procedimiento Civil<sup>66</sup>), donde el acuerdo mediado puede convertirse por el tribunal competente en título ejecutivo, con los evidentes beneficios que ello puede suponer en el ámbito transfronterizo.

En definitiva, corren nuevos tiempos en las relaciones entre los sistemas RAL y el sistema judicial. El éxito de las reclamaciones de consumo pasa por articular vías de cooperaciones eficientes y efectivas entre las entidades de RAL y los sistemas judiciales<sup>67</sup>. De hecho, la mediación puede ser un mecanismo a tener en cuenta y de gran utilidad en este ámbito, incluso, una vez iniciado el correspondiente procedimiento judicial<sup>68</sup>, como así se prevé en el art. 5.1.º de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles<sup>69</sup>. Pero, para que ello sea así, los Estados deben fomentar dicha cooperación, como así sucede en Irlanda, donde las *Rules of Court for Civil Proceedings* fueron modificadas para que los tribunales pudieran, de forma efectiva, invitar a las partes a utilizar las ADR e, incluso, para que asistieran a una sesión informativa de mediación<sup>70</sup>. Lo mismo ocurre en Inglaterra y en el País de Gales, donde se permite que cualquiera de las partes en un proceso civil pueda ofrecer a la otra un acuerdo con efectos en la condena en costas, cuando la otra parte rechaza de forma irrazonable participar en un proceso ADR (art. 36 Ley de Procedimiento Civil<sup>71</sup>).

No obstante, para que esta opción funcione está claro que en este ámbito no podría operar la limitación establecida en el art. 5.4.º de la DRAL [art. 18 d) LDRAL],

---

<sup>65</sup>P. CORTÉS, «Análisis comparativo de los mecanismos...», *cit.* nota a pie número 63, p. 24.

<sup>66</sup>Véase en «Rebooting the Mediation Directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU» [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI\\_ET\(2014\)493042\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET(2014)493042_EN.pdf), p. 51.

<sup>67</sup>G. DE PALO y R. CANESSA, «New Trends for...», *cit.* nota a pie núm. 39, pp. 408-426.

<sup>68</sup>G. VOS, «The Relationship between Formal and Informal Justice...», *cit.* nota a pie número 56, p. 31.

<sup>69</sup>DOUE L 136/3 24.5.2008. No obstante, el Informe de la Comisión sobre la aplicación práctica de este precepto ha arrojado un balance negativo. Por lo que apuesta por la la adopción de medidas para incentivar dicha invitación [*Report From the Commission to the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee on the application of Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council on certain aspects of mediation in civil and commercial matters, Brussels, 26.8.2016 COM (2016) 542 final*, p. 7].

<sup>70</sup>G.B. HUTCHINSON, «The implementation of the Consumer ADR Directive and the other Regulation in Ireland», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. CORTÉS, ed.), Oxford, 2016, pp. 191-208.

<sup>71</sup>P. CORTÉS, «La adecuación del sistema británico al nuevo derecho de resolución alternativa de litigios de consumo», en AA.VV., *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (F. ESTEBAN DE LA ROSA, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, p. 792.

que permite a los Estados a habilitar a sus entidades certificadas para rechazar una reclamación cuando otra entidad de resolución alternativa, o un órgano jurisdiccional, estén conociendo del mismo litigio o este haya sido resuelto<sup>72</sup>. Además, la presentación de la reclamación ante una entidad acreditada debería conllevar la correspondiente suspensión del procedimiento judicial. A tales efectos, consideramos oportuno que el legislador español en el art. 4.2 LDRAL faculte a las partes, estando en curso un proceso judicial, solicitar, de común acuerdo, su suspensión de conformidad con lo establecido en la legislación procesal.

Con todo, debería de hacerse todo lo posible para eliminar la creencia que existe entre los consumidores de que tienen la obligación de participar ante una entidad de RAL cuando su utilización es promovida por un tribunal estatal. Una cuestión que no reviste mayor problema si se cumple de forma efectiva con las garantías del artículo 9 DRAL y, sobre todo, si existe un verdadero y auténtico asesoramiento independiente al consumidor de que ello no es así, de que puede desistir del procedimiento iniciado ante una entidad de RAL en cualquier momento y acudir al correspondiente tribunal estatal<sup>73</sup>. Debería también asegurarse la calidad de los mediadores y de la mediación<sup>74</sup>. Y, sobre todo, debería procurarse que el consumidor comprenda la naturaleza y el alcance de los métodos de los que dispone para resolver de forma efectiva su reclamación. Muchos de los problemas son causados por la multiplicidad de entidades RAL disponibles<sup>75</sup> y la falta de comprensión por los litigantes acerca de los procedimientos y de las consecuencias que se derivan de los mismos. A tales efectos, el riguroso cumplimiento de las obligaciones que derivan del principio de transparencia proclamado en la (art. 7) y LDRAL (art. 14) resulta fundamental. No obstante, ni la DRAL ni la LDRAL garantizan al consumidor la tramitación de la reclamación en su propio idioma, de manera que nadie garantiza que el consumidor llegue a comprender verdaderamente lo que se le está diciendo, ni las consecuencias de sus actuaciones, por lo que compartimos la opinión de F. Estaban de la Rosa, cuando afirma que dicha información debiera de ser objeto de una traducción específica a fin de que se garantice que sea facilitada en el idioma del consumidor<sup>76</sup>. Resulta preciso también trabajar para reforzar la confianza del consumidor en los sistemas RAL y en la resolución en línea u ODR. A tales efectos, consideramos oportuno que desde instancias europeas se esté trabajando para obtener una declaración de buenas prácticas europeas, una especie de código de conducta europeo, sobre el enfoque que los tribunales y los jueces deberían adoptar para poder interactuar de forma efectiva con los procedimientos ante entidades de RAL; así como para asegurar que el consumidor puede acudir de forma efectiva ante el

---

<sup>72</sup>P. **CORTÉS**, «The impact of EU Law in the ADR landscape in Italy, Spain, and the UK: Time For Change or Missed Opportunity? », *Era Forum*, 2015, vol. 16, p. 8.

<sup>73</sup>*The Relationship between Formal and Informal Justice ...*, *cit.* nota a pie núm. 19, p. 5.

<sup>74</sup>Puesta en duda según *The Relationship between Formal and Informal Justice ...*, *cit.* nota pie número 19, p. 6.

<sup>75</sup>Un problema que es inevitable, debido a los procesos ADR sectoriales establecidos en muchos Estados miembros (P. **CORTÉS**, «Análisis comparativo de los mecanismos...», *cit.* nota pie número 63, , pp. 15-17).

<sup>76</sup>*Id.*, «Régimen de la resolución alternativa...», *cit.* nota núm. 17, p. 407.

correspondiente tribunal, cuando considere que el proceso ante una determinada entidad de RAL no ha logrado satisfacer de forma satisfactoria sus intereses <sup>77</sup>.

### III El papel del proceso europeo de escasa cuantía en la solución de controversias transfronterizas de consumo

#### 1. Introducción

El legislador europeo ha apostado decididamente por establecer un marco legal capaz de proporcionar al consumidor transfronterizo una efectiva y real satisfacción de sus reclamaciones, sobre todo, en los supuestos de escasa cuantía a lo que, sin duda alguna, ha contribuido la reciente reforma operada en el RPEEC<sup>78</sup>. A continuación, analizaremos en qué medida las modificaciones propuestas en el nuevo texto europeo proporcionan al consumidor un instrumento legal útil y efectivo para satisfacer su crédito en el ámbito transfronterizo. Para, en última instancia, profundizar en las relaciones existentes entre el PEEC y las Entidades de RAL, es decir, analizaremos si en la regulación de dicho proceso, el legislador europeo ha conseguido plasmar vías de cooperación que, como hemos señalado, son oportunas y necesarias entre las entidades de RAL y el PEEC.

#### 2. Las principales novedades en la regulación del Proceso Europeo de Escasa Cuantía

Las principales novedades que el nuevo RPEEC incorpora son:

A) Elevar el límite relativo a la cuantía de la demanda hasta 5.000 Euros. Y, por tanto, se amplía así el número de casos susceptibles de ser resueltos a partir de este proceso<sup>79</sup>.

B) Fomentar la utilización de los avances tecnológicos. Para ello, el nuevo texto reglamentario ha adoptado dos tipos de medidas. En primer lugar, promueve la utilización de las modernas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por las partes y los órganos jurisdiccionales. Así, la notificación de los documentos a las partes en el PEEC podrá realizarse por vía electrónica, según los términos establecidos en el (art. 13 RPEEC)<sup>80</sup>. Y, en segundo lugar, el RPEEC obliga a los Estados miembros a

---

<sup>77</sup>G. VOS, «The Relationship between Formal and Informal Justice...», *cit.* nota a pie número 56, pp. 32-42. Es cierto que las diferencias culturales y la tradición existente entre los diferentes Estados. No obstante, son varias las opciones que se barajan, a saber: (1) *The multi-door court house model*. (2) *The online multi-door court model*. (3) *The Belmed style non-court-based ADR and ombudsman model*. (4) *A una red de proveedores privados regulados del AD*. Véanse las distintas opciones en *The Relationship between Formal and Informal Justice ...*, *cit.* nota, 19, p. 9.

<sup>78</sup>P. CORTÉS y R. MANKO, «Developments in European...», *cit.* en nota pie número 3, pp. 53-56.

<sup>79</sup>No obstante, su alcance hubiera sido mayor si en este ámbito de prosperar a Propuesta formulada en su día por la Comisión, donde no sólo se situaba el umbral cuantitativo en una cantidad mayor (de 2.000 a 10.000 Euros), sino que también ampliaba de forma considerable su ámbito de aplicación espacial (N. MARCHAL ESCALONA, «¿Hacia un nuevo Derecho procesal europeo de protección del consumidor?: La nueva iniciativa europea sobre la resolución de litigios de pequeña cuantía», *REEI*, núm. 28, 2014, pp. 8-10).

<sup>80</sup>Para una crítica de dicho precepto véase N. MARCHAL ESCALONA, «¿Hacia un nuevo Derecho...?», *cit.*, nota a pie número 79, pp. 26-28.

garantizar que el formulario para iniciar un PEEC esté disponible y que sea accesible través de los sitios webs nacionales pertinentes (*ex art. 4.5.º*)<sup>81</sup>.

C) Reafirma el carácter excepcional de la celebración de una vista para la práctica de la prueba. Las vistas orales sólo deben celebrarse cuando no sea posible dictar sentencia sobre la base de pruebas escritas o cuando un órgano jurisdiccional acuerde celebrar una vista oral a petición de una de las partes (*art. 5.1.º bis*)<sup>82</sup>.

D) Consagra el principio de proporcionalidad y el de igualdad en el ámbito de las tasas judiciales. Estas no deben ser ni desproporcionadas en relación con la demanda ni superiores a las tasas judiciales aplicadas en los procesos judiciales (*art. 15 bis*)<sup>83</sup>. De la misma manera, el legislador europeo consciente de que el pago de las tasas judiciales no debe obligar al demandante a viajar al Estado miembro del órgano jurisdiccional que conozca del asunto, obliga a los Estados en el nuevo texto reglamentario a que los Estados miembros ofrezcan, como mínimo, al menos uno de los medios de pago a distancia recogidos en el *art. 15.2.º RPEEC*, es decir, mediante transferencia bancaria, pago con tarjeta de crédito o debido, o abono en la cuenta bancaria del demandante.

E) Introduce leves modificaciones en el ámbito del reconocimiento y ejecución de una decisión adoptada en un PEEC. Aclara, por una parte, que todo acuerdo transaccional alcanzado en el marco del proceso, se ejecutará de igual modo que una sentencia (*art. 23 bis*). Y obliga, por otro, al órgano jurisdiccional que deba expedir el certificado que inste la ejecución de una sentencia dictada en un proceso europeo de escasa cuantía a proporcionar el mismo en cualquier otra lengua oficial de las instituciones de la Unión. Además, el nuevo RPEEC establece que la parte que solicite la ejecución de una sentencia dictada en un PEEC deberá presentar el certificado –no su copia, como se establecía en el anterior texto normativo– y, cuando proceda, la traducción del mismo en las lenguas reglamentariamente previstas [*art. 21.1.º b) RPEEC*]. Lamentablemente, a diferencia de lo establecido en la Propuesta de reforma presentada por la Comisión, el texto actual no limita la obligación de traducir el certificado a aspectos fundamentales y básicos<sup>84</sup>. Lo que puede comportar un coste

---

<sup>81</sup>El interés del legislador hacia la «desmaterialización» o tramitación electrónica del PEEC evidencia el impulso que pretende dar al comercio transfronterizo europeo, si bien es cierto que no constituye una novedad, hay que evitar que la implantación electrónica del proceso acabe menoscabando las garantías procesales de los consumidores que tienen derecho también a que la presentación de la demanda se lleve a cabo por «medios tradicionales».

<sup>82</sup>Está claro que el cumplimiento de este mandato requerirá que los Estados miembros equipen sus órganos jurisdiccionales con tecnologías de comunicación adecuadas. No obstante, aun cuando el tribunal dispusiera de tales medios, la operatividad práctica de esta posibilidad no está exenta de problemas (*ad ex.* la necesidad de contar con la presencia de un traductor).

<sup>83</sup>Lamentamos que en este ámbito el legislador europeo se haya apartado de la solución de tasas mínimas y máximas prevista en la Propuesta de reforma presentada por la Comisión, dado que la fórmula actual otorga a los Estados miembros una amplia discrecionalidad en la determinación del método de cálculo y la cuantía de las tasas judiciales que puede desincentivar la utilización del mismo.

<sup>84</sup>Lamentablemente, a diferencia de lo establecido en la Propuesta de reforma presentada por la Comisión, el texto actual no limita la obligación de traducir el certificado a aspectos fundamentales y básicos. Una limitación que no sólo era eficiente en términos de análisis económico del Derecho, sino también lógica. Lo que puede comportar un coste innecesario que desincentive la presentación de la demanda o la solicitud de ejecución de la sentencia en otro Estado miembro.

innecesario que desincentive la presentación de la demanda o la solicitud de ejecución de la sentencia en otro Estado miembro.

F) Obliga a los Estados miembros a proporcionar asistencia práctica a las partes en la cumplimentación de los formularios normalizados facilitados en el proceso europeo de escasa cuantía, teniendo en cuenta que dicha asistencia deberá ser prestada de forma gratuita (art. 11). Una medida cuya eficacia dependerá de si y en qué medida los diferentes Estados satisfagan dicha exigencia.

G) Refuerza las obligaciones de información que deben de proporcionar los Estados miembros. Por una parte, exige que informen de la existencia del PEEC, de cuándo puede recurrirse al PEEC, así como de cuáles son los órganos jurisdiccionales competentes ante los cuales se debe presentar el oportuno formulario (art. 11), así como sobre las autoridades y entidades competentes para proporcionar asistencia práctica. Dicha información debe ser lo más transparente y fácilmente accesible en Internet.

A la luz de lo anterior, podemos afirmar que el nuevo texto reglamentario constituye un conjunto de disposiciones bienintencionadas, si bien, la reforma puede tildarse, a nuestro juicio, de tímida e insuficiente, pues debió ocuparse de regular también aquellas cuestiones que todavía quedan bajo el influjo de los derechos procesales (*ad ex.* recursos a presentar contra la sentencia dictada en un PEEC). Con todo, lo cierto es para poder iniciar un PEEC es necesario que exista un tribunal comunitario que posea competencia judicial internacional para ello. Lo más razonable es que el consumidor pueda iniciar dicho proceso ante los tribunales del lugar donde está domiciliado. No obstante, como evidenciamos en otra sede, no todos los consumidores comunitarios gozan de la protección que les confiere las normas de competencia judicial internacional reguladas por el legislador europeo y, por tanto, no siempre un consumidor comunitario podrá iniciar un PEEC ante los tribunales de su domicilio. Para evitar estas situaciones, hubiera sido deseable que el legislador europeo incorporara una disposición que limitara la competencia de los tribunales comunitarios para conocer de un PEEC a los del Estado del domicilio del consumidor o, en todo caso, darle a este la posibilidad de elegir ante qué tribunal presentarlo, como así lo hace el 18 Reglamento «Bruselas I bis»<sup>85</sup>.

### 3. Relaciones entre las entidades de RAL y el PEEC

El proceso europeo de escasa cuantía incorpora –especialmente, después la reforma apuntada– ciertos elementos que lo hacen idóneo para la satisfacción del crédito transfronterizo de escasa cuantía. No sólo porque amplía, como hemos analizado, su ámbito de aplicación, sino porque incorpora también elementos novedosos con los que se pretende incrementar la confianza del consumidor en el PEEC. Aunque, a nuestro modo de ver, el éxito del mismo pasa por ser un proceso más conocido por el consumidor europeo<sup>86</sup>. Es, precisamente, en este ámbito, donde,

---

<sup>85</sup>N. MARCHAL ESCALONA, «Hacia un derecho...», *cit.* nota 81, pp. 23-24.

<sup>86</sup>N. MARCHAL ESCALONA, «La protección del consumidor en los litigios transfronterizos de escasa cuantía en la Unión Europea y en América latina», en AA VV., *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (F. ESTEBAN DE LA ROSA, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, pp. 1015-1051.

como hemos mantenido, resultaría beneficioso que la resolución en línea de litigios ofreciera sus servicios al sistema judicial y, en concreto, la plataforma europea de resolución alternativa de litigios sirviera para divulgar y difundir entre consumidores la existencia del PEEC<sup>87</sup>. De hecho, es una opción factible a tenor de lo que, según hemos visto, cabe interpretar de lo dispuesto en el art. 7.2 a) V del Reglamento RLL<sup>88</sup>.

Conviene advertir, no obstante, que en el nuevo RPEEC se aprecian importantes carencias y ausencias que pueden minimizar el impacto que pretendía el legislador europeo cuando emprendió la reforma del PEEC. En concreto, se echa en falta una disposición que se ocupe de aclarar cómo se han de articular en la práctica las relaciones entre el PEEC y las entidades RAL<sup>89</sup>. Y ello a pesar de que en la versión primigenia del mismo se apostaba decididamente por una resolución amigable del litigio (*ex art. 12 RPEEC*). Mecanismos que pueden ser de gran utilidad y particularmente beneficiosos en algunos tipos de relaciones contractuales, como así sucede en aquellos casos en los que existe una relación profesional o personal que los sujetos quieren mantener sin hacerla peligrar con la tramitación del correspondiente un proceso judicial, o en aquellos casos en los que las partes desean alcanzar un acuerdo amistoso entre ellas. De hecho, en el Informe *Deloitte* se consideraba que la mediación constituía una vía más fácil y menos onerosa para la resolución de controversias en este ámbito. Se reconocía también que la propia existencia del PEEC constituía un importante acicate e incentivo para contribuir al éxito del proceso de mediación<sup>90</sup>. Por ello, hubiera sido deseable que el legislador europeo hubiera previsto, fomentado y articulado el papel que las entidades RAL podrían desempeñar en la tramitación del PEEC<sup>91</sup>. Así, por ejemplo, pudo haber previsto, entre sus formularios –como así propone P. Cortés–, una mención específica en la que se informara a los consumidores sobre la posibilidad de hacer uso de las entidades RAL hasta el punto de que, en el caso de que estas lo rechazaran de manera poco razonable, el juez tuviera la facultad condenar en costas a la parte que hubiera rechazado su participación en los RAL, independientemente de que esta hubiera triunfado en sus pretensión, como, por ejemplo, ocurre en el proceso de escasa cuantía inglés<sup>92</sup>. Igualmente, podría haber previsto la posibilidad de que las partes pudieran acudir a la correspondiente entidad RAL, incluso, una vez iniciado el correspondiente PEEC, como así está previsto en el art. 5 de la Directiva de mediación. Una opción que no resulta factible, hoy por hoy, máxime si se tiene en cuenta la filosofía, la estructura y el funcionamiento del PECC.

---

<sup>87</sup>P. CORTÉS, «A New Regulatory Framework for Extrajudicial Consumer Redress: Where we are and how to move Forward», *Legal Studies*, vol. 35, 2015, pp. 114-141.

<sup>88</sup>*Vid. supra*.

<sup>89</sup>P. CORTÉS y R. MANKO, «Developments in European...», *cit.* nota a pie núm. 3, p. 58.

<sup>90</sup>Informe Deloitte, «An Assessment of the Socio-Economic Impacts of the Policy Options for the Future of The European Small Claims Regulation», Final Report (19 July 2013), parte V.

<sup>91</sup>P. CORTÉS, «European Small Claims Procedure ant the Commission Proposal of 19 November 2013 (2015) In- Depth Analysis, Workshop for the JURI Committee on Cross-Border Activities in the EU-Making Life Easier for Citizens», pp. 249-279.

<sup>92</sup>*Id.*, «El acceso a la justicia para los consumidores en la era del Internet», *Revista General de Derecho Europeo*, 2008, vol. 15, pp.67-94.

## IV Conclusiones

El Derecho europeo se ha desarrollado para potenciar y ofrecer al consumidor transfronterizo un sistema de resolución alternativa de litigios más ágil, efectivo y económico sin que ello obste al consumidor el acceso a la justicia estatal. A tales efectos, ha establecido una serie de garantías tendentes a garantizar los derechos del consumidor y contrarrestar así la posible pérdida de la vía judicial. No obstante, en el presente trabajo se ha advertido, por una parte, que los estándares de calidad previstos en el Derecho europeo no siempre garantizan el cumplimiento efectivo del derecho a una tutela judicial efectiva, porque estas son insuficientes, porque estos no se han transpuesto o no se ha hecho de forma correcta. Y, por otra, se han detectado una serie de obstáculos que no impiden, pero que pueden comprometer el cumplimiento efectivo de dicho principio al generar obstáculos desproporcionados para el acceso a la acción judicial. Escollos que son debidos, en algunos casos, a las exigencias impuestas en los derechos procesales de los diferentes Estados miembros, en otros, a inexplicables lagunas de regulación existentes en el Derecho europeo, así como a la falta de medios con los que las entidades RAL cuentan en la práctica.

Con todo, es evidente que la mejor manera de alcanzar el efectivo cumplimiento del derecho a una tutela judicial efectiva es fomentando el diálogo o la sinergia entre las entidades RAL y los sistemas judiciales. Fórmulas para lograrlo hay muchas, y en Derecho comparado existen algunos ejemplos de ello. Habrá que ver qué modelo puede prosperar, teniendo en cuenta el peso que la tradición y la cultura tienen en este ámbito. Una colaboración y sinergia que, desgraciadamente, no ha sido ni prevista ni alcanzada entre las entidades RAL y el PEEC lo que puede suponer, en nuestra opinión, la condena al olvido del recientemente modificado PEEC.

## Bibliografía

- AA VV., La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado (F. ESTEBAN DE LA ROSA, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015;
- AA VV, Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo, su incidencia en España. Irlanda y el Reino Unido (ed. G. PALAO MORENO), Valencia, Tirant lo Blanch, 2016, pp. 37-79;
- P. CORTÉS, «Análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios en consumo», *Indret*, núm. 4, 2015, pp. 1-34;
- P. CORTÉS, «European Small Claims Procedure ant the Commission Proposal of 19 November 2013 (2015) In- Depth Analysis, Workshop for the JURI Committee on Cross-Gorder Activities in the EU-Making Life Easier for Citizens», pp. 249-279;
- P. CORTÉS «El acceso a la justicia para los consumidores en la era del Internet», *Revista General de Derecho Europeo*, 2008, vol. 15, pp 67-94;
- P. CORTÉS y R. MANKO, «Developments in European Civil Procedures», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. CORTÉS, ed.), Oxford, 2016, pp. 41-62;

- P. **CORTÉS** y F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «La normativa europea de resolución de conflictos de consumo y su transposición en España: Una oportunidad para mejorar los derechos de los consumidores aprovechando las experiencias positivas en el Derecho comparado, ADICAE, Zaragoza, 2016, en <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/44415/1/libro%20adicae.pdf>);
- P. **CORTÉS** y F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «Building a Global Redress System for Law Value Cross-Border Disputes», 2013, 62, *ICLQ*, pp. 407-440;
- J. **DAVIED**, E. **ZYSZCZAK**, «ADR: Effective Protection of Consumer Rights? », *European Law Rev.*, 2010, pp. 695-701;
- G. **DE PALO** y L. **D'URSO**, «Achieving a Balanced Relationship between Mediation and Judicial Proceedings» en The implementation of the mediation Directive 29 novembre de 2016 [http:// www.europarl.europa.eu/supporting-analyses](http://www.europarl.europa.eu/supporting-analyses), pp. 11-17;
- G. **DE PALO** y R. **CANESSA**, «New Trends for ADR in the European Union», en AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute resolution* (P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, pp.408-426;
- F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «La vertebración del régimen español de la mediación de consumo en el marco del Derecho europeo», *IDP Revista de Internet, Derecho y política*, 2017, pp. 17-31;
- F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «Un nuevo derecho europeo para la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo», en AA.VV., *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, pp. 514-563;
- F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, «Challenges for the Implementation of the Consumer ADR Directive in Spain», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, pp. 275- 296;
- F. **ESTEBAN DE LA ROSA** «Régimen de la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo transfronterizos tras el nuevo marco europeo y la Ley 7/2017», *Revista de Arbitraje Comercial y de Inversiones*, 2017, núm. 2, vol. 10, pp. 387-424;
- E. **GUINCHARD**, «¿Hacia una reforma falsamente técnica del Reglamento sobre el proceso europeo de escasa cuantía y superficial del Reglamento sobre el proceso monitorio europeo?», *AEDIPr.*, t. XIII, 2013, pp. 279-308;
- E. **GUINCHARD**, «The implementation of the consumer ADR Directive in France», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, pp.150-168;
- G.B. **HUTCHINSON**, «The implementation of the Consumer ADR Directive and the other Regulation in Ireland», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, pp. 191-208;

- N. **MARCHAL ESCALONA**, «¿Hacia un nuevo Derecho procesal europeo de protección del consumidor?: La nueva iniciativa europea sobre la resolución de litigios de pequeña cuantía», *REEI*, núm. 28, 2014, pp. 1-43;
- N. **MARCHAL ESCALONA**, «La protección del consumidor en los litigios transfronterizos de escasa cuantía en la Unión Europea y en América latina», en AA.VV., *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, pp. 1015-105;
- R. **MIQUEL SALA**, «La adecuación del sistema alemán al nuevo Derecho europeo de resolución alternativa de litigios de consumo», AA VV., *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, p. 617;
- G. **PALAO MORENO**, «Cross-border Consumer Redress after the ADR Directive and the ODR Regulation» en AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, pp. 393-405;
- S. **PINCE**, «Access to Court? “Encouraging” Consumers to Use-Court-Connected Mediation in Small Claims and other cases», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, pp.79-98;
- M.B. **SALGADO**, «La adecuación del sistema francés al nuevo derecho europeo de resolución alternativa de litigios de consumo», en AA VV., *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, pp. 639-667;
- N. **SCANNICCHIO**, «L’adeguamento dell’ordinamento italiano alla nuova disciplina europea sulla risoluzione alternativa delle controversie di consumo», en AAVV., *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (F. **ESTEBAN DE LA ROSA**, ed.), Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, pp. 669-769;
- G. **Vos**, «The Relationship between Formal and Informal Justice: the Courts and Alternative Dispute Resolution (ADR), en The implementation of the Mediation Directive 29 November 2016, pp. 31-41 <http://www.europarl.europa.eu/supporting-analyses>;
- E. **VERHAGE**, «The Implementation of the Consumer ADR Directive in the Netherlands», AA VV., *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* P. **CORTÉS**, ed.), Oxford, 2016, pp. 230-250;
- A.E. **VIALTA NICUESA**, «Las reclamaciones de consumo en Cataluña y el Sistema de mediación institucional. Análisis del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las reclamaciones de consumo a la luz de la normativa comunitaria y estatal», *Indret*, 2014 (4), pp. 1-27.