

ÍNDICE

PARTE I LA DIGITALIZACIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA

1. ¿QUO VADIS PLATAFORMA EUROPEA DE RESOLUCIÓN EN LÍNEA DE LITIGIOS DE CONSUMO? NUEVOS PASOS EN LA INSTAURACIÓN DE UN ACCESO UNIVERSAL DIGITAL A LA JUSTICIA ALTERNATIVA DE CONSUMO EN EUROPA

FERNANDO ESTEBAN DE LA ROSA

I.La plataforma europea ODR: el diseño original es solo el punto de partida

II.La evaluación del funcionamiento de la plataforma europea por la Comisión Europea

III.Los dos nuevos módulos de la plataforma europea: la herramienta de conversaciones directas y la herramienta de autoevaluación

1.La configuración de los nuevos módulos de conversaciones directas y de autoevaluación

2.La necesidad de reforma del marco europeo para dar mejor cabida a las nuevas herramientas

IV.El marco europeo y su adaptación al entorno de emergencia sanitaria

1.Introducción

2.El Derecho europeo debería excluir la exigencia de la presencia física de las partes en el procedimiento ante las entidades RAL

3.La plataforma europea ODR debería ofrecer información sobre la adhesión de los empresarios a entidades RAL

4.Los empresarios que operan en línea deberían estar obligados a registrarse en la plataforma europea

5.Los litigios surgidos fuera de línea deberían quedar incluidos en el ámbito de aplicación material de la plataforma europea ODR

6.El módulo de conversaciones directas debería estar disponible en los sitios web de las entidades RAL nacionales que proporcionan información sobre la resolución de los casos

V.Consideraciones finales

VI.Bibliografía

2. UNA PLATAFORMA ONLINE PARA EL PROCESO EUROPEO DE ESCASA CUANTÍA: ANÁLISIS Y PROPUESTA HOLÍSTICA

CÁTIA MARQUES CEBOLA Y LURDES VARREGOSO MESQUITA

I.Introducción

II.Proceso europeo de escasa cuantía

1.Procedimientos judiciales civiles y demandas de escasa cuantía en el sistema portugués

2.Algunas de las cuestiones procedimentales no resueltas en las demandas de escasa cuantía. El papel de los sistemas internos y sus diferentes soluciones

2.1.Los términos y condiciones generales del procedimiento

2.2.Otros aspectos del procedimiento

2.3.Algunas cuestiones reservadas a los sistemas internos y las soluciones divergentes

3.Los puntos vulnerables (del Reglamento y otros) de las demandas de escasa cuantía

III.Plataforma online para el proceso europeo de escasa cuantía. Propuesta holística

1.Gestión y administración de la Plataforma Europea del Proceso Europeo de Escasa Cuantía

2.Procedimiento: etapas y funciones de la Plataforma

2.1.Gestión de la información y los procedimientos

2.2.Mediación

2.3.Arbitraje o Tribunal judicial

IV.Conclusión

V.Bibliografía

3. EL ACCESO A LA JUSTICIA DEL CONSUMIDOR INGLÉS A TRAVÉS DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

PABLO CORTÉS

I.Introducción

II.El juzgado online

1.La asistencia letrada

2.La actuación sobre los incentivos al acuerdo

3.El Juzgado Online – The Online Civil Money Claim

3.1.Fase 1 del proceso: presentación de la demanda y desarrollo del procedimiento en línea

3.2.Fase 2 del proceso: mediación telefónica

3.3.Fase 3 del proceso: resolución judicial

III.El tribunal – *Traffic Penalty Tribunal*

IV.El proyecto piloto del Tribunal de la Seguridad Social – *The First-Tier Tribunal – Social Security and Child Support Chamber*

V.La adjudicación – CEDR

VI.El modelo ombudsman – *Financial Ombudsman Service*

VII.El diseño del proceso en línea en atención a los diferentes métodos de solución

VIII.La tecnología como herramienta para canalizar el conflicto

IX.Conclusiones

X.Bibliografía

4. EL TRASLADO DE LOS TRIBUNALES A LA RED: LAS LECCIONES QUE DEBEMOS APRENDER A PARTIR DE LOS ERRORES AJENOS

GRAHAM ROSS

I.Introducción: la experiencia británica del *Online Money Claim Court*

II.Lecciones primordiales para una digitalización de la justicia

1.No hay que intentar reinventar la rueda

2.No empezar por el principio

3.Un menor uso del texto libre

4. *Garantizar que los sistemas paralelos se comuniquen entre sí*
5. *Tener en cuenta la neutralidad*
6. *Garantizar la intuición mediante una buena experiencia de usuario*

5. DISEÑO DE UNA PLATAFORMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS EN EL ÁMBITO DE CONSUMO

OSCAR DANIEL FRANCO CONFORTI

I. Introducción

II. Cómo puede la tecnología contribuir a agilizar los procedimientos de resolución de conflictos en línea

1. *La utilización de aplicaciones de mensajería de texto*
2. *La utilización de aplicaciones de transmisión de la voz*
3. *Las aplicaciones de videograbación*
4. *Las aplicaciones de videoconferencia*
5. *Las plataformas de resolución de conflictos en línea*

III. Requisitos técnicos que deben reunir las plataformas ODR

IV. Conclusiones

V. Bibliografía

6. EL POTENCIAL DE LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN LÍNEA PARA EL ARBITRAJE INTERNACIONAL DE INVERSIONES: EL PAPEL DE LA UNIÓN EUROPEA

OZANA OLARIU

I. Introducción

II. El arbitraje internacional de inversiones

III. El papel de la Unión Europea en la reforma del sistema alternativo de resolución de controversias en materia de inversiones

IV. Lecciones primordiales para una digitalización del arbitraje internacional de inversiones

1. *Implementación de ODR en el sistema de tribunales de inversiones impulsado por la Unión Europea*
 - 1.1. *Aprovechar el software existente de las plataformas ODR existentes*
 - 1.2. *ODR como posible denominador común para salvar inconsistencias sustantivas en el arbitraje de inversión*
 - 1.3. *Una posible solución a problemas procesales y la reducción de las costas*
 - 1.4. *Limitaciones de la actual plataforma europea en materia de consumo*
2. *El Uso Imprescindible de ODR en la resolución de controversias en materia de inversiones Post COVID*

V. Conclusiones

VI. Bibliografía

PARTE II

LA TRANSFORMACIÓN EUROPEA DEL SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DE CONSUMO

7. EL ENFOQUE HOLÍSTICO DEL ACCESO A LA JUSTICIA EN LA RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DE CONSUMO

CHRISTOPHER HODGES

I.Introducción: la impartición de la justicia

II.Los sistemas de resolución de litigios como componentes de un sistema más amplio

- 1.Impartir justicia: los valores éticos y los nuevos sistemas*
- 2.Las funciones de un mercado justo*
- 3.Discusión*

III.Revisión de las funciones de la resolución de litigios

- 1.Función 1: Información, asesoramiento, asistencia y apoyo*
- 2.Función 2: La ruta para la resolución de litigios*
 - 2.1.El fracaso del modelo adversarial*
 - 2.2.Las bases de una nueva visión*
- 3.Función 3: la implantación de cambios para reducir los riesgos en el futuro*

IV.Implicaciones para la política legislativa

V.Bibliografía

8. LOS DERECHOS Y GARANTÍAS PROCESALES Y LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO

MARÍA JOSÉ FERNÁNDEZ-FÍGARES MORALES

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

9. LA ACREDITACIÓN DE ENTIDADES RAL DE MEDIACIÓN DE CONSUMO EN EL SISTEMA ESPAÑOL

MARINA ROJO GALLEGO-BURÍN

I.Introducción

II.¿Qué administración tiene competencia sobre la mediación de consumo?

III.La acreditación de las entidades RAL de consumo

IV.Casuística sobre la acreditación de las entidades RAL de mediación de consumo en el sistema español

V.La acreditación de entidades RAL de arbitraje de consumo

VI.Conclusiones

VII.Bibliografía

10. LA TRANSFORMACIÓN DEL SISTEMA ESPAÑOL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

DANIEL ESCALONA RODRÍGUEZ

I.Contexto

1.Constitución y recapitulación

2.Los conflictos resueltos por el arbitraje de consumo

II.Problemas

1.Problemas relacionados con su naturaleza

2.Problemas relacionados con la organización territorial

3.Problemas relacionados con el procedimiento

4.Problemas relacionados con la financiación

5.Problemas relacionados con la actuación como servicios de atención al cliente

III.Soluciones

1.Sobre la naturaleza

2.Sobre la organización territorial

3.Sobre el procedimiento

4.Sobre la financiación

5.Sobre los servicios de atención al cliente

IV.Conclusiones

V.Bibliografía

11. CUESTIONES PENDIENTES EN LA EUROPEIZACIÓN DEL SISTEMA ESPAÑOL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

FERNANDO ESTEBAN DE LA ROSA

I.Introducción

II.Elementos para considerar en la reforma del sistema español de arbitraje de consumo

1.Las nuevas funciones de las entidades RAL acreditadas. Las ventajas de la especialización en sectores particulares de reclamaciones

2.La necesidad de redefinir los elementos territoriales

3.La necesidad de poner la tecnología al servicio de las juntas arbitrales de consumo

III.La reforma del sistema español de arbitraje de consumo

1.Propuestas de cambio en la regulación del procedimiento

2.Hacia una reorganización territorial del sistema español de arbitraje de consumo

3.La financiación del sistema español de arbitraje de consumo

4.Hacia la mejora del tratamiento de los litigios transfronterizos

IV.Conclusiones

12. LA RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DERIVADOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS CONTRATADOS POR VÍA DIGITAL

NURIA MARCHAL ESCALONA

I.Introducción

II.Caracterización de los litigios de consumo en el ámbito de los servicios turísticos

III.Las entidades y los métodos de resolución alternativos de controversias en el sector turístico en el Derecho comparado

IV.Situación actual de la resolución alternativa de litigios de las reclamaciones en el sector turístico en el sistema español: las claves para un cambio

1.El arbitraje de consumo

2.Los problemas para identificar la entidad RAL competente para conocer de las reclamaciones derivadas de la contratación de servicios turísticos

V.Nuevas perspectivas y retos en el ámbito de las reclamaciones derivadas de la contratación de servicios turísticos por vía digital en el sistema español

1.Elementos normativos condicionantes para la resolución alternativa de litigios derivados de la contratación de servicios turísticos

2.¿Hacia una entidad de RAL especializada en la resolución de litigios derivados de la contratación de servicios turísticos?

3.Recomendaciones para la resolución alternativa de litigios de consumo en el sector turístico a través de una entidad RAL especializada

3.1.La entidad RAL competente: ¿pública o privada?

3.2.Las reglas de procedimiento y el coste de la resolución de reclamaciones en el sector turístico

3.3.Conocimientos especializados

3.4.Propuesta de someter a las empresas que operan en el ámbito turístico a la regla de adhesión obligatoria a la entidad RAL especializada

3.5.Propuesta de que la decisión adoptada por la entidad especializada sea vinculante solo para el empresario

3.6.Propuesta con miras a favorecer el cumplimiento de la decisión

VI.El papel de la plataforma europea y las nuevas tecnologías en la solución de controversias transfronterizas derivadas de la contratación de servicios turísticos por vía digital

VII.Conclusiones

VIII.Bibliografía

13. APROXIMACIÓN AL MODELO ESPAÑOL DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO EN EL TRANSPORTE AÉREO: A TIEMPO AÚN DE RECTIFICAR

RICARDO RUEDA VALDIVIA

I.Introducción

II.Disposición adicional segunda de la Ley 7/2017

1.Accreditación de una entidad RAL única con competencia no exclusiva

2.Caracterización del procedimiento ante la entidad RAL única

3.Aspectos relevantes de la decisión que ponga fin al procedimiento ante la entidad RAL única

III.Tratamiento diferenciado de los litigios de consumo en el transporte aéreo en función del instrumento en que se funde la pretensión del pasajero

1.Reclamaciones basadas en los Reglamentos 261/2004 ó 1107/2006

1.1.Procedimiento ante la AESA

1.1.1.Papel actual de la AESA ante las reclamaciones individuales de los pasajeros

1.1.2.Cometido de la AESA tras su acreditación como entidad RAL

1.1.3.Cuestiones competenciales que suscitará la intervención de la AESA como entidad RAL

i)Determinación de las reclamaciones para las que la AESA se reputará competente

ii)Competencia para conocer de los recursos de las compañías contra las decisiones de la AESA

1.2.Recurso a las entidades RAL de alcance general: valoración de la doble limitación impuesta por el legislador

2.Reclamaciones basadas en otros instrumentos de aplicación al transporte aéreo

IV.Propuestas de *lege ferenda* V.Bibliografía

14. INNOVACIONES EN EL MODELO ITALIANO DE RESOLUCIÓN. ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO: VISIÓN GENERAL Y REVISIÓN DEL TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES EN SECTORES ESPECÍFICOS

MARIA PIA GASPERINI

I.El desarrollo de la RAL de consumo en Italia: *buenas prácticas* y visión crítica

II.La aplicación de la Directiva 2013/11/UE y la distinción entre procedimientos voluntarios y obligatorios (con arreglo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo italiano núm. 130/2015)

III.El fallo del Tribunal de Justicia de 17 de junio de 2017

IV.La centralidad de los registros y mecanismos de acreditación por parte de las autoridades de control y regulación del mercado. Revisión crítica

V.La entidad RAL establecida por las autoridades de supervisión del sector bancario, financiero y de los seguros: confirmaciones y novedades

VI.La entidad RAL en los sectores de las comunicaciones electrónicas y de la energía

VII.Conclusiones VIII.Bibliografía

15. IMPACTO DE LAS NUEVAS DIRECTRICES EUROPEAS EN LAS REGULACIONES ESPAÑOLAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS INTERESES COLECTIVOS DE LOS CONSUMIDORES

GISELA MORENO CORDERO

I.Introducción

II.Las nuevas directrices europeas sobre el recurso colectivo

III.La trasposición de la Directiva (UE) 2020/1828 al ordenamiento español

IV.Conclusiones

V.Bibliografía

16. EL RECURSO COLECTIVO DE CONSUMO EN EL SISTEMA ESPAÑOL: ELEMENTOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UNA NUEVA TECNOLOGÍA

GISELA MORENO CORDERO

I.Introducción

II.Respuesta extrajudicial a los conflictos colectivos en el Derecho español a través del arbitraje

III.Hacia la implementación de las nuevas tecnologías en el escenario español: la reparación reguladora y el defensor del consumidor

1.Tensiones entre las viejas y las nuevas tecnologías

2.Las nuevas tecnologías en el Derecho comparado

3.Consolidación de la reparación regulatoria y del ombudsman en el ordenamiento español

3.1.Estructura y funciones de las entidades reguladoras

3.2.Papel del defensor del cliente financiero. El Defensor del Pueblo en el ámbito del consumo

3.2.1.El defensor del cliente financiero

3.2.2.El Defensor del Pueblo

IV.Conclusiones

V.Bibliografía

PARTE III

MERCADO, EFICIENCIA, EQUIDAD Y FISCALIDAD EN LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO

17. RÉGIMEN DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES DERIVADAS DE LA APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO EUROPEO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA Y EN LÍNEA DE LITIGIOS DE CONSUMO Y SU TRANSPOSICIÓN AL SISTEMA ESPAÑOL A LA LUZ DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES

FRANCISCO MIGUEL BOMBILLAR SÁENZ

I.A modo de introducción: la resolución alternativa y en línea de litigios en materia de consumo

II.La información a los consumidores en el marco de la resolución alternativa y en línea de litigios: marco normativo

1.Acervo comunitario: RODR y DADR

2.La transposición de este acervo comunitario a nivel estatal

2.1.LRAL

2.2.TRLGDCU

2.3.Normativa sectorial

3.La transposición de este acervo comunitario a nivel autonómico: los ejemplos andaluz y gallego

4. Una cuestión controvertida en la transposición de este acervo comunitario: ¿las obligaciones de información sólo recaen sobre los empresarios adheridos a entidades RAL acreditadas?

III. El ejercicio de la potestad sancionadora ante el incumplimiento de las obligaciones de información en el marco de la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo

1. La potestad sancionadora en materia de consumo: un ámbito confiado a las Comunidades Autónomas
2. La potestad sancionadora en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía
3. Potestad sancionadora y lucha contra las infracciones transfronterizas: el Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017
4. La actividad de inspección en materia de consumo
5. Algunas precisiones en torno al ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo

IV. Tipos infractores del TRLGDCU en los que anudar el incumplimiento de estas obligaciones de información

1. Art. 49.2.b) TRLGDCU
2. Art. 49.1.n) TRLGDCU

V. Tipos infractores de la legislación autonómica en los que anudar el incumplimiento de estas obligaciones de información

1. La experiencia andaluza
2. La experiencia gallega

VI. A modo de colofón: la información es poder

VII. Referencias bibliográficas

18. LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN DE LOS EMPRESARIOS SOBRE LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS ACREDITADAS: ESFERA DE EFICACIA Y RÉGIMEN DE PROTECCIÓN EN LAS RELACIONES JURÍDICO-PRIVADAS TRANSFRONTERIZAS

JOSÉ IGNACIO PAREDES PÉREZ

I. Delimitación del objeto de estudio

II. Contenido y alcance de las obligaciones de información de los empresarios

1. Las obligaciones de información de los empresarios sobre las entidades de RAL
2. Forma de proporcionar la información
 - 2.1. Requisitos formales de información
 - 2.2. Información obligatoria en las condiciones generales del contrato

III. La esfera de aplicación de las obligaciones de información de los empresarios

1. Ámbito de eficacia personal y material
2. Ámbito de eficacia espacial

IV. La infracción de las obligaciones de información como ilícito delictual

V. El recurso a las acciones de cesación de la Directiva 2009/22/CE

1. Delimitación del alcance del locus standi
2. Incidencia sobre los foros de competencia: inclinación por el lugar de materialización del daño

VI. Las acciones de cesación en el marco del Reglamento 2017/2394 y de la Directiva 2020/1828/UE

1. *La superación de la correlación estricta entre los intereses de los consumidores afectados y el interés legítimo de la entidad habilitada*
2. *Incidencia sobre los foros de competencia judicial internacional: inclinación hacia el foro del domicilio del demandado*
3. *La conveniente reforma del artículo 6.1 del Reglamento de Roma II en relación con infracciones que afectan a los intereses de los consumidores de diversos Estados miembros*

VII. Conclusiones VIII. Bibliografía

19. EL SISTEMA ESPAÑOL DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO A LA LUZ DEL ANÁLISIS ECONÓMICO DEL DERECHO: EFICIENCIA Y EQUIDAD

JOSÉ MANUEL CASTILLO LÓPEZ

I. Introducción

II. De la dogmática jurídico formal al análisis económico de las normas jurídicas, de la organización de la justicia y de la conducta de los operadores

III. Punto de partida: la situación y percepción social de la administración de la justicia en España

IV. ¿Más medios para la administración de justicia (oferta) o implantación de sistemas alternativos (demanda)?

V. Comparación, entre otros, del grado de eficiencia y equidad que proporcionan el procedimiento judicial ordinario, el arbitraje de consumo y la mediación de consumo

VI. Un presupuesto o restricción institucional de partida. Relación entre resolución alternativa de conflictos y sistema tradicional

VII. Conclusiones VIII. Bibliografía

20. POSIBILIDADES DE GRAVAMEN TRIBUTARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PRESTADOS POR LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

MARÍA JESÚS GARCÍA-TORRES FERNÁNDEZ

1. El servicio público de resolución alternativa de litigios de consumo: financiación y eficacia

2. La tributación como herramienta para controlar el exceso litigiosidad

3. Financiación mediante prestaciones públicas de carácter patrimonial

3.1. Prestaciones patrimoniales públicas de carácter tributario

3.1.1. Cataluña: Tasa por la Prestación de Servicios y la Realización de Actividades Administrativas de Inspección de Consumo a las Empresas Prestadoras de Servicios Básicos

3.1.2. Andalucía: Tasa por la Prestación del Servicio Público de Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones

3.2. Prestaciones patrimoniales públicas de carácter no tributario

3.3. Precios públicos

4. Consideraciones finales

5. Bibliografía