

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

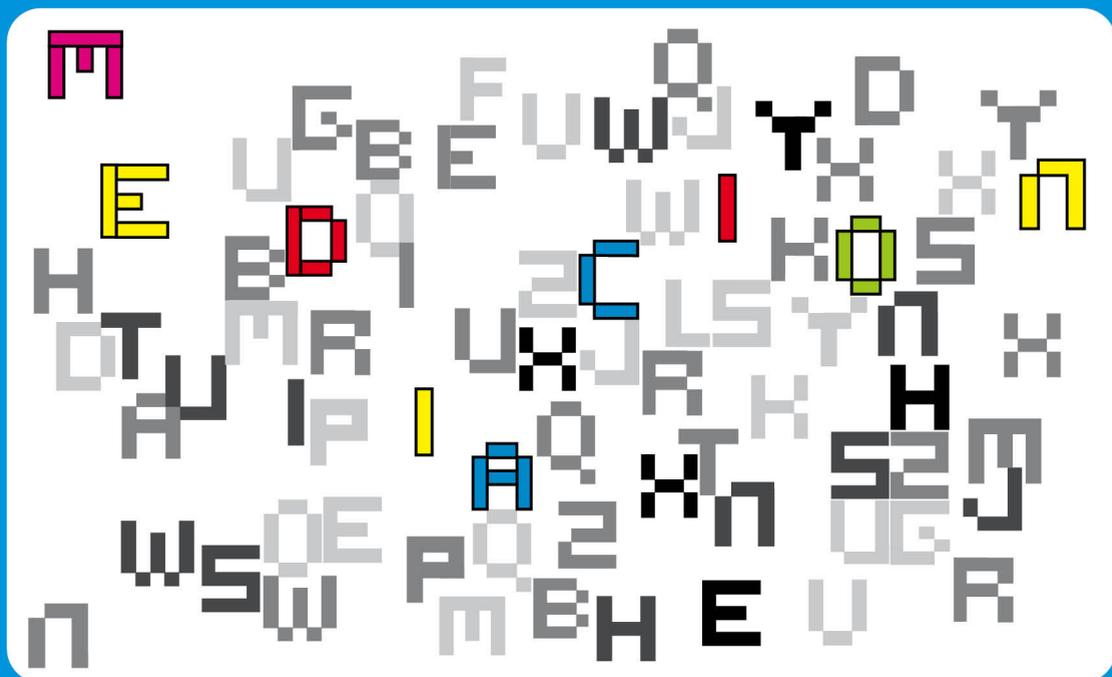
LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CONSUMIDORES: DE LA MEDIACIÓN A LAS ODR

Editora

Immaculada Barral Viñals

Alicia Agüero Ortiz, Emmanuelle Amar, Immaculada Barral Viñals, Karim Benyekhlef,
Pablo Cortés, Fabien Gélinas, Riikka Koulu, M^a Elena Lauroba, Abigail Quesada Páez,
Jordi Rivera, Eduardo Vázquez de Castro, Aura Esther Vilalta Nicuesa,
Isabel Viola Demestre

Prólogo: Immaculada Barral Viñals



REUS
EDITORIAL

 **medias**
INSTITUTO COMPLUTENSE DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS



ADR_sXXI
GRUPO DE INVESTIGACIÓN UCM

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TÍTULOS PUBLICADOS

- Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el Derecho de familia**, *Leticia García Villaluenga* (2006).
- Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en rupturas conflictivas**, *Ignacio Bolaños Cartujo* (2008).
- Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. Una visión jurídica**, *Marta Blanco Carrasco* (2009).
- Introducción a la gestión no adversarial de conflictos**, *María Cristina Cavalli y Liliana Graciela Quinteros Avellaneda* (2010).
- Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI**, *Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro* (Codirectores) (2010).
- Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido**, *Gloria Novel Martí* (2010).
- Estrategias de mediación en asuntos familiares**, *Aleix Ripol-Millet* (2011).
- Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso**, *Margarita Martínez Escamilla y María Pilar Sánchez Álvarez* (Coords.) (2011).
- Mediación en salud: un nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan**, *Gloria Novel Martí* (2012).
- Mediación en asuntos civiles y mercantiles, comentarios a la Ley 5/2012**, *Leticia García Villaluenga y Carlos Rogel Vide* (Codirectores) (2012).
- La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder**, *Cristina Merino Ortiz* (2013).
- Resolución de Disputas en Línea (RDL). Las claves de la mediación electrónica**, *Ramón Alzate Sáez de Heredia y Eduardo Vázquez de Castro* (2013).
- Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos**, *Mari Luz Sánchez García-Arista* (Coord.) (2013).
- Anuario de mediación y solución de conflictos 2013**, *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro* (Directores), (2013).
- Anuario de mediación y solución de conflictos 2014**, *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro* (Directores), (2015).
- Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos**, *Mari Luz Sánchez García-Arista* (Coord.) (2ª edición, 2016).
- Mediación motivacional. Hacia una relación de acompañamiento en los conflictos**, *Santiago Madrid Liras* (2017).
- La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a las ODR**, *Immaculada Barral Viñals* (Editora) (2018).

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Directora: LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

Profesora Titular de Derecho civil de la Universidad Complutense de Madrid
Mediadora

Directora del Especialista en Mediación y del Instituto Complutense de Mediación
y Gestión de Conflictos de la Universidad Complutense de Madrid

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CONSUMIDORES: DE LA MEDIACIÓN A LAS ODR

Immaculada Barral Viñals

Editora

Alicia Agüero Ortiz	Riikka Koulu
Emmanuelle Amar	M ^a Elena Lauroba
Immaculada Barral Viñals	Abigail Quesada Páez
Karim Benyekhlef	Jordi Rivera
Pablo Cortés	Eduardo Vázquez de Castro
Fabien Gélinas	Aura Esther Vilalta Nicuesa
Isabel Viola Demestre	

Prólogo

Immaculada Barral Viñals



REUS
EDITORIAL



Madrid, 2018

© Editorial Reus, S. A.
C/ Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid
Tfno: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54
Fax: (34) 91 445 11 26
E-mail: reus@editorialreus.es
<http://www.editorialreus.es>

1.ª edición REUS, S.A., 2018
ISBN: 978-84-290-2042-7
Depósito Legal: M 8526-2018
Diseño de portada: María Lapor
Impreso en España
Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales Cometa, S. A.
Ctra. Castellón, km 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus, ni los Directores de Colección de ésta responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan los autores de los mismos. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley. Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

A la memòria del meu pare

PRÓLOGO

Este libro tiene su origen en las Jornadas, que, bajo el título **Consumidores, resolución de conflictos y Online dispute resolution (ODR)**, tuvieron lugar en la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona el día 13 de junio de 2016 con la colaboración del Grupo DAS y la Agència de l'Habitatge de Catalunya. Se pretendía ofrecer una reflexión sobre tres temas: el futuro de la resolución de conflictos con consumidores a la luz de la entonces inminente trasposición de la Directiva 11/2013¹, que hoy ya se ha realizado; la utilidad que las ODR pueden tener en el entorno de resolución de conflictos con consumidores y el análisis de cómo existen ya algunas experiencias exitosas que avalan la bondad de este planteamiento.

Los resultados que este libro publica se insertan en la línea de investigación sobre consumidores y ODRs que se inició en 2013 y que, en la actualidad, se inscribe de manera nuclear en el proyecto *Préstamos hipotecarios, consumidores, mediación obligatoria y online dispute resolution* (DER2015-63940-P), financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad. Este libro colectivo, en el que participan otros miembros del proyecto como Isabel Viola o Karim Bényeklhéf, es uno de sus principales resultados. Se trata del estudio general de la categoría de los ODRs que

¹ 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). DOUE L 165, 18.6.2013, pp. 63-79.

luego se aplicará a los préstamos hipotecarios destacando sus especificidades. Esta segunda etapa del proyecto se desarrollará durante el año 2018.

Por otra parte, las aportaciones seminales sobre el estudio de las ODR provienen de la Estancia investigadora financiada por el programa Salvador de Madariaga (convocatoria de 2014) en el Cyberjustice Laboratory de la Universidad de Montreal, Canada, de mayo a octubre de 2015. Esta estancia y la colaboración siempre dispuesta y desinteresada del prof. Karim Bényekhlef, a quien agradezco una vez más la oportunidad de trabajar en el laboratorio, son un punto de inflexión en mis investigaciones acerca de las ODRs y de sus posibilidades en el ámbito del consumo. La idea inicial de estas jornadas proviene del trabajo hecho en este período que propició los elementos necesarios para diseñar un esquema de jornada centrado en los múltiples aspectos de las ODRs.

El libro se estructura en tres partes. La primera está dedicada a la resolución de conflictos con consumidores mediante el uso de ADRs. Desde hace tiempo, la UE impulsa el desarrollo de las ADR en las reclamaciones de consumo como instrumento de acceso a la justicia. Además, hay que tener presente que estos métodos de resolución no son *alternativos* en estos casos: En efecto, por el poco valor del conflicto o bien por su carácter transfronterizo, el acceso a los tribunales queda muy condicionado en la mayoría de reclamaciones de consumo. Desde esta perspectiva, se analiza tanto el texto de la Directiva 11/2013 y del proyecto de ley española de transposición que recientemente se ha convertido en la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo². En esta parte se formulan muchas preguntas acerca de la legislación que regulará, a partir de ahora, la resolución de conflictos de consumo en nuestro entorno. Obtener una serie de respuestas, aún provisionales, es imprescindible para sentar las bases para el desarrollo de las ODR en este ámbito.

De lo general a lo particular, abre esta parte el capítulo del Dr. Pablo Cortés, quien analiza el régimen europeo de resolución de conflictos con consumidores. Él ofrece pautas de derecho comparado acerca de la transposición de la Directiva y formula recomendaciones de transposición de un texto que, como el lector verá a lo largo de los capítulos, ofrece elementos nuevos a las soluciones técnicas que nuestro país venía implementando en materia de resolución de conflictos con consumidores. Además, intro-

² 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 (*BOE* núm. 268, de 4 de noviembre de 2017).

duce interesantes elementos en el debate como la cuestión, olvidada en la legislación europea, de la creación de incentivos para los empresarios sin los que no es posible construir ningún sistema de resolución de conflictos exitoso. En esta misma línea, en el segundo capítulo, Alicia Agüero realiza un minucioso estudio del texto que supondrá la transposición de la Directiva 11/2013 y aporta elementos de debate en torno a las soluciones adoptadas por el texto haciendo un recorrido del procedimiento legislativo. Asimismo, se sirve de las enmiendas presentadas para identificar algunas de las dudas que plantea el texto. Concluye preguntándose si la solución propuesta para el Sistema Arbitral de Consumo en este texto es el más idóneo, que corrobora el planteamiento interrogativo del título. Finalmente, Esther Vilalta se enfrenta a los retos que una regulación global en este ámbito puede tener, con el soporte de los intentos de regulación de la UNCITRAL, además de poner de manifiesto los límites que la ejecutividad de los acuerdos de mediación tiene en este momento. Son elementos necesarios para una reflexión en el futuro.

En la segunda parte, el libro se centra en las ODR en conflictos con consumidores. Uno de los aspectos básicos en la consideración de las ODR es su relación con el acceso de los consumidores a la justicia. Esta es, desde luego, la óptica que toma en consideración la EU cuando crea la plataforma de resolución de conflictos transfronterizos online mediante el Reglamento 524/2013³ tal como indicamos en el capítulo que hemos asumido, que recorre las relaciones, no siempre armónicas, entre el Reglamento y la Directiva 11/2013. En efecto, las que sean entidades acreditadas, es decir, las que cumplan un determinado estándar de calidad, serán las entidades que deberán conectarse a la plataforma para resolver los conflictos transfronterizos surgidos de las compras en línea. Como se desata en este capítulo, la plataforma europea de resolución de litigios queda muy lejos de las posibilidades técnicas que hoy en día ofrecen los ODRs. Por su parte, Eduardo Vázquez realiza un estado de la cuestión de las ODR en nuestro país, haciendo especial hincapié en la aparente contradicción de un desarrollo normativo temprano de la mediación electrónica que, en cambio, no ha tenido el desarrollo práctico deseado. Analiza minuciosamente el procedimiento de mediación simplificada destacando

³ Reglamento (UE) 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) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. DOUE L 165, 18.6.2013, pp. 1-12.

las diferencias que aporta en relación a un proceso de mediación convencional y los retos que estas prácticas suponen todavía.

La aproximación a una nueva forma de ver el proceso ha sido realizada por Fabien Gélinas quien destaca la necesidad de compatibilizar los modelos autocompositivos –mediación, conciliación- con los heterocompositivos -especialmente en su modelo adjudicativo- para garantizar la correcta defensa de los intereses y la garantía de los derechos de los consumidores. Ello no significa, como admite el propio autor, una observancia ciega de los estándares procedimentales si entorpecen la resolución de la controversia. El derecho procesal debe ser interpretado de forma suficientemente amplia como para superar el ritualismo estéril: ello pasa por el reconocimiento de la autonomía de la voluntad de las partes también en estos aspectos. En este mismo bloque, Riikka Koulu dedica su atención a los problemas que la ejecutividad de los acuerdos plantea en las ODR donde se evoluciona hacia la eficacia privada, con los problemas de transparencia, justicia y garantía adecuada que ello plantea. Se evoluciona, así, hacia nuevos instrumentos como las opiniones de los usuarios que tiene una incidencia clara en la reputación de los empresarios y hacia mecanismos preventivos mediante tecnología como las aplicaciones blockchain.

Isabel Viola, por su parte, explora uno de los temas más conflictivos del desarrollo de las ODR: la regulación del tratamiento de datos personales en las plataformas de resolución de litigios. La autora explora con detalle los elementos de la normativa de protección de datos personales que deben tenerse presentes en esta forma de resolver los conflictos. Y lo hace aplicando la normativa que entrará en vigor en mayo de 2018: el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 para indicar cómo esta normativa transversal también obliga a los gestores de las plataformas de ODR, y en qué medida.

Cierra este bloque el capítulo de Karim Bényeklhef que se centra en las posibilidades de futuro de las ODRs: Como destaca el autor, el ámbito de las reclamaciones de consumo es uno de los que tienen potencial de desarrollo pues entran dentro de lo que denominan conflictos de baja intensidad, especialmente permeables a la tecnología. Además, y de forma instrumental, las ODR se acercan a los mecanismos judiciales con los que cooperan, a la vez que se expande constantemente en uso de los mecanismos de inteligencia artificial como el machine learning. El futuro de las reclamaciones de consumo pasa, pues, por ODRs cada vez más sofisticadas.

Finalmente, el tercer bloque se dedica a experiencias exitosas en la aplicación concreta de las ODRs. En primer lugar, Abigail Quesada

explora los mecanismos de charge back. Tales mecanismos realizan retrocesiones de pagos, en el caso en que haya conflicto sobre este hecho, y son la muestra genuina de cómo las ODRs pueden utilizar la tecnología en procesos que no tengan ninguna intervención humana. Por esta misma razón, se hace necesario un meticuloso examen de cómo funcionan y de sus límites, además de cómo se continua protegiendo al consumidor en estos entornos. Elena Lauroba, por su parte, analiza un aspecto radicalmente diverso como es la aplicación de las ODR al ámbito del derecho de familia. Por alejado que sea de los conflictos de consumo, en términos de implicación personal, cuantía de la reclamación y complejidad de las posiciones de las partes, también en este terreno la tecnología es capaz de añadir elementos que faciliten la resolución del conflicto. La autora realiza un recorrido por la normativa de mediación privada para analizar el uso de las ODRs también en este tipo de conflicto.. Finalmente, Jordi Rivera analiza con detalle la aplicación de las ODR en un contexto muy concreto y de alta conflictividad: los seguros. Destaca en su aportación las ventajas que este tipo de mecanismos tienen para los empresarios en términos de utilidad práctica y ventaja reputacional. En definitiva, apuesta de forma clara por el desarrollo de las ODRs como evolución normal del uso de ADRs en el sector. Un nuevo ejemplo de su versatilidad.

El recuerdo de las jornadas que originan este libro estará siempre unido a la memoria de mi padre que nos dejó cuando tenían lugar. La sensación de vacío que me provoca leer las intervenciones a las que no pude asistir por esta causa es profunda, pero me asomo a este libro con dos sentimientos que están muy vivos en mí: el primero es mi gratitud infinita a Elena Lauroba e Isabel Viola que, en mi ausencia, se ocuparon de todo para el perfecto discurrir de las jornadas. El segundo fueron las muestras de afecto que recibí de los que estaban participando en ellas y que me hicieron sentir parte de un grupo humano de gran calidad.

Finalmente, querría agradecer muy sinceramente a todos los que han participado en la elaboración de este libro; sin su entusiasmo y su compromiso con este tema esta publicación nunca hubiera visto la luz.

Immaculada BARRAL VIÑALS
Barcelona, noviembre de 2017

PARTE I
EL USO DE ALTERNATIVE DISPUTE
RESOLUTION (ADR) EN LOS
CONFLICTOS CON CONSUMIDORES

CAPÍTULO 1

**ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN
DEL RÉGIMEN EUROPEO SOBRE LAS
RECLAMACIONES DE CONSUMO
Y RECOMENDACIONES PARA SU
TRANSPOSICIÓN EN ESPAÑA**

PABLO CORTÉS
Professor of Civil Justice
Universidad de Leicester

SUMARIO: Introducción.– 1. Objetivos de la Normativa Europea: 1.1. La cobertura completa por entidades ADR.– 1.2. La Necesidad de incrementar la visibilidad y el conocimiento de las entidades ADR.– 1.3. La elevación de los estándares de calidad.– 2. Identificación de buenas prácticas y recomendaciones para el sistema español: 2.1. La acreditación de entidades ADR en España: 2.1.1. Autoridades competentes.– 2.1.2. Acceso a la condición de entidad ADR europea.– 2.1.3. Recomendaciones para el sistema de arbitraje de consumo: a) Propuesta de cambio en el modelo de financiación.– b) Propuesta de condicionar la admisión de la solicitud de arbitraje a la presentación previa de una reclamación directa a la empresa.– c) Propuesta para la reducción de costes en las reclamaciones de consumo.– d) Propuesta de dotar a los laudos arbitrales de consumo de una publicidad adecuada.– e) Propuesta de eliminar las ofertas limitadas de arbitraje.– 2.2. Recomendaciones generales para la estructura ADR y ODR en España: 2.2.1. Propuesta de creación de una plataforma ODR a nivel nacional.– 2.2.2. Propuesta de someter a las empresas que ofrecen servicios universales a la adhesión a entidades ADR y a la obligación de informar de manera visible sobre esta adhesión.– 2.2.3. Propuesta de establecer mayores incentivos para la adhesión de las empresas a entidades ADR: a) Entidad residual.– b) Requisito para la pertenencia a una asociación profesional o la participación en un mercado.– c) Beneficios en el acceso a concursos públicos.– d) Marca de confianza.– 2.2.4. Propuestas a favor de la especialización y el monopolio de las

entidades ADR a nivel sectorial para evitar el *forum shopping*.– 2.2.5. Propuestas con miras a favorecer el cumplimiento de los deberes de información por parte de las empresas.– 3. Conclusión.– 4. Anexos.– 5. Normativa sectorial europea exigiendo a las empresas la provisión de servicios ADR efectivos.– 6. Bibliografía

Resumen: La Comunicación de la Comisión Europea que acompañó las propuestas legislativas de la Directiva sobre la resolución alternativa de conflictos (ADR) de consumo y el Reglamento de resolución de litigios en línea (ODR) de consumo identificó tres objetivos: asegurar la cobertura de entidades ADR, incrementar el conocimiento de estas entidades ADR entre los consumidores y las empresas, y elevar los estándares de calidad de dichas entidades ADR. Este capítulo analiza hasta qué punto se han alcanzado estos objetivos e identifica buenas prácticas a raíz de las cuales se hacen recomendaciones para la implementación en España de un sistema ODR efectivo.

Palabras clave: ADR, ODR, consumo, arbitraje y mediación.

INTRODUCCIÓN

La Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en adelante Directiva ADR) y el Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (en adelante Reglamento ODR) establecieron el régimen jurídico del sistema europeo de reclamaciones de consumo¹. Los Estados miembros disponían hasta el pasado 9 de julio de 2015 para poner en vigor las medidas legislativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la Directiva RAL. Aunque pocos Estados tuvieron su transposición en el tiempo establecido, España ha sido uno de los Estados Miembros que ha tardado más en llevar a cabo la implementación de la Directiva RAL, la cual finalmente tuvo lugar con la aprobación de la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (BOE núm. 268, de 2 de noviembre del 2017).

¹ El 18 de junio de 2013 el DOUE publicó 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 el Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

La normativa europea fue precedida de propuestas legislativas que fueron acompañadas de una Comunicación de la Comisión Europea que identificó tres objetivos para que justificaban la iniciativa legislativa del nuevo régimen jurídico². Estas fueron: asegurar la cobertura de entidades ADR, incrementar el conocimiento de estas entidades ADR entre los consumidores y las empresas, y elevar los estándares de calidad de dichas entidades ADR. Este capítulo analiza hasta qué punto se han alcanzado estos objetivos e identifica buenas prácticas a raíz de las cuales se hacen recomendaciones para la implementación en España de un sistema ODR efectivo.

1. OBJETIVOS DE LA NORMATIVA EUROPEA

1.1. La cobertura completa por entidades ADR

El primer objetivo declarado de la normativa ADR/ODR era incrementar la cobertura pues había varios sectores económicos donde todavía no existían entidades ADR de consumo. Por ello el primer cambio que hace la Directiva es exigir la existencia de entidades ADR que puedan resolver todo tipo de conflictos de consumo con excepción de las reclamaciones a servicios sanitarios y a proveedores de enseñanza pública superior. No obstante, como es una Directiva de mínimos, los Estados Miembros son libres de extender su aplicación a esos sectores, como el Reino Unido hizo incluyendo la enseñanza pública dentro de su ámbito de aplicación —ya que los estudiantes universitarios ingleses se consideran consumidores legalmente pues que se auto-financian sus estudios pagando una matrícula de £9.000 al año³.

Sin embargo debemos recalcar que la Directiva no hace la participación en los ADR obligatoria ni para las empresas, ni para los consumidores, pero sí reconoce que los Estados Miembros pueden requerir la participación. Volviendo al ejemplo del Reino Unido, allí existen varios sectores donde la participación es obligatoria. Los principales son los sectores bancario y financiero, el de las comunicaciones, los proveedores de energía (electricidad y gas), los servicios jurídicos, las inmobiliarias, el sector de

² Comisión Europea, Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo sobre la resolución alternativa de litigios en materia de consumo en el Mercado Único, Bruselas COM(2011) 791.

³ The Alternative Dispute Resolution (ADR) for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015.

ÍNDICE

PRÓLOGO	7
----------------------	---

PARTE I
EL USO DE ALTERNATIVE DISPUTE
RESOLUTION (ADR) EN LOS CONFLICTOS CON CONSUMIDORES

CAPÍTULO 1. ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL RÉGIMEN EUROPEO SOBRE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO Y RECOMENDACIONES PARA SU TRANSPOSICIÓN EN ESPAÑA , por PABLO CORTÉS	15
INTRODUCCIÓN	16
1. OBJETIVOS DE LA NORMATIVA EUROPEA	17
1.1. La cobertura completa por entidades ADR	17
1.2. La Necesidad de incrementar la visibilidad y el conocimiento de las entidades ADR.....	19
1.3. La elevación de los estándares de calidad	21
2. IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES PARA EL SISTEMA ESPAÑOL	23
2.1. La acreditación de entidades ADR en España.....	23
2.1.1. Autoridades competentes.....	23
2.1.2. Acceso a la condición de entidad ADR europea.....	24
2.1.3. Recomendaciones para el sistema de arbitraje de consumo.....	24
a) Propuesta de cambio en el modelo de financiación	24
b) Propuesta de condicionar la admisión de la solicitud de arbitraje a la presentación previa de una reclamación directa a la empresa	25

c) Propuesta para la reducción de costes en las reclamaciones de consumo	26
d) Propuesta de dotar a los laudos arbitrales de consumo de una publicidad adecuada	27
e) Propuesta de eliminar las ofertas limitadas de arbitraje	27
2.2. Recomendaciones generales para la estructura ADR y ODR en España	28
2.2.1. Propuesta de creación de una plataforma ODR a nivel nacional.....	28
2.2.2. Propuesta de someter a las empresas que ofrecen servicios universales a la adhesión a entidades ADR y a la obligación de informar de manera visible sobre esta adhesión .	29
2.2.3. Propuesta de establecer mayores incentivos para la adhesión de las empresas a entidades ADR	30
a) Entidad residual.....	30
b) Requisito para la pertenencia a una asociación profesional o la participación en un mercado	32
c) Beneficios en el acceso a concursos públicos	32
d) Marca de confianza	32
2.2.4. Propuestas a favor de la especialización y el monopolio de las entidades ADR a nivel sectorial para evitar el forum shopping.....	33
2.2.5. Propuestas con miras a favorecer el cumplimiento de los deberes de información por parte de las empresas	33
3. CONCLUSIÓN	34
4. ANEXOS	36
5. NORMATIVA SECTORIAL EUROPEA EXIGIENDO A LAS EMPRESAS LA PROVISIÓN DE SERVICIOS ADR EFECTIVOS	38
2.1. Sector financiero	38
2.2. Sector de las telecomunicaciones	38
2.3. Sector de la electricidad.....	39
2.4. Sector del gas	39
2.5. Transporte marítimo.....	39
2.6. Sector aéreo.....	40
6. BIBLIOGRAFÍA	40

CAPÍTULO 2. LA TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE AL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL A TRAVÉS DE LA LEY 7/2017 DE 2 DE NOVIEMBRE, por ALICIA AGÜERO

ORTIZ	41
INTRODUCCIÓN	41
1. OBJETO Y DEFINICIONES	44

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	46
3. REQUISITOS EXIGIBLES PARA LA ACREDITACIÓN DE LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA	48
4. REQUISITOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADR GESTIONADOS POR LAS ENTIDADES ACREDITADAS	49
4.1. Garantías de información en los procedimientos con resultado no vinculantes	55
4.2. Particularidades en los procedimientos con resultado vinculante	56
4.3. Presentación, inadmisión y plazo de resolución de reclamaciones	57
5. REQUISITOS RELATIVOS A LAS PERSONAS ENCARGADAS DE LA RESOLUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS GESTIONADOS POR LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA	62
6. PROCEDIMIENTO PARA LA ACREDITACIÓN DE ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA.....	65
7. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES ACREDITADAS	66
8. OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS EMPRESARIOS SOBRE LAS ENTIDADES ACREDITADAS Y LA ASISTENCIA DEL CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR	68
9. LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA EN EL ÁMBITO DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA Y DEL TRANSPORTE AÉREO	69
10. LA MODIFICACIÓN DEL RD 231/2008: ¿EN QUÉ LUGAR QUEDA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?	71
11. CONCLUSIONES	73
12. BIBLIOGRAFÍA.....	74
CAPÍTULO 3, RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS Y LOS RETOS DE UNA SOLUCIÓN GLOBAL, por AURA ESTHER VILALTA NICUESA	75
I. INTRODUCCIÓN.....	75
1.1. Efecto novatorio y ejecutividad de los acuerdos	81
1.2 Alternativas a la ejecutividad.....	87
2. ALGUNAS IDEAS CONCLUSIVAS	91
3. BIBLIOGRAFÍA.....	93

PARTE II
CREANDO CONFIANZA EN EL COMERCIO EN RED.
LA EMERGENCIA DE LAS ODRS

CAPÍTULO 4. LA PLATAFORMA DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA DE LA UE Y LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN/MEDIACIÓN ACREDITADAS: ¿MUCHO RUIDO Y POCAS NUECES?, por IMMACULADA BARRAL VIÑALS..... 97

1. INTRODUCCIÓN 98

2. LAS ONLINE DISPUTE RESOLUTION —ODR—: APROXIMACIÓN AL CONCEPTO 99

3. LOS VECTORES DE DESARROLLO: EL ACCESO A LA JUSTICIA Y LA E-CONFIDENCE 101

4. LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ACREDITADAS (ERA) Y LAS ENTIDADES DE MEDIACIÓN DEL DECRETO CATALÁN 98/2014: SU ACCESO A LA PLATAFORMA 104

 4.1. Las relaciones entre el Reglamento y las Directiva 104

 4.2. Las entidades de resolución alternativa y las entidades de mediación 106

5. EL ÁMBITO DE APLICACIÓN NO COINCIDENTE DE LA DADR Y EL RODR: LOS CONTRATOS EXCLUIDOS DE LA PLATAFORMA 108

6. LA PLATAFORMA INTERACTIVA QUE DISEÑA EL RODR 112

 6.1. Las plataformas interactivas 112

 6.2. Las funcionalidades de la plataforma 113

7. LAS OBLIGACIONES DE LAS ERA EN LA PLATAFORMA 116

 7.1. Obligación de registrarse 117

 7.2. No obligación de usar el sistema electrónico de resolución de asuntos 117

 7.3. Obligaciones en relación al procedimiento 118

 7.4. La obligación de tener un sitio web del art. 5 DADR: remisión 119

8. EL PRINCIPIO DE EFICACIA Y LA PLATAFORMA DEL RODR: ACCESIBILIDAD, RAPIDEZ Y BAJOS COSTES 120

 8.1. La obligación de accesibilidad por medios electrónicos y la voluntariedad de su uso por el consumidor 121

 8.1.1. La obligación de acceso electrónico de las ERA: no todas deben tener un sitio web 121

 8.1.2. La información sobre la plataforma y el enlace electrónico 122

 8.1.3. El acceso electrónico potestativo y preferente para los consumidores 125

 8.2. La rapidez del procedimiento: su relación con las ODR 126

8.3. Los bajos costes	127
9. BIBLIOGRAFÍA	129
CAPÍTULO 5. LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA Y LOS MEDIOS DISPONIBLES AÚN A EXPLORAR: ESTADO DE LA CUESTIÓN , por EDUARDO VÁZQUEZ DE CASTRO	131
1. EL AVANCE DE LA TECNOLOGÍA Y LA DEMORA DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA.....	132
2. EL TEMPRANO RECONOCIMIENTO NORMATIVO DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA Y SU RALENTIZACIÓN EN LA PRÁCTICA.	135
3. DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA AL «INVENTO» DE LA MEDIACIÓN SIMPLIFICADA.....	137
4. LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA EN MATERIA DE CONSUMO Y LA MEDIACIÓN SIMPLIFICADA	138
5. HISTORIA DEL FRACASO DE LA MEDIACIÓN SIMPLIFICADA EN LA PRÁCTICA.....	140
6. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA ¿EQUIVALENCIA FUNCIONAL CON LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS?.....	142
7. LA MEDIACIÓN SIMPLIFICADA. DIFERENCIAS IMPORTANTES ENTRE LA MEDIACIÓN ONLINE Y OFFLINE	145
8. SUPUESTOS PARA LOS QUE FUE IDEADA LA MEDIACIÓN SIMPLIFICADA	149
9. EL PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO.....	151
10. UN TIPO DE MEDIACIÓN IDEADO PARA RELACIONES CIVILES Y MERCANTILES	152
11. MEDIACIÓN ELECTRÓNICA INTRAJUDICIAL.....	153
12. BREVE REFERENCIA A LAS HERRAMIENTAS DE MEDIACIÓN OFRECIDAS EN ESPAÑA.....	155
13. RECAPITULACIÓN.....	156
14. BIBLIOGRAFÍA	157
CAPÍTULO 6. THE MANAGEMENT OF PROCEDURAL EXPECTATIONS IN CONSUMER AND SMALL CLAIMS ODR , por FABIEN GÉLINAS	159
1. THE IMPORTANCE OF PROCEDURE	159
2. PROCEDURAL EXPECTATIONS IN THE CONSUMER CONTEXT	165
3. CONCLUSION	171
4. BIBLIOGRAPHY	172

CAPÍTULO 7. IMPROVING CONSUMER PROTECTION THROUGH TECHNOLOGY: THE CHALLENGE OF COMPLIANCE, por RIIKKA KOULU	175
1. FROM ONLINE DISPUTE RESOLUTION TO ENFORCEMENT?	175
2. TECHNOLOGY IN DISPUTE RESOLUTION	177
2.1. Harnessing Technology	177
2.2. Towards Context-Based Analysis of Dispute Resolution Technology	179
3. ENFORCEMENT IS ESSENTIAL FOR REDRESS	182
3.1. Governance for Markets	182
3.2. Governance by ODR within the EU?	183
4. ENFORCING ODR DECISIONS	186
4.1. From National Courts to Global User Review Systems	186
4.2. Towards Private Enforcement	188
4.3. Replacing Enforcement with Prevention?	189
4.4. Concerns for Transparency, Due Process and Legal Precedents	190
5. CONCLUSIONS	192
6. BIBLIOGRAPHY	193

CAPÍTULO 8. LOS DATOS PERSONALES EN LOS SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA: SU TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN, por ISABEL VIOLA DEMESTRE	195
1. INTRODUCCIÓN	195
2. ¿QUÉ DATO TIENE CARÁCTER PERSONAL?	198
3. ¿QUÉ ACTIVIDAD ES CONSIDERADA COMO TRATAMIENTO DE DATOS EN UN SISTEMA ODR?	201
4. ¿CUÁL ES EL FUNDAMENTO DE LA PROTECCIÓN DE ESTOS DATOS PERSONALES?	203
5. ¿QUÉ MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES SE REGULAN?	205
5.1. El consentimiento del titular de los datos personales	206
5.1.1. Declaración de voluntad libre, inequívoca, específica e informada	207
5.1.2. El consentimiento de los menores de edad	209
5.1.3. La «retirada» del consentimiento	210
5.2. Derechos ARCO y alguno más	210
5.3. Deber de secreto	211
5.4. Deber de seguridad	215
5.4.1. Control de acceso	215
5.4.2. Las medidas de seguridad	217
a) Nivel mínimo	218

b) Nivel medio	219
b.1) Nivel medio agravado.....	220
c) Nivel máximo	220
5.4.3. La gestión de incidentes de seguridad	221
5.5. La responsabilidad y las infracciones.....	223
5.6. La eliminación de los datos personales en las bases de datos ...	224
5.7. El delegado de protección de datos (Data Protection Officer)...	224
6. BIBLIOGRAFÍA	226

CAPÍTULO 9. SOME REFLECTIONS ON THE FUTURE OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION. FROM E-PLATFORM TO ALGORITHMS , por KARIM BENYEKHELF Y EMMANUELLE AMAR....	229
1. INTRODUCTION	229
2. ODR AND LOW INTENSITY DISPUTES	232
2.1. Overview of the challenges encountered in low intensity disputes and the possibilities brought by ODR	233
2.1.1. ODR and Consumer protection.....	233
2.1.2. Possibilities that ODR technologies bring to low intensity disputes	235
2.2. Judicialization of ODR	241
3. ODR AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE	244
3.1. The Rise of Predictive Justice.....	245
3.1.1. Computational Law	246
3.1.2. Potential and limitations of machine learning	248
3.2. Use of Algorithms and AI in ODR.....	258
3.2.1. In theory.....	258
3.2.2. ODR and AI: tomorrow?.....	263
5. CONCLUSION	266
6. BIBLIOGRAPHY	267

PARTE III ODR: ALGUNAS EXPERIENCIAS EXITOSAS

CAPÍTULO 10. LAS ODR EN EL ÁMBITO DE LOS SEGUROS , por JORDI RIVERA.....	273
1. INTRODUCCIÓN	273
2. INTERNET Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS YA ESTÁN INTEGRADOS EN NUESTRO COTIDIANO.....	274
3. ¿CÓMO ADAPTARSE A LAS NUEVAS EXIGENCIAS DE LOS CLIENTES?	274
4. LAS CLAVES PARA COMPETIR EFICAZMENTE EN LA ERA DIGITAL	275

5. UN MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS QUE RESPONDE A LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	276
6. MÁS QUE UNA OPORTUNIDAD, UNA RESPONSABILIDAD HACIA LA SOCIEDAD.....	277
7. ¿POR QUÉ SON NECESARIOS LOS SISTEMAS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SECTOR?	278
8. EN UN MUNDO DIGITAL, LAS ODR SON LA EVOLUCIÓN NATURAL EN LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	279
9. LAS APLICACIONES PRÁCTICAS, UNA ASIGNATURA PENDIENTE CON VARIAS POSIBILIDADES	279
10. VENTAJAS DEL USO DE LAS ODR PARA CLIENTES Y ASESORADORAS	280
 CAPÍTULO 11. LOS CONFLICTOS FAMILIARES: OTRO ÁMBITO IDÓNEO PARA LA CONSOLIDACIÓN DE LOS ODRS, por M^a ELENA LAUROBA.....	
1. INTRODUCCIÓN	282
2. ADRS Y ODRS	282
3. LA DIVERSIDAD DE INSTRUMENTOS TÉCNICOS.....	284
4. ALGUNAS INICIATIVAS CONCRETAS.....	286
5. PROS Y CONTRAS DEL EMPLEO DE LA MEDIACIÓN ON-LINE.....	288
5.1. Ventajas	288
5.2. Inconvenientes.....	290
6. UNA —BREVE— APROXIMACIÓN A NUESTRA LEGISLACIÓN	291
6.1. La ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles: el punto de partida	291
6.2. La ley 15/2009, de mediación en el ámbito del derecho privado: ¿una omisión voluntaria?.....	292
7. UNA REFLEXIÓN Y —ADEMÁS— UNA PROPUESTA PARA EL FUTURO: LOS CURSOS DE EDUCACIÓN PARENTAL <i>ON-LINE</i>	293
8. BIBLIOGRAFÍA.....	294
 CAPÍTULO 12. LOS PROCESOS AUTOMÁTICOS: EL <i>CHARGE-BACK</i> O RETROCESIÓN DEL CARGO, por ABIGAIL QUESADA PÁEZ.....	
1. INTRODUCCIÓN	297
2. ELEMENTOS CARACTERIZADORES DE LOS <i>CHARGEBACKS</i> COMO SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	301

3. ETAPAS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE <i>CHARGEBACK</i>	304
3.1. Inicio del procedimiento	304
3.2. Recogida de información del tenedor de la tarjeta.....	305
3.3. Petición de información al comerciante	306
3.4. Retrocesión provisional del pago (<i>chargeback</i>).....	306
4. LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LOS SISTEMAS DE <i>CHARGEBACK</i>	307
5. CONCLUSIONES.....	317
6. BIBLIOGRAFÍA	318

