

# CONSUMIDORES, ONLINE DISPUTE RESOLUTION Y RECLAMACIONES DE PEQUEÑA CUANTÍA

## CONSUMERS, ONLINE DISPUTE RESOLUTION AND SMALL CLAIMS

Immaculada Barral Viñals<sup>1</sup>

### Resumen

La utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos (ADR, alternative dispute resolution) en el ámbito de las reclamaciones de consumo cuenta con un largo recorrido tanto a nivel de la UE como en nuestro país. En efecto, las ADR –y, entre ellas, la mediación– se entienden como un instrumento básico para garantizar el acceso de los consumidores a la justicia en procesos ágiles y poco costosos que permitan una solución a conflictos que, de otra manera, difícilmente se sustanciarían ante los Tribunales. Por ello, el presente trabajo tiene como objetivo destacar las líneas básicas de la regulación de la resolución de conflictos con consumidores por medios electrónicos que se centran en la efectividad de la protección a los consumidores dentro y fuera del mercado digital (e-confidence) –Epígrafe 1–; la creación de una plataforma europea de resolución de conflictos en línea que, sin embargo, no es una ODR (Epígrafe 2); y el análisis de la idoneidad de los medios electrónicos en función de la cuantía del conflicto, que incluye decisiones sobre cuantía mínima y accesibilidad del sistema<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Doctora en derecho por la Universidad de Barcelona (UB). Profesora Titular de Derecho Civil de la Universidad de Barcelona (UB). Directora de Investigación Avanzada (AQU), Directora del capítulo “Mediación en el ámbito del consumo”, del Libro Blanco de la Mediación en Catalunya (2008-2010); miembro del IDT-UAB. Barcelona, Cataluña, España. E-mail: [ibarral@ub.edu](mailto:ibarral@ub.edu).

<sup>2</sup> Este trabajo se incardina dentro de las labores de investigación del Proyecto de Investigación “*Online dispute resolution* y consumidores”, DER2012-39492-C02-02, subprograma de proyectos de investigación fundamental no orientada –convocatoria 2012, cuya investigadora principal es la autora.

**Palabras clave**

Consumidores. Acceso a la justicia. e-Confidence. Online dispute resolution. Plataformas interactivas. Uso de medios electrónicos. Reclamaciones de pequeña cuantía. Sistemas multidoor.

**Abstract**

The use of alternative dispute resolution (ADR) in the field of consumer claims has a long history both at the EU and in Spain. Indeed, the ADR - including mediation - are considered as a basic tool to ensure consumer access to justice in fast and inexpensive processes that comes to a solution in conflicts that otherwise would very unlikely access the Courts. Therefore, this paper aims to highlight the basic lines of the regulation of electronic conflict resolution tools in consumer affairs focusing on the effectiveness of consumer protection within and outside the digital market (e -confidence ) - part 1 - ; the creation of a European platform for online dispute resolution that, however , is not an ODR ( part 2 ); and to analyze the suitability of the ODR systems in terms of the amount of the conflict, including decisions on minimum amount and the system accessibility.

**Keywords**

Consumers. Access to justice, e-Confidence, Online dispute resolution. Interactive platforms. Us of electronic means, small claims. Multidoor system

**1 La UE y el objetivo del acceso de los consumidores a la justicia**

La UE ha potenciado, desde hace tiempo, las ADR en materia de consumo. Esta política comunitaria ha sido consecuencia de la preocupación por la eficacia de los mecanismos de resarcimiento de los consumidores en el llamado acceso de los consumidores a la justicia que se ha convertido en el núcleo esencial de la regulación de estos mecanismos y cuyos instrumentos normativos no pueden entenderse sin tener esta finalidad. En efecto, los recientes textos: DADR (UNIÓN EUROPEA, 2013a) y RODR (UNIÓN EUROPEA, 2013b) participan claramente de esta lógica, como trataremos de exponer.

*1.1- Una protección eficaz de los consumidores: procesos rápidos, sencillos y de bajo coste*

El acceso de los consumidores a la justicia, que genera un enfoque legislativo específico de las ADR en las reclamaciones de consumo, deriva de las actuaciones iniciadas con el Libro Verde del “acceso de los consumidores a la justicia en el mercado interior” de 1993 (COMISIÓN EUROPEA, 1993), que pretendía diseñar un marco normativo en el que se

podiesen generar mecanismos que asegurasen la eficacia de la protección de los consumidores. En este documento sobre el “estado de la cuestión”, se observa la proliferación de ADR en los países miembros para las reclamaciones de consumo que, con diseños muy distintos, responden a la demanda de procesos ágiles y más baratos que los órganos judiciales; pero el planteamiento es global, ya que al lado de las conclusiones que afectan al desarrollo de las ADR y, en especial, del arbitraje de consumo, se hallan propuestas acerca de las llamadas acciones colectivas, o el beneficio de la justicia gratuita. Sin embargo, el valor de este primer texto es destacar la existencia de sistemas alternativos de resolución de conflictos –ADRs– en algunos países, entre ellos España, bajo la fórmula de un sistema de mediación y arbitraje<sup>3</sup>.

De esta forma, el desarrollo de las ADR de consumo se vincula al acceso de los consumidores a la justicia y al paquete de acciones que tienen como objetivo reforzar sus posibilidades de reclamación en caso de conflicto. Tales objetivos acaban desembocando en la Comunicación de la Comisión de 14 de febrero de 1996 que diseña un plan de acción para el acceso de los consumidores a la justicia (COMISIÓN EUROPEA, 1996) que apuesta claramente por la vía de las ADR en reclamaciones de consumo<sup>4</sup>. Por esto se afirma que el “acceso de los consumidores a la justicia” presenta una variedad de instrumentos, pero señala con contundencia que ese acceso no significa siempre acceso a los tribunales y que es posible que se produzca por medios extrajudiciales. Es más, se considera deseable, por lo que se prioriza y impulsa el desarrollo de ADR en el ámbito de las reclamaciones de consumo que se hace evidente en la Comunicación de la Comisión de 4 de abril de 2001 (COMISIÓN EUROPEA, 2001), donde se afirma que las ADR en el ámbito de consumo aparecen como la mejor alternativa para las peticiones individuales de los consumidores y el elemento necesario para garantizar la efectividad de sus derechos<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> La conclusión que afecta a las ADR es básicamente la 5: Intensificación de los contactos entre los diferentes organismos de arbitraje de consumo con el fin de llevar a cabo un intercambio mutuo sobre el tema; en este marco, se recomienda investigar más a fondo el papel de determinados organismos (por ejemplo, las Cámaras de Comercio y de Industria) en la creación de regímenes de arbitraje voluntarios, de carácter sectorial o de carácter regional (véanse los capítulos referentes a los procedimientos extrajudiciales en Alemania, España y Portugal).

<sup>4</sup> De forma similar la Comunicación de la Comisión de 30 de marzo de 1998 (COMISIÓN EUROPEA, 1998) pretenderá hallar un estándar entre los diferentes tipos de ADR que los estados-miembros han ido creando. La mayor diferencia se señala entre los métodos escandinavos de *ombudsmen*, que suele tener carácter privado y de los que puede discutirse la imparcialidad; y el arbitraje de consumo español con carácter claramente heterocompositivo. Finalmente, se optó, como ya se ha visto en el epígrafe anterior, por la regulación en dos instrumentos distintos de los métodos hetero y auto compositivos.

<sup>5</sup> “Varios instrumentos comunitarios confieren a los consumidores una serie de derechos básicos. Ahora bien, para que estos derechos tengan valor práctico, deben existir mecanismos que permitan garantizar su ejercicio efectivo.” (COMISIÓN EUROPEA, 2001, p. 2).

Fruto de esta línea de actuación son dos recomendaciones aplicables a las diversas ADR en consumo: en primer lugar la Recomendación de la Comisión, 98/257/CE (UNIÓN EUROPEA, 1998) que se aplica la resolución alternativa de conflictos que supone la intervención de un tercero que propone o impone una solución, mientras que deja de lado las actividades que define el art. 1, en las cuales se busca simplemente el acercamiento de las partes para tratar de buscar una solución de mutuo acuerdo que es la esencia de la mediación o de la negociación. Este primer texto regula los métodos alternativos de resolución de conflictos de consumo tradicionalmente llamados heterocompositivos, entre ellos, el arbitraje. Y, en segundo lugar, la Recomendación 2001/310/CE (UNIÓN EUROPEA, 2001) de la que ya hemos hablado y que es aplicable a la mediación (art. 1). Además, la UE ha llevado a cabo una tarea importante de desarrollo y clasificación de las ADR en consumo, registrando aquellos mecanismos de ADR que cumplan con los principios diseñados en las dos Recomendaciones antes mencionadas<sup>6</sup>. Sobre estos datos, dos estudios impulsados por la Comisión han destacado la heterogeneidad de los ADR en materia de consumo dentro de la UE (ALLEWELDT, 2009)<sup>7</sup>, ya que los distintos países han optado por mecanismos diversos de difícil encaje con los del resto de la Unión. En efecto, las ADR existentes en materia de consumo no sólo son distintas en el diseño del sistema y en su eficacia, sino también en el uso de mecanismo jurídicos homologables<sup>8</sup>: conciliación, mediación, arbitraje, *ombudsmen*... Esta línea se ha visto claramente confirmada con la aprobación de la DADR que actualiza este deseo de permitir que los estados-miembros organicen sus propios sistemas de ADR, aunque predicando de ellos unos principios de actuación y unos estándares de calidad que garanticen su solvencia como entidades de resolución de conflictos con consumidores que cumplirán más fácilmente los sistemas acreditados en el periodo anterior.

En definitiva, queda claro que, en materia de reclamaciones de consumo, el planteamiento de la UE no ha sido optar por una forma alternativa de resolución de controversias, por

---

<sup>6</sup> Desde las Recomendaciones 98/257/CE (UNIÓN EUROPEA, 1998) y 2001/310/CE (UNIÓN EUROPEA, 2001) se establece que cada Estado miembro comunique a la Comisión los nombres de los organismos de consumo responsables de la solución extrajudicial de litigios de consumo internamente reconocidos y adecuados a las recomendaciones de la Comisión. La base de datos ADR incluye los nombres y datos de contacto de los órganos responsables de la solución extrajudicial de litigios de consumo y que los Estados miembros y los países del EEE consideran de conformidad con estas recomendaciones.

<sup>7</sup> Se trata de un estudio exhaustivo sobre las ADR que funcionan en los diferentes países europeos. En relación con España, el estudio señala un total de 76 mecanismos de ADR, de los cuales 74 han sido notificados (ALLEWELDT, 2009, p. 12): se corresponden con los diversos organismos de consumo que ofrecen mediación, los defensores del cliente y las asociaciones de autorregulación.

<sup>8</sup> Este es el aspecto que analiza a fondo el estudio realizado por Stuyck et al. (2009). La finalidad del estudio es similar al anterior, pero parte de la clasificación jurídica de los diferentes tipos, de forma que identifica y estudia los mecanismos de mediación.

ejemplo, la mediación; sino partir del reconocimiento de diversos tipos – desde la mediación al arbitraje pasando por los ombudsmen- que ya actuaban en los diferentes estados-miembros, y regularlas de forma conjunta a nivel de principios. La DADR destaca la regulación paralela que la UE realiza de la mediación en derecho privado, ya que salva la aplicación de la Directiva 52/2008 (UNIÓN EUROPEA, 2008, art. 3.2) y de las ADR en consumo en general, incluyendo en este caso cualquier mecanismo que suponga la intervención de un tercero que resuelve o facilita la resolución del conflicto.

### *1.2 La generación de la e-confidence: la protección en el mercado digital*

Hay un segundo elemento interesante en el desarrollo de las ADR en consumo a nivel comunitario: además del acceso de los consumidores a la justicia, las ADR pueden ser el factor de desarrollo del comercio transfronterizo. En efecto, es interesante destacar que la Comunicación 161/2001 (UNIÓN EUROPEA, 2001), además de la opción por las ADR por las características del proceso, se inclina ya por vincular el desarrollo de estos instrumentos a dos de las grandes bases de su expansión: la generación de confianza en el comercio transfronterizo y su vinculación las nuevas tecnologías. Este nuevo punto de vista añade el segundo elemento interesante al acceso de los consumidores a la justicia: la necesidad complementaria de potenciar las transacciones transfronterizas como medio de conseguir la cristalización del mercado interior<sup>9</sup>.

En efecto, el interés de la UE por el llamado acceso del consumidor a la justicia está orientado hacia la consolidación del mercado interior que las transacciones transfronterizas pueden ayudar a crear. Por ello, la UE está especialmente interesada en crear un clima de confianza en la red cara al consumidor y a la pequeña y mediana empresa, porque es consciente de ambos son los pilares sobre los que debe asentarse el desarrollo real del comercio en el mercado interior, que, de momento, se mantiene en un estado podríamos decir embrionario, pero el desarrollo de las operaciones en el entorno digital es la clave para conseguir la total inmersión del consumidor europeo en el mercado interior si se crea la suficiente confianza en el medio. La confianza en la red se mide en términos de seguridad: sólo si el consumidor conoce el medio y cómo funciona podrá valorar las ventajas que el comercio electrónico le aporta frente al tradicional. La e-confidence se basa también en un sistema ágil de resolución de conflictos (QUINTANA CARALO, 1997; RULE, 2002), quizás con más intensidad que en las relaciones en el mundo presencial. En efecto, adquiere gran importancia como elemento de seguridad que es capaz de generar confianza, la posibilidad de ofrecer al consumidor herramientas para evitar o para solucionar los

---

<sup>9</sup> No solo la UE tienen esta visión tuitiva del consumidor en el e-commerce, Rule (2002) insiste en la relación directa entre el aumento de la confianza del consumidor en el entorno online y el aumento de ventas (p. 97 y 98), y la evidente falta de confianza en el comercio con consumidores (p. 100).

eventuales conflictos que puedan surgir en las transacciones electrónicas, especialmente si son transfronterizas<sup>10</sup>.

Esta línea de potenciación de la e-confidence ha llegado a su máxima expresión en el Reglamento 524/2013 (UNIÓN EUROPEA, 2013) - RODR - que ya determina la necesidad de tener instrumentos de resolución de conflictos en línea para las transacciones transfronterizas. En efecto, es muy claro en los Cdos 2 y 7 donde se vincula directamente esta confianza con la existencia de métodos ágiles, poco costosos de acceso a la justicia, propios del mundo digital.<sup>11</sup> En la misma línea, los arts. 1 y 2 confirman que el objetivo es dotar a las transacciones digitales transfronterizas de una herramienta adecuada de reclamación por parte de los consumidores que permita solucionar el conflicto. Obsérvese que lo que hasta ahora eran frases en documentos no vinculantes, ahora ya se encuentran en un Reglamento de aplicación directa a toda la UE y que obliga a los Estados-miembros a participar en la plataforma de gestión de reclamaciones en línea que crea en Reglamento (art. 1 y 5) y que debe ensayarse antes del 9 de enero de 2015 (art. 6). Así, este texto crea un sistema de gestión de reclamaciones para hacerlas llegar a la entidad nacional competente y una plataforma online de resolución de conflictos que deberá ser operativa en toda Europa: supone un paso claro en la relación entre las relaciones de consumo y las ODRs.

## 2 Online dispute resolution (ODR) y plataformas interactivas

El término *Online dispute resolution* –ODR- fue acuñado originariamente en 2001 por Ethan Katsh y Janet Rifkin (2001) y se refiere a la aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) a la resolución de controversias entre las partes<sup>12</sup>. Se trata, pues, de la aplicación de la tecnología a la resolución alternativa de controversias (POBLET, 2008). Existe una variada gama de ODRs que van de menor a mayor complejidad tecnológica, aunque recientemente en Europa y España se ha optado por el diseño de las llamadas plataformas interactivas en el ámbito del consumo ya que las reclamaciones son especialmente idóneas para el uso de este tipo de medios (BARRAL, 2014).

<sup>10</sup> Uno de los intereses de la DG SANCO es “aumentar la confianza de los consumidores en el funcionamiento del mercado interior y su capacidad para beneficiarse de las posibilidades que éste les ofrece incluye la posibilidad de que los consumidores puedan resolver sus litigios de forma eficaz y adecuada por la vía de procedimientos extrajudiciales u otros procedimientos comparables” (UNIÓN EUROPEA, 1998, Cdo. 1).

<sup>11</sup> De la misma forma que el Cdo. 6 había insistido en el tema del mercado interior: Es importante que los consumidores y los comerciantes puedan realizar transacciones en línea, por lo que resulta indispensable dismantelar los obstáculos existentes y potenciar la confianza de los consumidores

<sup>12</sup> Para la evolución del concepto cfr. Vilalta Nicuesa (2012, p. 279 ss.) que marca la evolución del concepto en sus diferentes etapas y analiza los principales resultados técnicos de cada una de ellas.

### 2.1 *Las Online dispute resolution (ODR)*

La literatura especializada parece desechar la estricta correlación del término ODR como el equivalente online de los ADR decantándose hacia un concepto más amplio que incluya los mecanismos clásicos de ADR así como otras formas de resolución de disputas en las cuales la tecnología tenga un papel relevante. En efecto, y en primer lugar, las ODR son un concepto más amplio que las ADR por cuanto no se predica únicamente de los métodos “alternativos”, sino que entran en su definición también los cibertribunales (KAUFMANN-KOHLER; SCHULTZ, 2004). Por otra parte, el uso de las TIC en la resolución de un conflicto ofrece gran variedad de niveles que muestran su especial versatilidad en la creación de nuevos sistemas de resolución de conflictos distintos a la mera conversión de los procesos de ADR por el uso de medios electrónicos. En este sentido, la virtualidad de las ODRs es la interacción intensa entre los instrumentos técnicos y la forma de resolver las disputas especialmente cuando ofrecen medios que en el entorno offline simplemente no existen (POBLET et al., 2009):

Esta versatilidad es, en gran medida, consecuencia de que las tecnologías de la web 2.0 y la web 3.0 ofrecen posibilidades de desarrollo reales a las tres grandes áreas de las ODR: comunicación, colaboración e interactividad<sup>13</sup>. Traducido en términos jurídicos, y como indican Benyekhlef y Gélinas (2005), la tecnología ofrece actualmente mecanismos que usan una estructura tecnológica para automatizar algunas funciones, modelar el proceso de solución de disputas y aportar una interficie que permite cumplir, documentar y archivar los pasos del proceso de resolución. Es en esta definición donde se halla el potencial creativo de las ODRs en cuanto son capaces de automatizar procesos que deberían llevar a cabo las partes o el tercero neutral y de modelar el entero proceso mediante herramientas que ayuden a la resolución del conflicto.

En primer lugar, y como primer nivel, debe destacarse la versatilidad de los medios electrónicos para ofrecer los llamados procesos de resolución multidoor, en los que se ofrecen de forma escalonada procesos de diferentes ADRs, que es una de sus máximas virtualidades ya que son capaces de ofrecer diferentes procedimientos en los que las partes tienen sucesivos mecanismos de resolución a su alcance: negociación, mediación y arbitraje, por ejemplo, con asignación de un tercero neutral.

En un segundo nivel, existen procedimientos electrónicos totalmente automatizados, que, el ámbito de las reclamaciones de consumo son bastante conocidos, como los mecanismos de negociación automática y los *charge back*. Los sistemas de negociación automática se

---

<sup>13</sup> Sobre este tema ver Suquet Capdevila (2012).

realizan sin intervención humana y son una gran innovación de las ODR. Su ámbito es el de las reclamaciones monetarias donde no se discute más que la cantidad de la compensación que el consumidor debe recibir. Se trata de ofrecer el software necesario para que las partes realicen ofertas de acuerdo sobre la cantidad sin que conozcan las de la otra parte en conflicto; cuando las ofertas de ambas llegan a una determinada relación porcentual, se establece el acuerdo de forma automática en la cantidad media de ambas. Como puede imaginarse, este sistema es tremendamente ágil y muy poco costoso, aunque la falta de intervención humana puede perjudicar la bondad de ciertas decisiones. Supone el máximo exponente de conexión entre las nuevas tecnologías y la resolución de conflictos en red.

Con todo, y de forma evidente, la *negociación* automática no es una mediación ya que las partes tratan directamente entre ellas, sin la existencia de un tercero neutral -mediador, por hipótesis-. Precisamente por ello, la DADR indica que la negociación entre consumidor y empresario queda fuera de su ámbito de aplicación (UNIÓN EUROPEA, 2013a, art. 2.2.e), además, y por si esta exclusión no parece concluyente, también excluye aquellos mecanismos que sean “gestionados por el comerciante” (UNIÓN EUROPEA, 2013a, art. 2.2.b). Sigue, en esta línea, la tendencia del Libro verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil<sup>14</sup> que excluía estos sistemas de negociación automática no por este hecho sino porque son ofrecidos por las empresas, de forma que falta la nota definitoria de las ODR en las que participa un tercero ya sea como facilitador –mediación, ombudsmen- o imponiendo una solución –arbitraje-, y que es la imparcialidad<sup>15</sup>. Sin embargo, es posible ofrecer estas mismas herramientas de gestión de los conflictos desde la organización de un tercero imparcial, que, a menudo, serán servicios de gestión de reclamaciones privados pero independientes.

Por su parte, los *charge back* son mecanismos de devolución de cargos de las tarjetas de crédito, mediante un procedimiento en el que el titular de la tarjeta puede dirigirse al banco para retroceder el desplazamiento de fondos en una transacción donde ha utilizado este medio de pago (RULE, 2002). El banco considera si la negativa al pago está justificada por

---

<sup>14</sup> Cfr. El Libro Verde, “no se incluyen en el ámbito de este libro los sistemas de procesamiento de demandas, puesto a la disposición de los consumidores por los profesionales. En tales procedimientos no intervienen terceros sino que se encarga de ellos una de las partes del conflicto. Y los “sistemas de negociación automática” sin intervención humana, propuestos por los prestatarios de servicios de la sociedad de la información. Tales sistemas no son procedimientos de solución de conflictos con intervención de un tercero imparcial sino instrumentos técnicos destinados a facilitar la negociación directa entre las partes del conflicto” (COMISIÓN EUROPEA, 1993, nota 1).

<sup>15</sup> De la misma manera se pronuncia la Recomendación de la Comisión Europea (2001, art. 1.2) que excluye “[...] los mecanismos de reclamación en materia de consumo gestionados por una empresa y en los que interviene directamente el consumidor, o los mecanismos en que una tercera parte los gestiona o aplica en nombre de la empresa”.

existencia de fraude en el uso de la tarjeta o de incumplimiento por parte del empresario. Por esto, la entidad bancaria actúa en este ámbito de manera similar a un árbitro, es decir, como tercero neutral.

Como puede observarse, este tipo de mecanismos no son procesos de mediación y, a menudo, se trata de servicios de gestión del conflicto que se ofrecen al consumidor en el ámbito de la propia empresa, con lo que nunca tienen el carácter de tercero. Ello no implica que no sean elementos útiles en la desactivación del conflicto ni que no puedan ser beneficiosos para el consumidor que, probablemente, accederá a una solución mucho más rápida que acudiendo a una entidad de resolución de conflictos (RULE, 2008).

## 2.2 *El Reglamento (UE) 524/2013 –RODR- : ¿una plataforma de resolución de conflictos en línea?*

Como indica Suquet Capdevila (2012), los usos de las TIC en la resolución de conflictos son limitados en la actualidad, especialmente en el ámbito de los consumidores, de forma que las amplias posibilidades de interacción que hemos señalado en relación a la web 2.0 y 3.0 se encuentran todavía en un estado embrionario. Con todo, la legislación empieza a ser sensible a la posibilidad de crear plataformas de resolución de conflictos que actúen totalmente o en una gran medida online. Así, el impulso legislativo para llegar a crearlas es importante tanto a nivel europeo como español. No es este el lugar adecuado para plantear todas las cuestiones jurídicas que estas plataformas pueden generar, pero sí intentaremos ofrecer una visión panorámica del conjunto.

La creación de plataformas ad hoc para reclamaciones de consumo ha sido ensayada en los textos legales españoles aunque no ha llegado a desarrollarse técnicamente; así, el RD 231/2008 (ESPAÑA, 2008) ya había hecho suya esta filosofía, y en el art. 51.2 anunciaba la creación de un “aplicación electrónica” habilitada por el Ministerio de Sanidad y consumo que no ha llegado a ser implementada<sup>16</sup>. Tal aplicación, que se entendía dentro el SAC, suponía la necesidad de crear una plataforma que ofreciese servicios de mediación y arbitraje, sin ulteriores precisiones. Con posterioridad, la redacción del art. 51.2 fue modificada (ESPAÑA, 2009)<sup>17</sup>, incluyendo la posibilidad de que fuesen las Juntas Autonómicas o locales las que generasen sus propias plataformas, cosa que, al menos a nivel de gestión electrónica de la recepción de expedientes, se han puesta en marcha en

<sup>16</sup> La llamada *Oficina virtual del SAC*, (<http://arbitrajedeconsumo.mspsi.es/>), ofrece información detallada del proceso y de las Juntas existentes pero no ofrece ninguna interactividad.

<sup>17</sup> La justificación de la modificación, según se indica en la Exposición de Motivos (párrs. 3, 11 y 12) está en dos requerimientos de incompetencia formulados por el Gobierno de la Generalitat de Cataluña y de la Generalitat de Valencia ante el Tribunal Constitucional (de 22 de abril de 2008 y 18 de abril de 2008, respectivamente).

Cataluña, en algunos casos, con el sólo requisito de la interoperabilidad<sup>18</sup>. Según lo expuesto, estas plataformas se centran en lo que se da en llamar “*case management*”, mientras que se desconocen experiencias concretas que supongan un verdadero uso de la tecnología a efectos de la resolución de conflictos o “*case resolution*”.

Es cierto, sin embargo, que el compás de espera impuesto al Instituto Nacional del Consumo es lógico ya que se conocía la tramitación del que finalmente ha sido el RODR, que puede obligar a replantear una plataforma única para cumplir también con sus especificaciones.

En efecto, el RODR prevé un actuación decidida a favor de las plataformas de ODR en el ámbito del consumo mediante una doble actuación que va desde el *case management* al *case resolution*. En efecto, el art. 7 organiza la llamada “Red de puntos de contacto de resolución de litigios en línea”, concebida como una pasarela en la que una entidad nacional se encarga de recibir las reclamaciones de los consumidores para encaminarlas hacia aquella que sea competente para su resolución, además de realizar otras funciones auxiliares, en un caso claro de *case management*. A la vez, el RODR sienta las bases jurídicas para la creación de una plataforma de resolución electrónica de reclamaciones (art. 5) de la que el texto da pocos detalles técnicos y que debe estar operativa para ser ensayada el 9 de enero de 2015 (art. 6.1)<sup>19</sup>.

Esta plataforma supone un *case resolution* que el reglamento concreta en tres aspectos: La creación de un sitio internet interactivo de acceso electrónico que incluye una herramienta de traducción a todos los idiomas oficiales de la UE (UNIÓN EUROPEA, 2013b, art. 5.2); la necesidad de habilitar un formulario electrónico para las reclamaciones (UNIÓN EUROPEA, 2013b, art. 5.4, a y f, art. 8.1); y la creación de un “sistema electrónico de resolución de asuntos” (UNIÓN EUROPEA, 2013b, art. 5.3,d) del que no se sabe las funcionalidades concretas que se van a utilizar.

---

<sup>18</sup> Como ejemplos de portales electrónicos que permiten realizar algún trámite pero no el entero proceso de ODR: La Agencia catalana del consumo ofrece en su web un formulario online que se rellena y se envía e inicia el proceso de la reclamación de consumo y permite aportar los documentos pertinentes digitalizados o directamente electrónicos: [http://www.consum.cat/consumidors\\_i\\_consumidores/tajudem/reclamadenuncia/index.html](http://www.consum.cat/consumidors_i_consumidores/tajudem/reclamadenuncia/index.html). Un mecanismo similar ha sido organizado en la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Barcelona, <http://www.bcn.cat/juntarbitral/es/formulari-de-reclamacions.html>. En la Junta del Ayuntamiento de l'Hospitalet se ha iniciado un proceso de admisión y registro electrónico de reclamaciones de consumo en un proceso de ventanilla única –sede electrónica- que luego pasa a la Junta arbitral de Consumo para su tramitación

<sup>19</sup> Acerca de la necesaria compatibilidad entre las normas de la plataforma europea y las de la Proposición de Ley modelo de la UNCITRAL (CORTÉS; ESTEBAN DE LA ROSA, 2013).

A la vista del RODR, y en nuestra opinión, la plataforma tiene una doble funcionalidad: En un primer nivel, se va a limitar a la canalización de la reclamación recibida en el formulario electrónico hacia la autoridad nacional competente (UNIÓN EUROPEA, 2013b, art. 5.3.c) y en los términos del art. 9; y a servir de punto de referencia para la comunicación entre las partes durante el proceso en los términos del art. 5.3.d (UNIÓN EUROPEA, 2013b). Funcionaría como punto de encuentro entre consumidor y entidad competente que, además, facilita electrónicamente el intercambio de información y el impulso del proceso, debiendo recurrir al sistema de resolución competente que tomará uno de los tipos posibles (mediación, arbitraje, *ombudsmen*, evaluación previa...) cuyas normas gobernarán el proceso. En este caso, la plataforma realizará una función auxiliar, aunque no menor, ya que encaminar la reclamación del consumidor a la entidad competente para resolverla en caso de conflictos transfronterizos es el primer nivel para permitir que el consumidor pueda hacer valer sus derechos.

En un segundo nivel, el art. 5.3.d (UNIÓN EUROPEA, 2013b) implica la creación de medios ad hoc para la resolución del conflicto, más allá del sistema empleado por la propia entidad de resolución competente, que, por otra parte, ésta no tiene la obligación de utilizar (UNIÓN EUROPEA, 2013b, art. 10.d). En este segundo caso, estamos claramente en un supuesto de *case resolution* ya que se trata de la creación de una plataforma que incorpora directamente herramientas técnicas de resolución de conflictos. Con todo, el RODR ofrece pocas pistas de cómo va a articularse el sistema.

### 2.3- El “procedimiento simplificado” de mediación electrónica: el RD 980/2013

La Disposición Final 7ª Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a) articula un proceso simplificado y exclusivamente electrónico para las reclamaciones de cantidad que “en ningún caso darán lugar a argumentos de confrontación en derecho” (BOCG, 2012c)<sup>20</sup>. Continuamos en la esfera de las reclamaciones de cantidad, pero lo que deba entenderse por ausencia de *confrontación en derecho* no está claro, ya que la negativa a pagar o el desacuerdo en una deuda –plazo o cantidad debida, por ejemplo- siempre es una controversia basada en causas jurídicas: no existe la deuda, ya ha sido pagada, el importe es otro en atención a lo pactado o la deuda todavía no es exigible por estar sometida a plazo. Así, parece que esta expresión

<sup>20</sup> Esta expresión, más técnica, sustituye a la de “meras reclamaciones de cantidad” que contenía el RD-Ley 5/2012, DF4 (ESPAÑA, 2012b). Texto del Informe de la Ponencia: *Disposición final cuarta. Procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad. El Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Justicia, promoverá la resolución de los conflictos que versen sobre reclamaciones de cantidad a través de un procedimiento de mediación simplificado que se desarrollará exclusivamente por medios electrónicos. Las pretensiones de las partes, que en ningún caso se referirán a argumentos de confrontación de derecho, quedarán reflejadas en los formularios de solicitud del procedimiento y su contestación que el mediador o la institución de mediación facilitarán a los interesados. El procedimiento tendrá una duración máxima de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud y será prorrogable por acuerdo de las partes.* (BOCG, 2012c).

debe interpretarse en sentido intuitivo más que técnico: se refiere a cuestiones en las que el conflicto se genera a partir de un desacuerdo sobre una cantidad que se entiende no realmente debida, debida en otra cantidad o bien ya pagada, de modo que el conflicto se limita a unas causas jurídicas precisas que permite llegar a una solución: se debe, o no se debe, o en qué cantidad, de forma rápida mediante un sumario proceso probatorio de esas realidades. Aunque, evidentemente, estos son argumentos de confrontación en derecho, su resolución no exige procedimientos complicados y, entendemos que será un proceso a imagen del juicio monitorio que simplifica la petición y la oposición para resolver el tema. En este caso, tampoco se explica en qué consiste la simplificación del proceso, aunque el mero uso de procesos electrónicos puede encontrar rápidamente una solución a este tipo de reclamaciones, por esto la ley fija un plazo máximo de un mes prorrogable por las partes.

La Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a) es parca a la hora de regular este procedimiento, que se deja al desarrollo reglamentario. Así, el reciente RD 980/2013 (ESPAÑA, 2013) dedica a este procedimiento algunos artículos, aunque en la Exposición de Motivos ya indica claramente que se limita a la *“concreción mínima de los aspectos que aseguren que ese procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos se desarrolle con las garantías necesarias”*, por lo que muchas de las cuestiones que plantea quedan sin resolver; para empezar, a qué tipo de reclamaciones se refiere, pues tampoco especifica cuáles son las que no tienen confrontación en derecho. En cambio, así que clarifica el esquema operativo ya que entiende que las entidades de mediación no ofrecerán la mediación electrónica directamente sino a través de un proveedor de servicios electrónicos (art. 31.1).

Además, el RD 980/2013 (ESPAÑA, 2013), en nuestra opinión, aborda tres grandes aspectos:

En primer lugar, se detallan las funcionalidades mínimas que estas plataformas deben tener (VÁZQUEZ DE CASTRO, 2012): un registro de conflictos (ESPAÑA, 2013, art. 31.4); formularios online en la página web para iniciar la reclamación y para realizar la contestación (ESPAÑA, 2013, art. 33); herramientas de subsanación de errores en la introducción de los datos (ESPAÑA, 2013, art. 33.2) para minimizar el error obstativo, en la misma línea de lo dispuesto en el art. 27.1 de la Ley 34/2002 (ESPAÑA, 2002) en relación a las declaraciones de voluntad que forman el contrato electrónico; y generación de justificantes de los pasos ejecutados que permita archivo e impresión: en concreto, y por su especial trascendencia debe destacarse el certificado del formulario de inicio y del de contestación que tiene valor de sesión constitutiva (ESPAÑA, 2013, art. 37.2).

En segundo lugar, el RD trata de los problemas jurídicos que representa una mediación en un entorno electrónico, acudiendo a la aplicabilidad de la legislación transversal: así, en materia del tratamiento de datos personales, donde indica que el responsable del tratamiento será el proveedor de servicios electrónicos (ESPAÑA, 2013, art. 31.2), pero el responsable último del cumplimiento de las previsiones legales en esta materia es la entidad de mediación o el mediador, al menos ante las partes. Un tratamiento paralelo se ofrece en materia de identidad de las partes e integridad del mensaje (ESPAÑA, 2013, art. 32), donde se recurre a la regulación de la firma electrónica, es decir, a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre (ESPAÑA, 2003). Ello significa que no será necesaria la firma electrónica avanzada, sino que parece suficiente el uso de cualquier firma que permita acreditar la identidad; la finalidad de esta elección es comprensible, ya que debe evitarse un proceso de identificación complicado, aunque sabiendo que el acta inicial y final son las bases de la eficacia del acuerdo, la admisión de medios poco fiables quizás sea contraproducente (BARRAL, 2011). A estos requisitos de adaptación al medio, debe sumarse una especial provisión acerca de la confidencialidad que se encuentra en el art. 34.2 (ESPAÑA, 2013). No resuelve el texto todas las cuestiones que en estos ámbitos se pueden plantear, aunque tampoco es su misión, ni la nuestra en este breve repaso a efectos sólo de identificar las grandes líneas de la nueva regulación.

En tercer lugar, el RD 980/2013 se centra en algunos aspectos del proceso y es en este ámbito donde realiza las elecciones fundamentales en relación con las ODR. En efecto, el RD describe como fases del proceso el inicio y la contestación, entre las que es fundamental la intervención del mediador que canaliza las comunicaciones, decide y concede plazo para la contestación e informa de la voluntad de continuar o no de la otra parte a quien ha iniciado el proceso (ESPAÑA, 2013, art. 37.1). Ello significa que el reglamento no ha optado por diseñar una herramienta automática o sin intervención humana, ya que el mediador es quien controla el proceso de comunicación entre las partes. Finalmente, el proceso de resolución de conflictos se regula en el art. 38 (ESPAÑA, 2013) donde se dibuja un proceso de negociación entre las partes hasta llegar a un acuerdo sobre una cantidad, que además, es un proceso no automático, pero es verdad que la actividad del tercero neutral es inexistente en este trámite de negociación, que es el que, en definitiva, resuelve el conflicto. De ello podemos deducir que este texto normativo consagra la evolución que hemos indicado desde la mediación electrónica hacia los ODR, porque lo que diseña es un proceso centrado en reclamaciones dinerarias donde las partes ofrecen y aceptan acuerdos acerca de la cantidad a pagar, más sobre la base de la negociación que de la mediación, en lo que podríamos llamar una negociación asistida.

En cualquier caso, parece evidente que la mayoría de los conflictos en materia de consumo, y en concreto en el ámbito de los suministros –incluidas las telecomunicaciones– se basan

en desacuerdos en los conceptos facturados, por ello, estas “reclamaciones de cantidad” pueden ser, también, a menudo, conflictos de consumo en los que se pueda utilizar los medios electrónicos. En definitiva, este punto de vista rompe definitivamente la estanqueidad entre la regulación de la mediación en general y de la mediación en consumo; y lo es porque gran parte de la realidad sobre la que están llamadas a operar estas reclamaciones de cantidad, son lo que materialmente podemos entender como conflictos de consumo.

Finalmente, cabe decir que si esta plataforma ha de ser usada por la AP deberá cumplir los requisitos de la Ley 11/2007, de 22 de junio (ESPAÑA, 2007) - LAE - ya que, al ser una ODR de naturaleza institucional, se somete a los requisitos de la legislación administrativa en lo que se refiere a la utilización de medios electrónicos e incorpora sus postulados generales en este tema, a saber: el ciudadano tiene el derecho de relacionarse por medios electrónicos con la AP (ESPAÑA, 2007, art. 6.1), incluso a elegir cuál de los canales puestos a su alcance prefiere (REGO BLANCO, 2008). Sin embargo, la existencia de un aplicativo electrónico creado por ley será la vía para no tener que prestar el consentimiento ad hoc al uso de medios técnicos del art. 27 de España (2007), por lo que, a riesgo de agrandar la brecha digital, debería estar destinado a un público suficientemente experto. Esta es, a nuestro modo de ver, la diferencia entre la posibilidad que las entidades de mediación usen medios electrónicos del art. 5.2 de España (2007) según sean entidades públicas o privadas. En el art. 5.2 (ESPAÑA, 2007), las entidades de mediación pueden o no ser AP, de forma que si ofrecen servicios de ODR no institucionales, escapan al ámbito de aplicación de la LAE. En cambio, siempre que se cree una plataforma institucional debe cumplir con los requisitos legales de relación ciudadano-administración en el uso de medios electrónicos.

### **3 La cuantía reclamada y el uso preferente de los medios electrónicos: la accesibilidad del sistema**

Otro hecho tiene un impacto considerable es que el tipo de conflictos de consumo suele tener una importancia económica reducida. Este dato no es despreciable ya que el escaso importe económico que, en general, presentan las reclamaciones de consumo, provoca una desproporción evidente entre el coste de un eventual litigio ante los tribunales y el importe del producto o servicio adquirido<sup>21</sup>, por lo que la decisión de iniciar una determinada

---

<sup>21</sup> “La mayoría de los litigios en materia de consumo se caracterizan por una desproporción entre el valor económico del asunto y el coste de su solución judicial; que, en particular en el caso de los conflictos transfronterizos, las posibles

reclamación o escoger un determinado medio de resolución de conflictos es un tema esencial que determina cuestiones como la idoneidad del medio de reclamación o la posibilidad de canalizar reclamaciones de determinada cuantía solamente a través de medios electrónicos. Estos serán los puntos a tratar a partir de ahora.

### *3.1 La cuantía del conflicto y la idoneidad del medio de reclamación*

La cuantía del conflicto es un elemento importante en la decisión de los consumidores acerca de la gestión del conflicto. En efecto, los consumidores no suelen estar interesados en acudir a la vía judicial para solucionar el conflicto si es de pequeña cuantía, así lo ponen de manifiesto repetidos estudios en el ámbito de la UE. En efecto, en 2004 la UE lleva a cabo un estudio sobre el acceso de los ciudadanos a la justicia donde se pregunta directamente por qué tipo de cuantía acudirían a un proceso judicial y aunque la pregunta es de opinión /percepción más que de realidad, por lo que es posible que estos patrones de conducta se alteren en el momento de la reclamación efectiva, los resultados son contundentes: sólo un 18% acudiría a los tribunales por reclamaciones entre 500 y 1000 €, mientras que el 11% lo haría por reclamaciones de menos de 200 € o de 100€. Incluso entre estos grupos, el 54 % de estos afirmaba que no lo harían por cantidades inferiores por ser una inversión demasiado costosa en relación al valor de la adquisición (COMISIÓN EUROPEA, 2004)<sup>22</sup>. Y si estos datos hubiesen sido poco significativos, el mismo estudio señala como otras causas de la inhibición ante el proceso judicial, el hecho de que los procesos judiciales eran percibidos como largos, costosos y complicados. En este ámbito, la conclusión está servida: sólo en caso de reclamaciones de importe elevado, al menos en las cifras expuestas, los ciudadanos de la UE iniciarían un proceso judicial.

En 2011 la UE realiza un segundo estudio sobre los obstáculos percibidos al comercio transfronterizo, donde se analiza la dificultad añadida de comprar en el extranjero por la eventual complicación de reclamar si surgen problemas, especialmente si la cuantía de lo adquirido es reducida; así, a pesar de no ser un estudio centrado sobre este tema del valor de las reclamaciones, obtiene también algunos datos interesante acerca de lo que estamos indicando. Así, los porcentajes expuestos en el barómetro de 2004 se mantienen bastante estables: un 18 % litigaría por reclamaciones de 100 € y otro 18 % por reclamaciones de

---

dificultades ligadas a los procedimientos judiciales pueden disuadir al consumidor de hacer valer efectivamente sus derechos” (UNIÓN EUROPEA, 1998, Cdo. 2).

<sup>22</sup> Es muy completo por la información detallada sobre las cuantías por debajo de las cuales mayoritariamente los ciudadanos de la UE no litigaría: se indica que sólo un 18% acudiría a los tribunales por reclamaciones entre 500 y 100 €, mientras que un 11% acudiría por reclamaciones de entre 200 y 100 €. Pero incluso en estos grupos, un 54% afirmaba que no reclamaría por estos valores si la inversión fuera demasiado costosa en relación con el precio de adquisición.

500 €; en cambio, sólo un 11 % lo haría por 200 € y sólo el 11 % por importes menores. Aquí, la tendencia de fondo que subraya el estudio es que, aunque incrementa en algo el porcentaje de ciudadanos que acudirían a tribunales por 100 (+3 puntos) y por 500 (+1 punto), debe compadecerse con el hecho de que disminuye en dos puntos el de aquellos\*\*\* y sube en 3 puntos el de los que no irían ante tribunales por ningún importe (COMISIÓN EUROPEA, 2011). Así, con los datos de estos dos estudios, parece claro que la cantidad económica de la reclamación tiene una relación directa en la voluntad del ciudadano de reclamar por la vía de los tribunales, y, además, que esta no es percibida como la única posibilidad de solución por el 19 % de los ciudadanos; por lo que son datos nada despreciables. Esta última idea nos devuelve a la oposición tribunales/ADR y acceso de los consumidores a la justicia que la UE ha tomado como punto de partida y que, además, está muy presente desde siempre en el análisis de estos temas; este aspecto, sin embargo, no puede ser analizado aquí más que como línea de argumentación. Las cifras dan de nuevo la razón a nuestro planteamiento ya que este 19 % de los ciudadanos comunitarios que no irían a los tribunales con independencia de la cuantía, viene a abonar la idea de que en las reclamaciones de muy escaso valor, esta vía parecerá al consumidor excesivamente complicada (SCHULTZ, 2012, p.159). Así, la relación entre la cuantía de la reclamación y la idoneidad del medio de reclamación permite obtener dos conclusiones:

- Los ADRs en estos conflictos de pequeña cuantía no son “alternativos” sino que vienen a solucionar un conjunto de problemas que, de otra forma, muchas veces quedarían sin resolver, es decir, son la única alternativa. Por otro, si no existe un mecanismo rápido y barato de resolución, estas reclamaciones difícilmente se van a llevar a los Tribunales; así, se puede establecer que, en este tipo de reclamaciones, la resolución de conflictos, en la práctica, será siempre extrajudicial.
- Aunque el perjuicio de cada consumidor en concreto tenga poco valor, la suma de la actuación frente a todos los consumidores puede tener grandes proporciones. Pensemos, por ejemplo, y para concentrarnos en el nivel comunitario, en el estudio de prácticas comerciales en relación con la venta de billetes de avión por Internet SANCO y que dio como resultado una lista de buenas y malas prácticas<sup>23</sup>. Por todo ello, se trata de un sector de conflictos que, en la práctica, sólo contarán con una solución si se opta por estos medios de resolución.

---

<sup>23</sup> Cfr. la página web de DG SANCO: [http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index_en.htm)

### 3.2 La pequeña cuantía y la “preferencia” en el uso de los medios electrónicos

El tratamiento legal que al UE ha dispensado a las *small claims* no siempre ha sido de la mano de las ADRs, ya que también es posible contemplar su especificidad en la vía judicial, adaptando el proceso. Esta opción ha sido la que ha tomado la UE con el llamado *proceso europeo de pequeña cuantía*, regulado por Reglamento 861/2007, de 11 de julio (UNIÓN EUROPEA, 2007). Se trata de un proceso simplificado para conflictos transfronterizos que lleva emparejadas las obligaciones de reconocimiento y ejecución en los demás estados miembros (UNIÓN EUROPEA, 2007, art. 20.1) y al que las partes pueden acudir sin necesidad de representación (UNIÓN EUROPEA, 2007, art. 11), por lo que se rebajan los costes del proceso. Este Reglamento ha obligado a modificar el art. 23.2.1º LEC que prevé la posibilidad de acudir a un juicio verbal sin necesidad de representación por cuantías inferiores a 2000 €, cuando la anterior redacción sentaba el límite en 900 € (ESPAÑA, 2011). En estos supuestos, el consumidor puede elegir teóricamente entre ambos sistemas, ya que permiten una resolución sin necesidad de una inversión económica importante, aunque parece claro que en las reclamaciones de muy escaso valor, esta vía parecerá al consumidor excesivamente complicada, además de tener que abonar las tasas judiciales.

La segunda posibilidad es la de canalizar las reclamaciones de pequeña cuantía en el ámbito de las ADR, pues la resolución de conflictos de pequeña cuantía presenta también especificidades en este ámbito (CORTÉS, 2010), los dos tipos de procedimientos pueden interrelacionar fácilmente. De ello puede deducirse que se ha detectado una tendencia a dar cabida a las reclamaciones de poco importe económico tanto desde el punto de vista del proceso como de las ADRs y aunque nuestra experiencia se decanta claramente por la vía del arbitraje y la mediación, pero no puede desconocerse la existencia de vías que facilitan el acceso a los tribunales y que, en este caso, la mediación de consumo intrajudicial es una de las posibilidades de futuro.

Mostramos, pues, nuestra preferencia por la segunda vía ya que tiene la versatilidad de suponer un segundo elemento a tener en cuenta, de innegable valor, y es la relación entre las *small claims* y las ODR, ya que para las reclamaciones de poco valor lo que se organiza no es una ADR clásica, sino su canalización por medios electrónicos que, como ya hemos visto, nos conduce a procesos técnicos automáticos o a plataformas que operen exclusivamente online. Ello redundaría en su eficiencia ya que los procesos de este tipo pueden ser más ágiles y menos costosos.

Esta vía no ha sido explorada por el legislador comunitario -pero sí por el español- ya que es la opción que ha tomado el art. 24.2 de la Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a) y supone un importante paso hacia adelante en la línea de configurar la especialidad de las reclamaciones

de escasa cuantía. El citado artículo contiene una norma especial en el caso de reclamaciones dinerarias que sean *small claims*, ya que marca la *preferencia* en la utilización de medios electrónicos cuando las reclamaciones dinerarias sean de menos de 600 €. Otra cuestión importante es el límite efectivamente fijado, el RD-Ley 5/2012 lo marcaba en 300 €, mientras la Ley 5/2012 lo fija en 600 €<sup>24</sup>. Según lo visto, ninguna de estas cantidades marca el equivalente con la posibilidad de comparecer en juicio sin representación (2000 €), y es una cuantía bastante inferior que deja un cierto margen a la autonomía del consumidor que decide si y cómo va a reclamar.

Esta posibilidad plantea una cuestión importante y es el alcance de la preferencia indicada que se resuelve en términos de accesibilidad al sistema. Para hablar de la posibilidad de usar medios electrónicos en las reclamaciones de menos de 600 €, la ley usa el término *preferencia* ya que, en los términos del primer párrafo de este artículo, la imposición de los medios electrónicos a las partes no es posible y debe salvarse siempre el principio de accesibilidad<sup>25</sup>, tal como realiza también el art. 5.1 (UNIÓN EUROPEA, 2013). Esta idea hace que la imposición se convierta en preferencia: es decir, se utilizarán estos medios siempre que su empleo sea posible para alguna de las partes<sup>26</sup>. Esta afirmación incluye un matiz importante en relación a la necesidad de acuerdo, ya que basta con que los medios electrónicos sean accesibles, para que su uso sea impuesto en este tipo de reclamaciones y es un concepto que apunta directamente a la denominada brecha digital.

La cuestión, sin embargo, es más compleja ya que la accesibilidad se muestra también como un derecho cuando el uso de medios electrónicos se impone a las entidades de resolución de conflictos. Esta no ha sido la vía escogida por el art. 5.1 Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a) que permite que las entidades de mediación utilicen medios electrónicos pero ni lo impone en su totalidad ni en algún aspecto. Ello significa que, mayoritariamente, tales entidades ofrecerán a las partes sus servicios por medios electrónicos que aquéllas deberán aceptar en las coordenadas del art. 24. Con todo, esta afirmación se matiza claramente en relación a las reclamaciones de consumo transfronterizas dentro del ámbito de aplicación de la DADR, (UNIÓN EUROPEA, 2013a), ya que su artículo 5.1 obliga a las entidades acreditadas en los términos del art. 20.2 a admitir reclamaciones de los consumidores por esta vía adjuntando la documentación necesaria (5.1.a), y a permitir la comunicación entre las partes

---

<sup>24</sup> El Anteproyecto de Ley de mediación en asuntos mercantiles proponía un proceso en línea de mediación para reclamaciones de menos de 300 € que actuaría siempre que las partes tengan acceso material al sistema (artículo 29), finalmente la cuantía se ha elevado a 600 € (ESPAÑA, 2010).

<sup>25</sup> Suele indicarse que las ODR deben cumplir los llamados principios tecnológicos, entre ellos, la interoperabilidad y la seguridad de la información.

<sup>26</sup> El RD- Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012b, art. 29) proponía un proceso en línea de mediación para reclamaciones de menos de 300 € que actuaría siempre que las partes tengan acceso material al sistema.

por correo electrónico (5.1.d). Esta Directiva, que debe ser transpuesta antes del día 9 de julio de 2015 (UNIÓN EUROPEA, 2013a, art. 25), invierte el planteamiento, pues a pesar de que el uso de medios electrónicos continua estando en la esfera de decisión de las partes, se obliga al uso de medios electrónicos a las entidades de mediación para flexibilizar y generalizar el ingreso de las reclamaciones en el sistema, especialmente en el caso de reclamaciones transfronterizas y sobre todo si se han generado a través de prácticas de comercio electrónico. En este caso, el consumidor tiende a desear que la reclamación se realice por los mismos canales que la contratación que, en realidad, son una opción por la agilidad y el poco coste en la reclamación. Esta regulación de un derecho a relacionarse electrónicamente con las entidades de resolución de conflictos es, pues, sólo exigible en el ámbito de la normativa europea y no deriva exactamente de los postulados de la e-administración, ya que se exige a cualquier entidad y no sólo aquellas que sean públicas: en el mismo sentido, el art. 5.2 Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a) se aplica a entidades de mediación públicas y privadas.

#### 4 A modo de conclusión

La UE ha potenciado, desde hace tiempo, las ADR en materia de consumo. Esta política comunitaria ha sido consecuencia de la preocupación por la eficacia de los mecanismos de resarcimiento de los consumidores en el llamado acceso de los consumidores a la justicia junto con la necesidad de desarrollar el comercio transfronterizo dando confianza al consumidor de que sus derechos van a ser respetados, especialmente en el entorno digital (e-confidence). En este ámbito, el Reglamento 524/2013 sobre ODRs (UNIÓN EUROPEA, 2013) incide claramente en esta línea al diseñar una plataforma interactiva. Con todo, el citado reglamento ofrece básicamente, una plataforma de *case management* que encamina la reclamación de un consumidor hasta la correspondiente entidad de resolución competente de otro Estado-miembro, aunque contiene el *desideratum* de implementar una plataforma de *case resolution*, de carácter optativo, a la que las entidades de resolución se puedan acoger. Por su parte, el legislador español ha optado por la creación de una plataforma interactiva de “mediación simplificada” para reclamaciones sin confrontación en derecho, es decir, siguiendo el patrón de conflictos estándar, que actuará estructurando procesos de negociación asistida, más que de mediación.

La apuesta por estas plataformas interactivas en los conflictos de consumo descansa sobre la idea de que las ODR parecen especialmente eficaces en un entorno de reclamaciones como el descrito: similitud de conflictos y reclamaciones de pequeña cantidad; y ofrecen las ventajas de mayor rapidez y bajos costes. Así, en el análisis de la relación entre la cuantía y

la idoneidad del medio de resolución de conflictos se destaca:

- que en las reclamaciones de consumo de pequeña cuantía, la opción por las ADR/ODR no es alternativa, sino que es la única que se plantea en muchos casos, en términos de opción.
- que a pesar de que el perjuicio de cada consumidor en concreto tenga poco valor, la suma de la actuación frente a todos los consumidores puede tener grandes proporciones, por lo que la ausencia de medios de reclamación redundaría en injusticia.

Así, la potenciación de los ODR para este tipo de reclamaciones cumple el principio de acceso a la justicia para los consumidores y cabe plantearse la posibilidad de marcar la preferencia de tales medios en función de la cuantía de la reclamación, como hace el legislador español para reclamaciones de menos de 600 € donde el su uso se somete únicamente al llamado principio de accesibilidad, es decir, a la posibilidad real de que esté al alcance del reclamante.

## 5 Referencias

BARRAL VIÑALS, I. Hacia la mediación electrónica (a propósito de la mediación electrónica institucional en derecho de consumo). En: LAUROBA, M. E.; BARRAL, I.; VIOLA, I. (Dir.). **Materiales jurídicos del Libro Blanco de la Mediación en Catalunya**. v. 2. Barcelona: Departament de Justícia i Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2011. p. 272 ss.

\_\_\_\_\_. Reclamaciones de consumo y ODR: procesos automáticos, small claims y plataformas interactivas. **Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías**, n. 34, p.43-65, 2014.

BENYEKHLIF, K.; GÉLINAS, F. Online Dispute Resolution. **Lex Electronica**, v. 10, n. 2, été/summer 2005. Disponible en: <[http://www.lex-electronica.org/articles/v10-2/Benyekhlef\\_Gelinas.pdf](http://www.lex-electronica.org/articles/v10-2/Benyekhlef_Gelinas.pdf)>. Consultado el: 6 jun. 2104.

ALLEWELDT, F. (Dir.). **Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union**. Final Report. Berlín: Civic Consulting, 2009.

COMISIÓN EUROPEA. **Libro Verde**: acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios relacionados con el consumo en el mercado único. COM (93) 576 final. Bruselas: [s.n], 1993.

\_\_\_\_\_. **Comunicación de la Comisión, de 14 de febrero de 1996, relativa a un plan de acción sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios de consumo en el mercado interior**. COM (96) 13 final. Bruselas: [s.n], 1996.

\_\_\_\_\_. **Comunicación de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, sobre la solución extrajudicial de conflictos de consumo**. COM (1998) 198 final. Bruselas: [s.n], 1998.

\_\_\_\_\_. **Comunicación de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a la extensión del acceso de los consumidores a los demás sistemas de solución de litigios**. COM (2001) 161 final. Bruselas: [s.n], 2001.

- \_\_\_\_\_. **European Union Citizens and access to justice**. Special Eurobarometer 195. [S.l.]: EEIG, 2004. Disponible en: <[http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports\\_studies/execsum\\_11-04\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/execsum_11-04_en.pdf)>. Consultado el: 1 jun. 2012.
- \_\_\_\_\_. **Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection**. Flash Eurobarometer 282. [S.l.]: The Gallup Organization, 2011. Disponible en: <[http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/FI282\\_Analytical\\_Report\\_final\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/FI282_Analytical_Report_final_en.pdf)>. Consultado el: 1 jun. 2012.
- CORTÉS, P. **Online Dispute Resolution for Consumers in the EU**. Oxon: Routledge, 2011.
- \_\_\_\_\_.; ESTEBAN DE LA ROSA, F. Building a global redress system for low value crossborder disputes. **International and Comparative Law Quarterly**, v. 62, n. 2, p. 407-440, apr./2013.
- ESPAÑA. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 12 jul. 2002. Sección I, n. 166, p. 25388 a 25403.
- \_\_\_\_\_. Ley 59/2003, de 19 de diciembre de Firma electrónica. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 20 dic. 2003. Sección I, n. 304, p. 45329-45343.
- \_\_\_\_\_. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 23 jun. 2007. Sección I, n. 150, p. 27150-27166.
- \_\_\_\_\_. Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. **BOE**, Ministerio de la Presidencia, Madrid, 25 feb. 2008. Sección I, n. 48, p. 11072 a 11086.
- \_\_\_\_\_. **Anteproyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles**. Ministerio de Justicia, Madrid, 19 feb. 2010.
- \_\_\_\_\_. Ley 4/2011, de 24 de marzo, de modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, para facilitar la aplicación en España de los procesos europeos monitorio y de escasa cuantía. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 25 mar. 2011. Sección I, n. 72, p. 31831 a 31838.
- \_\_\_\_\_. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. **BOE**, Ministerio de Justicia, Madrid, 7 jul. 2012a. Sección I, n. 162, p. 49224 a 49242.
- \_\_\_\_\_. Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. **BOE**, Ministerio de Justicia, Madrid, 6 mar 2012b. Sección I, n. 56, p. 18783 a 18799.
- \_\_\_\_\_. Informe de la Ponencia. Proyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles (procedente del Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo). **BOCG**, Congreso de los Diputados, Madrid, 6 jun. 2012c. Serie A: Proyectos de Ley, n. 6-8, p. 1-15, 2012.
- \_\_\_\_\_. Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. **BOE**, Ministerio de Justicia, Madrid, 27 dic. 2013. Sección I, n. 310, p. 105296-105311.
- KATSH, E.; RIFKIN, J. **Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace**. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.
- KAUFMANN-KOHLER, G.; SCHULTZ, T. **Online dispute resolution: Challenges for Contemporary Justice**. The Hague: Kluwer Law International, 2004.
- QUINTANA CARLO, I. **El sistema arbitral de consumo**. Pamplona: Aranzadi, 1997.
- POBLET, M. Introduction: Bringing a new vision on online dispute resolution. In:\_\_\_\_\_. (Ed.). **Expanding horizons of ODR: Proceedings of the 5th International Workshop on online dispute resolution**. Firenze: CEUR-WS, 2008.

- POBLET, M. et al. ODR y mediación en línea: estado del arte y escenarios de uso. In: CASANOVAS, P.; POBLET, M. **Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Catalunya**. Generalitat de Catalunya: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2009. p. 159-169.
- REGO BLANCO, M. D. Registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas. En: GAMERO CASADO, E.; VALERO TORRIJOS, J. (Coord.). *La Ley de la Administración Electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*. Pamplona: Thomson-Aranzadi, 2008, p. 537-596.
- RULE, C. **Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance and other Commercial Conflicts**. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.
- \_\_\_\_\_. Resolving consumer disputes. **ACResolution**, p. 8-11, Fall/2008.
- SCHULTZ, T. Internet Disputes, Fairness in Arbitration and Transnationalism: A Reply to Julia Hörnle, **International Journal of Law and Information Technology**, v. 19, n. 2, p. 153 a 193, jan./2011.
- SUQUET CAPDEVILA, J. Exploring online consumer mediation in Catalonia: principles and technological uses. **International review of Law and Information Technology**, v. 20, n. 2, p. 124-146, 2012.
- STUYCK, J. et al. **An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings**. Final Report. Belgium: Centre for European Economic Law de la Universidad Católica de Leuven, 2009.
- UNIÓN EUROPEA. Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo. **DOUE**, Estrasburgo, 17 abr. 1998. L. 115, p. 31-34.
- \_\_\_\_\_. Recomendación de la Comisión de 4 de abril de 2001 relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo. **Diario Oficial de las Comunidades Europeas**, Bruselas, 19 abr. 2001. L. 109, p. 56-61.
- \_\_\_\_\_. Reglamento (CE) no 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía. **Diario Oficial de las Comunidades Europeas**, Bruselas, 31 jul. 2007. L. 199. p. 1-22.
- \_\_\_\_\_. Directiva 52/2008/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. **DOUE**, Estrasburgo, 24 mayo 2008. L. 136, p. 3-8.
- \_\_\_\_\_. 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 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo). **Diario Oficial de la Unión Europea**, Estrasburgo, 18 de junio de 2013, L 165/63, p. 63-79.
- \_\_\_\_\_. Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. **Diario Oficial de la Unión Europea**, Estrasburgo, 18 jun. 2013, L. 165, p. 1-12.
- VÁZQUEZ DE CASTRO, E. Comentario a la DF 7°. En: GARCIA VILLALUEGA, L.; ROGEL VIDE, C. (Dirs). **Mediación en asuntos civiles y mercantiles: comentarios a la ley 5/2012**. Madrid: REUS, 2012. p. 574-502.
- VILALTA NICUESA, E. **Mediación y arbitraje electrónico**. Pamplona: Aranzadi, 2012.