

**TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN Y
RESOLUCIÓN DE LITIGIOS: EL MODELO EUROPEO DE PROMOCIÓN DEL
ODR EN EL ÁMBITO DE LOS LITIGIOS DE CONSUMO**

*Fernando ESTEBAN DE LA ROSA**

Recibido: 21.02.19

Aceptado: 22.04.19

Resumen: El Nuevo Marco Regulatorio Europeo para el ADR y el ODR puede ser visto como el pilar fundamental para el desarrollo de la ODR en Europa. No solo apoya directamente el desarrollo del ODR a través de la Plataforma de la UE, sino que, al mismo tiempo, obliga a los Estados miembros a cumplir obligaciones que van más allá de la resolución de una disputa en particular, y cuya introducción debe ser tomada como un impulso al desarrollo del ODR en Europa en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo.

Sin embargo, para que el ODR se vuelva real y muestre todo su potencial para resolver litigios, y para contribuir al buen funcionamiento de los mercados, tanto los Estados miembros como las entidades certificadas ADR deben unir fuerzas, y la Unión Europea debería participar más activamente en la dirección de este impulso. Por decirlo con claridad, la Unión Europea deberá asistir financiando la creación de nuevas plataformas de resolución alternativa de litigios de consumo.

Palabras Clave: Unión Europea – Resolución de litigios en línea – Consumidores.

Information technology and communication and dispute resolution: the European model of promotion of the ODR in the field of consumer litigation

Abstract: The New European Regulatory Framework for ADR and ODR can be seen as the fundamental pillar for the development of ODR in Europe. Not only does it directly support the development of the ODR through the EU Platform, but, at the same time, it obliges Member States to fulfill obligations that go beyond the resolution of a particular dispute, and whose introduction must be taken as a boost to the development of the ODR in Europe in the field of alternative consumer litigation resolution.

However, for the ODR to become real and show its full potential to resolve disputes, and to contribute to the proper functioning of the markets, both the Member States and the certified ADR entities must join forces, and the European Union should participate more actively. in the direction of this impulse. To put it bluntly, the European Union should assist in financing the creation of new alternative dispute resolution platforms for consumer disputes.

Key Words: European Union – Online dispute resolution - Consumers.

* Catedrático de Derecho internacional privado Universidad de Granada, España. Fellow del National Center for Technology and Dispute Resolution. Miembro Asociado del Instituto Hispano Luso Americano Filipino de Derecho internacional.

I. Introducción

La utilización de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en la resolución de litigios cuenta con un largo recorrido desde que surgió como un experimento en la Universidad de Harvard. Son bien conocidas las experiencias exitosas en diversos ámbitos empresariales (E-Bay, Amazon o Alibaba). Y la tecnología se ha instalado también en los sistemas de resolución alternativa de litigios, así como en los entornos judiciales. Desde sus orígenes el desarrollo del ODR ha venido marcado por la idea de mejorar la eficiencia en la gestión de reclamaciones. Pero este no es el único factor que condiciona su evolución. Como contrapeso, desde foros muy autorizados, y también desde muy al inicio, se ha afirmado la necesidad de someter este desarrollo a determinados principios éticos.

La incorporación de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) a los procedimientos ante tribunales virtuales plantea cuestiones adicionales respecto de los principios éticos referidos, sobre todo debido a las posibles interferencias del uso de la tecnología con el ejercicio de derechos fundamentales que gozan de un amplio reconocimiento, como el de acceso a la justicia. Esta misma clase de cuestiones se plantean también, aunque con matices distintos y no siempre coincidentes, cuando la tecnología es utilizada por entidades de resolución alternativa de litigios. Así ocurre especialmente en el ámbito de los litigios entre empresas y consumidores (B2C), donde, por muy diversas razones (ad.ex. por la escasa cuantía de las reclamaciones, la dificultad o imposibilidad efectiva de presentar una reclamación judicial o las dificultades de hacerlo derivadas del carácter transfronterizo de los litigios que surgen de la contratación en línea) la justicia alternativa se convierte, de facto, en la única vía efectiva de reclamación.

Por el interés internacional y global de esta temática, en donde se plantea la necesidad de someter el desarrollo de las máquinas a algo más que a la autorregulación, mediante el establecimiento de reglas que respondan a ciertos principios éticos y, en su caso, de protección de la parte débil, el consumidor, en una relación caracterizada por el desequilibrio entre las partes (B2C), la construcción, para el comercio digital de carácter transfronterizo de sistemas alternativos de resolución en línea de litigios, que cumplan con determinados criterios de calidad, ha recibido la atención de diversos organismos internacionales, como la Organización de Estados Americanos, o la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (en adelante CNUDMI). En ambos ámbitos, sin embargo, los esfuerzos no han sido exitosos.

En el ámbito regional europeo, en cambio, hace pocos años se han dado pasos legislativos muy trascendentes, y originales, en esta dirección. El 18 de junio de 2013 fueron

aprobados el Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (en adelante Reglamento ODR) y 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 Directiva ADR).¹ Esta legislación, pionera a nivel mundial, supone la creación de un modelo, propiamente europeo, y que responde a las características peculiares de este espacio de integración regional, de institucionalización del ODR en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo. El sistema europeo define a los actores, sus respectivas obligaciones y, completando el marco, contempla la imposición de sanciones a los empresarios que transgredan sus obligaciones. En este modelo, que no es completamente uniforme pues permite la coexistencia de desigualdades entre los sistemas nacionales, cobran protagonismo el uso de la tecnología y la modernización de las estructuras de resolución alternativa de litigios de consumo, que han sido reorientadas hacia el cumplimiento de fines que desbordan la mera resolución de un litigio, y que penetran de lleno en el objetivo de la mejora del funcionamiento del mercado en favor de consumidores y empresas.

La finalidad de este capítulo es describir los elementos fundamentales del modelo europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo. En esta descripción nos ocuparemos de explicar el papel que se ha asignado a la plataforma europea de resolución de litigios de consumo de reciente creación, y el modo original en que son concebidas las entidades certificadas de resolución alternativa de litigios de consumo de los Estados miembros. Tras ello haremos una evaluación provisional sobre el funcionamiento de la plataforma europea. Y para finalizar expondremos nuestra visión sobre el futuro que cabe esperar para el ODR en Europa, y para las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo de los Estados miembros, a la vista de los avances de la tecnología y de los pilares y orientaciones sobre las que se sostiene el marco regulador europeo.

II. Elementos principales del marco europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo

¹ DO L núm. 165/1, de 18 de junio de 2013. Para un análisis sobre los elementos principales de la nueva normativa europea, véase ESTEBAN DE LA ROSA, F., CORTÉS, P., «Un nuevo Derecho europeo para la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo», en ESTEBAN DE LA ROSA, F., (edit), *La Protección del Consumidor en Dos Espacios de Integración – Una Perspectiva de Derecho Internacional, Europeo y Comparado*, Valencia, Tirant lo Blanch, pp. 514-563.

1. Las entidades certificadas de resolución alternativa de litigios de consumo

La Directiva ADR y el Reglamento ODR constituyen un marco normativo indisociable. El conjunto normativo pivota sobre la creación de la plataforma europea de resolución alternativa de litigios de consumo, cuya operativa comenzó el 15 de febrero de 2016, y la necesidad de que los Estados cuenten con entidades de resolución alternativa de litigios de consumo (en adelante entidades ADR) adaptadas al Derecho europeo. La legislación europea asigna obligaciones a la Comisión Europea, a los Estados miembros y a los empresarios. A la Comisión Europea le corresponde asumir la puesta en marcha y operar la nueva plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo. Los Estados miembros se ocupan de garantizar la existencia de una cobertura suficiente, material y territorial, por entidades ADR certificadas, de los litigios derivados de contratos de compraventa y de prestación de servicios en los que intervenga un consumidor con residencia en un Estado miembro y un empresario con establecimiento en un Estado miembro. En esencia, la Directiva ADR ha acogido como estándares de calidad mínimos que han de ser cumplidos por las entidades ADR certificadas los que fueron plasmados en las recomendaciones de 1998 y 2001.² Los artículos 6 a 11 Directiva ADR regulan los principios a que han de responder las entidades ADR para conseguir la acreditación europea (conocimientos especializados, independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad).³ La obligación de cumplir con estos estándares recae exclusivamente sobre las entidades ADR que accedan a la acreditación,⁴ mientras que el resto, salvo que se haya indicado lo contrario, podrán seguir operando sin haber accedido a la acreditación. En algunos casos, como en el sistema alemán, la acreditación da derecho a la entidad ADR a usar una marca de confianza, lo que facilitará a los consumidores distinguir entre las entidades ADR certificadas y no certificadas. No ha sido el caso, en cambio, del

² Véanse la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, *DO L* núm. 115, de 17 de abril de 1998; y la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, *DO L* núm. 109, de 19 de abril de 2001.

³ Véase CUENCA GARCÍA, A., «Los principios de transparencia, eficacia, libertad y legalidad en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español», en PALAO MORENO, G., (ed.), *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo, su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2016, pp. 37-79.

⁴ Como base para esta interpretación cabe mencionar la definición de entidad de resolución alternativa que se contiene en el art. 4.1 h) DRAL. Véase ESTEBAN DE LA ROSA, F. y CORTÉS, P. “Un nuevo derecho europeo para la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo”, en ESTEBAN DE LA ROSA, F. (edit.), *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, pp. 524-525 y p. 539.

sistema español. Las entidades ADR han de ajustarse al modo en que los mencionados principios hayan sido definidos por el Derecho del Estado miembro de la Unión Europea en el que tengan su establecimiento, en el modo en que este queda definido por el art. 4.3 Directiva ADR. De ahí que, en perspectiva unilateral, el art. 3.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo⁵ (en adelante LDRAL), extienda la aplicación de la ley exclusivamente sobre las entidades ADR establecidas en España. Solo a estas entidades son aplicables los requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa (artículos 5-7 LDRAL), los requisitos relativos a los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa (artículos 8-21) y los requisitos relativos a las personas encargadas de la resolución de los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa (artículos 22-25 LDRAL).

La Directiva queda concebida como “de mínimos”, de manera que los estándares de protección de los consumidores pueden ser, a su vez, elevados en cada Estado miembro. En esta dirección, por ejemplo, el sistema español ha establecido el carácter no vinculante para el consumidor (sí para el empresario) de los pactos de sometimiento a la mediación de consumo que hayan sido celebrados con anterioridad al surgimiento del litigio (art. 13 LDRAL), algo que no es exigido por la Directiva ADR. A la hora de realizar la transposición de la DRAL casi todos los Estados han optado, por ahora, por incorporar las innovaciones del Derecho europeo manteniendo las estructuras existentes de entidades RAL.⁶ Este modo de proceder ha sido posible como consecuencia de los márgenes muy amplios que la Directiva ADR y el Reglamento ODR conceden a los Estados para su desarrollo. Desde esta perspectiva, ambos instrumentos vienen informados por un principio de respeto a la cultura jurídica y de “intromisión mínima” en las tradiciones que puedan tener en este ámbito los Estados miembros. El cumplimiento de los estándares de calidad, en el modo definido por las legislaciones estatales, debe ser evaluado por autoridades estatales para determinar si procede la concesión de la certificación europea. A estas mismas autoridades les corresponde también supervisar el cumplimiento de las condiciones establecidas.

⁵ BOE

⁶ Para una aproximación a algunos de los modelos seguidos para la transposición de la DRAL véase el informe preparado por CORTÉS, P. y ESTEBAN DE LA ROSA, F., «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», Zaragoza, ADICAE, 2016.

El apartado segundo del artículo 2 DRAL contiene una lista de materias que quedan excluidas del ámbito de aplicación. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2 a) Directiva ADR, y debido a la inexistencia en la LDRAL de la autorización a que se refiere esa disposición, en España no resulta posible la acreditación de entidades ADR que no sean independientes del empresario reclamado. En cambio, en el sistema francés, los mediadores de empresa, retribuidos directamente por la empresa reclamada, han sido aceptados como entidades ADR y pueden obtener la acreditación europea. Tampoco pueden ser objeto de acreditación los servicios de reclamaciones gestionados por los empresarios. También quedan al margen de la acreditación los procedimientos de negociación directa entre el consumidor y el empresario. La Directiva ADR excluye de su ámbito de aplicación a los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor.⁷ Como recuerda el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en su reciente sentencia de 14 de junio de 2017, las disposiciones de la Directiva ADR solo son aplicables a los procedimientos incoados por un consumidor contra un comerciante. Ahora bien, aunque así pueda parecer, esta exclusión no afecta al acceso a la acreditación de las entidades ADR que conozcan también de las reclamaciones de comerciantes contra consumidores, las cuales no tienen porqué quedar sometidas a los estándares de la Directiva ADR. Así se desprende del propio artículo 2.2 Reglamento ODR. De hecho, algunos Estados miembros, como Alemania, Bélgica, Luxemburgo y Polonia, contemplan que las entidades ADR acreditadas puedan conocer de las reclamaciones de un comerciante contra un consumidor. Consideraciones análogas valen para explicar el sentido de la exclusión que contiene la letra d) del art. 2.2 DRAL (litigios entre comerciantes). También quedan excluidos los litigios entre empresarios (art. 3.2 d), los intentos en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el litigio objeto del mismo (art. 3.2 e) así como las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general (art. 3.2 f). El objetivo de la exclusión referida a los “servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, como la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios” y de la relativa a los “prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior”⁸ no es impedir el acceso a la acreditación europea de aquellas entidades ADR que se ocupen de resolver litigios en esos ámbitos. El propósito es reducir el alcance de las obligaciones que pesan sobre los Estados de garantizar una cobertura

⁷ Véase el art. 2.2 g) DRAL y 3.2 b) LDRAL.

⁸ Artículo 2.2 DRAL letras h) e i). Artículo 3.2 letras g) y h) LDRAL.

completa por entidades ADR de los litigios relativos a contratos de prestación de esos servicios. Como consecuencia, nada obsta a extender sobre ellos la cobertura de las entidades ADR acreditadas, algo que no ha hecho el legislador español. En Europa contamos ya con el precedente del Reino Unido, donde la referida extensión ha tenido lugar debido a que los estudiantes universitarios son considerados como consumidores al efecto del conocimiento de esta clase de litigios por parte de entidades ADR acreditadas.

Las entidades ADR acreditadas han de disponer de una página web con información sobre sus procedimientos que, entre otras cosas, debe permitir la presentación en línea de reclamaciones. Los Estados también deben establecer en sus legislaciones la obligación de los empresarios de proporcionar información sobre el grado de adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios de consumo, una obligación cuyo incumplimiento queda sometida a sanciones; y adaptar el régimen de la caducidad y la prescripción a fin de que el ejercicio de acciones judiciales no quede impedido por el transcurso del tiempo.⁹ El Derecho europeo orienta también la legislación estatal a fin de que se promueva la cooperación e intercambio de experiencias entre entidades de resolución alternativa, así como la cooperación entre entidades de resolución alternativa y autoridades nacionales encargadas de la aplicación de las normas europeas de protección de los consumidores.¹⁰

Para la Directiva ADR resulta indiferente que los Estados miembros garanticen la cobertura material y territorial completa definida en su ámbito de aplicación a través de una única, de varias o de múltiples entidades ADR. Tampoco se contienen opciones respecto del tipo de entidades, públicas o privadas, incluso con ánimo de lucro, con las que deba garantizarse la cobertura completa. Dentro de cada Estado es posible que las entidades ADR acreditadas tengan diferentes normas de procedimiento, con los únicos límites que se perfilan en la Directiva. La regulación europea se distancia así de la legislación que fue proyectada inicialmente en el seno de la CNUDMI y del sistema seguido por la plataforma ECODIR, donde se concebía un procedimiento único y especial para las reclamaciones transfronterizas. El Derecho europeo no obliga a los Estados a exigir la participación obligatoria, de empresas o consumidores, en procedimientos ante entidades ADR. Sin embargo, tal y como contempla el apartado 49 de su preámbulo, la DRAL “debe entenderse sin perjuicio de cualquier norma nacional que haga obligatoria la participación de los comerciantes en dichos procedimientos, la incentive o sancione, o que les obligue a aceptar su resultado, siempre que dichas normas

⁹ Para el sistema español, véase el artículo 4 LDRAL.

¹⁰ Véanse los artículos 16 y 17 DRAL así como el artículo 45 LDRAL.

no impidan a las partes ejercer su derecho a acceder al sistema judicial, tal como establece el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea”.

La Directiva ADR tampoco obliga a tomar una opción concreta entre los diferentes métodos de solución disponibles. Se admiten, por tanto, los procedimientos que finalizan con una decisión que no posee carácter vinculante para ninguna de las partes, o cuyo carácter vinculante proviene de su aceptación.¹¹ Los Estados también pueden optar por atribuir a la decisión de la entidad RAL carácter vinculante exclusivamente para el empresario.¹² La Directiva ADR ofrece respaldo tanto a los sistemas de arbitraje de consumo, como a aquellos en los que el carácter vinculante de la solución deriva de su valor contractual.¹³ Así se desprende del art. 2.4 Directiva ADR, que faculta a los Estados miembros a admitir que los procedimientos ante entidades ADR finalicen con una decisión vinculante. Encuentran también encaje en la Directiva ADR las entidades ADR que optan por métodos de solución mixtos, que comportan la combinación de métodos de carácter consensual y adjudicativo en fases sucesivas. El Derecho europeo solo excluye los métodos de solución en los que convergen dos circunstancias, a saber, el carácter obligatorio de la participación en el procedimiento ante una entidad ADR y el carácter definitivo de la decisión en el sentido de que quede cerrada la vía judicial de impugnación.¹⁴ En cambio, resultan admisibles los supuestos en los que la participación en el procedimiento es obligatoria para la empresa y la decisión tiene carácter vinculante para ella, siempre y cuando quepa la posibilidad de recurrirla en vía judicial. En el sistema español este principio ha sido proclamado por el art. 9 LDRAL.¹⁵ No todos los métodos de solución han sido acogidos por los Estados miembros para ser empleados por sus entidades acreditadas. Países como Alemania o Italia, donde el arbitraje de consumo es bien conocido, solo permiten el acceso al proceso de acreditación a aquellas entidades RAL que no imponen una solución, lo que explica que los legisladores de estos dos países no hayan llevado a cabo la transposición de los arts. 10 y 11 Directiva ADR. En cambio, en otros países, el método del arbitraje de consumo es expresamente previsto para sus entidades acreditadas (ad. ex. Bélgica, Portugal, Irlanda, Reino Unido).

¹¹ Por ejemplo, el sistema de las negociaciones representativas que se lleva a cabo en Italia a través de la *conciliazione paritetica*, o las decisiones de los *mediateurs* de empresa franceses.

¹² Es el caso de las decisiones de los ombudsmen en el Reino Unido y en Irlanda.

¹³ Este sistema es el seguido por entidades RAL holandesas.

¹⁴ Esta interpretación se desprende del art. 1 in fine y art. 10.2 DRAL.

¹⁵ Por este motivo, en la medida pueda quedar cerrada la vía judicial, cabe plantear la duda relativa a la compatibilidad con los métodos admitidos por la DRAL de sistemas como el de arbitraje obligatorio que se contempla por el sistema portugués para el ámbito de los servicios esenciales. Véase la lei 6/2011, dos serviços públicos essenciais, de 10 de marzo. Diário da República n.º 49/2011, Série I de 2011-03-10.

Las nuevas entidades ADR acreditadas no pueden rechazar el conocimiento de una reclamación transfronteriza.¹⁶ La asimilación que propone la Directiva ADR entre reclamaciones transfronterizas y domésticas determina que sobre las nuevas entidades ADR acreditadas recaiga la obligación, más compleja, de gestionar las reclamaciones transfronterizas. Esta mayor complejidad se presenta como consecuencia de que el consumidor podrá no dominar el idioma en el que se sigue el procedimiento y el gestor del caso también deberá enfrentarse a documentos en un idioma extranjero. La Directiva ADR no obliga sin embargo a las entidades ADR estatales al empleo de todos los idiomas, sino simplemente a hacer público los idiomas en que será posible tramitar las reclamaciones. En el caso español, la LDRAL no establece para las entidades ADR acreditadas la obligación de permitir que el procedimiento tenga lugar en un idioma concreto. Lo único que se hace es obligarlas a informar sobre “las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y en los que se desarrollan sus procedimientos” (art. 38.1 letra f) LDRAL).

2. La plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo

Una de las mayores innovaciones del Derecho europeo es la creación y puesta en marcha de la plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo. Los consumidores residentes en un Estado miembro de la Unión Europea pueden presentar sus reclamaciones vía Internet en la web gestionada por la Comisión Europea, que serán dadas a conocer al empresario reclamado y transmitidas, en caso de que exista acuerdo, para ser tramitadas, a una entidad ADR de un Estado miembro. La puesta en marcha de la plataforma europea tuvo lugar el 15 de febrero de 2016.¹⁷ Desde esta fecha los empresarios, también los establecidos en España, han de ofrecer en sus sitios de Internet, bajo sanción en caso de incumplimiento de esta obligación, un enlace electrónico a la plataforma de resolución de litigios en línea. Debe quedar claro que la plataforma europea no tiene por finalidad resolver, por ella misma, los litigios que se plantean a través de su formulario. Esta plataforma tampoco incorpora ninguna clase de funcionalidad tecnológica que tenga por objeto permitir

¹⁶ Conviene advertir que esta transmisión a los CEC tenía lugar de facto, pues la mayoría de las entidades RAL existentes en España no explicitaban el alcance de su competencia sobre los litigios transfronterizos. La excepción la encontramos en el Reglamento de Confianza Online. Véase la página web <https://www.confianzaonline.es/consumidores/guia-practica-de-consumidores-faq/> (consultada el 27 de octubre de 2017).

¹⁷ La plataforma está disponible en la siguiente página web <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES> (consultada el 11 de enero de 2019).

a las partes llegar a un acuerdo que ponga fin a la reclamación. Su configuración y misión responde a la finalidad de servir de elemento de conexión entre empresarios, consumidores y entidades ADR certificadas, a modo de “paraguas” europeo para, entre otras funciones, facilitar la localización de entidades ADR certificadas en los Estados miembros. La plataforma europea opera básicamente como una ventanilla única para los consumidores y comerciantes que deseen presentar una reclamación. Una ventanilla especial puesto que los interesados pueden cumplimentar su reclamación de manera electrónica, de forma gratuita y en todas las lenguas oficiales de la UE. Conviene advertir que, aunque la cumplimentación de la reclamación es gratuita, la Directiva ADR permite que los Estados autoricen a sus entidades ADR acreditadas a cobrar por el servicio ofrecido.

Como especialidad, la plataforma europea proporciona una herramienta de tramitación en línea que puede ser utilizada por las entidades ADR en caso de que así lo deseen. Con ella se permite la comunicación de las partes con la entidad ADR competente al igual que se hace posible la aportación de documentación al procedimiento. Esta herramienta no solo está disponible para las reclamaciones transfronterizas sino también para las domésticas. La página web contiene la información sobre las entidades ADR acreditadas por los Estados miembros incluidas en la plataforma y en ella estarán disponibles los comentarios de las partes, con opiniones sobre su funcionamiento y sobre la entidad ADR que haya conocido del litigio.

III. Evaluación de los primeros pasos del funcionamiento de la plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo

El 15 de febrero de 2016 comenzó a operar la Plataforma Europea ODR.¹⁸ El 13 de diciembre de 2017 la Comisión publicó los primeros datos estadísticos sobre los dos primeros años de funcionamiento de la plataforma.¹⁹ Según este informe, el 85% de las quejas presentadas en la Plataforma Europea ODR se cerraron automáticamente. Sin embargo, en el 40% de estos casos, los consumidores fueron contactados directamente por el empresario con la intención de resolver el litigio. El 9% de las quejas fueron rechazadas por el

¹⁸ La plataforma Europea ODR se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES> (fecha de consulta: 25 de octubre 2018).

¹⁹ Véase el Informe de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo sobre el funcionamiento de la plataforma europea de resolución de litigios en línea creada en virtud del Reglamento (UE) n° 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, de 13.12.2017. COM (2017) 744 final. Disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0744&from=ES> (fecha de consulta: 25 de octubre 2018).

comerciante. Sin embargo, en 2/3 de estos casos los comerciantes contactaron posteriormente también de forma directa con el consumidor. En el 4% de los casos ambas partes se retiraron del procedimiento antes de ponerse de acuerdo sobre la transmisión de la reclamación a una entidad RAL de un Estado miembro. Finalmente, solo el 2% de las quejas fueron enviadas a una entidad RAL. El procedimiento ante una entidad RAL solo alcanzó un resultado final en menos del 1% de los casos.

Creemos que la Comisión Europea ha hecho una lectura poco crítica de estos primeros datos. En su opinión, la Plataforma Europea ODR ha demostrado su utilidad, ya que ha ayudado a la resolución de litigios de consumo, aunque haya sido de manera indirecta y en un modo que no estaba previsto. Los datos publicados expresan, en primer lugar, la falta de conocimiento que existe todavía respecto del funcionamiento de la Plataforma. Esta constatación debe animar a la Comisión Europea, así como a otras entidades públicas, a hacer un esfuerzo mayor a la hora de difundir la información. Se trata de una tarea que no será fácil, ya que la "función de intermediación" que desarrolla la Plataforma Europea ODR no contribuye a su fácil comprensión. En efecto, la Plataforma Europea ODR no es una entidad ADR que se ocupe de la resolución de litigios y su objetivo es sobre todo servir de punto de entrada para las reclamaciones que deberán ser resueltas por las entidades ADR acreditadas que existen en los Estados miembros. Sin embargo, es especialmente grave el muy elevado porcentaje de archivos automáticos que han tenido lugar, simplemente, por haber faltado la contestación del empresario al correo electrónico (85%). Respecto de este segundo dato resulta de interés revisar el funcionamiento legal de la Plataforma Europea ODR en busca de deficiencias en su régimen jurídico que puedan ser corregidas.

La Plataforma Europea ODR cuenta en su haber el haber establecido un punto de entrada único para los consumidores (y comerciantes), lo que hace que no haya de ser difícil encontrarlo para presentar una reclamación. Si todo funciona correctamente y el empresario que contrata en línea ha incluido en su web el enlace a la plataforma (art. 14 Reglamento ODR), la reclamación se podrá presentar dando inicio en la página web del empresario. En la parte positiva también se encuentra que la plataforma Europea ODR proporcione un formulario electrónico de reclamación que puede ser cumplimentado en todos los idiomas oficiales de la Unión Europea, sin obligar al consumidor a utilizar un idioma extranjero si necesita presentar una reclamación contra un comerciante extranjero. La plataforma ODR de la UE también ofrece una herramienta de gestión electrónica (opcional) que permite, en su caso, que se siga en línea el procedimiento de resolución de litigios, una plataforma que resulta gratuita para todos, partes y entidad ADR a la que se haya transmitido la reclamación.

Además, todas las entidades ADR que se encuentran conectadas con la plataforma europea habrán debido obtener su acreditación en un Estado miembro y, por tanto, deberán cumplir con las condiciones de calidad en la resolución alternativa de litigios de consumo que establece la Directiva 2013/11/UE.

Entre las cuestiones que se pueden mejorar en el régimen del RRLJ la doctrina más autorizada denuncia que, en la actualidad, no resulta adecuada la distinción entre litigios surgidos de contratos celebrados en línea y fuera de línea, sobre todo a la vista de que hoy en día la distinción comienza a difuminarse debido a que casi todos los contratos al final conllevan algún tipo de componente digital.²⁰ A la plataforma europea ODR también se le reprocha que haya rehuído introducir elementos de negociación en línea, algo que caracteriza particularmente al ODR (subasta ciega, negociación automatizada o asistida, etc), funcionalidades que podrían permitir la resolución de litigios sin intervención humana. Resulta cierto también que la plataforma Europea ODR no contiene funcionalidades que permitan la utilización de algoritmos y de *big data*, lo que limita sus posibilidades para ayudar en las tareas de prevención de conflictos. Por ello se afirma que el avance de la plataforma no es muy significativo, puesto que se está simplemente replicando los procesos ante entidades ADR tradicionales.

Creemos, sin embargo, que la omisión de esta clase de funcionalidades de la plataforma europea encuentra explicación en el hecho de que esta fue concebida por la Comisión Europea no para resolver los conflictos sino para coordinar y mejorar la infraestructura de entidades nacionales de resolución alternativa. A lo sumo, en el último momento se llegó a incluir en ella una herramienta de tramitación de asuntos que es ofrecida, de manera opcional, a las partes y a las entidades ADR, para su utilización cuando así se estime oportuno (art. 5.4 d) Reglamento ODR). El Derecho europeo no ha querido, o podido, inmiscuirse más allá, y el desarrollo ulterior del ODR en todo tipo de sectores de litigios de consumo ha sido confiado, de forma implícita, a los Estados miembros y a las entidades ADR. La plataforma ODR Europea aparecería así únicamente como un acicate y un punto de partida para este desarrollo.

El reto actual es que las entidades ADR acreditadas sepan desarrollar sus propias plataformas de una forma positiva con miras al cumplimiento de las funciones que cabe asignar a la resolución alternativa de litigios de consumo. En esta dirección, la lectura de la

²⁰ Vid. E. Katsh and O. Rabinovich, "Promesas y desafíos para la resolución en línea en Europa", in F. Esteban de la Rosa (Dir.) and O. Olariu (Coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, Aranzadi, 2018, pp. 364-365.

legislación europea deja claro que pretende promover la transparencia, el seguimiento de los litigios de los consumidores, así como la detección de los problemas recurrentes (art. 7.2 Directiva ADR), unas funciones que se verían enormemente facilitadas mediante la ayuda de las funcionalidades características del ODR.

Ya en este momento es posible comprender la estrecha relación entre el carácter especializado de una entidad ADR y la gestión más eficiente de los litigios. Las posibilidades de un desarrollo eficiente de la cuarta parte pueden depender, en cierta medida, de la estructura de las entidades ADR propias en cada Estado miembro europeo.

Uno de los reproches más importantes que cabe hacer al régimen de la plataforma europea es que no se descarta por completo la necesidad de que el procedimiento ante la entidad RAL exija una interacción cara a cara, algo que traiciona el objetivo de la implantación del ODR a nivel europeo. En efecto, según la legislación europea (art. 20.2 f) de la Directiva ADR, incluso si las partes pueden presentar una reclamación en el punto de entrada único de la Plataforma, ello no garantiza un procedimiento completamente en línea, ya que la presencia física de las partes puede ser requerida, tal y como por ejemplo hacen las entidades ADR que han sido acreditadas hasta ahora en España. A pesar de que la plataforma europea ofrece una herramienta de gestión electrónica que permite el procedimiento de resolución de litigios en línea, esta herramienta solo se ofrece como una opción, sin perjuicio de que los Estados miembros establezcan la necesidad de la presencia física de las partes. Se trata de un punto que requiere todavía de una depuración jurídica y de examen y comparación de principios procesales comunes para los diferentes métodos de solución alternativa de litigios de consumo, por lo que resulta comprensible que el Reglamento no haya querido entrar en esa definición.

La plataforma garantiza que los consumidores puedan presentar una reclamación en su propio idioma. La posibilidad de completar el formulario en cualquier idioma de la Unión Europea no significa, sin embargo, que la entidad ADR seleccionada tenga que procesar la reclamación en ese idioma. Una vez que la queja se transmite a una entidad ADR, la plataforma simplemente se ocupa de informar al consumidor sobre el idioma en el que se llevará a cabo el procedimiento, aunque los consumidores pueden haber tenido la impresión de que podrán utilizar su idioma durante todo el procedimiento. Sin embargo, la Directiva ADR no garantiza a los consumidores el uso de su lengua materna o incluso el idioma utilizado para celebrar el contrato. Pensemos por ejemplo en una empresa checa que ha vendido a un consumidor español y que la transacción ha tenido lugar en inglés. Si esta empresa checa está adherida a una entidad ADR en la República Checa, y esa entidad ADR

solo opera en ese idioma, el consumidor español se verá obligado a seguir un procedimiento en un idioma que no entiende. Si bien es cierto que la plataforma garantiza una traducción automática, esta traducción automática, incluso si puede ayudar, finaliza en el momento en que el litigio ha sido transmitido a una entidad ADR. Por eso en este ámbito el régimen europeo puede ser mejorado.

En el régimen de la plataforma se produce otra una importante disfunción, puesto que la plataforma no toma en cuenta la existencia de una obligación de participar en el procedimiento ante una entidad ADR que puede recaer sobre el empresario, o bien su adhesión previa a una entidad ADR, para de esta circunstancia determinar la transmisión automática de la reclamación a dicha entidad ADR. Aquí quizás se encuentra una de las razones que han generado el 85% de los archivos automáticos de las reclamaciones presentadas por consumidores. En la actualidad, si el comerciante no responde al correo que recibe, o simplemente si el consumidor no es capaz de indicar dicho correo electrónico, la plataforma europea ODR archiva la reclamación. Cuando el comerciante está legalmente adherido, o a través de acuerdo previo a una entidad ADR, el comienzo del procedimiento no debería depender de la existencia de la respuesta del comerciante.

El régimen de la plataforma europea tampoco tiene en cuenta, al menos no de forma expresa, la especialidad del sometimiento a arbitraje de consumo, que supone la exclusión de la vía judicial. Para proteger a las partes ante eventuales e inesperadas renunciadas a la vía jurisdiccional, el artículo 10.2 Directiva ADR requiere un consentimiento especial e informado. Dada la importancia de estas declaraciones, que implican la renuncia al derecho del consumidor a acudir a los tribunales y también la posibilidad de beneficiarse del foro del país de su domicilio, en los casos transfronterizos se debería exigir que dichas declaraciones tengan lugar en un idioma que sea conocido por el consumidor. Como consecuencia, cuando el método de solución sea de arbitraje, la declaración de consentimiento solo debería permitirse a través de la plataforma europea. Y por lo tanto debería excluirse la posibilidad de hacer efectiva una declaración de aceptación del arbitraje de consumidores a través de plataformas, que eventualmente puedan existir, que no permitan el uso del idioma del consumidor para este propósito. Como garantía adicional del derecho de acceso a tribunales, la violación de estos requisitos lingüísticos debería abrir la posibilidad de impugnar la validez del acuerdo de arbitraje de consumo.

IV. El ODR en Europa: situación en el marco legal actual y perspectiva para su futuro desarrollo

El Derecho europeo contempla la existencia de herramientas de ODR tanto en la plataforma europea ODR como en las entidades ADR certificadas. De acuerdo con el Reglamento ODR, la Comisión Europea ha desarrollado y es responsable del funcionamiento de la Plataforma ODR, incluidas todas las funciones de traducción necesarias para el propósito del Reglamento, su mantenimiento, financiación y seguridad. El Reglamento ODR define las funciones tecnológicas que han sido asignadas a la plataforma europea ODR. Estas funciones tienen que ver, fundamentalmente, con el papel de intermediación que desempeña la plataforma europea en el contexto del marco regulatorio europeo. Las funciones están definidas en el art. 5.4 Reglamento ODR. La plataforma europea ODR proporciona a los usuarios un formulario electrónico de reclamación que está disponible en todos los idiomas oficiales de la Unión, fácil de usar y de fácil acceso. La plataforma europea ODR debe informar a la parte demandada de la queja, identificar la entidad o entidades ADR competentes y transmitir la reclamación electrónicamente a la entidad ADR acordada por las partes. Como hemos dicho, la plataforma ODR ofrece una herramienta electrónica de gestión de casos, que permite a las partes y a las entidades ADR llevar a cabo los procedimientos de resolución de conflictos en línea a través de la plataforma ODR. La plataforma ODR proporciona a las partes una herramienta de traducción, que permite a las partes la traducción de la información que es necesaria para la resolución del litigio. También proporciona un sistema de retroalimentación que permite a las partes expresar sus puntos de vista sobre el funcionamiento de la Plataforma ODR y sobre la entidad ADR que ha tramitado el litigio. La Plataforma está concebida también para poner a disposición del público cierta información (como la información relativa a la resolución alternativa como medio de resolución extrajudicial de conflictos; a las entidades ADR notificadas en conformidad con el art. 20.2 Directiva ADR, para orientar a las partes sobre cómo presentar quejas a través de la Plataforma ODR, a los puntos de contacto ODR designados por los Estados miembros de conformidad con el Artículo 7 (1) Reglamento ODR, y a datos estadísticos sobre el resultado de las controversias).

Pero el diseño del ODR por el marco regulador europeo no se agota en la plataforma europea, sino que afecta también a las entidades ADR certificadas. De acuerdo con la Directiva ADR, las entidades de ADR deben cumplir algunos requisitos que, para ser cumplidos cabalmente, requerirán el uso de funcionalidades típicas del ODR y del uso de la Inteligencia Artificial. La Directiva ADR establece que las entidades ADR deben mantener

un sitio web actualizado que ofrezca a las partes un acceso fácil a la información sobre el procedimiento ADR y que, por lo tanto, los consumidores puedan presentar quejas y documentos en línea. Esta página web también habrá de permitir el intercambio de información entre las partes por medios electrónicos (art. 5.2 Directiva ADR). Además, la necesidad de utilizar funcionalidades del ODR parece clara cuando la Directiva ADR establece la obligación de garantizar que las entidades ADR hagan pública cierta información (refiriéndose específicamente a los informes anuales de actividad que incluyen información sobre el número de disputas recibidas y los tipos de quejas a las que se relacionaron; los problemas sistemáticos o significativos que ocurren con frecuencia y conducen a litigios entre consumidores y comerciantes, con recomendaciones sobre cómo se pueden evitar o resolver tales problemas en el futuro, a fin de elevar los estándares de los comerciantes y facilitar el intercambio de información; la tasa de controversias con que la entidad ADR se ha negado a tratar y el porcentaje de los diversos motivos que han determinado la denegación de la reclamación en conformidad con el artículo 5, apartado 4; en el caso de los procedimientos mencionados en el punto (a) art. 2.2 Directiva ADR, el porcentaje de soluciones propuestas o impuestas a favor del consumidor y del comerciante, y de los litigios resueltos a través de una solución amistosa; la parte porcentual de los procedimientos que se suspendieron y, si se conocen, las razones de su suspensión; y el tiempo promedio que duró la resolución de los litigios; la tasa de cumplimiento, si se conoce, con los resultados de los procedimientos de ADR). Las herramientas ODR también pueden ser de gran ayuda para recopilar la información que, según el art. 19.3 Directiva ADR, debe ser comunicada a las autoridades competentes cada dos años por cada entidad ADR certificada.

Como podemos comprobar, la información desglosada a que ahora han de hacer frente las entidades ADR acreditadas podrá suponer que se tenga en cuenta en incurrir en altos costos de personal por parte de entidades ADR tradicionales, pues estas no solían ofrecer tanta información. La TIC no solo lo hace ahora posible, sino que esto ha dado lugar a la posibilidad de exigir elementos de transparencia en las entidades ADR hasta ahora inconcebibles. Pero no cabe desconocer que, al introducir estos requisitos de información, la Directiva ADR está implícitamente exigiendo un desarrollo extremo del ODR por parte de las entidades ADR certificadas, pues el ODR se convierte en la vía natural para el cumplimiento de estos objetivos. Detrás del marco europeo, por tanto, lo que hay es un mandato de creación de plataformas ODR para ser utilizadas por las entidades ADR acreditadas.

La Directiva ADR indica sutilmente el camino que ha de ser seguido por las entidades ADR tradicionales para convertirse en entidades ADR modernas y acreditadas, cuyo papel creciente en el mercado va más allá de la simple resolución de litigios y se extiende sobre la agregación de datos y el suministro de información al público con el fin de prevenir y ayudar al buen funcionamiento general del mercado. Tal y como indica el profesor Hodges, la legislación europea considera que la resolución de litigios es solo uno de los pilares en los que se basa el buen funcionamiento del mercado. La resolución alternativa de litigios es solo la segunda. Por lo tanto, la agregación de datos, la información y la prevención son funciones complementarias para las entidades ADR. Al mismo tiempo la tecnología permite la detección y sanción de casos de fraude por parte de las autoridades públicas.

Lógicamente el desarrollo futuro del ODR deberá también tener en cuenta, y especialmente, la utilización de la Inteligencia Artificial con la finalidad de ayudar directamente en el procedimiento de resolución de litigios mediante el uso de herramientas como los exploradores de soluciones, la negociación automatizada o las herramientas de licitación ciega. Desafortunadamente, la legislación de la UE guarda silencio sobre este asunto y no hay criterios europeos directos que sean de aplicación en este momento. Incluso aunque la Directiva ADR prevé que las entidades certificadas ADR tendrán que suministrar información en forma de recomendaciones y detectar casos de fraude, por ejemplo, sin embargo, no se proporciona un plan de vuelo completo: no se ha llegado a presentar la versión en línea del último paso del procedimiento. La Directiva ADR toma los pasos de agregación de datos, de prevención y recomendación relacionados con cualquier problema sistemático o significativo que ocurra con frecuencia, pero, sorprendentemente, se salta el paso de clasificar los litigios y de ofrecer soluciones para ellos, una tarea típica que pertenece a las herramientas del ODR. Al mismo tiempo, parece difícil imaginar la posibilidad de ofrecer la información relacionada con los problemas sistemáticos y significativos sin utilizar la tecnología para preparar esta clasificación, contabilizar litigios y ofrecer soluciones. De alguna manera disminuye el valor de los pasos innovadores tomados por la UE para regular la resolución alternativa de conflictos al hacer que el proceso sea incompleto. En cualquier caso, los desarrollos en este campo deberán sopesar cuidadosamente teniendo en cuenta las perspectivas relacionadas con el acceso a la justicia y prestar atención, por ejemplo, a si el modelo de Inteligencia Artificial va a resolver el litigio con una decisión vinculante o solo va a mantenerlo en el campo del asesoramiento legal que permita a las partes llegar a un acuerdo.

La plataforma europea y la Directiva ADR son un paso significativo para responder a la generalización de la tecnología. Construyen un pilar sólido para este desarrollo y señalan

el camino a seguir para el futuro desarrollo del ODR en Europa. La tarea principal para el desarrollo de la ODR, y su implementación en los más diversos sectores de litigios, se ha encomendado fundamentalmente a los Estados miembros y a las entidades ADR certificadas. Cabe imaginar que las entidades ADR certificadas utilizarán funciones de ODR en mucha mayor medida que la plataforma europea ODR, en cierta medida precisamente para cumplir, de manera eficiente, los requisitos que provienen de la Directiva ADR, ya que muchos de ellos se cumplirán fácilmente con virtud del uso de esta clase de herramientas tecnológicas. Según esta opinión, y teniendo en cuenta las dificultades que pueden tener las entidades ADR y los Estados miembros para desarrollar sus propias herramientas ODR, y la posibilidad de tener diferentes tipos de crecimiento en los Estados miembros, y las dificultades para encontrar la inversión necesaria para este fin, sería del todo adecuado involucrar oficialmente a la Unión Europea en este esfuerzo.

V. La incorporación de la tecnología y la transformación de los sistemas ADR de los Estados miembros

El éxito político del marco regulador europeo se ha basado, como se ha señalado más arriba, en su carácter mínimamente invasivo sobre las estructuras ADR existentes en los Estados miembros. Según lo dispuesto en el apartado 15 del preámbulo de la Directiva ADR, “el desarrollo debe basarse en los procedimientos ADR existentes en los Estados miembros y con respeto a sus tradiciones legales”. Sin embargo, la lectura de la Directiva ADR y la forma en que se conciben las obligaciones de los Estados miembros plantean serias dudas respecto de este impacto mínimo, por las razones que vamos a ver a continuación.

En primer lugar, algunos sistemas ADR en los Estados miembros se han desarrollado bajo una base territorial (por ejemplo, el Sistema de arbitraje de consumo o las Oficinas Municipales de Información al Consumidor en España). Por varias razones la estructura territorial no cuadra bien con las funciones asignadas a las entidades ADR por la Directiva ADR. La era digital ha supuesto la redefinición de la proximidad del consumidor respecto de una concreta entidad ADR, debiendo tenerse en cuenta prioritariamente si el sitio web del comerciante incluye el enlace a una entidad ADR específica. La existencia de una página web con información de todas las entidades ADR acreditadas, y con sus respectivos enlaces, representa un elemento excelente para mejorar la posición de los consumidores, ya que facilita la búsqueda del camino para presentar una reclamación en línea. Por otro lado, teniendo en cuenta las funciones asignadas a las entidades ADR por la Directiva ADR, una estructura de ADR con base territorial no contribuye al cumplimiento más adecuado de

algunas funciones, ya que los datos generados y ofrecidos podrán llegar a ser poco significativos, produciendo sesgos en la información suministrada.

En segundo lugar, el uso de la tecnología ofrece sus mejores resultados cuando el campo de acción es más estrecho: por lo tanto, cuando se aplica a sectores específicos de litigios es más fácil identificar problemas específicos y recurrentes y transmitir información precisa sobre ellos. Por esa razón, en una estructura ADR que incorpora herramientas de ODR, la especialización se convierte en un importante paradigma. Un modelo de inteligencia artificial tendría los mejores resultados si es ejecutado por entidades ADR con competencia para resolver litigios en un sector específico. Es dudoso que un modelo de Inteligencia Artificial para ODR pueda dar resultados igualmente buenos en el contexto de una entidad ADR certificada con competencia para conocer de todo tipo de litigios de consumo. Si bien las entidades ADR generalistas podrían utilizar también herramientas tales como la de subasta ciega, las entidades ADR especializadas podrían ofrecer herramientas mucho más potentes, pudiendo por ejemplo asesorar a las partes sobre la solución del caso si la negociación fracasara, en la forma del Mejor Acuerdo Negociado Alternativo. Este conocimiento ayudaría a las partes a saber cuáles son sus posiciones y tendrían una presión psicológica antes de la negociación, lo que facilitaría el acuerdo.

En relación con esta perspectiva, si consideramos las funciones adicionales que la Directiva ADR asigna a las entidades ADR (agregación de datos, información, prevención), hay algunas entidades ADR que pueden considerarse más adecuadas para cumplir estas funciones, por la existencia de un interés propio para hacerlo. En esta situación se encuentran, por ejemplo, los Reguladores que se encargan de la supervisión e inspección de un sector económico (los llamados Reguladores, pero que también tienen competencia para conocer de las reclamaciones individuales) o los Defensores del cliente (públicos o privados) en cuyos procedimientos deben participar todas las empresas de un sector. Como tienen sus propios propósitos para recopilar dicha información, están en una posición muy buena para ser entidades certificadas ADR. Un Regulador que proporcione reparación, que utilice herramientas ODR con toda probabilidad estará en una posición óptima para mejorar la protección de los consumidores y del mercado.

La reforma del sistema también debería prestar atención a las costumbres y hábitos de los consumidores y comerciantes en lo que se refiere a la resolución de litigios. Tal y como muestran los datos proporcionados por la Comisión Europea relativos a los primeros dos años de funcionamiento de la plataforma ODR de la UE, ofrecer una plataforma ODR completamente nueva, o una nueva entidad ADR, con el nivel más alto de funcionalidades

ODR, no garantiza el éxito. La confianza es una cuestión de tiempo y perseverancia y por ello la reforma del sistema no puede ocurrir sino considerando las estructuras ADR, con sus luces y sombras, como punto de partida.

Otro elemento importante en la reforma de la estructura ADR debe ser mejorar las funcionalidades y posibilidades que permiten a las partes negociar y encontrar una solución, en una forma más amplia respecto de las entidades ADR tradicionales. Por lo tanto, todo sistema legal debe establecer incentivos adecuados para ayudar a las partes a encontrar una solución. La reflexión debe analizar cuáles son los mejores incentivos para que las partes se sometan a una entidad ADR, los incentivos para alcanzar acuerdos y finalmente cumplir voluntariamente con la decisión o el acuerdo.

VI. Conclusiones

El Nuevo Marco Regulator Europeo para el ADR y el ODR puede ser visto como el pilar fundamental para el desarrollo de la ODR en Europa. No solo apoya directamente el desarrollo del ODR a través de la Plataforma de la UE, sino que, al mismo tiempo, obliga a los Estados miembros a cumplir obligaciones que van más allá de la resolución de una disputa en particular, y cuya introducción debe ser tomada como un impulso al desarrollo del ODR en Europa en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo.

Sin embargo, para que el ODR se vuelva real y muestre todo su potencial para resolver litigios, y para contribuir al buen funcionamiento de los mercados, tanto los Estados miembros como las entidades certificadas ADR deben unir fuerzas, y la Unión Europea debería participar más activamente en la dirección de este impulso. Por decirlo con claridad, la Unión Europea deberá asistir financiando la creación de nuevas plataformas de resolución alternativa de litigios de consumo. Al mismo tiempo, al contrario de lo que se dice, el marco regulador europeo tiene el potencial de cambiar la estructura completa de las entidades ADR en todos los Estados miembros, especialmente en países como España donde las entidades ADR más populares tienen una competencia muy amplia para la resolución de litigios de consumo. El tiempo dirá si la UE, los Estados miembros y las entidades ADR se sincronizan para remar en la misma dirección y lograr el impulso definitivo para la instauración plena de la tecnología en la resolución alternativa de litigios de consumo en Europa, para conseguir mayor eficiencia y, por ende, mayor justicia, pues este es el objetivo.

Bibliografía

- AA.VV. (2016). *The New Regulatory Framework For Consumer Dispute Resolution*, P. Cortés (ed). Oxford University Press.
- CORTÉS P. - DE LA ROSA, Esteban F., *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, 2016.
- CORTÉS P. - DE LA ROSA, Esteban F., “Building a Global Redress System for Low-Value Cross-Border Disputes”, *International and Comparative Law Quarterly*, Vol. 62, N.º 2, 2013.
- DE LA ROSA, Esteban F., “Principios de protección del consumidor para una iniciativa europea en el ámbito de la resolución electrónica de diferencias (ODR) de consumo transfronterizas”, *Revista General de Derecho Europeo*. N.º 25, 2011, pp. 1-41.
- DE LA ROSA, Esteban F., “Régimen de las reclamaciones de consumo transfronterizas en el nuevo derecho europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo”. *Revista Española de Derecho Internacional*. Vol. 69, N.º 1, enero-junio, Madrid, 2017.
- DE LA ROSA, Esteban F., “Scrutinizing Access to Justice in Consumer ODR in Cross-Border Disputes. The Achilles’ Heel of the EU ODR Platform”, *International Journal on Online Dispute Resolution*, 2017.
- DE LA ROSA, Esteban F y P. Cortés, “Un nuevo Derecho europeo para la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo”, en F. Esteban de la Rosa (edit.), *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, pp. 548-561.
- DÍEZ GARCÍA H., “Los principios de libertad y de legalidad de la Directiva 2013/11/UE de 21 de mayo (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) y su impacto en el sistema arbitral de consumo”, en DIAZ ALABART (Dir.) y FUENTESECA DEGENEFFE (coord.), *Resolución Alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR. Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) n° 524/2013*, Madrid, Reus, 2017.
- FUENTESECA DEGENEFFE, C., “El principio de transparencia, la eficacia y la equidad en la Directiva 2013/11/UE de 21 de mayo de 2013 y su transposición al Derecho español”, en DIAZ ALABART (Dir.) y FUENTESECA DEGENEFFE (coord.). *Resolución Alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) n° 524/2013)*, Madrid, Reus, 2017, pp. 85-148.
- HODGES Ch., “Collective Redress: The Need for New Technologies”, *Journal of Consumer Policy*, 18 august, 2018, pp. 1-32.
- Katsh E. y RABINOVICH O., “Promesas y desafíos para la resolución en línea en Europa”, in F. Esteban de la Rosa (Dir.) and O. Olariu (Coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, Aranzadi, 2018, pp. 364-365.
- KATSH E. - O. Rabinovich-Einy, *Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes*, Oxford University Press, 2017.
- MARQUES CEBOLA C., “La resolución en línea de litigios de consumo en la nueva plataforma europea ODR: perspectiva desde los sistemas español y portugués”, en ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.) y OLARIU, O. (coord), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, Aranzadi, 2018, pp. 369-393.
- VILALTA NICUESA, A.E. - BARRAL VIÑALS, I., “Puesta en marcha de la plataforma EUR ODR y obligaciones derivadas del Reglamento UE n° 524/2013”, en *La Plataforma ODR. ¿Un mecanismo al alcance de todos los consumidores?*, Zaragoza, ADICAE, 2016, pp. 57-80.

- WING L., “Ethical Principles for Online Dispute Resolution. A GPS Device for the Field”, *International Journal on Online Dispute Resolution*, 2016 (3) 1, pp. 12-29.
- ZELEZNIKOW, J. “Can artificial Intelligence And Online Dispute Resolution Enhance Efficiency And Effectiveness In Courts”, *International Journal for Court Administration*, vol. 8-2, May 2017, pp. 30-45.