

FERNANDO ESTEBAN DE LA ROSA

*Director*

GISELA MORENO CORDERO Y OZANA OLARIU

*Coordinadoras*

# JUSTICIA DIGITAL, MERCADO Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DE CONSUMO

## Innovación en el diseño del acceso a la justicia



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



**SOCIEDAD DIGITAL**  
SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DERECHOS  
Unidad de Excelencia de Investigación

**THOMSON REUTERS**

**ARANZADI**

Primera edición, 2021



**THOMSON REUTERS PREVIEW eBooks**

**Integrabilidad en digital**

Este estudio ha sido financiado por la Agencia Estatal de Investigación y por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) en el marco del Proyecto de Investigación de referencia DER2017-88501-P titulado “Mediación del consumidor: hacia una construcción legislativa estatal y autónoma con arquitectura europea”.

El editor no se hace responsable de las opiniones recogidas, comentarios y manifestaciones vertidas por los autores. La presente obra recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión.

La Editorial se opone expresamente a que cualquiera de las páginas de esta obra o partes de ella sean utilizadas para la realización de resúmenes de prensa.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra ([www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com); 91 702 19 70 / 93 272 04 45).

Por tanto, este libro no podrá ser reproducido total o parcialmente, ni transmitirse por procedimientos electrónicos, mecánicos, magnéticos o por sistemas de almacenamiento y recuperación informáticos o cualquier otro medio, quedando prohibidos su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso del ejemplar, sin el permiso previo, por escrito, del titular o titulares del copyright.

Thomson Reuters y el logotipo de Thomson Reuters son marcas de Thomson Reuters

Aranzadi es una marca de Thomson Reuters (Legal) Limited

© 2021 [Thomson Reuters (Legal) Limited / Fernando Esteban de la Rosa (Dir.) y Gisela Moreno Cordero y Ozana Olariu (Coords.)]

© Portada: Thomson Reuters (Legal) Limited

Editorial Aranzadi, S.A.U.

Camino de Galar, 15

31190 Cizur Menor (Navarra)

ISBN: 978-84-1390-961-5

DL NA 1242-2021

*Printed in Spain. Impreso en España*

Fotocomposición: Editorial Aranzadi, S.A.U.

Impresión: Rodona Industria Gráfica, SL

Polígono Agustinos, Calle A, Nave D-11

31013 – Pamplona

# Los derechos y garantías procesales y los métodos de resolución alternativa de litigios de consumo<sup>1</sup>

MARÍA JOSÉ FERNÁNDEZ-FÍGARES MORALES

SUMARIO: I. EL PATRÓN DE CALIDAD EN LAS ENTIDADES RAL DE CONSUMO. II. MECANISMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS RAL DE CONSUMO. 1. *La gratuidad para el consumidor de los procedimientos RAL.* 2. *Asistencia jurídica no preceptiva y de designación libre.* 3. *Limitación de la duración de los procedimientos.* 4. *Voluntariedad de sometimiento como norma general y obligatoriedad en ciertos casos.* 5. *Necesidad de contar con pacto de sumisión por parte del consumidor una vez haya surgido el conflicto para acceder al RAL.* 6. *Garantía de accesibilidad a la vía judicial del consumidor y posibilidad de vetar el acceso del empresario en los casos de participación obligatoria con decisión vinculante si este firmó un pacto previo al litigio.* 7. *Independencia e imparcialidad.* 8. *Transparencia.* 9. *Eficacia y rapidez.* 10. *Equidad, igualdad, contradicción, audiencia y tutela efectiva.* III. CONCLUSIONES. IV. BIBLIOGRAFÍA.

## I. EL PATRÓN DE CALIDAD EN LAS ENTIDADES RAL DE CONSUMO

La misión del presente trabajo apunta a estudiar los principales mecanismos destinados a promover que las personas implicadas acudan a los procedimientos de resolución alternativa en materia de consumo, y en particular, que el consumidor resulte efectivamente protegido; todo ello

1. El presente trabajo ha sido elaborado en el marco del Proyecto de Investigación I+D “La mediación de consumo: hacia una construcción legislativa estatal y autonómica con arquitectura europea” (DER2017-88501-P). IP. F. Esteban de la Rosa.

a la luz de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y su incidencia en las normas que regulan estos sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.

Como punto de partida hay que tener en cuenta que el nivel de exigencia y calidad a favor de las partes de los procedimientos de resolución alternativa ha ido avanzando a lo largo de los años. En este sentido y como señala el Consejo General del Poder Judicial<sup>2</sup>, “estos métodos constituyen no tanto una alternativa a la justicia como una justicia alternativa”. Aclara dicho órgano que no se trata de suplantar a la Administración de Justicia, sino de complementarla, propiciando que los propios interesados alcancen el arreglo de sus diferencias por cauces amigables en aquellos casos en que, dada la índole de la materia, ello sea posible.

Dicha función de complemento a la Administración de Justicia que representan los RAL se ha traducido en el ámbito de consumo a la asunción legal del papel que desempeñan hoy día los principios que rigen su procedimiento de resolución alternativa en cuanto representan mecanismos que promueven su uso. El estudio de tales principios requiere revisar previamente el paradigma de resolución alternativa que plantea la Ley 7/2017 que los insta. Por eso, ha de destacarse que la finalidad expresamente perseguida por la norma consiste en procurar un sistema que proporcione un acceso de calidad<sup>3</sup> a este tipo de procedimientos.

Esta idea de calidad se articula, fundamentalmente, a través de requerimientos desplegados en tres cauces: en primer lugar, los que se refieren a las entidades; en segundo término, los que se atribuyen a los procedimientos; y, por último, aquellos que se vinculan a las personas que resuelven los procedimientos. En el presente estudio nos ocupamos del segundo de los cauces, y en concreto, de los principios que rigen los procedimientos, que son analizados desde el cuestionamiento de la óptica de su configuración en pos del acceso de calidad a los mismos. También asumimos el estudio del régimen de asistencia jurídica que rige, así como el tratamiento de la asunción de costes derivados de estos procedimientos, dada la estrecha relación que guardan estas medidas con los principios

2. Informe Jurídico del CGPJ de 11 de junio de 2015, Apartado IV, I, p. 16.

3. Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, artículo 1.1: “Esta ley tiene como finalidad garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos”.

rectores del procedimiento de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y, especialmente, a la vista de la función de mecanismos de incentivo a la utilización de dichos procedimientos y, a la vez, desde el respeto a las garantías procesales. Dedicamos atención a la norma que reduce los plazos de duración del procedimiento. Comenzamos por estas particulares medidas y, a continuación, nos adentramos en los principios.

## II. MECANISMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS RAL DE CONSUMO

### 1. LA GRATUIDAD PARA EL CONSUMIDOR DE LOS PROCEDIMIENTOS RAL

Una medida esencial en la promoción de la utilización de procedimientos RAL por los consumidores se encuentra en la Ley 7/2017 estudiada, por cuanto ensalza la protección del consumidor respecto a la asunción de costes del procedimiento de solución alternativa de consumo, ya que declara la gratuidad para ellos (art. 11).

Debemos destacar que, en un principio, durante los trabajos preparatorios, sí se incorporaba la posibilidad de que los consumidores asumieran un coste simbólico que ascendería a 30 Euros<sup>4</sup>. Esta primera iniciativa se correspondía con el tenor del artículo 8 c) de la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que apoya precisamente la medida de que el procedimiento tenga un precio simbólico para el consumidor como alternativa a la gratuidad plena<sup>5</sup>. Igualmente, la Consideración (41) de la Directiva apunta tales medidas<sup>6</sup>.

4. Anteproyecto de la ley la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo; su artículo 11 dispone: "El procedimiento deberá ser, para los consumidores, gratuito o con un coste simbólico que no podrá superar la cuantía de 30 euros".
5. Nótese que dicha redacción entra en colisión y produce confusión en la propia Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, según lo dispuesto en el artículo 7.1 l), en tanto que dispone que, para dar cumplimiento a la transparencia, se informará al público, entre otros, del siguiente extremo: "los posibles costes que deberán asumir las partes, incluidas en su caso las normas para la atribución de las costas al final del procedimiento". Parece dar a entender que no son gratuitos y que no se trata de costes simbólicos, como indica el artículo 8 c) de la misma Directiva.
6. Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre

Pero, a este respecto, la ley se aparta de la directriz de la Directiva, al asumir como criterio general la exclusión de pago total para el consumidor. Por ello, como decimos, esta carga ha sido finalmente suprimida, parece que con asunción de los planteamientos del Consejo de Estado. Destáquese que dicha entidad mantuvo, como sostiene Eva Jordá Capitán<sup>7</sup>, la gratuidad de estos procedimientos y además, no sólo para el consumidor, sino para ambas partes, consumidor y empresario, porque a estos efectos debería dispensárseles por el legislador un mismo tratamiento.

Es de subrayar que esta previsión de reconocer plena gratuidad a los procedimientos RAL para el consumidor supone, tal y como advierte Julio Carlos Fuentes Gómez<sup>8</sup>, una especialidad ya que, por un lado, la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en su artículo 15.1 dispone que “el coste de la mediación, haya concluido o no con el resultado de un acuerdo, se dividirá por igual entre las partes, salvo pacto en contrario”. Por su parte, la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en su artículo 37.6 admite también la carga de los costes para las partes según el siguiente texto: “Con sujeción a lo acordado por las partes, los árbitros se pronunciarán en el laudo sobre las costas del arbitraje, que incluirán los honorarios y gastos de los árbitros y, en su caso, los honorarios y gastos de los defensores o representantes de las partes, el coste del servicio prestado por la institución administradora del arbitraje y los demás gastos originados en el procedimiento arbitral”. Se crea, por tanto, un nuevo régimen por lo que respecta a la asunción de costes por el consumidor en reclamaciones alternativas en materia de consumo, de los cuales queda exonerado.

Este mismo autor sostiene que dicha medida protectora hacia los consumidores conlleva la indeseable contrapartida, en cuanto a la mediación,

---

resolución alternativa de litigios en materia de consumo); en su Consideración (41) señala: “deben, preferiblemente, ser gratuitos para el consumidor. En caso de que se cobren costas, tales procedimientos deben ser accesibles, atractivos y asequibles para los consumidores. Con tal propósito, las costas no deben exceder una cuota mínima”.

7. E. R. JORDÁ CAPITÁN, “La resolución alternativa de conflictos en materia de consumo en los trabajos de transposición al derecho interno español”, *Ley Mercantil*, n.º 19, Sección Contratación mercantil, comercio electrónico y TICs, 2015, p. 15. La autora recuerda que el CES efectivamente “señala, con razón, que ese carácter de “simbólico” que la ley pretende adjudicarle a la tasa que eventualmente podría imponerse sería muy cuestionable, sobre todo –comenta– si tenemos en cuenta que el propio legislador comparte el argumento según el cual un buen número de conflictos de consumo lo son de escasa o poca cuantía.
8. J. C. FUENTES GÓMEZ, “La mediación en materia de consumo. Un comentario crítico a la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo”, *Diario La Ley*, n.º 9104, Sección Tribuna, 2017, p. 2.

de que los empresarios no se verán nada atraídos por participar en un procedimiento de cuyos costes no está exonerado, lo cual repercute en la consecuencia práctica de que, si la concurrencia de la voluntad del empresario, el consumidor en pocas ocasiones gozará de los beneficios a su favor concebidos en los procedimientos alternativos en materia de consumo, como vaticina el mismo autor<sup>9</sup>.

Por lo que se refiere al arbitraje, la gratuidad ya venía reconocida a través del artículo 41.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, pero sin atribuir dicha exención de pago al consumidor en exclusiva. No obstante, puede decirse que esto es una verdad a medias, porque el artículo 45.3 del mismo cuerpo legal establece un sistema de asunción de costas derivados de la práctica de la prueba del que se deriva una carga efectiva para las partes, de manera que cada parte asumirá el pago del coste de aquella que se practique a sus instancias, la comunes por mitad y solo será sufragada por la entidad, aquella que sea acordada de oficio; todo ello, salvo que temeridad o la mala fe de alguna de las partes justifiquen la alteración de dicho criterio por el árbitro<sup>10</sup>.

A nuestro modo de ver, dicha disfunción suponía un grave varapalo al principio de eficacia en cuanto a la accesibilidad y a la limitación de coste. Piénsese que, en este punto, poco favorece al empresario el preferir un procedimiento alternativo al litigio jurisdiccional. Por otro lado, si entra en juego la gratuidad para el consumidor que proclama la ley estudiada, ¿cuál será el aliciente del comerciante? Y, sobre todo, ¿quién asumirá el abono de las pruebas que, en su caso, promueva el consumidor? ¿Dispone de dotación suficiente la entidad para sufragarlo o dichas pruebas serán rechazadas para evitar la generación del coste? Atiende tal interrogante Esther Pillado González, quien deduce lo siguiente: “desde la entrada en vigor de la Ley 7/2017, el procedimiento arbitral debe ser totalmente gratuito para el consumidor, debiendo ser el órgano arbitral o

9. J. C. FUENTES GÓMEZ, “La mediación en materia de consumo. Un comentario crítico a la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo”, *op.cit.*, nota 7, p. 3.

10. Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, el artículo 45.3 dispone: “Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Las pruebas propuestas de oficio por el órgano arbitral serán costeadas por la Junta Arbitral de Consumo o por la Administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias. En el supuesto de que el órgano arbitral aprecie en el laudo, mala fe o temeridad, podrá distribuir los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas en distinta forma a la prevista en el párrafo anterior”.

la administración de la que dependa quien asuma el coste de las pruebas propuestas a su instancia; en cambio, el empresario asumirá el pago de las pruebas que él mismo proponga para la defensa de su posición en el procedimiento arbitral”<sup>11</sup>.

En la línea anterior, ya ha avisado Ángeles Cuenca García<sup>12</sup> que la “carencia de recursos públicos que permiten la realización de una prueba condiciona la disposición de los órganos arbitrales a la hora de solicitar la misma y, por tanto, el acceso del consumidor a un procedimiento eficaz de resolución alternativa de conflictos”. Sobre este particular nos hallamos en un punto crucial del diseño del procedimiento, se trata de observar y estar atentos a si este permite la efectiva tutela de los derechos a través de una práctica probatoria realmente útil y completa que proporcione una autentica justicia alternativa, tal y como se pretende.

## 2. ASISTENCIA JURÍDICA NO PRECEPTIVA Y DE DESIGNACIÓN LIBRE

El artículo 10.2 de la Ley 7/2017 excluye el carácter preceptivo de la intervención profesional jurídico-técnica en este tipo de procedimientos, estableciendo que las partes podrán comparecer por sí mismas, ser representadas o asistidas por un tercero, y solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente.

No obstante, si las partes desean valerse de asistencia jurídico-técnica, estas pueden hacerlo, pero han de seguir un trámite especial para ello, según regula el artículo 10.1. Este trámite consiste en una comunicación a la entidad de resolución de dicha circunstancia, en el caso del consumidor, dentro de los tres días siguientes a la fecha de presentación de la reclamación, y en el caso del empresario, dentro de los tres días siguientes a la recepción de la reclamación.

11. E. PILLADO GONZÁLEZ, “Incidencia de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2031/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo”, en M. J. ARIZA COLMENAREJO y M. J. FERNÁNDEZ-FÍGARES MORALES (dirs.), *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, p. 32.

12. A. CUENCA GARCÍA, “Los principios de transparencia, eficacia, equidad, 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 en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español”, en G. PALAO MORENO (edit.), *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, Editorial Tirant Lo Blanch, Valencia, 2016, pp. 50 y 51.

A efectos de definir plenamente el ámbito donde se ubica el trámite de designación de abogado o asesor jurídico, es importante encuadrar el concepto de “reclamación”; para ello, recurrimos al Reglamento (UE) 2017/2394<sup>13</sup> que la identifica con una declaración basada en pruebas razonables sobre la conducta infractora del comerciante. Además, tal y como ha resaltado Luis González Vaqué<sup>14</sup>, debe destacarse que se ha sustituido el término “demanda” por el de “reclamación”.

Téngase en cuenta, además, la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 2017<sup>15</sup>; dicha resolución sienta: “una legislación nacional no puede exigir que un consumidor que participe en un procedimiento de resolución alternativa tenga la obligación de ser asistido por un abogado”. Dicho pronunciamiento se fundamenta en el tenor del artículo 8, letra b), de la Directiva 2013/11/UE, que se refiere a la eficacia del procedimiento y establece que los Estados miembros velarán porque las partes tengan acceso al procedimiento de resolución alternativa sin estar obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico.

Además, según dispone el artículo 10.1 de la Ley 7/2017, recae en las entidades la carga de informar a las partes de que no están obligadas a intervenir con asistencia de abogado o asesor jurídico. También –recuerda el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en la Sentencia de 2017 referida– que el artículo 9, apartado 1, letra b), de dicha Directiva establece que se debe informar a las partes de que no están obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico.

Sobre todo es preciso recordar el motivo de tal exoneración para el consumidor, desde el punto de vista de que, dicha descarga, se configura como exponente de una mayor eficacia del procedimiento (artículo 8 b)

13. Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017 sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004. Conviene conocer dicho cuerpo pues, aunque no será aplicable hasta el 17 de enero de 2020, contiene unas definiciones actualizadas respecto al Reglamento (CE) n.º 2006/2004. Así, entiende por “reclamación de un consumidor”, “declaración basada en pruebas razonables, de que un comerciante ha cometido, está cometiendo o es probable que cometa una infracción de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores (artículo 3.13).

14. L. GONZÁLEZ VAQUÉ, “Modificación del régimen de la cooperación en materia de protección de los consumidores: el Reglamento (UE) 2017/2394 de 12 de diciembre de 2017”, *La Ley Unión Europea*, n.º 57, 2018, p. 4. El autor señala que la voz “Reclamación de un consumidor” es un término que en Reglamento (CE) n.º 2006/2004 se identifica con “denuncia”.

15. STJUE, Sala Primera, Sentencia de 14 Jun. 2017, C-75/2016. Alude a dicha argumentación y pronunciamiento en los apartados 64 y 65.

de la Directiva 2013/11/UE) pero, a la misma vez, que el voluntario ejercicio del derecho a valerse de cualquier asesoramiento independiente, o comparecer representado por terceros ha de salvarse en aras a preservar el principio de equidad (artículo 9.1 b) de la Directiva 2013/11/UE).

Precisamente parece que una medida protectora de la equidad, en su acepción de procedimiento equitativo como estudiamos más adelante, se plasma en el trámite previsto para el caso de que el consumidor o el empresario decidan valerse de una tercera persona. En tal caso, deberán efectuar una comunicación a la entidad encargada referida al instante de la presentación de la reclamación y se cuenta de forma diferente si es el consumidor quien desea hacer uso de este derecho o si se trata del empresario. En el primer caso, dicho plazo cuenta desde la fecha de presentación de la reclamación, mientras que, en el segundo, el plazo se inicia desde la fecha de recepción de reclamación (artículo 10.1).

No obstante, hemos de mostrar nuestro desacuerdo con dicha medida tal y como se encuentra expresada. Y es que, según su literalidad, hemos de suponer que, en el caso de que alguna parte haya mostrado su elección de contar con asesoramiento en un procedimiento concreto, la entidad encargada ofrezca el oportuno traslado a la otra parte. Dicha conducta vendría derivada de dar cumplimiento al mandato genérico contenido en el artículo 19 de la Ley 7/2017, que regula los principios de igualdad y contradicción en el procedimiento. Pero el mero traslado no sería bastante para garantizar la auténtica igualdad de armas, sería necesario haber previsto un trámite específico para que la parte notificada de la designación de asistencia jurídica de su contraria pueda designar, si a su derecho conviniera, un profesional o persona que, igualmente, la represente o vele por sus intereses en aquel procedimiento concreto. Nada se ha previsto al respecto y sin embargo puede menguar el verdadero juego del principio de igualdad de armas, inherente a lo que se ha denominado proceso o juicio justo.

En anterior sentido, una medida semejante a la planteada en la ley comentada pero completada convenientemente se encuentra en el artículo 32 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, donde regula precisamente el régimen a aplicar en el caso de intervención no preceptiva de abogado y procurador y prevé el tratamiento para el caso de que alguna parte se valga, voluntariamente, de ellos. Aquí, además de establecerse un plazo idéntico para designar a los profesionales –pero a partir de los escritos de demanda y contestación, respectivamente–, ha previsto expresamente el traslado a la contraria a fin de que pueda equilibrar su posición mediante la designación de los juristas del litigio, medida que se echa en falta en la regulación del sistema RAL de consumo.

Por otra parte, una lectura conjunta de los apartados 1 y 2 del citado artículo 10 suscita la duda sobre cuando está cada parte realmente facultada para nombrar un asesoramiento independiente, si lo es solo al inicio del procedimiento en la fase de alegación inicial, como se desprende de lo establecido en el apartado 1; o bien, si puede ser en cualquier momento del procedimiento, como se determina en el apartado 2 de idéntico precepto.

La respuesta afirmativa relativa al primero de los planteamientos llevaría a una solución excesivamente rígida pues supondría la preclusión de la posibilidad de nombrar a personas que asesoren o representen a la parte una vez transcurrido el instante fijado en el apartado 1 del artículo 10 referido a la fase de reclamación. Pero, principalmente, se trataría de una interpretación no acorde con el artículo 8 b) de la Directiva 2013/11/UE –disposición que ha sido objeto de transposición por la norma comentada– dado que, precisamente, regula el requerimiento de que el procedimiento no prive a las partes de su derecho a valerse de asesoramiento independiente, representación o asistencia por un tercero, precisamente, en cualquier fase del procedimiento. Por ello, sostenemos que debe rechazarse dicha interpretación.

Una respuesta favorable a la segunda de las cuestiones, es decir, concluir que las partes pueden nombrar a un tercero para que desempeñe las funciones citadas y que puede verificarse en cualquier instante del procedimiento, no sería plenamente compatible con la lectura conjunta de ambos apartados y tampoco con el designado artículo 8 b) de la Directiva.

Si tomamos en consideración la literalidad del texto del artículo 8 b) de la Directiva, según el cual se encuadra en una misma oración el acto de acceder al procedimiento y el derecho a que no se le prive del posible asesoramiento, ambos derechos, precisamente, se mantienen durante todo momento del procedimiento, entonces llegamos a la siguiente conclusión. Parece que el acto de acceso al procedimiento y el acto de poder designar profesionales externos van unidos, de modo que si la parte comparece en la fase de reclamación, habrá de seguir el mandato del artículo 10.1, de tal forma que efectúe la comunicación a la entidad encargada en el plazo de tres días correspondiente sobre el eje de la reclamación. Pero, si la parte accede al procedimiento en cualquier instante posterior, entonces deberá permitírsele el ejercicio de su derecho a nombrar asesoramiento a su elección.

Entendemos que la anterior solución concilia mejor con lo dispuesto en los dos apartados del artículo 10 de la Ley sometida a examen, al

tiempo que encuentra consonancia con lo determinada en el artículo 8 b) de la Directiva. No obstante, una salida aún más amplia sería consentir divorciar el momento de acceso al procedimiento con el instante en el que la parte pueda designar asesor, de manera que una parte ya personada en el procedimiento pudiera, más adelante y en cualquier momento del procedimiento designar a una persona que la asesore. Esta posibilidad también encuentra cobijo –aunque interpretada de forma distinta– en el artículo 8 b) de la Directiva y sería compatible con el artículo 10.2 de la Ley 7/2017.

En todo caso, sostenemos que ya se acoja un sistema u otro, lo importante es hallar la conciliación del derecho a valerse de asesor y el derecho de igualdad, el principio de contradicción e igualdad de armas. Por eso, caso de producirse dicha designación y que la misma se produzca en cualquier fase del procedimiento, la entidad debería proceder a dar traslado a la parte adversa, con emplazamiento para que, si a sus derechos e intereses conviniera, pueda igualmente designar a la persona que elija para su representación o asesoramiento.

Procederemos ahora a analizar la relación de la falta de obligatoriedad de la intervención de asesoramiento externo ante estos procedimientos alternativos con respecto al principio de eficacia. Como hemos apuntado anteriormente, dicha vinculación directa se deriva del artículo 8 b) de la Directiva 2013/11/UE, debido a la inclusión de tal medida en concepto de requisito específico que procure la eficacia del procedimiento. En realidad, es posible que la intervención preceptiva de asesores en el procedimiento de resolución alternativa de conflictos en el marco de consumo carezca de todo sentido desde el punto de vista de descargar a las partes de tener que proveerse de los mismos, pues redundaría, sobre todo, en el ahorro de costes y de algo de tiempo. Ello permite diseñar un procedimiento más sencillo y rápido. Lo que, precisamente, provee de cauces sencillos, rápidos y gratuitos, algo propio del principio de eficacia y que ha puesto de manifiesto, entre otros, Jesús Félix García de Pablos<sup>16</sup>.

Sin embargo, como admiten el mismo autor y el apartado I del Preámbulo de la Ley 7/2017, el principio conlleva, además, la perfección y equidad de las normas. Entonces, en este caso ¿allana el camino la ausencia de profesionales en el procedimiento que defiendan los intereses de las partes? Desde la óptica del cumplimiento del diseño de un procedimiento de alta calidad, tal y como se ha concebido, no parece que su ausencia contribuya a mejorarla sino más bien al contrario. Así, a un profesional

16. J. F. GARCÍA DE PABLOS, “La resolución alternativa de litigios en materia de consumo”, *Diario La Ley*, n.º 9108, Sección Tribuna, 2017, pp. 1 y 2.

se le supone unos conocimientos que hacen que su intervención en el procedimiento reduzca el riesgo de que se ocasione cualquier pérdida de oportunidad procedimental en perjuicio de su cliente mientras que la intervención autónoma de un consumidor o empresario no lego en Derecho, aboca a un mayor riesgo de error en este sentido que puede mermar los intereses de quien ejerce su autodefensa.

Recuérdese aquí el posible efecto de doble filo que pueden ocasionar la eliminación de ciertos formalismos en las leyes, tal y como ya hemos puesto en evidencia al indagar en el principio de eficacia, en lo que seguimos a Pedro Álvarez Sánchez de Movellan<sup>17</sup>. Planteada dicha reflexión, parece que esta regulación ha optado por primar la rapidez y gratuidad antes que proteger la efectividad de los derechos y, asimismo, ha dejado abierta la posibilidad de que los asesores externos intervengan solo por voluntad de las partes, como una especie de medida residual.

Otro asunto que conviene someter a examen es el alcance de una posible intervención en representación o asistencia de la parte; tal y como se ha redactado parece que no se impone ningún requerimiento al respecto, ya que la ley remite la actuación en tal sentido a un tercero o a un asesoramiento independiente. Cabe entonces, poner en duda, de nuevo, si esta medida de flexibilización del requerimiento a la parte favorece que los derechos de las personas intervinientes en estos procedimientos alcancen la protección idónea.

Debe partirse de que a la persona encargada de resolver el litigio sí se le requiere un conocimiento general suficiente del Derecho, además de conocimientos y competencias necesarias en la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores. Este requerimiento fue sometido a revisión y ampliación<sup>18</sup> pero lo cierto es que conlleva una cierta exigibilidad de capacitación en Derecho que no se corresponde con la nula demanda de conocimientos de un posible asesor de parte, cuando su

17. P. ÁLVAREZ SÁNCHEZ DE MOVELLÁN, "Procedimiento arbitral en la Ley de arbitraje 60/2003 y supletoriedad en el arbitraje de consumo", en M. J. ARIZA COLMENAREJO, y C. GALÁN GONZÁLEZ (dirs.), *Protección de los consumidores e inversores, arbitraje y proceso*, Reus, Madrid, 2009, p. 168.

18. Propuesta de Enmiendas del CGAE de 18 de abril de 2017 al Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Nótese que esta redacción se hace eco de lo que se demanda en esta propuesta, ya que se requiere la inserción de la palabra "general", de modo que se trate de "conocimiento general suficiente del Derecho" y no de "conocimiento suficiente del Derecho" tal y como reza el Proyecto de Ley citado.

intervención, activa o pasiva, puede resultar determinante para hacer valer los derechos ante un decisor que sí se le requieren ciertos conocimientos.

Otra torpeza, deliberada o no, del precepto, la constituye el hecho de referir la falta de obligación de nombrar o el trámite para designarlos en el procedimiento (artículo 10.1) a las figuras de abogado o de asesor jurídico. Hablamos de torpeza porque en España no existe la figura profesional del asesor jurídico y ni siquiera está legalmente reconocida, sino que, en realidad, el asesoramiento y consejo jurídico constituyen unas de las funciones propias del abogado<sup>19</sup>, a quien se le reconoce en exclusiva dicha denominación, aunque, según las últimas reformas, en régimen de libre y leal competencia.

Además, si se lee con cierto detenimiento el apartado 2 del artículo 10, vemos que, en realidad, el ámbito de intervención es mucho más amplio ya que, en esta ocasión, cita que la comparecencia podrá verificarse por sí o representada o asistida la parte por “un tercero y, solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente”.

Comprobamos, pues, que se elimina cualquier requerimiento en cuanto a la potestad de designación de cualquier persona, profesional

19. Ha de destacarse que la figura del profesional de la abogacía ha sufrido reformas. Estas reformas han consistido en que, frente a que tradicionalmente se ha asignado en exclusiva tanto la denominación como la función al abogado, el nuevo Estatuto de la Abogacía de 2021, aprobado a través del Real Decreto 135/2021, de 2 de marzo, ha omitido la mención a la exclusividad en cuanto a la función. Así, a pesar de que permanece vigente el artículo 542.1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, y este establece que “Corresponde en exclusiva la denominación y función de abogado al licenciado en Derecho que ejerza profesionalmente la dirección y defensa de las partes en toda clase de procesos, o el asesoramiento y consejo jurídico”; sin embargo, como señalamos, el texto del nuevo Estatuto de la Abogacía, ha omitido la mención a la exclusividad en cuanto a la función. Así, el nuevo Estatuto, en su artículo 1.2, efectivamente delimita que su “contenido consiste en la actividad de asesoramiento, consejo y defensa de derechos e intereses públicos y privados, mediante la aplicación de la ciencia y la técnica jurídicas, en orden a la concordia, a la efectividad de los derechos y libertades fundamentales”. Un contenido que también concreta en su artículo 4.1. al definir que, entre otros requerimientos, “se dedican de forma profesional al asesoramiento jurídico, a la solución de disputas y a la defensa de derechos e intereses ajenos, tanto públicos como privados, en la vía extrajudicial, judicial o arbitral”. Sin embargo, dicho artículo 2.1, en su primer inciso, advierte que la “profesión de la Abogacía se ejerce en régimen de libre y leal competencia”, y en su artículo 4.2. asigna el régimen de exclusividad no a la función que desarrolla el abogado o abogada sino a su mera denominación, que se genera por la mera incorporación al colegio de abogados en calidad de ejerciente. Con ello se aparta del derogado Real Decreto 658/2001, de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española, ya que en su artículo 6 disponía: “Corresponde en exclusiva la denominación y función de abogado al Licenciado en Derecho que ejerza profesionalmente la dirección y defensa de las partes en toda clase de procesos, o el asesoramiento y consejo jurídico”.

o no, para representar o velar por los intereses de las partes. Efectuada dicha configuración legal, el precepto estudiado podía haber ahorrado las menciones diferenciadas de abogado o asesor jurídico pues esto puede generar confusión a los usuarios de los RAL.

En todo caso, la norma contenida en el referido artículo 10 de la Ley 7/2017 supone una especialidad a aplicar a este tipo de procedimientos alternativos en materia de consumo, sobre todo por lo que se refiere a la facultad de las partes de contar, si lo desean, con cualquier tipo de asesoramiento independiente. Así, aunque el referido Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, no efectúa mención alguna al respecto, sí encontramos en el artículo 30.2 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que dispone que las partes “podrán intervenir en ellas directamente o por medio de sus representantes”. Si bien, no establece mayor precisión sobre el trámite o alcance en el caso de decidir nombrar a una persona externa.

### 3. LIMITACIÓN DE LA DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Regula este particular el artículo 20 de la Ley 7/2017, de forma que dispone que el resultado de este procedimiento debe manifestarse a las partes en un plazo máximo de noventa días naturales. Dicho plazo se cuenta desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento. De forma que si la reclamación está incompleta solo contará cuando se acompañe de los datos y documentos mínimos necesarios para poder tramitar el expediente.

Se permite, no obstante, una prórroga a dicho plazo cuando concurra especial complejidad en el litigio, pero, en tal caso, no podrá extenderse más allá del plazo previsto para la resolución del litigio (máximo otros noventa días), habrá de ser acordada en una resolución motivada y comunicada a las partes.

En este sentido, resulta relevante, por el estímulo que representa, que uno de los datos que se consideran en la solicitud de acreditación de las entidades de resolución alternativa de consumo sea, precisamente, la duración media de los procedimientos seguidos conforme requiere el artículo 29.2. h) de la Ley 7/2017. También se encuentra entre la información pública, web e informe anual, que debe facilitar la entidad (art. 35.1. k y art. 38.1. e).

Dicha limitación del plazo para resolver se ha trasladado por la propia Ley 7/2017 a la correspondiente reforma del artículo 49.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, de manera que determina que el “laudo se dictará y notificará a las partes en un plazo de noventa días naturales”; un plazo que se contará “desde que se acuerde el inicio del procedimiento por haber recibido el órgano arbitral la documentación completa necesaria para su tramitación, según lo dispuesto en el artículo 37.3”. Se prevé, igualmente una posible prórroga sujeta a las mismas condiciones establecidas en el art. 20 de la Ley 7/2017.

Este plazo del arbitraje resulta significativamente más estrecho que el que venía dispuesto por el artículo modificado hasta la fecha ya que se ha pasado de seis meses a noventa días (unos tres meses), con una prórroga que, antes, podía extenderse hasta dos meses más y ahora cuenta con unos tres meses más, lo que, en total, comportaba antes, ocho meses en total y ahora, unos seis meses. Además, el artículo 38 RDSAC habilitaba para suspender ante un intento de mediación previa.

Se aplaude la idoneidad del Plan de Ayudas a la gestión de la Juntas Arbitrales de Consumo dispuesto en la Disposición Adicional Tercera de la Ley 7/2017 al objeto de facilitar a estas el cumplimiento del plazo de resolución previsto en el artículo 20 y acceder a la acreditación europea, a lo que se compromete el gobierno la aprobación con dotación de medios humanos y materiales suficientes para poder dictar el laudo en el citado plazo.

Sin embargo, como advierte Esther Pillado González<sup>20</sup>, “el cumplimiento de este plazo no va a ser fácil por los órganos arbitrales”. Parece que, como esta misma autora señala, la habilitación al Gobierno para modificar mediante real decreto el contenido de la Disposición Final Sexta, referente a la “Modificación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo”, respaldan la conciencia del legislador de que sea factible cumplir realmente este plazo.

#### 4. VOLUNTARIEDAD DE SOMETIMIENTO COMO NORMA GENERAL Y OBLIGATORIEDAD EN CIERTOS CASOS

A la hora de definir los principios rectores de los procedimientos de resolución alternativa, podemos distinguir un grupo y un subgrupo en

20. E. PILLADO GONZÁLEZ, “Incidencia de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2031/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo”, *op.cit.*, nota 10, p. 33.

la tipología. Por un lado, la ley cita aquellos que afectan a todo tipo de procedimientos de esta clase, ellos deben salvaguardar los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad (artículo 8). Dichos principios se sitúan en tal rango de importancia que se corresponden con aquello que representa la finalidad de la propia ley, según se hace explícita en su artículo 1.

Además de estos principios, hay que encuadrar en este grupo el principio de voluntariedad de sometimiento al procedimiento, regulado en el artículo 9 de la Ley 7/2017, así como el principio de igualdad y contradicción y el de audiencia, que se reconocen el artículo 19 de dicha ley, de todos ellos nos referiremos más adelante.

Por otra parte, el texto legislativo establece un subgrupo que lleva aparejado, además del sistema de principios anteriormente citado, un régimen de principios y garantías específico para aquellos procedimientos de resolución alternativa que cuenten con decisión vinculante. En estos casos, por tanto, estos procedimientos deberán ajustarse a los principios y garantías específicos que le asigne la propia ley (artículo 8).

Dicha remisión nos lleva a la garantía de tutela judicial efectiva, en cuanto que la utilización de dichos procedimientos ha de preservar la posibilidad de acceso a la jurisdicción, aún en los casos de procedimientos de concurrencia obligatoria y con carácter vinculante regulado en el artículo 9 del texto analizado, donde no resulta viable alegar la falta de jurisdicción a través de la declinatoria cuando el demandante es el consumidor, según lo dispuesto en la Disposición Final Cuarta de la Ley 7/2017. De todos estos principios nos ocupamos con más detenimiento seguidamente.

Por lo que respecta al régimen de inclusión o participación de cualquiera de las partes en un procedimiento de resolución alternativa de consumo, la Ley 7/2017 establece la norma de carácter general consistente en que ninguna de ellas está obligada a participar en el mismo. Como punto de partida traemos a colación la definición que Jordi Maluquer de Motes<sup>21</sup> extrae sobre la voluntariedad, al recoger que se entiende por tal el “poder de autodeterminación de la persona que marca su propia independencia y libertad y que le faculta a todo lo relativo a su disposición, uso y goce de sus propios derechos y facultades, e incluso, sobre la creación, modificación y extinción de los mismos”.

21. J. MALUQUER DE MOTES BERNET, “Comentario al artículo 31”, *Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios. Comentarios y jurisprudencia de la ley veinte años después*, en E. LLAMAS POMBO (coord.), La Ley Actualidad, Madrid, 2005, p. 860.

Por una parte, ha de señalarse que la citada prescripción de la Ley 7/2017 se corresponde con lo regulado en el artículo 6 de la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en tanto que dicho precepto dispone que la mediación es voluntaria. Regula, asimismo, las consecuencias vinculantes de un pacto de sometimiento a la mediación, que surtirán efecto, aún en el caso de que la controversia verse sobre la validez del contrato en que se haya reflejado dicho sometimiento. Dichas consecuencias de sometimiento se ciñen, no obstante, a la mera conducta de intentar la mediación antes de acudir a la vía judicial o a otro medio extrajudicial. Por ello, no conlleva la carga para las partes de concluir el procedimiento mediador con acuerdo.

No obstante, debe puntualizarse que la regulación de la mediación por sectores y dentro de los distintos ámbitos autonómicos ha sido diversa. Así, por ejemplo y tal y como ya hemos mantenido en otros estudios, en el sector de la mediación hipotecaria de Andalucía se ha optado por mantener la voluntariedad de acceso a este sistema mientras que el legislador catalán se decantó por la obligatoriedad cuando se trate de reclamaciones relacionadas con los préstamos o créditos hipotecarios sobre la vivienda habitual<sup>22</sup>.

También el procedimiento de arbitraje guarda consonancia con este principio, al fundar en el convenio arbitral suscrito por todas las partes el título que produce el efecto de evitar a los tribunales conocer de las controversias sometidas a arbitraje, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante la correspondiente declinatoria. En todo caso, no obstante, se salva la facultad de las partes de solicitar medidas cautelares ante la jurisdicción ordinaria. Ello se dispone en el artículo 11 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Sobre la configuración del arbitraje de consumo como voluntario para las partes, en la línea destacada por Diana Marcos Francisco<sup>23</sup>, ha de subrayarse que se trata de una característica esencial de todo arbitraje ya que, como ha reiterado el Tribunal Constitucional, el fundamento de cualquier arbitraje se halla en la autonomía de la voluntad o, en última instancia, en la libertad de las partes que deciden someterse al mismo a través del correspondiente convenio arbitral.

22. M. J. FERNÁNDEZ-FÍGARES MORALES, "Alcance y referencias comparativas de la mediación hipotecaria sobre la vivienda en Andalucía", en K. J. ALBIEZ DOHRMANN y M. L. MORENO-TORRES HERRERA (dirs.), *Los Contratos de crédito inmobiliario. Novedades Legislativas y problemas prácticos*, Thomson Reuters Aranzadi, 2017, pp. 1276 y ss.

23. D. MARCOS FRANCISCO, *El arbitraje de consumo y sus nuevos retos*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2010, p. 152.

Por otra parte, debe destacarse que es en este principio de voluntariedad precisamente donde se ha apoyado la armonización del derecho a la tutela judicial efectiva y el recurso por el ciudadano a este tipo de sistemas alternativos. De tal modo es así que el Consejo General del Poder Judicial<sup>24</sup> ha aseverado que el recurso a un método alternativo de resolución de conflictos no conculcará el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva del artículo 24.1 CE, siempre que la materia sobre la que verse la controversia sea de índole disponible para las partes, y el potencial justiciable haya optado libremente por esa alternativa.

Repárese sobre este particular que la consagración del derecho a la tutela efectiva recogida en el artículo 24.1 de la Carta Magna y, asimismo, la reserva en exclusiva de la función jurisdiccional a Juzgados y Tribunales consagrada en el artículo 117.3 de la misma, parecería vetar toda posibilidad de acceso a medios alternativos si no cantáramos con preceptos que sirven de base a la libertad individual y a la autonomía de la persona para componer sus propios intereses, siempre sobre la base de que se proyecta sobre materias disponibles y no constituyan asuntos de orden público. Tal es el caso del artículo 1.1 CE, que proclama la libertad como uno de los valores del ordenamiento jurídico, un precepto que concuerda con el artículo 1255 del Código Civil. También la constitución protege la libertad en distintos ámbitos a través de los artículos 10.1, 33 y 38.

No obstante y dicho esto, frente a la voluntariedad establecida con carácter general, el texto analizado abre la posibilidad de que en casos especiales no prime este régimen, sino que prevalezca la obligatoriedad, pero, para que entre en juego dicha prioridad, se requiere que así lo determine una norma especial (artículo 9). En este sentido la propia Ley 7/2017 fijó dos supuestos en los que debe primar la obligatoriedad: se trata de la que le incumbe a las entidades financieras y a las compañías aéreas, que deben participar en los procedimientos alternativos de resolución de conflictos de consumo en sus respectivos ámbitos de actividad que se sujetarán a las normas que se dicten al efecto<sup>25</sup>. No obstante, es criticable

24. Informe Jurídico del CGPJ de 11 de junio de 2015, Apartado IV, I, p. 17.

25. Ley 7/2017, Disposiciones Adicionales 1.<sup>a</sup> y 2.<sup>a</sup>. Hay que señalar que la Disposición Adicional 2.<sup>a</sup> ha sido recientemente reforzada por lo que se refiere al ámbito de protección de usuarios de transporte aéreo. Así, cuando se trata de la entidad única acreditada para este sector, la aceptación es obligatoria y su resultado es vinculante para las compañías aéreas. Además, "El pasajero podrá retirarse en cualquier momento del procedimiento si no está satisfecho con su funcionamiento o tramitación, debiendo ser informado por la entidad acreditada de este extremo al inicio del procedimiento". Todo ello en virtud de la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y

que, respecto a la previsión de la obligatoriedad del texto estudiado, por cuanto este ha omitido toda mención al rango exigible que ha de revestir la norma que la determine, lo que puede crear inseguridad acerca del tipo de disposición que cabría acoger una prescripción de tal alcance.

Según lo expuesto, la Ley 7/2017 permite que las partes queden compelidas a concurrir a un procedimiento de resolución alternativa si existe un precepto vigente que establezca la obligatoriedad de concurrencia al mismo. Contra este tipo de prescripciones se han posicionado autores como Silvia Barona Vilar<sup>26</sup>, en el sentido de entender que, en realidad, la mediación obligatoria se trata de una es una *contraditio in terminis* ya que “la mediación debe ser voluntaria por su propia naturaleza, siendo esa su esencia, y puede, de ser obligatoria, convertirse en mero obstáculo antes de acudir al proceso civil, como sucediera en otros tiempos con la conciliación obligatoria, sin que ello favorezca el cumplimiento de los fines propios de la mediación”. Y, además, la autora añade que en lugar de incentivar una cultura mediadora puede provocar incluso un efecto contrario, al concebirse como un presupuesto de procedibilidad.

También frente a prescripciones de tal entidad encontramos pronunciamientos constitucionales en contra, como la sentencia del Tribunal Constitucional en Pleno 1/2018, de 11 de enero, donde acuerda la nulidad del precepto que prescinde de la voluntad de una de las partes para el sometimiento a arbitraje de cualquier controversia que pueda suscitarse<sup>27</sup>. Nos detenemos a continuación en dicha resolución:

Dicha nulidad del precepto es adoptada por el Tribunal Constitucional en base a que el arbitraje es “un medio heterónomo de arreglo de controversias que se fundamenta en la autonomía de la voluntad

---

organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, en su Disposición final sexta, que acomete la Modificación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

26. S. BARONA VILAR, *Nociones y Principios de las RAL. (Solución Extrajudicial de Conflictos)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2018, p. 69.
27. STC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero. Dicha sentencia se dicta en el seno de un recurso de inconstitucionalidad planteado por la Sala Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña con respecto al artículo 76 e) de la Ley 50/1980, de 1 de octubre por posible vulneración del artículo 24 y 117 de la Constitución Española. El precepto cuestionado dispone lo siguiente: “El asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el asegurador sobre el contrato de seguro. La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada”. Se refiere en particular a la regulación del contrato de defensa jurídica.

de los sujetos privados (art. 1.1 CE)”. De ello deriva que “la falta de la necesaria concurrencia de la voluntad de ambas partes litigantes para someterse a este mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos y su imposición a una de ellas, en principio, no se compadece bien con el básico aspecto contractual del arbitraje y con el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva que garantiza el derecho de acceso a los órganos jurisdiccionales (art. 24.1 CE)”.

Asimismo, el Tribunal Constitucional entiende en dicha sentencia la restricción a este derecho fundamental que suponía aquel precepto pues se ocasionan dos efectos: el primero, la obligación de una de las partes por voluntad de la otra de someter la cuestión a arbitraje y, por tanto, a estar y pasar por lo decidido en el laudo, y el segundo, el efecto de impedir a los jueces y tribunales conocer del litigio sometido a arbitraje, pues el control judicial del laudo arbitral no comprende el fondo del asunto. Con todo, dicha sentencia constitucional no está exenta de disidencia pues comprende dos votos particulares, alguno de ellos será analizado en el apartado que tratamos las garantías de acceso a la vía judicial.

Otra cuestión que suscita debate es el grado de vinculación que se le atribuye a las partes una vez están siguiendo un procedimiento de resolución alternativa, es decir, su grado de permanencia. Parece que no es válido someter a requisitos especiales la viabilidad de salir de estos procedimientos. Así, si una norma nacional dispone que los consumidores únicamente pueden retirarse de un procedimiento de mediación si demuestran que concurre una causa justificada que sustente su decisión, so pena de ser sancionados en el procedimiento judicial ulterior, esta limitación constituye una restricción al derecho de las partes de acceder al sistema judicial que es contraria al objetivo de la Directiva 2013/11, puesto de manifiesto a través de su artículo 1. De este modo lo ha confirmado el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en su sentencia de 2017<sup>28</sup>, según la cual se sustenta tal inferencia en que la eventual retirada del consumidor del procedimiento de resolución alternativa no debe tener consecuencias desfavorables para éste en el contexto del procedimiento jurisdiccional relativo al litigio que haya sido, o hubiera debido ser, objeto del procedimiento de resolución alternativa.

Además, el citado tribunal europeo añade que el artículo 9, apartado 2, letra a), de la Directiva 2013/11 apoya esta misma conclusión, ya que,

---

28. STJUE, Sala Primera, de 14 Jun. 2017, C-75/2016. Alude a dicha argumentación y pronunciamiento en 66, 67 y 65.

en relación con los procedimientos de resolución alternativa dirigidos a dirimir un litigio proponiendo una solución, impone a los Estados miembros la obligación de velar porque las partes tengan la posibilidad de retirarse del procedimiento en cualquier momento si no están satisfechas con su funcionamiento o con su tramitación. Dicha posibilidad está prevista en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, a través de su artículo 6.3. Un precepto que aclara que nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.

##### 5. NECESIDAD DE CONTAR CON PACTO DE SUMISIÓN POR PARTE DEL CONSUMIDOR UNA VEZ HAYA SURGIDO EL CONFLICTO PARA ACCEDER AL RAL

Los artículos 13 y 15 de la Ley 7/2017 establecen la ineficacia para el consumidor de los pactos previos entre este y el empresario de sumisión al procedimiento RAL no vinculante (artículo 13) y vinculante (artículo 14); y, paralelamente, la eficacia de estos pactos previos para el empresario si es válido conforme a la normativa aplicable para el alternativo no vinculante (art. 13) y el vinculante (14).

Debe criticarse, no obstante, la redacción desafortunada y confusa que utilizan dichos preceptos, al usar la voz “vinculante” tanto para calificar el tipo de procedimiento RAL (vinculante-no vinculante) al que se refiere como para derivar el efecto del pacto previo de sumisión al mismo (vinculante-no vinculante). Asimismo y como ha observado María Jesús Molina Caballero, “hubiera sido más sencillo establecer un precepto común donde se fijara la no vinculación para el consumidor del sometimiento antes del nacimiento del conflicto, que duplicar la misma regulación”<sup>29</sup>.

El efecto consecuente con la ineficacia de los citados pactos previos al surgimiento del litigio es la necesidad de contraer un pacto de sumisión al RAL una vez se presente la controversia. Así se deduce, aunque no se prescribe expresamente, respecto a los RAL no vinculantes en virtud de lo redactado en el artículo 13 de la Ley 7/2017; y de este modo se deduce, y también se refleja, respecto de los RAL vinculantes en el artículo 14 de la citada Ley. En este último caso, es requisito que concurra un

29. M. J. MOLINA CABALLERO, “Libertad y celeridad: estándares de calidad en los sistemas alternativos de resolución de conflictos en el ámbito de consumo”, en M. J. ARIZA COLMENAREJO y M. J. FERNÁNDEZ-FÍGARES MORALES (dirs.), *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, nota 22, p. 133.

consentimiento informado que abarque la condición de vinculante de la decisión que se adoptará en dicho procedimiento y, asimismo, si la misma les impide acudir a la vía judicial.

6. GARANTÍA DE ACCESIBILIDAD A LA VÍA JUDICIAL DEL CONSUMIDOR Y POSIBILIDAD DE VETAR EL ACCESO DEL EMPRESARIO EN LOS CASOS DE PARTICIPACIÓN OBLIGATORIA CON DECISIÓN VINCULANTE SI ESTE FIRMÓ UN PACTO PREVIO AL LITIGIO

Se ha previsto por el texto objeto de análisis que, ante un procedimiento de participación obligatoria del que derive una decisión de carácter vinculante que ponga fin al procedimiento, esta no podrá vetar a las partes el acceso a la vía judicial (artículo 9). Dicha redacción suscita varias dudas debido a la deficiente terminología empleada. Para poder analizar el alcance de dicha disposición es preciso, previamente, revisar los términos jurídicos que el precepto maneja. Así, en primer lugar, vamos a examinar qué se entiende por “procedimiento de resolución alternativa”, también el procedimiento que se considera “con resultado vinculante” y distinguirlo que aquel que se califica “con resultado no vinculante”, tal como son definidas por el artículo 2 letras j), k) y l).

De este modo, en primer lugar, el texto analizado define “procedimiento de resolución alternativa” como el procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo llevado a cabo con la intervención de una entidad que propone, impone o facilita una solución entre las partes.

Por su parte, “procedimiento con resultado vinculante” es definido como un procedimiento de resolución alternativa que finaliza con la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, conlleve o no la renuncia a la vía judicial. Una definición que nos lleva directamente a la institución del arbitraje. Asimismo, la propia Ley 7/2017 promueve el carácter vinculante de las decisiones de las entidades RAL cuando obtengan la correspondiente acreditación.

Y, finalmente, engloba en el concepto de “procedimiento con resultado no vinculante” al procedimiento de resolución alternativa que finaliza con un acuerdo que se alcanza entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termina con una propuesta de solución, con independencia de que las partes posteriormente puedan otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio.

Dicha catalogación se asimila, en realidad, a las instituciones de la mediación y de la conciliación. En cuanto a la distinción entre una y otra figuras, esta parece encontrarse, entre otros puntos, en el papel activo que el tercero desempeña respecto a ofrecer o no una solución concreta a las partes. Por eso, José Ignacio Martínez Pallarés<sup>30</sup> puntualiza que en la conciliación es posible que el conciliador formule propuestas concretas de solución a las partes mientras que en la mediación “parece más difícil aceptar que dicha intervención activa esté comprendida dentro de las atribuciones del mediador”, al menos en el ámbito de la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Ya en el ámbito propio del consumidor, como señala Diana Marcos Francisco<sup>31</sup>, hoy por hoy, encontramos expresamente reconocido la mediación en el ámbito de consumo, un procedimiento consagrado a través del artículo 38 de Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que únicamente puede ser instado por consumidores y usuarios y que se garantiza por las Juntas Arbitrales de Consumo, atendido por su personal de apoyo. También la conciliación encuentra cobijo, ya que el artículo 42 del mismo cuerpo legal señala que el órgano arbitral se encuentra facultado para instar a las partes a la conciliación.

Una vez examinadas los anteriores tenores, debemos cuestionar seriamente el acierto de tales definiciones, sobre todo en cuanto a la diferenciación despachada a las acepciones de resultado vinculante o no vinculante. Entendemos que los términos elegidos para englobar a las instituciones a las que se refieren no resultan claros e, incluso, inducen a la confusión en cuanto a su alcance. Además, las definiciones son demasiado complejas.

Es cierto que, como ha aclarado Fernando Esteban de la Rosa<sup>32</sup>, “a la hora de realizar la transposición de la DRAL casi todos los Estados han optado por incorporar las innovaciones del Derecho europeo manteniendo las estructuras de entidades RAL existentes” y también que “el

30. J. I. MARTÍNEZ PALLARÉS, “La conciliación como un sistema alternativo de resolución de conflictos. Una reforma pendiente”, *Revista Vasca de Derecho Procesal y Arbitraje*, Tomo XXX, n.º 2, 2018, p. 389.
31. D. MARCOS FRANCISCO, “La mediación y conciliación en conflictos de consumo: consideraciones de presente y futuro”, en A. I. BLANCO GARCÍA (edit.), *Tratado de Mediación Tomo I Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2017, p. 142.
32. F. ESTEBAN DE LA ROSA, “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*, Sección Estudios, Vol. 69/1, enero-junio 2017, p. 118.

Derecho europeo no obliga a los Estados a exigir la participación obligatoria de empresas o consumidores, en procedimientos ante entidades RAL, ni tampoco a tomar una opción concreta entre los diferentes métodos de solución existentes"; es verdad también que ello ha dado lugar a una gran variedad de sistemas entre los países de la Unión Europea, como señala dicho autor. Sin embargo, ello no justifica, desde nuestra perspectiva, que la redacción legal sea susceptible de crear confusión debido, precisamente, a la elección de los términos que titulan los conceptos jurídicos clave.

Por eso, lejos de haber optado por la calificación en cuanto al efecto vinculante o no, sería deseable haber elegido un criterio de diferenciación terminológica más sencillo, como, por ejemplo, nombrar a los procedimientos de resultado impuesto y los que no lo son. Si otorgamos cierta atención a las tortuosas definiciones, en realidad, a esto aluden esencialmente. Por eso, podemos decir que los procedimientos con resultado vinculante se corresponden con aquellos en los que el resultado resulta metodológicamente impuesto a las partes, es decir, sistemas heterocompositivos como lo representa en nuestro Derecho español el arbitraje; mientras que los procedimientos con resultado no vinculante son aquellos en los que el resultado deriva de un sistema no impuesto, como lo constituye en nuestro Derecho la mediación, aunque también podría incluirse la figura de la conciliación. También a favor de una sistematización más adecuada se ha manifestado el CGPJ<sup>33</sup>.

Por su parte y sobre este mismo asunto, el Consejo de Estado también fue crítico con el empleo por la Ley del término "vinculante", dada la acepción que en nuestro Derecho conlleva dicho vocablo. Por eso, según dicha institución, podría entenderse –al menos conforme a los conceptos jurídicos de nuestro ordenamiento interno– un significado diferente al utilizado por la ley, de manera que se extrajera que es vinculante todo laudo en la medida en que deba cumplirse, aunque la parte que discrepe

33. Informe Jurídico del CGPJ de 11 de junio de 2015, Apartado V, p. 33. Destaca lo siguiente: "En realidad lo que el legislador viene a regular en estos dos capítulos es, en el primero, los procedimientos alternativos de resultado vinculante o heterocompositivos –que podríamos decir que en nuestro derecho se limitan fundamentalmente al arbitraje– y, en el segundo, los de resultado no vinculante o, como dice la Directiva, "los que tengan por objeto terminar un procedimiento proponiendo una solución" –básicamente en nuestro sistema legal la mediación–. Si se hubiera sistematizado de este modo, las contradicciones antes puestas de relieve y la inadecuación de algunos de los principios elevados a la categoría de generales, pero inadecuados para los procedimientos alternativos consistentes en métodos auto-compositivos se verían resueltas".

del mismo pueda acudir después a la vía judicial a seguir defendiendo sus pretensiones<sup>34</sup>.

Destacan también otras opiniones críticas que compartimos, entre las que se encuentran las de Julio Carlos Fuentes Gómez<sup>35</sup>, quien señala: “el acercamiento de la nueva Ley 7/2017 a la mediación es bastante deficiente y no exento de confusión”, en concreto respecto a la definición del concepto de “procedimiento con resultado no vinculante” pues, como advierte el autor, “resulta extraño un procedimiento que pueda concluir con una propuesta de solución, pues la práctica de los llamados RAL o mecanismos alternativos de resolución de conflictos es que esa propuesta de solución pueda producirse durante su tramitación, pero la terminación o no del procedimiento tiene lugar por la falta de acuerdo de las partes, en torno a esa propuesta o cualquier otra que estas consideren razonable para resolver su controversia”.

Tras efectuar las anteriores anotaciones, extraemos la conclusión del precepto estudiado de que ante un procedimiento de resultado impuesto a las partes –propio del arbitraje– si además se trata de un procedimiento de participación obligatoria, entonces el resultado obtenido –el laudo arbitral– no podrá impedir a las partes el acceso a la vía judicial. Clarificado pues cual es el supuesto de hecho del cual se deriva la consecuencia jurídica, se abre ahora la incógnita sobre el verdadero alcance de dicha consecuencia jurídica, es decir, en qué consiste el acceso a la vía judicial.

A todas luces parece que el acceso a la vía judicial hace referencia al reconocimiento del efecto pleno del derecho a la tutela judicial efectiva ante el caso de que el sometimiento al sistema alternativo de resultado vinculante, –es decir, impuesto– haya resultado previamente obligatorio para la parte que lo invoca. Constituye esta previsión un mandato

34. Dictamen del Consejo de Estado de 28 de enero de 2016 del Anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo, II Consideraciones de fondo, Segundo. A lo expuesto, añade: “Ello conduce a un problema diferente si bien enlazado, como es el de la ejecutividad –aunque sea provisional– de los laudos, lo que tampoco está clarificado ni bien resuelto en el anteproyecto”; Téngase en cuenta el Cuarto. Consideraciones finales, que concluye, entre otros puntos, con el siguiente: “el Consejo de Estado en Pleno es de dictamen: 1. Que, de acuerdo con lo expuesto en el apartado SEGUNDO, el anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo remitido en consulta debe ser objeto de profunda reconsideración, reelaboración y en su caso nueva tramitación antes de someterse al Consejo de Ministros para su aprobación como proyecto de ley”.

35. J. C. FUENTES GÓMEZ, “La mediación en materia de consumo. Un comentario crítico a la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo”, *op.cit.*, nota 7, p. 1.

derivado de la habilitación que le presta para ello la Directiva 2013/11/UE<sup>36</sup>, ya que con el fin de incentivar el acceso a estas reclamaciones por parte de los usuarios y de alentar a los comerciantes a integrarse en ellos, si una norma nacional establece como obligatoria la participación en estos procedimientos RAL, entonces dicha norma no impedirá a las partes ejercer su derecho a acceder a la vía judicial.

Además, da la impresión de que dicha previsión trata de superar el perjuicio que ha señalado el Tribunal Constitucional<sup>37</sup> respecto a la tutela judicial efectiva de las cláusulas legales de sometimiento obligatorio a RAL. Así, pusimos antes de manifiesto que el Tribunal Constitucional achacaba el efecto de impedir a los jueces y tribunales conocer del litigio sometido a arbitraje, dado que, aunque existe la vía de control judicial del laudo arbitral, este no entra, en realidad, en el fondo del asunto.

Y parece que, ante tal limitación en cuanto al ámbito del control jurisdiccional del arbitraje, se ha previsto que si una parte se ve compelida a involucrarse en un procedimiento de resultado vinculante –impuesto– como lo representa el arbitraje, entonces ha de gozar de pleno acceso a la vía judicial. Surgen, entonces, una serie de interrogantes. En primer lugar ¿en qué consiste realmente dicho acceso a la vía judicial?

Realmente el tenor del texto no lo clarifica pero Vicente Pérez Daudí señala que si “lo que se impone legislativamente es un arbitraje debería reformarse la acción de anulación del laudo arbitral, ampliando las causas a la revisión del fondo del asunto por un órgano judicial” mientras que si estamos ante un RAL no vinculante “no se produce este problema ya que por un lado el mismo deberá ser aceptado voluntariamente por

36. Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo); en su Consideración (49) determina: “con el objeto de procurar que los consumidores cuenten con una vía de recurso y que no se vean obligados a renunciar a sus reclamaciones, se apuesta por alentar a los comerciantes, en la medida de lo posible, a que participen en procedimientos de resolución alternativa. Señala, la Directiva que ello 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 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”.

37. STC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero.

las partes y en todo caso siempre podrán acudir a un proceso judicial instando la nulidad del acuerdo por cualquier causa aplicable a los contratos”<sup>38</sup>.

Ha de advertirse, en todo caso, que el acceso a la vía judicial se refiere también a los procedimientos administrativos que finalizan con decisión vinculante para las partes y que, precisamente por su naturaleza administrativa, pueden ser impugnados ante la jurisdicción; sectores como las telecomunicaciones o el transporte aéreo cuentan, o se contempla que cuenten, con tales procedimientos y con entidades administrativas específicas que pueden obtener la acreditación<sup>39</sup>. Incluso determinados procedimientos finalizan con una decisión vinculante de naturaleza contractual, que también cuentan con cierto control judicial, como ha sabido identificar Fernando Esteban de la Rosa<sup>40</sup>.

Retomando el caso del procedimiento arbitral, entonces, nos brota la siguiente cuestión: ¿ante qué panorama nos encontramos? Ni más ni menos que ante la posibilidad de que un procedimiento que se concibe con un espíritu protector del consumidor, en la idea de que sus controversias con el comerciante se resuelvan de un modo rápido y sencillo a través del RAL, se convierta, en la práctica, en un calvario de espera ante la posible duplicidad sucesiva en la tramitación de la misma, primero ante un órgano arbitral y después ante la jurisdicción. Sobre esta cuestión Vicente Pérez Daudí ha afirmado lo siguiente: “no se puede afirmar que un RAL,

38. V. PÉREZ DAUDÍ, “Los RAL obligatorios y el derecho a la tutela judicial efectiva”, en I. BARRAL VIÑALS (dir.), I VIOLA DEMESTREYV. PÉREZ DAUDÍ (coords.), *El sistema de RAL/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y proyección de futuro*, Atelier, Barcelona, 2019, p. 204.

39. Así, en la caso del sector aéreo, La ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, según la nueva redacción dispensada a la Disposición Adicional 2 por la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, hace mención a la decisión motivada que pone fin al procedimiento, que resultará vinculante para la compañía aérea pero no para el pasajero, quien, en todo caso, se reserva las acciones civiles que le puedan corresponder. Asimismo, téngase en cuenta que “La decisión adoptada por la entidad acreditada podrá ser impugnada por parte de la compañía aérea, ante el juzgado de lo mercantil competente, cuando considere que la misma no es conforme a Derecho”. Nos remitimos al extenso análisis que en esta misma obra brinda el profesor Rueda Valdivia en el “capítulo 13 Aproximación al modelo español de resolución alternativa de litigios de consumo en el transporte aéreo: a tiempo aún de rectificar”.

40. F. ESTEBAN DE LA ROSA, “Régimen de las reclamaciones de consumo transfronterizas en el nuevo derecho europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo”, *op.cit.*, p. 118-119.

por el solo hecho de articularse como obligatorio y vinculante, beneficie a la parte más débil del contrato”<sup>41</sup>.

En todo caso y desde nuestra perspectiva el asunto más conflictivo radica en el diferente trato dispensado, respectivamente, al consumidor y al empresario; un trato diferenciador que se otorga respecto a la eficacia de los pactos previos de sometimiento a estos procedimientos de resultado impuesto. De esta manera y según el artículo 15 de la Ley 7/2017, estos pactos previos al conflicto no serán vinculantes para el consumidor, pero sí lo serán para el empresario, siempre que el acuerdo reúna las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo<sup>42</sup>. De hecho, según las reformas que afectan a la LEC, en caso de que sea el empresario quien promueva un proceso jurisdiccional sin tener en cuenta este pacto u obligación previa de concurrir a la vía de resolución alternativa de litigios, el consumidor que ostente la condición de demandado cuenta con la posibilidad de oponerse a que prosiga el proceso mediante la denuncia de falta de jurisdicción a través de la proposición de la declinatoria. Una facultad que no se admite si se invierte la intervención subjetiva, es decir, que sea el consumidor el demandante, en cuyo caso no cabe la declinatoria interpuesta por empresario demandado<sup>43</sup>. Hay que advertir,

41. V. PÉREZ DAUDÍ, “Los RAL obligatorios y el derecho a la tutela judicial efectiva”, *op.cit.*, nota 37, p. 206; el autor señala que, en cuanto al posible beneficio a la parte más débil, la obligatoriedad del RAL vinculante “puede ser un argumento válido en aquellas reclamaciones de ínfima cuantía que pueden provocar que el consumidor no reclame debido al coste del proceso, pero no en aquellas de mayor cuantía económica”.

42. Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Su artículo 15 prescribe: “Eficacia de los pactos previos entre consumidor y empresario de sometimiento a un procedimiento con resultado vinculante y garantía de consentimiento informado en los pactos posteriores al surgimiento del litigio. 1. No serán vinculantes para el consumidor los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento con resultado vinculante. 2. Para el empresario el acuerdo celebrado antes del surgimiento del litigio será vinculante si reúne las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo. Este acuerdo no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento. (...)”.

43. Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, artículo 63.1 (según la redacción otorgada por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre): “Mediante la declinatoria, el demandado y los que puedan ser parte legítima en el juicio promovido podrán denunciar la falta de jurisdicción del tribunal ante el que se ha interpuesto la demanda, por corresponder el conocimiento de ésta a tribunales extranjeros, a órganos de otro orden jurisdiccional, a árbitros o a mediadores, excepto en los supuestos en que exista un pacto previo entre un consumidor y un empresario de someterse a un procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo y el consumidor sea el demandante”.

como ya lo ha hecho María Jesús Ariza Colmenarejo, que, no obstante, dicha norma no tiene efectos cuando lo que se promueve es un juicio verbal, ya que el artículo 54.1 LEC prohíbe expresamente el pacto sumisión tácita o expresa para tales clases de procesos y no se ha efectuado modificación alguna respecto a dicho particular<sup>44</sup>.

De cualquier manera, el debate se libra entre los detractores de la diferencia de trato entre las partes a efectos de impedir el derecho de acceso al proceso y aquellos que justifican una regulación más favorable al consumidor. Así, por ejemplo, a Joan Picó i Junoy, quien, de manera general, sostiene que se encuentra en contradicción con la constitución, art. 24.1 CE, una norma referente al arbitraje obligatorio que, en cuanto al acceso a la jurisdicción, “se prescinde o suprime la voluntad de una de las partes”; razona el autor que el derecho al acceso al proceso del art. 24.1 CE puede verse conculcado por normas que impongan requisitos impeditivos u obstaculizadores del acceso a la jurisdicción, si tales trabas resultan innecesarias, excesivas y carecen de razonabilidad o proporcionalidad respecto de los fines que lícitamente puede perseguir el legislador<sup>45</sup>.

Frente a tal postura desfavorable, semejante a la mantenida por la mentada STC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero, podemos citar, entre otras, las argumentaciones vertidas por Juan Antonio Xiol Ríos en su Voto Particular emitido en dicha sentencia constitucional, en el que nos detenemos, dado su interés<sup>46</sup>. Comienza el magistrado disidente por recordar la normativa comunitaria que legitima la protección al consumidor<sup>47</sup>. A

44. M. J. ARIZA COLMENAREJO, “Requisitos del procedimiento de resolución alternativa para obtener la acreditación de entidades”, en M. J. ARIZA COLMENAREJO, y M. J. FERNÁNDEZ-FÍGARES MORALES (dirs.), *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, p. 178.

45. J. PICÓ I JUNOY, “Derecho a la tutela judicial efectiva”, *Las garantías constitucionales del proceso*, Boch, Barcelona, 2012, pp. 62 y 63.

46. STC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero, Voto Particular de J. A. Xiol Ríos, (BOEnúm. 34, miércoles, 7 de febrero de 2018, pp. 14718 y ss.).

47. STC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero, Voto Particular de J. A. Xiol Ríos, (BOEnúm. 34, miércoles, 7 de febrero de 2018, pp. 14718 y ss.); en este sentido el ponente razona lo siguiente: “En materia de consumidores, el artículo 169.1 del Tratado de funcionamiento de la Unión Europea estableció que “para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como promover su derecho de información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses”. Para alcanzar dichos objetivos, la Unión contribuirá, según establece el apartado segundo del citado precepto, mediante (i) medidas que adopte en virtud del artículo 114 en el marco de la realización del mercado interior y (ii) medidas que apoyen, complementen y supervisen la política llevada a cabo por los Estados miembros. Este segundo tipo de medidas se adoptarán por el

continuación, establece la correspondencia o adecuación entre el contenido del precepto impugnado en aquel recurso y la normativa europea y anota que “[l]a cuestión que debe dilucidarse por este Tribunal es, por consiguiente, si la imposición del arbitraje a la otra parte, en este caso al empresario-predisponente, vulnera su derecho a la tutela judicial efectiva (art. 24 CE) en los términos que determina la legislación dictada en el ejercicio de la competencia estatal y omitir cualquier interpretación del artículo 203 de la Directiva 2009/138/CEE”<sup>48</sup>. Seguidamente, asegura el autor del Voto Particular que la limitación del derecho a la tutela judicial efectiva de la compañía aseguradora no puede considerarse inconstitucional en aquel caso; plantea al respecto que “debemos preguntarnos si la restricción del ejercicio del derecho a la tutela judicial efectiva que impone el artículo 76 e) LCS cuestionado está justificado, al hallarse en uno de aquellos supuestos en los que de permitir el juego de las voluntades particulares se causaría daño a los intereses generales y si el obstáculo de acceso a la jurisdicción impuesto en la norma cuestionada es arbitrario o caprichoso”<sup>49</sup>. Concluye el magistrado disidente

---

Parlamento Europeo y el Consejo con arreglo al procedimiento legislativo ordinario y previa consulta al Comité Económico y Social (art. 169.3), lo cual no obstará para que cada uno de los Estados miembros mantenga y adopte medidas de mayor protección que deberán ser compatibles con los tratados que deberán ser notificadas a la comisión (art. 169.4)”.

48. STC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero, Voto Particular de Xiol Ríos, J. A. (BOE núm. 34, miércoles, 7 de febrero de 2018, pp. 14718 y ss.); al respecto señala: “El artículo 76 e) LCS impugnado establece el arbitraje a favor de los consumidores, como así exige la Directiva 87/344/CEE y el precepto impugnado no mantiene o adopta medidas de mayor protección para los consumidores que las previstas por la legislación europea. Por otro, es la propia Directiva la que prevé que dicho arbitraje se establecerá sin perjuicio de cualquier derecho de recurso a una instancia jurisdiccional, sin precisar cuál deba ser y cómo deba funcionar. /Precisamente sobre la compatibilidad constitucional de este extremo, es decir, sobre el desarrollo que el Estado otorgue a dicha posibilidad ofrecida por la propia Directiva, es sobre lo que, desde la perspectiva de una posible vulneración del artículo 24 CE, nos corresponde pronunciarnos y no desde el parámetro fijado por el Derecho de la Unión. La cuestión que debe dilucidarse por este Tribunal es, por consiguiente, si la imposición del arbitraje a la otra parte, en este caso al empresario-predisponente, vulnera su derecho a la tutela judicial efectiva (art. 24 CE) en los términos que determina la legislación dictada en el ejercicio de la competencia estatal y omitir cualquier interpretación del artículo 203 de la Directiva 2009/138/CEE. Alternativamente, no cabe más solución que plantear una cuestión prejudicial”.
49. STC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero, Voto Particular de Xiol Ríos, J. A. (BOE núm. 34, miércoles, 7 de febrero de 2018, pp. 14718 y ss.); a dicho argumento añade: “si partimos del mandato constitucional que atañe a todos los poderes públicos, a los jueces y al legislador de velar por la protección de los consumidores y usuarios (art. 51 CE), se concluye sin especial dificultad que la finalidad del artículo 76 e) LCS es la de otorgar una especial protección al asegurado en su condición de consumidor, pues

que la declaración de inconstitucionalidad del precepto impugnado produce, paradójicamente, la desprotección del consumidor, en contra de la normativa comunitaria<sup>50</sup>.

En nuestra opinión no cabe duda de que el diferente trato que se le dispensa al consumidor respecto al empresario produce un real desequilibrio en cuanto al acceso a la jurisdicción, pero, constatado este hecho, hay que preguntarse si este diferente trato supone una vulneración del derecho a la tutela judicial efectiva consagrada en el art. 24.1 de la Constitución. El purismo excesivo así lo resolvería. Sin embargo, otras argumentaciones nos llevan a la deducción de que no existe vulneración del derecho porque está justificado este diferente trato. En primer lugar, por aplicación de la normativa de protección al consumidor que otorgaría el respaldo suficiente para establecer dicha diferencia procesal<sup>51</sup>. En segundo lugar, porque el derecho procesal se caracteriza por servir al Derecho sustantivo y, por tanto, por informarse de él<sup>52</sup>; por eso, en este caso debe asumir la

---

resulta notorio que se encuentra ante una situación de desigualdad debida a la compleja naturaleza y contenido del contrato de seguro, especialmente en determinadas modalidades como la aquí examinada. Se puede afirmar en este sentido que el contrato de seguro es el prototipo sobre el que se asienta la defensa de los consumidores y usuarios”.

50. STC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero, Voto Particular de Xiol Ríos, J. A. (BOE núm. 34, miércoles, 7 de febrero de 2018, pp. 14718 y ss.); sobre dicha afirmación asegura el ponente: “No deja de ser una ironía que el artículo 76 e) LCS nazca como norma de transposición de una directiva comunitaria cuya finalidad es la protección del consumidor en el contrato de defensa jurídica y que por ello se obligue a los Estados miembros a articular a favor del consumidor “un procedimiento arbitral u otro procedimiento que ofrezca garantías comparables de objetividad” (art. 203 de la Directiva 2009/138/CEE) y que en esta Sentencia se haya concluido que el ejercicio de tal derecho debe condicionarse al previo consentimiento de la aseguradora y se declare la nulidad con efectos *ex tunc* de un precepto legal vigente durante largo tiempo y promulgado para cumplir con la obligación el Estado de trasponer una directiva comunitaria./No puedo, en último término, aceptar que la lesión del derecho a la tutela judicial se encuentra en la imposibilidad de revisión del fondo del laudo, porque, si ello fuera así, inconstitucional no sería el artículo 76 e) LCS, sino en general todo el procedimiento arbitral previsto en la Ley de arbitraje”.
51. V. PÉREZ DAUDÍ, “Los RAL obligatorios y el derecho a la tutela judicial efectiva”, *op. cit.*, nota 37, p. 207; el autor advierte que aunque la tutela judicial efectiva se considera derecho fundamental y la protección del consumidor es un principio rector de la política social y económica, sin embargo, “el legislador puede realizar un juicio de proporcionalidad restringiendo un derecho fundamental, como la tutela judicial efectiva, porque estima conveniente para lograr una mayor protección del consumidor o de cualquiera de los principios rectores de la política social y económica”.
52. V. MORENO CATENA y V. CORTES DOMÍNGUEZ, *Introducción al Derecho Procesal*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2019, p. 246. Los autores destacan ese carácter informador del derecho sustantivo o material en el Derecho Procesal.

corrección al alza que deriva de la posición de desventaja que ocupa el consumidor en la relación contractual con el empresario.

Destaca sobre este particular la reflexión de Vicente Perez Daudí, quien pone atención en la técnica legislativa utilizada para dar contenido al artículo 63.1. LEC por cuanto la incidencia de la noción “pacto previo” varía si se entiende referida a un pacto previo a la interposición de la demanda, es decir, al proceso judicial, o si, por el contrario, se interpreta que el pacto previo hace alusión al conflicto. Según este autor, entender que el pacto previo hace mención al proceso judicial “implicaría una vulneración del derecho a la igualdad de las partes” mientras si se interpreta que el pacto previo se refiere al conflicto ello permitiría “adecuarlo al derecho de igualdad de las partes procesales y al derecho a la tutela judicial efectiva”. Esta última solución acomodaría dicho artículo 63.1 LEC a la constitución, según permite el artículo 5.3 LOPJ. Además, revela la conexión existente entre el citado precepto de la LEC y el artículo 13 de la Ley /2017, ya que fue una enmienda que se fundó en tal precepto la que dio paso a la nueva redacción del artículo 63.1 LEC<sup>53</sup>.

## 7. INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD

Se trata de unos principios reconocidos en el artículo 8 del texto analizado que han de ser puestos en contacto con el artículo 23.1. y sus aparatos a), b) y c), de tal manera que la virtualidad de los mismos garantice la cierta durabilidad o estabilidad en el mandato, la inexistencia de injerencias o relación personal, profesional o comercial y la desvinculación de la retribución que perciban del resultado del procedimiento –es decir, se rechaza una especie de *cuota litis*–. Por otra parte, también se trata de garantizar dichos principios mediante la imposición de composiciones paritarias ante entidades que se constituyan en colegiadas, donde han de estar presentes tanto las asociaciones de consumidores como las de empresarios, así como una persona independiente (art. 23.2).

Es preciso recordar que las medidas protectoras de la independencia e imparcialidad ya venían expuestas en la Recomendación 98/257/CE, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo<sup>54</sup>, en cuanto en

53. V. PÉREZ DAUDÍ, “La mediación de consumo y el proceso”, en M. T. ÁLVAREZ MORENO (coord.), *Innovación tecnológica, mercado y protección de los consumidores*, Reus, Madrid, 2020, p. 47.

54. Recomendación 98/257/CE de la Comisión de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los

ella se distingue entre aquellas fijadas cuando la decisión se adopte de manera individual y, asimismo, cuando se adopte de forma colegiada. La redacción estudiada guarda una estrecha relación de correspondencia con dicha recomendación. En la misma línea se renovó la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo.

Además, como señala el Preámbulo de la disposición estudiada, la ley impide acceder a la acreditación europea a las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo donde las personas encargadas de la resolución del litigio estén empleadas o retribuidas directamente por el empresario reclamado<sup>55</sup>, aunque sí tolera que lo estén para una organización profesional o asociación empresarial de la que sea miembro el empresario reclamado. Para este supuesto será suficiente que acredite, además de todas las condiciones exigibles para la persona encargada, la existencia de un presupuesto independiente, específico y suficiente para el cumplimiento de su función respectiva (art. 25). Dicha exigencia siquiera será aplicable cuando quien se encargue de la decisión sea un órgano colegido formado por componentes paritarios.

Es cierto que la independencia es presupuesto necesario de la imparcialidad, pero es censurable que el texto haya unificado en un mismo título de artículo las voces “independencia” e “imparcialidad” (el artículo 23 se rotula “Principios de independencia e imparcialidad”) cuando, realmente, hacen alusión a conceptos jurídicos diferentes. Así, como señala

---

litigios en materia de consumo. Así, su recomendación II determina, por un lado, que cuando la decisión se adopte de forma individual, esta independencia estará garantizada por las medidas siguientes: “– la persona designada tendrá la capacidad, la experiencia y la competencia, en particular en materia jurídica, necesarias para la función, – la duración del mandato de la persona designada deberá ser suficiente para garantizar la independencia de su acción, sin que ésta pueda ser destituida sin motivo justificado, – cuando la persona designada sea nombrada o remunerada por una asociación profesional o por una empresa, no deberá haber trabajado para dicha asociación profesional, ni para uno de sus miembros, ni para la empresa en cuestión, durante los tres años anteriores a su entrada en funciones”. Por su parte, cuando la decisión se adopte de forma colegial, entonces “la independencia del órgano responsable de ella puede garantizarse mediante la representación paritaria de los consumidores y de los profesionales o por el respeto de los criterios antes enunciados”.

55. Ley 7/2017, Preámbulo, punto IV. Aquí destaca esta prevención y añade que se trata de un criterio que ha sido seguido por todos los Estados miembros en la transposición de la Directiva, si bien el sistema francés representa una excepción, al permitir que se acrediten este tipo de entidades RAL europeas.

Jesús del Águila Martínez<sup>56</sup> la independencia se identifica con la posición que tiene que tomar el mediador respecto de las partes y el objeto del procedimiento. Se trata de una posición caracterizada por la ausencia de intereses tanto propios o como ajenos en el resultado de la mediación. Se enfrenta al acto con total libertad ya que no debe estar sometido a presiones.

Por su parte, como señala Juan Damián Moreno<sup>57</sup>, en realidad, “la imparcialidad constituye una variante funcional de la independencia” y “alude a un fenómeno que se manifiesta sólo dentro de un proceso determinado”. También Jordi Nieva Fenoll<sup>58</sup> ha puesto de manifiesto que, respecto a la imparcialidad, debe insistirse en el tema de las apariencias ya que asegura: “no basta con que un juez sea realmente imparcial, o que se sienta así incluso. Para la conservación de su *auctoritas* ante la ciudadanía, es imprescindible que también parezca imparcial”.

En el anterior sentido, subrayamos, tal y como sintetiza Rafael Jiménez Asensio<sup>59</sup> que los criterios básicos sobre los que el Tribunal Europeo de Derechos Humanos asienta la imparcialidad son los siguientes: a) un elemento de apariencia, b) la apreciación desde un punto de vista subjetivo y objetivo y c) el análisis de la vulneración del derecho a un juez imparcial en el caso concreto.

Por su parte, Carlos Alberto Matheus López<sup>60</sup> distingue entre los conceptos de independencia e imparcialidad desde la perspectiva de Derecho comparado del arbitraje internacional, en atención a su sentido subjetivo o no, por eso identifica la independencia como aquella que posee solo un componente objetivo: indica la ausencia de relaciones inaceptables entre el árbitro y una parte, o bien un sujeto vinculado a esta (familiares, financieras, profesionales, laborales, personales, etc.). Por su parte, engloba en la voz imparcialidad a aquella que posee tanto un componente objetivo como uno subjetivo: este último se equipara a la predisposición a ser imparcial –es decir, a favorecer a alguna de las partes–.

56. J. DEL ÁGUILA MARTÍNEZ, “La mediación de consumo”, *Práctica de Tribunales*, n.º 128, 2017.

57. J. DAMIÁN MORENO, *Introducción al Sistema Judicial Español. Organización Judicial. Proceso Civil*, Dykinson, 3.ª Edición, Madrid, 2013, p. 46.

58. J. NIEVA FERROL, *Derecho Procesal I (Introducción)*, Marcial Pons, Madrid, 2014, p. 129.

59. R. JIMÉNEZ ASENSIO, *Imparcialidad, judicial y derecho al juez imparcial*, Colex, Madrid, 2002, p. 183.

60. C. A. MATHEUS LÓPEZ, “Fundamentos, contenido y análisis comparado de la independencia e imparcialidad del árbitro en el arbitraje internacional”, *Revista Vasca de Derecho Procesal y Arbitraje*, Sección Doctrinal, Tomo XXX, n.º 2, 2018, p. 347.

En atención a dichas matizaciones, podemos afirmar que la imparcialidad constituye una neutralidad manifiesta, de tal manera, que no se trata aquí del hecho de estar desprovisto de vínculos o compromisos –propio de la independencia–, sino de que se plasme una apariencia de neutralidad por parte de la persona encargada y en el procedimiento concreto, de manera que se evidencie una ausencia de predisposición hacia cualquiera de las partes, bien sea a favor o en contra.

Por último, es importante considerar, según lo apuntado por Vicente Gimeno Sendra y otros<sup>61</sup>, que la imparcialidad afecta a la jurisdicción como función mientras que la independencia constituye una nota esencial de la jurisdicción como potestad. Por tanto, la independencia se predica del momento constitucional; la imparcialidad se predica del momento procesal.

Idéntica enmienda merece la redacción del artículo 25 de la Ley 7/2017, cuyo literal señala “Garantías adicionales de imparcialidad exigibles a las personas encargadas de la resolución de un litigio empleadas por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales”. En rigor, se está refiriendo al concepto de independencia, en cuanto representa una garantía de inexistencia de vínculos o compromisos y, sin embargo, nombra inadecuadamente a la institución de la imparcialidad.

Podemos inferir, por tanto, que las medidas prescritas en el texto examinado se refieren a crear un marco que procure la independencia, pero sin regular cómo asegura de forma directa la imparcialidad. En lo que se refiere a la mediación, no obstante, podemos recurrir a lo dispuesto sobre la neutralidad en el artículo 8 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que le resulta aplicable a la mediación de consumo desde el 5 de noviembre de 2017 en virtud de la propia Ley 7/2017<sup>62</sup>. Así, dicha neutralidad se concibe en el sentido de permitir a las partes de alcancen por sí mismas el acuerdo y, asimismo, a sujetar la actuación del mediador, entre otras reglas, a la obligación de revelar

61. V. GIMENO SENDRA, A. CONDE PUMPIDO y F. GARBERÍ LLOBREGAT, *Los procesos penales*, Bosch, Barcelona, 2000, p. 472.

62. Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. En la Disposición final séptima consta: “Modificación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Se suprime el párrafo d) del apartado 2 del artículo 2 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles”.

cualquier circunstancia que pueda afectar a la imparcialidad o generar un conflicto de intereses, tal y como impone el artículo 13 de dicha Ley 5/2012<sup>63</sup>.

No obstante, hemos de advertir que no en todos los sectores de consumo, la mediación cuenta con esta nota de imparcialidad y neutralidad tan acusada. Por ejemplo, encontramos, con frecuencia, mediaciones de consumo autonómicas en el ámbito hipotecario que fomentan determinados resultados en virtud de sostener que estos son más beneficiosos para el consumidor; así sucede en el caso andaluz, cuando la mediación pretende que se acuerde la conservación de la propiedad de la vivienda y, subsidiariamente, la posibilidad de mantener el uso de esta<sup>64</sup>.

Resulta igualmente censurable que se deje en manos de las partes la decisión de apartarse en el caso de que no haya otra persona que sustituya a la persona inicialmente encargada que incurra en alguna causa de falta de independencia o imparcialidad (art. 24.3 y 4). Si la persona encargada no cuenta con la debida desvinculación o neutralidad y la entidad no se provee de otra persona libre de tales trabas, entonces, la

63. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en su artículo 8 dispone: "Neutralidad. Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13". Y, por su parte, el artículo 13 "Actuación del mediador. (...) 5. Antes de iniciar o de continuar su tarea, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. Tales circunstancias incluirán, en todo caso: a) Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes. b) Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación. c) Que el mediador, o un miembro de su empresa u organización, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación. En tales casos el mediador sólo podrá aceptar o continuar la mediación cuando asegure poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente. El deber de revelar esta información permanece a lo largo de todo el procedimiento de mediación".

64. Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda, en dicha línea intervencionista se decanta el artículo 17.3, al disponer: "La Administración de la Junta de Andalucía fomentará la mediación extraprocésal entre las empresas prestamistas y las personas consumidoras y usuarias, previa o simultáneamente con cualquier otro procedimiento de ejecución judicial o notarial, al objeto de alcanzar una solución consensuada, encaminada hacia la búsqueda de acuerdos que hagan viable que la persona consumidora y usuaria conserve la propiedad de la vivienda y, subsidiariamente, la posibilidad de mantener el uso de esta. A tal objeto, se crearán órganos de mediación sectoriales constituidos en el seno del Consejo Andaluz de Consumo y sus consejos provinciales".

solución más coherente con la protección a tales principios es que se suspendiera el procedimiento y se le diera traslado de forma incondicional a las partes para, si a su derecho conviniera, iniciar el procedimiento ante otra entidad. La solución de permitir la continuación del procedimiento donde se han puesto en evidencia motivos de abstención sobre la base de que no planteen objeciones las partes no ampara suficientemente la tutela efectiva de sus derechos. Entendemos que las partes no cuentan con elementos suficientes como para calibrar el grado de afectación que, por ejemplo, puede resultar de un determinado vínculo de la persona encargada. Además, una vez conste dicha circunstancia de manera expresa por cualquier medio, la continuación del procedimiento se vería sometida a una posible anulación posterior por adolecer de un vicio semejante la persona encargada.

Dejando al margen el anterior debate, comprobamos que la institución de la mediación descarta introducirse en la dualidad de ambos términos –la independencia y la imparcialidad– para centrar sus esfuerzos en la segunda. De este modo, los artículos 7 y 8 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, aluden a dicho principio a la prohibición de que el mediador pueda intervenir a favor o en contra de una de las partes, y que su intervención debe permitir que sean las partes quienes alcancen por sí mismas el acuerdo, lo que se identifica en dicho cuerpo con la neutralidad del mediador. Por su parte, el artículo 17.1 se refiere tanto a la independencia como a la imparcialidad al preceptuar: “Todo árbitro debe ser y permanecer durante el arbitraje independiente e imparcial. En todo caso, no podrá mantener con las partes relación personal, profesional o comercial”, si bien, igualmente, si partimos de la distinción entre ambos principios que anteriormente hemos puesto de manifiesto, el articulado utiliza de forma inexacta ambos términos.

## 8. TRANSPARENCIA

También el artículo 8 señala como uno de los principios rectores de los procedimientos de resolución alternativa regulados, el principio de transparencia. Podemos definir la transparencia como aquella cualidad mediante la que se facilita el acceso a la información tanto del público o de la ciudadanía en general como de las partes en los procedimientos.

Respecto al acceso al público, el medio de difusión elegido será la página web de la entidad acreditada, con independencia de que, además, puede facilitarse al ciudadano la información a través de cualquier

soporte duradero. Se desprende de tal afirmación que será admitida la entrega de folletos u hojas informativas en papel, pero también cualquier soporte que admita la grabación informática, como todas las variantes de los discos compactos, CD, DVD y lápiz de memoria, por ejemplo.

En cuanto a los contenidos que ha de abarcar la información suministrada, se trata de la detallada en el artículo 35.1 de la Ley 7/2017 y comprende –expresado aquí en grandes bloques pues en otro capítulo se aborda esta obligación de las entidades– las características de la entidad acreditada y de las personas físicas encargadas de la resolución de litigios, explicación del procedimiento y los efectos jurídicos de las resoluciones que recaigan, a lo que se suma la incorporación de informes de actividad de carácter periódico. Destacan, entre las materias que han de ser comunicadas al público, las condiciones de la posibilidad de retirarse, los posibles costes y su asunción y la forma de presentar reclamaciones a la actividad de la entidad.

Debe conectarse el principio con las consideraciones previstas en la propia Ley, así, advierte que es preciso que las partes reciban, de manera clara y accesible, la información que necesiten para tomar una decisión con conocimiento de causa antes de iniciar un procedimiento de resolución alternativa. No debe exigirse el suministro de dicha información a los comerciantes cuando su participación en dichos procedimientos sea obligatoria con arreglo al Derecho nacional (Consideración (39)).

Por lo que respecta a la relación de dicha prescripción con la institución de la mediación, encontramos que la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, ciñe el sujeto y el ámbito de la transparencia, ya que se refiere a la obligación de resultar traslucidas las instituciones de mediación en cuanto a la designación de mediadores. Respecto a la incidencia de dicha prescripción en el arbitraje, como señala Ángeles Cuenca García<sup>65</sup>, se trata de una medida dirigida a todas las entidades y que, de cualquier forma, “puede ponerse en práctica incluso en el ámbito de cada Junta Arbitral de Consumo, siempre que se dediquen medios humanos y materiales que permitan la elaboración de dichos informes y, por supuesto, se respete la normativa sobre protección

65. A. CUENCA GARCÍA, “Los principios de transparencia, eficacia, equidad, 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 en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español”, *op.cit.*, nota 11, p. 47.

de datos". En este punto merece atención el comentario de Fernando Esteban de la Rosa, quien mantiene que, a día de hoy, "las Juntas Arbitrales de Consumo apenas están proporcionando la información que requiere la LDRAL relativa a los problemas sistemáticos o recurrentes, ni tampoco se ofrecen recomendaciones". Añade dicho autor que, en la organización del sistema, "esta tarea es asumida por la Comisión de la Juntas Arbitrales de Consumo y por el Consejo General del Sistema de Arbitraje de consumo. Sin embargo, las disposiciones del RDSAC que prevén estas funciones actualmente no tienen efecto real"<sup>66</sup>.

## 9. EFICACIA Y RAPIDEZ

Señala la Ley 7/2017 que otro principio rector de los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa es el principio de eficacia (artículo 8). Por su parte, el artículo 1 de dicha ley señala como objeto y finalidad de la ley que la alta calidad de los mismos se garantice también a través de conseguir que estos resulten efectivos y rápidos.

Justifica el apartado I del preámbulo que la eficiencia de un derecho protector de los consumidores se va a medir, además de la perfección o equidad de las normas, por la existencia de cauces sencillos, rápidos y gratuitos. En este sentido lo ha expuesto también Jesús Félix García de Pablos<sup>67</sup>. Esta idea no es ni mucho menos nueva. Por supuesto es preciso citar el inmediato y natural precedente, que lo hallamos en la Directiva 2013/11/UE transpuesta, pues en su artículo 8 insta a los Estados Miembros que garanticen el mismo en los procedimientos alternativos de conflictos en materia de consumo a través de los requisitos de fácil acceso, gratuidad o pago de un precio simbólico y celeridad.

Anteriormente, la asimilación de la concepción de medio alternativo de resolución en materia de consumo a la idea de un trazado o estándar de eficiencia, en cuando equivalente a solución extrajudicial sencilla, rápida y asequible, ya se vislumbraba desde el Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único<sup>68</sup>. En él se señalaba ya que el acceso a la justicia, además

66. F. ESTEBAN DE LA ROSA, "Los retos de nuevo marco europeo para el sistema español de arbitraje de consumo", *Revista de Derecho Privado*, n.º 5, septiembre-octubre 2020, p. 72.

67. J. F. GARCÍA DE PABLOS, "La resolución alternativa de litigios en materia de consumo", *op. cit.*, nota 15, pp. 1 y 2.

68. Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único de la Comisión Europea presentaba el 16 de noviembre de 1993.

de constituir uno de los derechos reconocidos en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos, representa una condición de eficacia de cualquier ordenamiento jurídico.

Como precedente español encontramos la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios<sup>69</sup>, dicha disposición contenía un mandato al Gobierno a fin de que configurara un sistema arbitral de tales características. En cumplimiento de ese mandato legal se aprobó el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, y posteriormente el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, actualmente vigente y que derogó al anterior.

La facilidad de acceso como exponente de la eficacia cuenta con dos manifestaciones: el efectivo y sencillo acceso al procedimiento y la falta de obligatoriedad de intervención de profesionales como un letrado o asesor jurídico. Ambas previsiones efectivamente se integran en el Sistema Arbitral de Consumo español que, inicialmente, fue concebido como un procedimiento sin formalidades especiales; así, se ha diseñado un acceso por medio de formularios sencillos facilitados por las propias Juntas Arbitrales de Consumo que cumplimenta la parte reclamante directamente. Además, también se cuenta con la herramienta del arbitraje electrónico, según se desprende del artículo 51 del citado Real Decreto 231/2008 del Sistema Arbitral de Consumo.

No obstante, debe indicarse, siguiendo a Luis Abellán Tolosa<sup>70</sup> que el procedimiento arbitral de consumo español se ha ido complicando paulatinamente al incorporar un mayor número de formalidades, siquiera sea para los órganos que administran el arbitraje y los propios árbitros”.

Por otra parte, debe advertirse que, aunque la ley refiere la libre accesibilidad a ambas partes, sin embargo, como apunta Ángeles Cuenca García<sup>71</sup>, en “el Sistema Arbitral de Consumo la posibilidad de instar el

69. Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su artículo 31 señaló que el Gobierno establecería un sistema arbitral libre de formalidades especiales que atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurriera intoxicación, lesión o muerte, ni existiesen indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Española.

70. L. ABELLÁN TOLOSA, “Arbitraje de consumo: balance y retos del siglo XXI”, en S. BARONA VILAR (dir.), *Arbitraje y Justicia en el siglo XXI*, Thomson-Civitas, Madrid, 2007, pp. 92-96.

71. A. CUENCA GARCÍA, “Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo

procedimiento arbitral sólo la tiene el consumidor y es a éste al que debe facilitarse el acceso al mismo”.

Por lo que respecta a la celeridad o rapidez, la reducción de plazos de tramitación de los procedimientos RAL de consumo ha sido abordada en otro apartado de este trabajo y a él nos remitimos. No obstante, ha de advertirse que, en ocasiones, la celeridad puede ser un arma de doble filo, como ha puesto de manifiesto Pedro Álvarez Sánchez de Movellán<sup>72</sup>, al observar que “por un lado, evita formalismos contenidos en las leyes procesales de manera que puede hacer más asequible al ciudadano su defensa en el proceso arbitral de consumo. Pero, por otro lado, hay que tener en cuenta, que, con frecuencia, esos formalismos procesales pueden constituir una garantía de un proceso justo”.

#### 10. EQUIDAD, IGUALDAD, CONTRADICCIÓN, AUDIENCIA Y TUTELA EFECTIVA

Dispone, además, la ley examinada que constituye un principio rector de los procedimientos de resolución alternativa la equidad (artículo 8). Conviene en este punto, realizar un examen del significado de dicho principio. Parece claro que no se refiere a la equidad en cuanto a la forma de resolver un arbitraje –frente al concepto de arbitraje de Derecho– sino que alude a esta en cuanto a que el procedimiento sea equitativo, es decir, que sea paritario respecto a sus obligaciones y cargas y a las oportunidades de ejercer sus derechos.

No podemos perder de vista que esta ley viene sobre todo a transponer una Directiva Europea y que, por tanto, el artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, que consagra, precisamente, el derecho a un juicio equitativo sustenta también la raíz de este sistema alternativo al litigio.

Según define Luis Abellán Tolosa<sup>73</sup>, el principio de contradicción implica: “el procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la

---

de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español”, *op. cit.*, nota 11, p. 48.

72. P. ÁLVAREZ SÁNCHEZ DE MOVELLÁN, “Procedimiento arbitral en la Ley de arbitraje 60/2003 y supletoriedad en el arbitraje de consumo”, *op.cit.*, nota 16, p. 168.

73. L. ABELLÁN TOLOSA, “El sistema arbitral de consumo”, en P. Pajín Echevarría (coord.), *GPS Consumo*, Tirant Lo Blanch, 2.ª edic., Valencia, 2018, p. 175.

institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte, así como, en su caso, de las declaraciones de los expertos”.

Téngase en cuenta que, como ha sentado el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, en este precepto se integran los principios procesales de igualdad de armas y de contradicción, que promueven la plena igualdad de condiciones en las alegaciones formuladas o los documentos aportados por las otras partes. De este modo “a cada parte se le debe permitir una razonable oportunidad de presentar su caso en unas condiciones que no le sitúen en una desventaja sustancial con respecto a su oponente u oponentes”. Asimismo, el derecho a un procedimiento contradictorio, de acuerdo con la jurisprudencia del TEDH, implica, para una parte, la facultad de tener conocimiento de las alegaciones y de los documentos presentados por la otra, así como de poder discutirlos<sup>74</sup>.

Además, siguiendo al TEDH, el principio de igualdad de armas –inherente al concepto de juicio justo o equitativo– requiere que cada parte tenga la posibilidad razonable de presentar su causa en condiciones que no impliquen una situación clara de desventaja con relación a su adversario<sup>75</sup>.

A lo anterior se ha de sumar el precepto contenido en el apartado d) del artículo 6.3 CEDH que consagra el derecho del acusado a “interrogar o hacer interrogar a los testigos que declaren contra él y a obtener la citación y el interrogatorio de los testigos que declaren en su favor en las mismas condiciones que los testigos que lo hagan en su contra”. Como advierten José Luis Monereo Pérez y Pompeyo Gabriel Ortega Lozano<sup>76</sup>, “el citado artículo implica no solamente la existencia de un equilibrio entre la acusación y la defensa, sino también que el interrogatorio de los testigos deba tener, en general, un carácter contradictorio”.

Por su parte, el apartado 1 del artículo 19 de la Ley 7/2017 se refiere a la garantía del principio de igualdad y contradicción entre las partes en el procedimiento, al señalar que el procedimiento debe garantizar dicha

74. Sentencia del TEDH de 23 de junio de 1993 en el asunto Ruiz Mateos contra España.

75. Sentencia del TEDH de fecha 26 de febrero de 2002 en el asunto Fretté contra Francia.

76. J. L. MONEREO PÉREZ y P. G. ORTEGA LOZANO, “Derecho a un proceso justo o equitativo a la luz de la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos: especial incidencia en las condenas a España”, *Trabajo y Derecho*, n.º 34, 2017.

igualdad y que guardará el respeto hacia la posición que mantenga cada una y se procurará el equilibrio de sus posiciones.

En primer lugar, resulta discutible la técnica legislativa empleada respecto a la ubicación del precepto. Destaca que se ha desplazado este principio a la posición del artículo 19 cuando en el texto del Anteproyecto aparecía como artículo 12. A pesar de tratarse de un principio general, en la regulación se intercalan particularidades como lo representan los preceptos regulados en los artículos 13, 14, 15 y 16. Esto produce un aspecto disperso.

Por otro lado, dicho tenor cuenta con una redacción inadecuada desde el punto de vista terminológico, pues asegura que es el procedimiento el que debe garantizar el principio de igualdad entre las partes cuando lo idóneo es que sea la autoridad que intervenga en el mismo quien vele por tal principio.

Por último, el cuerpo legal analizado vela por la protección de los principios de audiencia y tutela efectiva. Así, la Ley 7/2017 apuesta por la salvaguarda de distintas expresiones del principio de audiencia vinculado a la evitación de cualquier indefensión, lo que casa con ser garante de un derecho a la tutela efectiva consagrado en el artículo 24 de la Constitución española. Así, por su parte, el artículo 10.2 recoge que las partes tendrán acceso al procedimiento en cualquiera de sus fases. A esto se añade que los apartados 2 y 3 del artículo 19 del texto analizado, determinan la garantía de la disponibilidad de un plazo razonable a las partes para que puedan formular sus alegaciones. Como contrapartida a tal medida, se regula la carga de poner a disposición de la otra parte las alegaciones formuladas y, en su caso, cualquier prueba o documento que haya sido aportado.

Se concluye la protección de este principio mediante la mención expresa a la garantía relativa a la información y documentación generada en el seno del procedimiento, ya que salva tanto su suministro, que se entiende que será de la entidad a las partes y de estas a la entidad, como su intercambio, que se supone entre partes.

### III. CONCLUSIONES

A la vista del estudio aplicado y de cara a encontrar el modelo idóneo, descubrimos una serie de medidas destinadas a conseguir alzar la calidad de estos procedimientos y que los mismos sean representados en la mente del consumidor como un sistema que le conviene seguir. Así, en primer

lugar, aplaudimos la medida que deja en manos de la voluntad del consumidor la concurrencia a estos procedimientos de ambas partes, de manera que solo un asentimiento posterior al conflicto por parte del consumidor dará luz verde a su seguimiento; también tiene sentido un correspondiente diferente trato de empresario y consumidor cuando se accede a la jurisdicción si se considera la eficiencia de dichos pactos previos a la controversia de sumisión a RAL. Con ello, se corrige el desequilibrio contractual que mantiene el consumidor con el empresario y es conciliable, además, según hemos visto, con el derecho a la tutela judicial efectiva. En segundo lugar, debe apostarse porque sean reales los principios y las medidas protectoras que rigen estos procedimientos, que no se queden en una mera bella declaración de intenciones. Así, la transparencia, la equidad, la agilidad del procedimiento, la independencia e imparcialidad de los mediadores o árbitros solo se conseguirá mediante una importante dotación de fondos públicos conforme a previos planes. La gratuidad debe alcanzar a todos los costes reales, especialmente, los derivados de la práctica de la prueba. En tercer lugar, mantenemos que la decisión RAL debe poder ser revisada judicialmente con un paralelo sistema de ejecución provisional de acuerdos y laudos. Y respecto al régimen de costas procesales, amén de que el consumidor puede ser beneficiario del derecho a la justicia gratuita si cumple los requerimientos, se podría estudiar un régimen especial en cuanto a la condena en costas al consumidor.

#### IV. BIBLIOGRAFÍA

- L. ABELLÁN TOLOSA, “El sistema arbitral de consumo”, en P. Pajín Echevarría (coord.), *GPS Consumo*, Tirant Lo Blanch, 2.<sup>a</sup> edic., Valencia, 2018.
- L. ABELLÁN TOLOSA, “Arbitraje de consumo: balance y retos del siglo XXI”, en S. BARONA VILAR (dir.), *Arbitraje y Justicia en el siglo XXI*, Thomson-Civitas, Madrid, 2007, pp. 92-96.
- P. ÁLVAREZ SÁNCHEZ DE MOVELLÁN, “Procedimiento arbitral en la Ley de arbitraje 60/2003 y supletoriedad en el arbitraje de consumo”, en M. J. ARIZA COLMENAREJO, y C. GALÁN GONZÁLEZ (dirs.), *Protección de los consumidores e inversores, arbitraje y proceso*, Reus, Madrid, 2009.
- M. J. ARIZA COLMENAREJO, “Requisitos del procedimiento de resolución alternativa para obtener la acreditación de entidades”, en M. J. ARIZA COLMENAREJO y M. J. FERNÁNDEZ-FÍGARES MORALES

- (dirs.), *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018.
- S. BARONA VILAR, *Nociones y Principios de las RAL. (Solución Extrajudicial de Conflictos)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2018.
- A. CUENCA GARCÍA, “Los principios de transparencia, eficacia, equidad, 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 en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español”, en G. PALAO MORENO (edit.), *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2016.
- J. DAMIÁN MORENO, *Introducción al Sistema Judicial Español. Organización Judicial. Proceso Civil*, Dykinson, 3.<sup>a</sup> edic., Madrid, 2013.
- J. DEL ÁGUILA MARTÍNEZ, “La mediación de consumo”, *Práctica de Tribunales*, n.º 128, 2017.
- F. ESTEBAN DE LA ROSA, “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*, Sección Estudios, Vol. 69/1, enero-junio 2017.
- F. ESTEBAN DE LA ROSA, “Los retos del nuevo marco europeo para el sistema español de arbitraje de consumo”, *Revista de Derecho Privado*, n.º 5, septiembre-octubre 2020, p. 72.
- J. C. FUENTES GÓMEZ, “La mediación en materia de consumo. Un comentario crítico a la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo”, *Diario La Ley*, n.º 9104, Sección Tribuna, 2017.
- J. F. GARCÍA DE PABLOS, “La resolución alternativa de litigios en materia de consumo”, *Diario La Ley*, n.º 9108, Sección Tribuna, 2017.
- V. GIMENO SENDRA, A. CONDE PUMPIDO y F. GARBERÍ LLOBREGAT, *Los procesos penales*, Bosch, Barcelona, 2000.
- L. GONZÁLEZ VAQUÉ, “Modificación del régimen de la cooperación en materia de protección de los consumidores: el Reglamento (UE) 2017/2394 de 12 de diciembre de 2017”, *La Ley Unión Europea*, n.º 57, 2018.
- R. JIMÉNEZ ASENSIO, *Imparcialidad, judicial y derecho al juez imparcial*, Colex, Madrid, 2002.

- E. R. JORDÁ CAPITÁN, “La resolución alternativa de conflictos en materia de consumo en los trabajos de transposición al derecho interno español”, *Ley Mercantil*, n.º 19, Sección Contratación mercantil, comercio electrónico y TICs, 2015.
- J. MALUQUER DE MOTES BERNET, “Comentario al artículo 31”, *Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios. Comentarios y jurisprudencia de la ley veinte años después*, E. LLAMAS POMBO (coord.), La Ley Actualidad, Madrid, 2005.
- D. MARCOS FRANCISCO, “La mediación y conciliación en conflictos de consumo: consideraciones de presente y futuro”, en A. I. BLANCO GARCÍA (edit.), *Tratado de Mediación Tomo I Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2017.
- D. MARCOS FRANCISCO, *El arbitraje de consumo y sus nuevos retos*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2010.
- J. I. MARTÍNEZ PALLARÉS, “La conciliación como un sistema alternativo de resolución de conflictos. Una reforma pendiente”, *Revista Vasca de Derecho Procesal y Arbitraje*, Tomo XXX, n.º 2, 2018.
- C. A. MATHEUS LÓPEZ, “Fundamentos, contenido y análisis comparado de la independencia e imparcialidad del árbitro en el arbitraje internacional”, *Revista Vasca de Derecho Procesal y Arbitraje*, Sección Doctrinal, Tomo XXX, n.º 2, 2018.
- M. J. MOLINA CABALLERO, “Libertad y celeridad: estándares de calidad en los sistemas alternativos de resolución de conflictos en el ámbito de consumo”, en M. J. FERNÁNDEZ-FÍGARES MORALES y M. J. ARIZA COLMENAREJO (dirs.), *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018.
- J. L. MONEREO PÉREZ y P. G. ORTEGA LOZANO, “Derecho a un proceso justo o equitativo a la luz de la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos: especial incidencia en las condenas a España”, *Trabajo y Derecho*, n.º 34, 2017.
- J. NIEVA FENOL, *Derecho Procesal I (Introducción)*, Marcial Pons, Madrid, 2014.
- V. PÉREZ DAUDÍ, “La mediación de consumo y el proceso”, en M. T. Álvarez Moreno (coord.), *Innovación tecnológica, mercado y protección de los consumidores*, Reus, Madrid, 2020.
- V. PÉREZ DAUDÍ, “Los RAL obligatorios y el derecho a la tutela judicial efectiva”, en I. BARRAL VIÑALS (dir.), I. VIOLA DEMESTRE

y V. PÉREZ DAUDÍ (coords.), *El sistema de RAL/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, Atelier, Barcelona, 2019.

- J. PICÓ I JUNOY, “Derecho a la tutela judicial efectiva”, *Las garantías constitucionales del proceso*, Bosch, Barcelona, 2012.
- E. PILLADO GONZÁLEZ, “Incidencia de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2031/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo”, en M. J. FERNÁNDEZ-FÍGARES MORALES y M. J. ARIZA COLMENAREJO (dirs.), *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018.