

## **ARBITRAJE TURÍSTICO COMUNITARIO: LOS ODRS**

Javier Pagador López<sup>1</sup>

José Manuel Serrano Cañas<sup>2</sup>

### **Resumen:**

El turismo es una actividad de enorme importancia a nivel europeo. La eliminación de las fronteras intracomunitarias y la proclamación de la libre circulación de las personas entre los Estados miembros como una de las libertades económicas básicas trajo supuso un revulsivo del turismo en el ámbito comunitario. La protección del turista no sólo se consigue mediante una legislación sustantiva adecuada, sino que requiere, además, la articulación de un sistema ágil y efectivo de aplicación de la misma. En este sentido, los sistemas judiciales de los distintos países de la Unión muestran una falta de aptitud para resolver de manera rápida y eficaz los litigios que pueden surgir en materia de consumidores turísticos. Se produce así un llamativo contraste entre la mayor demanda del servicio de justicia y su frustrante ineficacia práctica, que es debido a la falta de adaptación del sistema judicial a la ineludible necesidad de dar satisfacción a esa demanda de los justiciables de un modo rápido y económico, sobre todo para conflictos de escasa o muy pequeña cuantía. Por tal razón, las miradas se dirigen a los llamados métodos alternativos para la resolución de disputas (los ADRs). Pero sucede que no siempre los ADR son eficaces para resolver los conflictos surgidos en el sector turístico. El carácter efímero de la estancia del reclamante en el lugar en que se produce el conflicto obstaculiza seriamente el recurso a los tradicionales mecanismos de mediación y arbitraje. La solución bien pudiera venir de la mano de la aplicación de los medios tecnológicos actuales (las llamadas TICs) a los ADR, es decir, de la mano de los *online dispute resolution*. En este sentido, el legislador comunitario (mediante dos normas: la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento 524/2013) ha dado carta de naturaleza a la creación de un sistema de arbitraje online. El objetivo del presente trabajo consiste en el estudio de los ODRs como medio de resolución de los conflictos turísticos.

Palabras Clave: consumidor turístico, arbitraje, arbitraje online.

---

<sup>1</sup>Universidad de Córdoba, dp1paloj@uco.es

<sup>2</sup> Universidad de Córdoba, josemanuel.serrano@uco.es

**Abstract:**

Tourism is an activity of great importance in Europe. The removal of intra-Community borders and free movement of people in Member States meant a shock of tourism in the Community. The tourist protection is achieved not only through adequate rules, but also, by incorporating an effective enforcement system. In this sense, judicial systems in the different EU countries show a lack of aptitude in order to resolve disputes arising in tourist consumers. This produces a contradiction between an increased demand for the service of justice and a failure in the adaptation the judicial system to the demands of society to obtain rapid and economic judgment, particularly for conflicts of ephemeral amount. For this reason, they have mushroomed alternative methods of dispute resolution (ADR). But neither the ADR are effective in resolving the conflicts in the tourism sector. The solution seems to come from the application of technological media to ADR: online dispute resolution. In this regard, the European Community (by two rules: Directive 2013/11 / EU and Regulation 524/2013) has acknowledged the creation of a system of online arbitration. The objective of this paper is the study of ODRs as a tool for resolving conflicts in tourism sector.

**Key words:** tourist consumer, arbitration, online dispute resolution

## 1. INTRODUCCIÓN

La eliminación de las fronteras intracomunitarias, la libre circulación de personas, el llamado "Espacio Schengen", la libertad de establecimiento y la libre prestación de servicios en el seno de los Estados miembros han propiciado la creación de un verdadero mercado turístico comunitario y, gracias a él, el fortalecimiento y consolidación del turismo intraeuropeo como uno de los sectores claves para nuestra economía. Como consecuencia del formidable crecimiento de este sector económico, se ha ido elaborando de forma paulatina una construcción normativa propia tendente a la protección de los intereses de los distintos intervinientes en el mercado turístico, a lo que ha contribuido asimismo la pujante política comunitaria de protección de los consumidores y usuarios.

La protección de los operadores turísticos y de los destinatarios de los productos turísticos no sólo requiere el establecimiento de normas legales adecuadas sino, adicionalmente, la construcción de un sistema efectivo de aplicación, adaptado a las muy peculiares

circunstancias de este sector. La protección jurídica del consumidor, tanto en los ordenamientos nacionales como en el Derecho comunitario, ha ido evolucionando de un modo paulatino desde una primera etapa, en la que se proclama la necesidad de articular políticas públicas de protección de los consumidores y se promulgan normas tuitivas de éstos y atributivas de derechos, a otra posterior, en la que se advierte que no es suficiente el reconocimiento de un repertorio de derechos a los consumidores, sino que resulta imprescindible el establecimiento de cauces adecuados para que estos puedan hacer valer los derechos reconocidos en la fase anterior. Destaca en este sentido la abundante jurisprudencia recaída en cuanto a los efectos de la Directiva sobre cláusulas abusivas de 1993 respecto de los procedimientos ejecutivos y también, últimamente, sobre el llamado juicio monitorio. Y es que la eficiencia de un Derecho protector de los consumidores se va a medir, no solo por la perfección o equidad de sus normas, sino también por la existencia de cauces efectivos, sencillos, rápidos y gratuitos o de escaso coste a través de los cuales pueden los consumidores reclamar el respeto de sus derechos cuando estos no lo hayan sido. Difícilmente puede hablarse de un sistema jurídico tuitivo de los consumidores, si faltan mecanismos procedimentales que permiten exigir su aplicación práctica de una manera ágil, sencilla y efectiva.

En este sentido, los conflictos jurídicos surgidos en las relaciones con consumidores, en general, y en el sector turístico, en particular, plantean el problema práctico derivado de la ausencia o ineptitud de los mecanismos procedimentales destinados a posibilitar una correcta aplicación de las normas jurídicas existentes. Desde las últimas décadas del siglo XX, la Comisión Europea había empezado a mostrar su preocupación por el problema, en general, del “acceso de los consumidores a la justicia” en los Estados miembros, incluyendo bajo esa expresión genérica todos los mecanismos, judiciales o extrajudiciales, de resolución de controversias. Los sistemas judiciales presentan una más que notable falta de aptitud para resolver dichos litigios, habida cuenta su lentitud, complejidad y carestía. Muy improbablemente se producirá el recurso a un proceso judicial para resolver cuestiones de cuantía escasa, y menos aún cuando se han producido en un país distinto del propio y con motivo de la realización de una estancia turística con fines culturales o de ocio, como suceden en la mayor parte de las ocasiones con los litigios turísticos intraeuropeos. Se produce así una grave disfunción, en la medida en que la potencial mayor demanda del servicio de justicia choca de facto y de iure con la falta de adecuada respuesta del sistema judicial a las exigencias rapidez, facilidad y eficacia en la

resolución de conflictos, lo cual da al traste con los derechos formalmente proclamados y reconocidos a los consumidores y usuarios.

Por tal razón, vienen proliferando especialmente en los últimos años en los países de la Unión Europea métodos alternativos para la resolución de disputas (los ADRs, *Alternative Dispute Resolutions*). Con el acrónimo de origen inglés *ADR*s hacemos referencia a aquellos procedimientos voluntarios en cuanto nacidos merced a un acuerdo expreso de las partes, que convienen o bien en encomendar a un tercero que busque una solución al conflicto que pueda resultar satisfactoria para ambas partes (mediación), o bien, sin más, en someterse a la decisión de un tercero vinculante para ambas partes, a lo cual se puede llegar bien mediante la firma de un convenio arbitral (como acuerdo o *contrato* formalmente separado y distinto) o de una cláusula compromisoria (como pacto incluido en el contrato a raíz del cual surge el conflicto). Más en concreto, el arbitraje se presenta como un procedimiento alternativo a la administración de justicia, por el cual las partes invisten de *imperium* a un tercero para que administre justicia entre ellos. Estamos, pues, ante un procedimiento altamente flexible que acaba con una decisión final y vinculante, denominada laudo, equivalente a la resolución judicial que pone fin a los procedimientos cuando se acude a la justicia, es decir, a la sentencia.

Estos métodos alternativos presentan ciertas ventajas, en modo alguno desdeñables, frente al sistema tradicional de impartición de justicia. Así, es lugar común citar su neutralidad con respecto a las partes (si bien parece exagerado admitir su verosimilitud con carácter general), su mayor celeridad y especialidad (tanto en lo relativo a la posible dificultad idiomática, como al mayor y mejor conocimiento de los asuntos que se dilucidan), su gran flexibilidad en la administración del procedimiento, que evita así los problemas que en ocasiones acarrea la excesiva rigidez de las normas procesales<sup>3</sup>, una mayor confidencialidad, pues el laudo es un documento privado que no se hace público, y, sobre todo, la enorme protección internacional de que gozan por razón de su creciente prestigio y las normas aplicables.

No obstante, no todo son ventajas. Los ADRs también presentan serios inconvenientes. En este sentido, es forzosa la referencia al problema de su coste económico: como bien saben los operadores económicos profesionales, el arbitraje es un mecanismo de

---

<sup>3</sup> Por ejemplo, se ha estimado que en los EEUU, en menos del 5% de los casos que se sustancian ante los Tribunales el procedimiento termina con una sentencia fundada en los aspectos sustantivos del caso, de modo que en el 95% de los casos restantes se produce el desistimiento o la finalización del procedimiento mediante una resolución fundada en aspectos procesales o formales. Mullerat, R., Cervera, J. M. (2011). Resolución de conflictos en el turismo. Arbitraje y mediación, *Congreso Internacional de Turismo y Derecho*.

resolución de controversias rápido y fiable, pero caro. Los árbitros no ofrecen su servicio gratuitamente, sino a cambio de unos emolumentos que han de ser conocidos y consentidos por los interesados, y que pueden variar enormemente en función de la cuantía y complejidad de la controversia sometida a decisión, y del prestigio y buen hacer del propio órgano arbitral. Por otro lado, no se excluye del todo el recurso a la jurisdicción ordinaria (lo que sucede de manera muy particular con el problema de la posible necesidad de adopción de medidas preliminares o cautelares, o cuando sea preciso interesar el reconocimiento y ejecución forzosa del laudo [si los afectados no se avienen voluntariamente], o en caso de impugnación del laudo, o en cuanto a la formalización judicial del arbitraje en caso de que las partes no lleguen a ningún acuerdo, para la práctica de pruebas, etc.). Sin embargo, resulta asimismo digna de reseña la ausencia de recursos ordinarios. El laudo arbitral no es susceptible de impugnación en cuanto al fondo, por lo que el laudo es definitivo y ejecutable, es decir, es equiparable a lo que denominamos una sentencia judicial firme, por lo que no cabe la presentación de recursos ordinarios contra él. Tan sólo se permite el ejercicio de la acción *o recurso* de anulación en unos pocos casos fundados en el quebrantamiento de alguno de los presupuestos formales del arbitraje, e igualmente el recurso extraordinario de revisión en supuestos igualmente tasados, como sucede con las sentencias judiciales firmes. Y, en último lugar, no es posible acumular diversos procedimientos en un único procedimiento arbitral, ya que la legislación sobre arbitraje no prevé, con carácter general, la figura técnica equivalente a la acumulación de procesos en la Ley de Enjuiciamiento Civil (si bien, en el ámbito del arbitraje de consumo, si se prevé la posibilidad del arbitraje de consumo colectivo).

## **2. EL ARBITRAJE EN EL DERECHO COMUNITARIO**

El día 18 de junio de 2013 fueron publicados en el DOUE dos normas comunitarias que están llamadas a cambiar el estado de cosas descrito en cuanto a la situación del arbitraje de consumo en la Unión Europea. Nos referimos, concretamente, a 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 conflictos online en materia de consumo* (en adelante Reglamento ODR).

Desde las instancias europeas se pone de manifiesto la falta de coordinación existente en el seno de la Unión Europea en cuanto a la implantación de mecanismos de ADR. De hecho, ni se han establecido correctamente ni funcionan satisfactoriamente en todas las

áreas geográficas o sectores empresariales de la UE<sup>4</sup>. Esta disparidad de sistemas de arbitraje constituye un verdadero obstáculo a la construcción de un mercado interior, de donde surgía la necesidad de llevar a cabo una armonización de los distintos sistemas de arbitraje de consumo existentes en los distintos países de la UE. Se hacía necesario dotar de seguridad y confianza al tráfico jurídico y, en particular, a los consumidores. Además, la creciente importancia del comercio electrónico y del comercio transfronterizo y la decisión firme de potenciarlos traía consigo la urgencia del establecimiento de una infraestructura ágil y apropiada para la resolución alternativa de litigios en materia de comercio electrónico que resultase fiable y eficiente. Estas dificultades resultaban notablemente acrecentadas cuando el consumidor y el empresario residen en diferentes Estados miembros y entran en juego las normas sobre competencia judicial internacional, y además la situación o relación de la que trae causa el conflicto es de carácter efímero, como sucede por definición con las estancias vacacionales. Ambas circunstancias son características del sector turístico. Este carácter internacional y el bloqueo fáctico de los mecanismos judiciales y extrajudiciales de resolución de conflictos constituyen un serio obstáculo para el desarrollo del mercado interior único, en el que se ha cifrado un objetivo primordial en la Unión Europea para poder alcanzar ese espacio común en el que circulen libremente personas y mercancías –art. 26 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE)–. Se hace imprescindible, por todo ello, dotar de carta de naturaleza a los procedimientos extrajudiciales de resolución de litigios en línea.

El legislador europeo ya había avanzado con anterioridad algunas ideas. Así, la Resolución del Consejo de la CEE de 25 de junio de 1987, *sobre el acceso de los consumidores a la justicia*, invitaba a la Comisión a ampliar algunos análisis anteriores sobre el tema, al tiempo que se sugería la conveniencia de analizar tres obstáculos concretos que dificultan el acceso de los consumidores a la justicia, y, por ende, la efectividad de los derechos conferidos por otras normas, a saber: el tiempo empleado, el coste económico soportado y la eficacia conseguida.

El 16 de noviembre 1993, como consecuencia de la Resolución antes citada, vio la luz el *Libro Verde de acceso de los Consumidores a la justicia y solución de litigios de consumo en el mercado único*. En él se abordaban dos cuestiones fundamentales: los problemas

---

<sup>4</sup> Los datos que manejan los organismos europeos son plenamente desalentadores. Dentro de las fronteras comunitarias nos encontramos con 750 sistemas diferentes de ADRs. El 40% de proveedores de servicios a consumidores ni siquiera tienen conocimiento de la existencia y funcionamiento de estos mecanismos alternativos. Es más, en 2009 sólo el 3% de consumidores y el 9% de dichos proveedores emplearon algún método extrajudicial (<http://www.mediacionarbitraje.eu/?p=1636>).

específicos de los consumidores en el ejercicio de sus derechos y el acceso a la justicia, así como la dimensión comunitaria del problema. El Libro Verde señalaba la dificultad de mantener la resolución de los conflictos de consumo a nivel exclusivamente nacional, debido sobre todo a la aparición de nuevas técnicas de “venta y prestación de servicios a distancia” que permitían que los productos pudieran atravesar cualquier frontera geográfica sin la intervención de ningún distribuidor nacional. Paralelamente a la irrupción de nuevas técnicas de contratación, se asistía a la sazón a un fuerte desarrollo del turismo intracomunitario y a la supresión de los controles aduaneros (el *Espacio Schengen* fue puesto en práctica en el año 1995). Surgió así el concepto de litigio transfronterizo, que viene definido como el que se produce “cuando la parte demandante está domiciliada en un país distinto de aquel en el que está establecida legalmente la parte demandada”. Los análisis de la Comisión Europea concluían con el reconocimiento de las ventajas ofrecidas por los mecanismos de resolución alternativa (de carácter extrajudicial) de litigios en materia de consumo como medio de conseguir una solución extrajudicial sencilla, rápida y asequible.

Algún tiempo después hizo acto de aparición la Recomendación de la Comisión 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, *relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo*. Con posterioridad, ya en 2001, se aprobó la Recomendación de la Comisión 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, *relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo*, y la Resolución de 25 de mayo de 2000 del Consejo Europeo relativa a la creación de una red comunitaria de órganos de solución.

Ahora bien, ninguno de los citados cuerpos normativos había sido capaz de reducir y aminorar la enorme disparidad existente en cuanto a los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos. A lo anterior debe añadirse la definitiva irrupción y consolidación del mercado electrónico, en general, con especial y muy destacada incidencia en el caso del mercado turístico en particular, en el que con frecuencia se superan las barreras fronterizas nacionales. Por tal razón, el legislador comunitario se ha visto ya en la necesidad de armonizar y establecer un sistema de ADR homogéneo en todos los países de la Unión, así como en la de crear una plataforma europea *online* de ADR que facilite la resolución extrajudicial de litigios de consumo derivados de la contratación en línea, constituyendo una suerte de “ventanilla única” para los consumidores y usuarios.

### **3. LA DIRECTIVA ADR**

#### **3.1 Objeto**

La Directiva ADR se propone crear una vía sencilla, eficaz, rápida y asequible para resolver litigios nacionales y transfronterizos derivados de contratos de compraventa o de prestación de servicios, pero sin restringir el acceso a los órganos jurisdiccionales. Esto último sería muy probablemente inconstitucional (art. 24 CE) y contrario a la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (art. 47). Este procedimiento, que pretende ser “independiente, imparcial, transparente, efectivo, rápido y justo”, debería servir, además, para mejorar el funcionamiento del mercado interior. Para alcanzar esta finalidad se deberán armonizar los requisitos de calidad de las entidades y los procedimientos de ADR en la zona UE a fin de que los consumidores tengan acceso a unos mecanismos de ADR transparentes efectivos y justos, de alta calidad, independientemente del lugar en que residan en la Unión. Asimismo, se obliga a los Estados miembros a que doten de una adecuada difusión a esos recursos y a velar por la calidad de los mismos.

La Directiva ADR, empero, no regula el contenido de los procedimientos de arbitraje sino únicamente los efectos que para las partes pueda tener el recurso a ellos. El contenido real de la Directiva ADR estriba en una extensa regulación de las entidades que han de prestar esos servicios y de las personas físicas que las integran, así como en la exigencia de establecimiento de unos controles de calidad imprescindibles para esa adecuada protección de los consumidores.

Estamos ante una Directiva de mínimos, mediante la que el legislador europeo pretende que en el plazo máximo establecido (a más tardar el 9 de julio de 2015) los distintos Estados miembros adapten sus legislaciones nacionales al contenido de la Directiva, sin olvidar la obligación de éstos de comunicar a la Comisión el texto de las normas o disposiciones legales, reglamentarias y administrativas promulgadas a tal efecto. Son los Estados miembros los que, en el respeto de sus respectivas tradiciones jurídicas, deberán elegir el modo de incorporación del contenido de la Directiva ADR, tomando como punto de partida las entidades y los procedimientos de resolución alternativa ya existentes en los Estados miembros. En consecuencia, podrán considerarse como entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, tanto las entidades ya existentes con anterioridad a la norma comunitaria, como las de nueva creación, siempre que funcionen correctamente y acrediten el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos. Al ser una Directiva de mínimos, los Estados pueden ampliar la protección

contenida en la Directiva. Además, es competencia de cada Estado miembro decidir si sus sistemas ya existentes de ADR se encuentran facultados para imponer una solución ajustada a los intereses y necesidades de los consumidores.

En este sentido, nuestro ordenamiento, no sin el lamentable retraso acostumbrado, ya han dado comienzo los trabajos encaminados a incorporar la Directiva ADR, plasmados por el momento en el Anteproyecto de Ley de Resolución alternativa de conflictos de consumo<sup>5</sup>, si bien, la convocatoria de elecciones generales el día 20 de diciembre de 2015 y el nuevo y fragmentario mapa político surgido de ellas ha plagado de nubarrones el horizonte de la pronta incorporación de esta Directiva a nuestro ordenamiento interno.

### **3.2 Ámbito de aplicación**

La Directiva se aplicará a los procedimientos de ADR nacionales y transfronterizos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente igualmente en la Unión. A tal fin, se hace necesario que intervenga una “entidad de resolución alternativa de litigios” que propone o impone una solución o que reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa.

Quedan excluidos los siguientes conflictos:

- 1º.- Procedimientos ADR desarrollados ante entidades de resolución alternativa de conflictos en que los árbitros o mediadores estén empleados o sean retribuidos exclusivamente por el comerciante en cuestión, salvo autorización por parte de los Estados miembros.
- 2º.- Procedimientos ante sistemas de tramitación de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante.
- 3º.- Servicios no económicos de interés general.
- 4º.- Conflictos entre comerciantes.
- 5º.- Negociación directa entre el consumidor y el comerciante.
- 6º.- Los intentos realizados por un juez para resolver un litigio en el marco de un procedimiento judicial.
- 7º.- Procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor.

---

<sup>5</sup> El Anteproyecto ha sido objeto de una severa crítica que se recoge en un informe adoptado por el Pleno del Consejo General del Poder Judicial en su reunión del día 11 de junio de 2015.

8°.- Servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario a sus pacientes.

9°.- Los prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

### **3.3 Principios básicos aplicables a las entidades y a los procedimientos ADR**

Como hemos afirmado anteriormente, el verdadero contenido de la Directiva ADR consiste más que en regular el arbitraje de consumo, en la ordenación del acceso de los consumidores a las entidades de resolución de conflictos y a los efectos que se deriven del sometimiento de sus disputas a la decisión de tales entidades. Por esta razón, la Directiva le dedica todo un capítulo, el segundo, a regular los principios aplicables a dichas entidades y a los procedimientos de resolución alternativa de disputas. A saber.

#### *3.3.1 Facilidad de acceso a las entidades y procedimientos ADR y garantía de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Directiva*

Para que una entidad pueda acreditarse como entidad ADR es necesario que acrediten las siguientes capacidades: i) que tengan la capacidad de mantener un sitio de internet actualizado que facilite a las partes un acceso sencillo a la información relativa al procedimiento ADR y facilite la presentación de reclamaciones *on-line*; ii) que faciliten a las partes la información anterior en un soporte duradero; iii) que permitan al consumidor presentar reclamaciones por medios distintos a la vía electrónica; iv) que posibiliten el intercambio de información entre las partes; v) acepten conflictos nacionales y transfronterizos; vi) que adopten las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre el tratamiento de datos personales. Por otra parte, los Estados miembros pueden recurrir a entidades ADR de ámbito regional, transregional, estatal, transfronterizo o paneuropeas.

Al mismo tiempo, se establecen las causas por las cuales las entidades ADR podrán denegar la tramitación de las reclamaciones presentadas por los consumidores. Así, las entidades ADR se podrán negar a tramitar un conflicto si: i) el consumidor previamente no ha tratado de ponerse en contacto con el comerciante para resolver el asunto; ii) el conflicto puede considerarse frívolo o vejatorio; iii) otra entidad ADR o un órgano jurisdiccional se está ocupando o se ha ocupado ya del conflicto; iv) el valor de la reclamación es inferior a un umbral monetario preestablecido; v) el consumidor no ha presentado la reclamación dentro de un plazo preestablecido, que no puede ser inferior a un año desde la presentación de la reclamación al comerciante; vi) la tramitación del conflicto puede comprometer el funcionamiento de la entidad de ADR.

Cuando la entidad ADR no esté en condiciones de tramitar un conflicto, según sus normas de procedimiento, habrá de comunicarlo a ambas partes, ofreciendo una explicación razonada en el plazo de tres semanas desde la recepción del expediente de reclamación.

### *3.3.2 Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad*

Según el art. 6 de la Directiva ADR, los Estados miembros deben garantizar que las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de conflictos posean los conocimientos especializados necesarios y sean independientes e imparciales. A tal fin, deben ser nombradas para un mandato de duración suficiente, y no pueden ser relevadas de sus tareas sin causa justificada; no deben recibir instrucciones de ninguna de las partes; su retribución no puede guardar relación con el resultado del procedimiento; están sometidos a un deber de transparencia que conlleva, a su vez, el deber de comunicación de las situaciones de conflicto de intereses con cualquiera de las partes en el litigio en que puedan estar incurso, el deber de abstención en el conocimiento de las causas afectadas por el conflicto de intereses, y la posibilidad de recusación y sustitución por otro árbitro.

### *3.3.3. Principio de transparencia*

El principio de transparencia se recoge en el art. 7 de la Directiva ADR. Conforme a él, los Estados miembros velarán por que las entidades de ADR pongan a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio, información relativa a las mismas entidades, conocimientos, imparcialidad e independencia de las personas que las integran, normas de procedimiento, duración y coste<sup>6</sup>, el efecto jurídico resultado del procedimiento de ADR, incluidas las sanciones por incumplimiento en caso de decisión con efecto vinculante para las partes, y si procede o no la fuerza ejecutiva de la decisión final. También se obliga a los Estados miembros a que velen por que las entidades ADR emitan informes anuales de su actividad.

### *3.3.4. Principio de eficacia*

La Directiva ADR impone, en su art. 8, la obligación de establecer en cada uno de los Estados miembros procedimientos ADR que sean “eficaces”. Para la Directiva, un procedimiento eficaz es aquel que cuente con las siguientes cualidades: i) debe tratarse de un procedimiento real y fácilmente accesible (en línea o no) para las partes, independientemente del lugar donde se encuentren; ii) las partes puedan tener acceso al procedimiento, sin estar obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico; iii) el

---

<sup>6</sup> En este sentido, la Directiva admite que pueda imponerse un coste simbólico al consumidor.

procedimiento sea gratuito o sea prestado a cambio de un precio simbólico para los consumidores; iv) se imponga la obligación por parte de la entidad de ADR de notificar de inmediato a las partes la recepción de la reclamación, con todos los documentos e información pertinente; v) el resultado del procedimiento de ADR se dé a conocer en un plazo de 90 días naturales contados desde la fecha en que la entidad haya recibido el expediente completo. Este plazo se puede ampliar para conflictos particularmente complejos; en cuyo caso se informará a las partes en tiempo oportuno.

### 3.3.5. *Principio de equidad*

Los procedimientos de ADR se basan en el principio de equidad. Es clásica la distinción entre arbitraje de equidad, en el que se resuelve de manera fundada o motivada en un sentido conforme a lo que los árbitros consideran justo, y arbitraje de Derecho, en el que el laudo debe resultar fundamentado en las normas sustantivas aplicables al caso, como si fuese una sentencia judicial. Pues bien, es claro que el legislador comunitario ha optado por el primero, en una opción flexibilizadora que se extiende incluso a las reglas informadoras del propio proceso arbitral. En efecto, tampoco el proceso queda constreñido por rígidas normas procesales que en ocasiones se erigen en el principal obstáculo a la adopción de una solución justa y adecuada al conflicto, sino que, por el contrario, se permite su adaptación a las concretas necesidades y circunstancias personales de las partes litigantes. Así, se entiende que el proceso debe cumplir con los siguientes requisitos recogidos en el art. 9: i) las partes han de poder expresar su punto de vista en un plazo razonable y conocer las alegaciones y pruebas presentadas por la otra parte y realizar alegaciones al respecto; ii) se debe informar a las partes de que no están obligadas a venir asistidas por letrado o asesor jurídico; iii) y, por último, se debe notificar a las partes el resultado del procedimiento por escrito o en un soporte duradero, facilitándoseles una exposición de las razones en que se funda.

Además, en los procedimientos en los que se proponga una solución al conflicto: i) las partes han de tener la posibilidad de retirarse del procedimiento en cualquier momento si no están satisfechas con el funcionamiento o la tramitación del mismo, salvo que se trate del comerciante, al cual las normas nacionales pueden obligarle a participar; ii) las partes deben ser informadas, antes de que aprueben o se abstengan de dar su aprobación a una solución propuesta, de que pueden aceptar o rechazar dicha solución; de que la participación en el procedimiento no excluye la posibilidad de obtener reparación mediante un procedimiento judicial; de que la solución propuesta podría ser distinta del

resultado a que llegase un órgano jurisdiccional que aplicase normas jurídicas; iii) a su vez, se debe informar a las partes, antes de que acepten o se atengan a la solución propuesta, del efecto jurídico que su decisión podría acarrear; iv) y, por último, se otorgue a las partes, antes de dar su consentimiento a la solución propuesta o a un acuerdo amistoso, un plazo de reflexión razonable, al objeto de poder adoptar una decisión de manera fundada y con conocimiento de causa. Esta previsión sólo será aplicable al consumidor cuando, de acuerdo con la legislación nacional, el resultado de los procedimientos de ADR sea vinculante para el comerciante.

### *3.3.6. Principio de libertad*

En el art. 10 de la Directiva se contiene el principio de libre adhesión a los procedimientos ADRs. No obstante, el convenio arbitral o cláusula compromisoria o de arbitraje (esto es, el acuerdo de sumisión al procedimiento ADR en virtud del cual el consumidor y el comerciante deciden someter una controversia entre ellos a una entidad de ADR) no será vinculante cuando pretendan privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes y haya sido firmado antes de que haya surgido el litigio. Cuando los procedimientos ADR tengan por objeto resolver el litigio mediante la imposición de una solución, ésta será vinculante para las partes sólo si han sido informadas previamente de dicho carácter y lo hayan aceptado expresamente. Sin embargo, si las soluciones son vinculantes para el comerciante con arreglo a la normativa nacional, no se exigirá la aceptación del comerciante. Se trata de poner fin de este modo, en lo que coincide con la solución adoptada desde hace tiempo por el Derecho interno español, a ciertas fórmulas de arbitraje *costoso para el consumidor e indisimuladamente favorable para el litigante que actúa empresarialmente*.

### *3.3.7. Principio de legalidad.*

En los procedimientos que tengan por objeto resolver un conflicto mediante la imposición de una solución, cuando no exista conflicto de leyes (esto es, cuando el consumidor y el empresario tengan la residencia habitual en el mismo Estado miembro), la solución impuesta deberá respetar el Derecho imperativo vigente. El procedimiento ADR nacional, por tanto, pese a que la decisión del laudo pueda fundarse en equidad, debe respetar unas exigencias materiales mínimas, representadas por la regulación legal contenida en el Derecho imperativo de cada ordenamiento jurídico estatal. Es lo que se conoce como el principio de legalidad, recogido en la Directiva en el art. 11. Tampoco podrá privarse al consumidor de la protección que le proporcione la normativa imperativa del Estado

miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual, cuando exista conflicto de leyes y la ley aplicable se determine con arreglo al Convenio de Roma y al Reglamento 593/2008<sup>7</sup>.

### 3.3.8. *Caducidad y prescripción del procedimiento.*

En los procedimientos de ADR cuyo resultado no sea vinculante, no se puede privar al consumidor de la posibilidad de entablar acciones judiciales en relación con dicho litigio por haber vencido los plazos de caducidad o prescripción durante el procedimiento de ADR (art. 12 de la Directiva ADR).

## 3.4. **Información y cooperación**

El Cap. III se dedica a la información y cooperación y se recoge la obligación de los Estados miembros de velar por que los consumidores estén debidamente informados

---

<sup>7</sup> Art. 5 Convenio de Roma: Contratos celebrados por los consumidores

1. El presente art. se aplicará a los contratos que tengan por objeto el suministro de bienes muebles corporales o de servicios a una persona, el consumidor, para un uso que pueda ser considerado como ajeno a su actividad profesional, así como a los contratos destinados a la financiación de tales suministros.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 3, la elección por las partes de la ley aplicable no podrá producir el resultado de privar al consumidor de la protección que le aseguren las disposiciones imperativas de la ley del país en que tenga su residencia habitual:
  - si la celebración del contrato hubiera sido precedida, en ese país, por una oferta que le haya sido especialmente dirigida o por publicidad, y si el consumidor hubiera realizado en ese país los actos necesarios para la celebración del contrato, o
  - si la otra parte contratante o su representante hubiera recibido el encargo del consumidor en ese país, o
  - si el contrato fuera una venta de mercancías y el consumidor se hubiera desplazado de este país a un país extranjero y allí hubiera realizado el encargo, siempre que el viaje hubiera sido organizado por el vendedor con la finalidad de incitar al consumidor a concluir una venta.
3. No obstante lo dispuesto en el art. 4, y en defecto de elección realizada conforme al art. 3, estos contratos se regirán por la ley del país en que el consumidor tenga su residencia habitual, si concurrieran las circunstancias descritas en el apartado 2 del presente artículo.

Reglamento 593/2008

Art. 6 Contratos de consumo

1. Sin perjuicio de los art.s 5 y 7, el contrato celebrado por una persona física para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad comercial o profesional («el consumidor») con otra persona («el profesional») que actúe en ejercicio de su actividad comercial o profesional, se regirá por la ley del país en que el consumidor tenga su residencia habitual, siempre que el profesional: a) ejerza sus actividades comerciales o profesionales en el país donde el consumidor tenga su residencia habitual, o b) por cualquier medio dirija estas actividades a ese país o a distintos países, incluido ese país, y el contrato estuviera comprendido en el ámbito de dichas actividades. 2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, las partes podrán elegir la ley aplicable a un contrato que cumple los requisitos del apartado 1, de conformidad con el art. 3. Sin embargo, dicha elección no podrá acarrear, para el consumidor, la pérdida de la protección que le proporcionen aquellas disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley que, a falta de elección, habría sido aplicable de conformidad con el apartado 1. 3. Si no se reúnen los requisitos señalados en las letras a) y b) del apartado 1, la ley aplicable a un contrato entre un consumidor y un profesional se determinará de conformidad con los art.s 3 y 4. 4. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán a los siguientes contratos: a) contratos de prestación de servicios, cuando los servicios deban prestarse al consumidor, exclusivamente, en un país distinto de aquel en que el mismo tenga su residencia habitual; b) contratos de transporte distintos de los contratos relativos a un viaje combinado con arreglo a la definición de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (1); c) contratos que tengan por objeto un derecho real inmobiliario o contratos de arrendamiento de un bien inmueble distintos de los contratos relativos al derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido con arreglo a la definición de la Directiva 94/47/CE; d) derechos y obligaciones que constituyan un instrumento financiero y derechos y obligaciones que constituyan los términos y condiciones que regulan la emisión, la oferta de venta al público o las ofertas públicas de adquisición de valores negociables, y la suscripción y el reembolso de participaciones en organismos de inversión colectiva, siempre y cuando no constituyan la prestación de un servicio financiero; e) los contratos celebrados dentro de un sistema que entre en el ámbito de aplicación del art. 4, apartado 1, letra h).

respecto a qué entidades de ADR son competentes para conocer de sus reclamaciones y si el comerciante afectado participará o no en el procedimiento sometido a una entidad de ADR. Para ello se establece la obligación a los comerciantes de informar de forma clara y precisa a los consumidores sobre la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa a las que se someten. En este sentido, se contempla por la Directiva ADR la posibilidad de cooperar e intercambiar experiencias entre entidades de ADR, así como entre las entidades de ADR y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores

### **3.5. Función de las autoridades competentes y de la Comisión**

El Capítulo IV de la Directiva ADR, dedicado a la función de las autoridades competentes y de la Comisión, recoge el deber de cada Estado miembro de designar una o varias autoridades competentes indicando cuál de ellas es el punto de contacto único para la Comisión y que tendrá entre sus funciones la de recoger la información, la evaluación y el seguimiento de las entidades de resolución de litigios y la elaboración de una lista de las mismas que cumplan las condiciones exigidas por la normativa. Los Estados miembros vienen obligados a fomentar la publicación de la lista por las organizaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios pertinentes y deben velar por la adecuada difusión de información sobre lo que deben hacer los consumidores en caso de controversia con un comerciante. Además, las autoridades competentes deberán publicar informes periódicos sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa en sus respectivos Estados miembros.

### **3.6. Disposiciones finales**

En último lugar, el Capítulo V, dedicado a las disposiciones finales, contiene básicamente un mandato dirigido a los Estados miembros a fin de que éstos establezcan el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en relación a la información a los consumidores por parte de los comerciantes, así como las medidas necesarias para garantizar su ejecución, incluyendo la modificación del Reglamento nº 2006/2004 y de la Directiva 2009/22/CE en el sentido de incluir una referencia a la nueva Directiva en sus respectivos anexos.

## **4. REGLAMENTO ODR**

El Reglamento ODR responde al clamor por la creación de un sistema *online* de resolución de conflictos que sirva de cauce válido para resolver las cuestiones surgidas en las transacciones transfronterizas de comercio electrónico. Al respecto, se hace

necesario recordar que los negocios *online* relacionados con el turismo, como la venta de billetes de transporte y las reservas de alojamiento, constituyen la “mercancía” principal adquirida en el mercado electrónico. En cumplimiento del Reglamento ODR, la Comisión ha lanzado una Plataforma Europea de Resolución Online de Disputas que es accesible para los consumidores y los comerciantes europeos desde el 15 de febrero 2016. Para ello se ha abierto un enlace dentro del portal [http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_es.htm) que nos redirige hacia la página web <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>.

La Plataforma ODR de la Comisión es una plataforma interactiva y multilingüe creada para ayudar a los compradores online que tengan problemas, conflictos o cualquier tipo de disputas con una tienda *online* donde ha comprado cosas o servicios. Sin embargo, conviene advertir que a día de hoy esta web no dispone de organismos de resolución de litigios en algunos sectores y en los siguientes países: Alemania, Croacia, España, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia y Rumanía. Por tanto, en España aún no es posible hacer uso de este método alternativo de resolución de conflictos. Pese a ello, se ha impuesto la obligación a todo tipo de empresarios, comerciantes y plataformas o mercados que ofrezcan sus productos o servicios de forma electrónica de incluir en su página web, un enlace de fácil acceso a la plataforma y si ofrecieran sus productos a través de correo electrónico, deberán incluir en éste la información sobre dicho enlace.

#### **4.1 Objeto y ámbito de aplicación**

Conforme a su art. 1, el Reglamento ODR pretende “contribuir, a través de la consecución de un elevado nivel de protección del consumidor, al correcto funcionamiento del mercado interior, en particular en su dimensión digital, proporcionando una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilite la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa”.

El Reglamento será de aplicación a la resolución extrajudicial de litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados *online* entre un consumidor residente en la Unión y un comerciante establecido en la Unión mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa incluida en la lista con arreglo al art. 20, apartado 2, de la Directiva ADR en la que intervenga una plataforma de resolución de litigios en línea.

A diferencia de la Directiva ADR, el Reglamento ODR podrá aplicarse a la resolución de los conflictos iniciados por un comerciante frente a un consumidor, en la medida en que la legislación del Estado miembro de residencia habitual del consumidor admita que tales conflictos se resuelvan a través de una entidad de resolución alternativa de conflictos, conforme a lo previsto en su art. 2. Sobre esta circunstancia se deberá informar a la Comisión, especificándose en las listas previstas del art. 20.2 de la Directiva ADR cuáles son las entidades de resolución alternativa competentes para conocer de tales litigios.

#### **4.2 Funciones de la Plataforma**

La Plataforma constituye una *ventanilla única* para los consumidores y comerciantes que deseen resolver extrajudicialmente los conflictos incluidos en su ámbito de aplicación, siendo responsabilidad de la Comisión su establecimiento y funcionamiento, incluyendo las funciones de traducción, mantenimiento, financiación y seguridad de los datos con los que opere.

La plataforma de resolución de litigios online, cuando esté plenamente disponible en todos los países miembros, tendrá las siguientes funciones: a) facilitar un formulario electrónico de reclamación que la parte reclamante pueda cumplimentar, de conformidad con el art. 8; b) informar de la reclamación a la parte reclamada; c) determinar la entidad o entidades de resolución alternativa competentes y transmitir la reclamación a la entidad de resolución alternativa que las partes hayan acordado utilizar, de conformidad con el art. 9; d) ofrecer gratuitamente un sistema electrónico de tramitación de asuntos que permita a las partes y a la entidad de resolución alternativa tramitar en línea el procedimiento de resolución de litigios a través de la correspondiente plataforma de resolución de litigios en línea; e) proporcionar a las partes y a la entidad de resolución alternativa la traducción de la información que sea necesaria para la resolución del litigio y que se intercambie a través de la plataforma de resolución de litigios en línea; f) facilitar un formulario electrónico del que se servirán las entidades de resolución alternativa para transmitir la información contemplada en el art. 10, letra c); g) proporcionar un sistema de comentarios que permita a las partes expresar su opinión sobre el funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea y sobre la entidad de resolución alternativa que haya conocido de su litigio; h) poner a disposición pública lo siguiente: i) información general sobre la resolución alternativa de litigios como forma de resolución extrajudicial de litigios, ii) información sobre las entidades de resolución alternativa incluidas en la lista con arreglo al art. 20, apartado 2, de la Directiva ADR que sean competentes para

conocer de los litigios incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento, iii) un manual en línea sobre el modo de presentar reclamaciones a través de la plataforma de resolución de litigios en línea, iv) información, incluidos los datos de contacto, acerca de los puntos de contacto de resolución de litigios en línea designados por los Estados miembros de conformidad con el art. 7, apartado 1, del presente Reglamento, v) datos estadísticos del resultado de los litigios sometidos a entidades de resolución alternativa a través de la plataforma de resolución de litigios en línea.

En el art. 7 se establece la obligación de cada Estado miembro de establecer un punto de contacto de resolución de conflictos *online* que prestará apoyo a la resolución de los conflictos y tendrá entre sus funciones la de facilitar la comunicación entre las partes y la entidad de resolución alternativa de conflictos competente, facilitar información sobre el funcionamiento de la plataforma y las normas sobre el procedimiento de las entidades, informar a la parte reclamante sobre otras vías de recurso cuando no sea posible resolver un litigio a través de la plataforma de resolución de litigios en línea y presentar cada dos años a la Comisión y a los Estados miembros un informe de actividad. Como hemos anticipado, España aún no cuenta con el punto de contacto

#### **4.3 Presentación y tramitación de las reclamaciones**

El procedimiento de resolución alternativa de conflictos de consumo *online* se ha diseñado para sustanciarse en tan solo cuatro pasos:

En primer lugar, el procedimiento se inicia con la presentación de la reclamación. Las reclamaciones se presentarán a través de un formulario electrónico que la parte reclamante deberá rellenar íntegramente y se transmitirá de un modo fácilmente comprensible y sin demora a la parte reclamada, en una de las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión por la que haya optado dicha parte.

Una vez presentada la reclamación, se exige, en segundo lugar, elegir un organismo de resolución de litigios de común acuerdo, a fin de que sea esta entidad la que reciba la reclamación y tramita el arbitraje telemático. En este sentido, se advierte a las partes de que, en caso de no ponerse de acuerdo en este punto, la reclamación no podrá seguir tramitándose. En todo caso, las partes disponen de un plazo máximo de 30 días para llegar a un acuerdo al respecto.

En caso de que la parte reclamada sea un comerciante, se le requiere a fin de que declare en un plazo de diez días naturales si se compromete o está obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta para resolver los litigios con consumidores, y

salvo en caso de que esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, si está dispuesto a recurrir a cualesquiera de las entidades de resolución alternativa a que se refiere art. 9.3.b).

En caso de que la parte reclamada sea un consumidor y el comerciante esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, un requerimiento a aceptar en el plazo de diez días naturales dicha entidad o, en caso de que el comerciante no esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, un requerimiento a que seleccione una o más de las entidades de resolución alternativa a que se refiere art. 9.3.b).

En tercer lugar, el organismo de resolución de litigios elegido por las partes tramita la reclamación. Una vez comunicada la entidad de resolución alternativa, la plataforma transmitirá la reclamación automáticamente y sin demora a dicha entidad, la cual informará a las partes de su aceptación, junto con las normas de procedimiento y, en su caso, las costas del mismo; o la negativa a tramitarlo.

El procedimiento acaba con la comunicación a las partes del proceso del resultado y cierre del expediente. Conforme al art. 10 del Reglamento, la entidad de resolución alternativa de conflictos concluirá el procedimiento en el plazo de 90 días naturales a contar desde que recibió el expediente completo de la reclamación salvo si se niega a tramitar el litigio de acuerdo con el art. 5, apartado 4, de la Directiva ADR.

#### **4.4 Sanciones**

En último lugar, el art. 18 dispone que los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones –eficaces, proporcionadas y disuasorias– aplicables a las infracciones del Reglamento y las medidas necesarias para garantizar su aplicación.

### **5. CONCLUSIONES**

En primer lugar, era clamorosa y evidente la necesidad de regular un procedimiento de resolución alternativa de conflictos (impropiamente litigios) en materia de consumo por parte de la Unión Europea. En este sentido, bienvenidas sean la Directiva ADR y el Reglamento ODR.

No obstante, estamos ante una regulación de mínimos que omite la necesaria unificación de criterios en lo que al procedimiento en sí se refiere. Las normas contenidas en la misma establecen básicamente los requisitos de las entidades de resolución alternativa de conflictos y los principios que dichos procedimientos deben respetar, pero no regula la

forma de los procedimientos. Repárese que en su art. 2.3, la Directiva reconoce la facultad de los Estados miembros de “mantener o introducir normas que vayan más allá de lo dispuesto en la presente Directiva”, con el fin de asegurar un mayor nivel de protección de los consumidores.

En tercer lugar, llama la atención el doble carácter –propuesta o impuesta– que una resolución puede tener. De esta forma, se puede desvirtuar el carácter de cosa juzgada propio de un laudo arbitral. Así, para una mayor protección del consumidor a éste le queda abierta la vía judicial, en caso de no constar expresamente su aceptación frente a una resolución de carácter impuesta o frente a una solución propuesta. En este caso, la vía de resolución del conflicto se aproxima más a la técnica de la mediación que a la figura del arbitraje.

En cuanto al ámbito de aplicación de las dos nuevas normas, la Directiva no comprende las reclamaciones que partan de los comerciantes, aunque surjan de litigios que sean consecuencia de un contrato celebrado *online*, mientras que el Reglamento se aplica también a las reclamaciones presentadas por los comerciantes.

Queda, en último lugar, saber qué va a suceder tanto con el Anteproyecto de Ley de Resolución alternativa de conflictos de consumo por el que se pretende incorporar la Directiva a nuestro ordenamiento jurídico, como con la aplicación de la plataforma digital. Pero son cuestiones a las que sólo el tiempo podrá dar la oportuna respuesta, si bien, por el momento, la inestabilidad política no nos permite abrigar demasiado optimismo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Adicae (2015). *Retos y perspectivas de los sistemas de reclamación de los consumidores. Estudio jurídico sobre la aplicación en España de la Directiva 2013/11/UE de resolución alternativa de conflictos de consumo*, Zaragoza.
- Aige Mut, B. (2016). Aproximación a los diferentes mecanismos alternativos de resolución de conflictos: especial referencia a la nueva plataforma europea para la resolución de litigios, *Diario La Ley*, nº 8732.
- Barral Viñals, I. (2010). *La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR*, *Revista de Internet, Derecho y política*.
- García Montoro, L (2016). El sueño de la resolución online de conflictos de consumo, cerca de convertirse en realidad, *Centro de Estudios de Consumo*.
- García Montoro, L (2016). La nueva plataforma online para la resolución de conflictos de consumo y las dificultades de su implantación, *Centro de Estudios de Consumo*.
- Hodges, C. (2012), Nuevas formas de resarcimiento para los consumidores: medios alternativos de resolución de conflictos (ADR) y regulación, en Cámara Lapuente y Arroyo Amayuelas (Dir) *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores*, Civitas, Madrid, pp. 549 y ss.