

Avances en el sistema de resolución alternativa de litigios de consumo europeo adaptado a las controversias transfronterizas en el mercado digital

Developments in the european alternative dispute resolution system for consumer disputes adapted to cross-border disputes in the digital marketplace

GUILLERMO PALAO MORENO¹

ORCID Id: 0000-0002-3267-3934.

Catedrático Universitat de València, España.

Fecha de recepción: 20 de junio de 2024

Fecha de aceptación: 9 de julio de 2024

Received : June 20, 2024

Accepted : July 9, 2024

Artículo de investigación. DOI: <https://doi.org/10.18601/16923960.v23n2.02>

RESUMEN

En su afán por promocionar el empleo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios para las controversias de consumo, la Unión Europea lleva más tres décadas construyendo un marco normativo adaptado a sus necesidades, cuyo punto álgido se situó en la publicación de la Directiva 2013/11/UE y del Reglamento (UE) 525/2013, aunque no ha cesado de desarrollarse desde entonces. A los diez años de su publicación, el legislador europeo ha retomado la importante labor de modificar estos significativos instrumentos, con el fin de adaptarlos a la realidad del actual mercado digital, así como para responder a los retos que implica el cada vez más habitual

1 Catedrático de Derecho Internacional privado (Universitat de València, España). Miembro del Grupo de investigación Med-Arb (Universitat de València). Trabajo elaborado en el marco de los Proyectos I+D: PID2021-123170OB-I00 ("Claves para una justicia digital y algorítmica con perspectiva de género") y TED2021-129307A-I00 ("Hacia una transición digital centrada en la persona en la Unión Europea"). Contacto: guillermo.plao@uv.es.

carácter transfronterizo de las disputas de consumo que se manifiestan en este medio.

Palabras clave: Acceso a la justicia. Controversias de Consumo. Unión Europea. RAL. RLL. Mercado digital. Controversias transfronterizas.

ABSTRACT

In its quest to promote the use of alternative dispute resolution mechanisms for consumer disputes in the field, the European Union has spent more than three decades building a regulatory framework adapted to its requirements, which peaked with the publication of Directive 2013/11/EU and Regulation (EU) 525/2013, although it has not ceased to develop since then. Ten years after their publication, the European legislator has taken up the important task of amending these significant instruments in order to adapt them to the current situation of the digital market, as well as to respond to the challenges posed by the increasingly common cross-border nature of consumer disputes that arise in this medium.

Keywords: Access to justice. Consumer disputes. European Union. ADR. ODR. Digital market. Cross-border disputes.

Sumario: 1. Introducción. 2. El complejo marco regulador de la Resolución Alternativa de Litigios de consumo en la UE. 2.1. La importancia del acceso a la Justicia en materia de consumo y la apuesta europea por los mecanismos alternativos. 2.2. La pluralidad de instrumentos aplicables y la importancia de la Directiva 2013/11/UE y del Reglamento (UE) 525/2013. a. Un breve apunte sobre los aspectos principales de estos dos instrumentos europeos. b. Litigios cubiertos y, en especial, referencia a aquéllos con un carácter transfronterizo. 3. Un nuevo impulso en la materia: las propuestas de modificación de la Directiva 2013/11/UE y de derogación del Reglamento (UE) 525/2013. 3.1. Motivos que subyacen en la revisión del marco jurídico existente. 3.2. Principales propuestas de reforma. a. Modificaciones relacionadas con el ámbito de aplicación material y adaptación al mercado digital. b. Propuestas vinculadas a su juego territorial e incidencia en las controversias transfronterizas. c. Otras propuestas de actualización de interés. 4. Valoración. 5. Bibliografía.

1. INTRODUCCIÓN.

1. El legislador de la Unión Europea (UE), en atención a lo previsto en los arts. 12, 114 y 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), ha manifestado un interés recurrente en la protección de los consumidores y la tutela de sus derechos, como un elemento fundamental para la consolidación del mercado interior europeo. Una preocupación que habría derivado en un significativo esfuerzo legislativo durante las últimas décadas que, entre otros aspectos de gran relevancia, no sólo habría dado lugar a un significativo acervo legislativo donde se les ha reconocido ampliamente un destacado conjunto de derechos de naturaleza sustantiva, sino que igualmente habría perseguido garantizar el acceso a la justicia de los consumidores –un esfuerzo que se habría dirigido principalmente, al menos hasta la fecha, a la dimensión de la tutela individual de sus derechos-, promocionado su acceso a mecanismos tanto jurisdiccionales, como de Resolución Alternativa de Litigios (RAL)². En este sentido, se puede observar el paulatino diseño de un marco normativo *ad hoc* que, para atender a sus circunstancias y necesidades, al igual que a las particularidades de este tipo de controversias; y, de modo significativo, a aquellas disputas que cuentan con un carácter transfronterizo, al resultar tan frecuentes en el interior de la UE.

Pues bien, tales iniciativas se habrían visto incrementadas con la importancia que ha ido adquiriendo el comercio electrónico y el reciente interés en el desarrollo de un “Mercado Único Digital” europeo, poniéndose el acento en el fomento de instrumentos de Resolución de Litigios en Línea (RLL) en este ámbito³. Y ello, frente a las dificultades a las que los consumidores se enfrentan desde una perspectiva jurisdiccional en el medio digital –más aún en supuestos internacionales–, con el fin de poner a su disposición mecanismos que, con carácter sencillo y de calidad, faciliten la gestión de estos conflictos en un mercado interior crecientemente digital y altamente fragmentado desde una perspectiva jurídica⁴.

Así las cosas y fruto de ello, además del desarrollo de una febril actividad legislativa en los últimos años, el legislador europeo se habría ocupado igualmente de la revisión del marco jurídico existente en este ámbito, con el fin de adaptarlo a la complejidad y cambios que actualmente rodean

2 En el presente trabajo se emplearán los términos RAL y RLL, en lugar de los equivalentes en lengua inglesa y más ampliamente utilizados de ADR y ODR, al ser la terminología propia del legislador europeos en los instrumentos normativos analizados.

3 Al respecto, María José Catalán Chamorro, *El acceso a la Justicia de consumidores: los nuevos instrumentos de ADR y ODR de consumo* (Valencia: Tirant lo Blanch, 2019), 268-323.

4 Por todos, Silvia Barona Vilar, “Reflexiones en torno a la tutela procesal de los consumidores y usuarios. La política de protección de los mismos en la Unión Europea: líneas de presente y de futuro”, en *Tutela de los consumidores y usuarios en la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil*, coord. por Silvia Barona Vilar (Valencia: Tirant lo Blanch, 2002), 21-63.

a los litigios de consumo que surgen en un mercado altamente digital e internacionalizado. Un esfuerzo que, además y desde la perspectiva de la codificación internacional y regional fuera de Europa, ha corrido paralelo a los trabajos de la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) –en concreto, su Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en Línea)⁵– que lamentablemente no han conducido sino a unas “Notas Técnicas sobre la solución de las controversias en línea” en 2017⁶; así como habría despertado igualmente el interés del MERCOSUR⁷. El objetivo de este trabajo, en este sentido, no es otro que el de dar cuenta de estos avances normativos y las propuestas de reforma desde la perspectiva de la UE, así como analizar su incidencia en la normativa europea vigente.

2. EL COMPLEJO MARCO REGULADOR DE LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO EN LA UE

2. Lo primero que destaca de la mencionada labor legislativa europea a la que se ha hecho referencia es, junto a su clara apuesta por favorecer el acceso a la justicia de los consumidores, su complejidad. Y ello, al ser numerosos los textos normativos elaborados desde la UE en este ámbito, tanto con una naturaleza más general, como de carácter especializado. Sin embargo, como ya se ha expuesto, también cabe subrayar su atención primordial que se habría ofrecido a la regulación de las controversias individuales –siendo menor su incidencia en la ordenación de las acciones de carácter colectivo–⁸. Al igual

5 Accesibles en: https://uncitral.un.org/es/working_groups/3/online_dispute. Al respecto, Jacques De Werra, “Alternative Dispute Resolution in Cyberspace: The Need to Adopt Global ADR Mechanisms for Addressing re Challenges of Massive Online Micro-Justice”, *Swiss. Rev. Int’l & Eur. L.*, 26(2), (2016), 289-306, 304-306; Pablo Cortés y Fernando Esteban de la Rosa, “Building a global redress system for low-value cross-border disputes”, *International and Comparative Law Quarterly*, 62, (2013), 407-440

6 “Notas Técnicas de La CNUDMI Sobre La Solución de Controversias En Línea,” n.d., https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/v1700385_spanish_technical_notes_on_odr.pdf. Sobre las mismas, Pablo Cortés, *The Law of Consumer Redress in an evolving Digital Market. Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution*, (Cambridge: Cambridge University Press, 2017), 182-189; Guillermo Palao Moreno “De la contratación comercial electrónica a la incorporación de lo “electrónico” en la mediación en los trabajos de la Comisión de Naciones Unidas para el derecho Mercantil Internacional (CNUDMI/ UNCITRAL)”, en: *Justicia poliédrica en periodo de mudanza (Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad)*, ed. por Silvia Barona Vilar Tirant lo Blanch, (Valencia: 2022), 291-311, 299-302.

7 Tatiana Cardoso Squeff y Gisele Holanda Presccholdt, “A desjudiciaização dos conflitos e a tutela do consumidor electrónico mercosulino”, en *O Direito mais Favorável ao Vulnerável no Direito Internacional Privado*, org. por Tatiana Cardoso Squeff y Vera Lucia Viegas-Liquidato (Belo Horizonte: Arraes, 2023) 119-145, 136-141.

8 Téngase en cuenta la Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (DO L 409, de 4 de diciembre de 2020).

que sobresale el hecho de que la UE favorece el empleo de los mecanismos extrajudiciales, frente a la vía jurisdiccional con la que coexiste⁹; más aún cuando se trata de gestionar las controversias que posean un elemento de internacionalidad, por las dificultades y por los altos costes aparejados a al recurso a los tribunales ordinarios en supuestos transfronterizos.

2.1. LA IMPORTANCIA DEL ACCESO A LA JUSTICIA EN MATERIA DE CONSUMO Y LA APUESTA EUROPEA POR LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS

3. Aunque el acceso a la justicia de los consumidores ya constituía una preocupación de las instituciones europeas desde el último tercio del siglo XX –en su objetivo de hacer efectivos los derechos que se les habrían sido reconocidos–, el primer documento de gran relevancia en este ámbito lo constituye el significativo Libro Verde de la Comisión “Sobre acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el Mercado Único” de 1993¹⁰. No obstante, los resultados alcanzados durante este periodo inicial tras la publicación de este seminal Libro Verde fueron realmente escasos, en un primer término¹¹; destacando únicamente la publicación de dos instrumentos de *Soft Law* como fueron las Recomendaciones de la Comisión 98/257/CE, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y 2001/310/CE, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo¹².

Aunque resulta de interés mencionar, dentro de este primer periodo, la publicación de dos textos de gran significado y alcance. Por un lado, coincidiendo con la irrupción del comercio electrónico, la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico)¹³, cuyo art. 5 se refería a los procedimientos de resolución alternativa de los conflictos que pudiera surgir en su ámbito de juego. Por otro lado, la publicación de la Directiva 2008/52/CE, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y

9 Inmaculada Barral Viñals, “Tecnología y conflictos en la era de Internet: la utilidad de las *Online Dispute Resolutions*”, *Revista Jurídica de Cataluña* (2016), 45-69, 56-58; Catalán Chamorro, *El acceso a la Justicia...*, Ob. Cit., 266-322.

10 COM (93) 576 final.

11 Naomi Creutzfeldt, “The origins and evolution of consumer dispute resolution systems in Europe”, en *Resolving mass disputes. ADR and Settlement of Mass Claims*, ed. por Christopher Hodges y Astrid Stadler, (Cheltenham: Edward Elgar, 2013), 223-246.

12 DO L 115, de 17 de abril de 1998 y DO L 109, 19 de abril de 2001.

13 DO L 178, de 17 de julio de 2000.

mercantiles¹⁴, elaborada con el objetivo de impulsar el empleo de estos mecanismos desde una perspectiva más general, pero resultando igualmente aplicable a los litigios en materia de consumo.

4. Sin embargo, este primer hito tuvo su continuidad, relanzándose en su propósito pro-consumerista, en el contexto de un mayor desarrollo del comercio electrónico y de las operaciones B2C¹⁵, tras la publicación de la "Agenda Digital para Europa de 2010"¹⁶, de la "Estrategia Europa 2020" en 2010¹⁷ y, más en concreto –por lo que se refiere al objeto de este estudio–, de las Comunicaciones "Acta del mercado único – Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza" y "Resolución alternativa de litigios en materia de consumo en el Mercado Único" de 2011¹⁸, así como la propia "Agenda del Consumidor Europeo para impulsar la confianza y el crecimiento" de 2012¹⁹.

En esta nueva etapa se enmarca dos textos fundamentales para favorecer el acceso a la justicia de los consumidores como son: tanto la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL); como el Reglamento (UE) 524/2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Reglamento RLL)²⁰. Aunque igualmente se sitúan en este periodo la publicación de la Directiva (UE) 2018/1972, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (versión refundida)²¹ o el Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20.6.2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea²².

14 DO L 136, de 24 de mayo de 2008.

15 De la que da cuenta la Comunicación de la Comisión "eEuropa: una sociedad de la información para todos" COM (1999) 687 final.

16 COM (2010) 245 final.

17 COM (2010) 2020 final.

18 Respectivamente en COM (2011) 206 final y COM (2011) 791 final.

19 COM (2012) 225 final.

20 DO L 165, de 18 de junio de 2013. Además, Reglamento de Ejecución (UE) n. 2015/1051, sobre las modalidades para el ejercicio de las funciones de la plataforma de resolución de litigios en línea, sobre las modalidades del impreso electrónico de reclamación y sobre las modalidades de cooperación entre los puntos de contacto previstos en el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (DO L 171, de 2 de julio de 2015). Téngase en cuenta, Ixusko Ordeñana Gezuraga, "Sobre la búsqueda de la esencia (eficacia y calidad) de los mecanismos extrajurisdiccionales para la solución del conflicto de consumo en la Unión Europea o sobre su nuevo marco normativo (la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento 524/2013)", en "La mediación: algunas cuestiones de actualidad", en dir. Virginia Pardo Irazo (Valencia: Tirant lo Blanch, 2015), 153-212.

21 DO L 321, de 17 de diciembre de 2018.

22 DO L 186, de 11 de julio de 2019.

5. No obstante, los cambios sufridos en el mercado digital consumo, por virtud de la importancia que están adquiriendo actores como los mercados y las plataformas digitales, así como la aparición de nuevos hábitos de consumo, exigía un alineamiento de los objetivos de la UE en esta materia. De ahí que se estimó que el legislador europeo debía hacerse eco de estos desde una perspectiva regulatoria, como se puso de manifestó al publicar documentos tan relevantes como han sido, la "Estrategia para el Mercado Único Digital" de 2015²³, la Comunicación "Un nuevo Marco para os Consumidores" de 2018²⁴ o la posterior Comunicación de 2020 "Configurar el futuro digital de Europa"²⁵, a la que siguió en 2021 la "Brújula Digital 2030: el enfoque de Europa para el decenio digital"²⁶. Fruto de este cambio de paradigma ha sido la renovada preocupación que, en la actualidad, suscita la tutela de los derechos de los consumidores en este novedoso contexto tecnológico, al igual que la aparición de las conocidas como "Leyes digitales" que, entre otros, se refieren a instrumentos normativos tan relevantes como el Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales)²⁷; o el Reglamento (UE) 2022/1925 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de septiembre de 2022, sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital y por el que se modifican las Directivas (UE) 2019/1937 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Mercados Digitales)²⁸.

En este sentido y por lo que respecta a esta más reciente etapa en la que nos situaríamos actualmente, y por lo que hace al fomento de los mecanismos de resolución extrajudicial de litigios en interés de los consumidores, cabe mencionar su art. 21 que, inspirado en (pero superando) lo establecidos en el art. 5 de la Directiva de comercio electrónico, fomenta el recurso a los mismos en su ámbito de aplicación. Igualmente resulta de interés, la publicación de

23 COM (2015) 192 final.

24 COM (2018) 183 final.

25 COM (2020) 67 final. Sobre la misma, Carlos Fernández Hernández, "El nuevo marco regulatorio digital de la Unión Europea", en *Marco normativo de la UE para la transformación digital*, dir. por Eloy Velasco Núñez (Madrid: La Ley, 2023), 23-70, 40-62.

26 COM (2021) 118 final

27 DO L 277, de 17 de octubre de 2022. Igualmente, Reglamento de Ejecución (UE) 2023/1201 de la Comisión de 21 de junio de 2023, relativo a las disposiciones detalladas para la tramitación de determinados procedimientos por parte de la Comisión con arreglo al Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo («Ley de servicios digitales»). DO L 159, de 22 de junio de 2023. Sobre el mismo, las contribuciones contenidas en la reciente obra dirigida por José Juan Castelló Pastor, *Análisis del Reglamento (UE) de Servicios Digitales y su interrelación con otras normas de la Unión Europea* (Pamplona: Aranzadi, 2024).

28 DO L 265, de 12 de octubre de 2022. Al respecto, José Vida Fernández, "Una panorámica del puzle de la regulación digital en la Unión Europea: telecomunicaciones, audiovisual, mercados y servicios digitales, datos, inteligencia artificial, ciberseguridad y derechos digitales", *Revista General de Derecho de los Sectores Regulados*, 10 (2022), 345-376.

la Recomendación (UE) 2023/2211, relativa a los requisitos de calidad de los procedimientos de resolución de los procedimientos de resolución de litigios ofrecidos por los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión²⁹. Pues bien, es en este contexto donde se ha planeado la revisión reciente de los dos textos que, con un carácter horizontal, atienden a este tipo de litigios relativos a los consumidores: la Directiva RAL y el Reglamento RRL.

2.2. LA PLURALIDAD DE INSTRUMENTOS APLICABLES Y LA IMPORTANCIA DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE Y DEL REGLAMENTO (UE) 525/2013

6. Lejos de ofrecer una mayor claridad legal, la pluralidad de instrumentos europeos que, con incidencia en los intereses y los derechos de los consumidores, se refieren a la posibilidad de acudir a mecanismos extrajudiciales para la resolución de los eventuales litigios que se pudieran generar, ha implicado una mayor complejidad en su regulación. Así, a los distintos ámbitos de aplicación y de los tipos de controversias cubiertas, se suma la dispar aproximación que se lleva a cabo de los tipos de mecanismos alternativos que incluyen en sus marcos regulatorios; siendo lo habitual que se realice una aproximación amplia y omnicompreensiva al concepto de RAL que suele incorporar mecanismos tan distintos como la «mediación, la «conciliación», el «arbitraje», el «defensor del consumidor» o incluso el recurso a una «oficina de reclamaciones», entre otros³⁰.

De modo que, por lo que hace a este último aspecto, resulta imposible categorizarlos en esta sede –al margen de coincidir en que la resolución del conflicto no va a ser realizada por una autoridad judicial–, debido a la gran diversidad con la que se manifiestan estos mecanismos en la práctica. Y ello, por lo que hace a extremos tales como: el alcance de la participación de los propios contendientes en la gestión del litigio y del tercero neutral –esto es, su carácter autónomo o heterónomo–, el grado de institucionalización –en atención a la eventual intervención de una autoridad pública, de una institución o su naturaleza puramente privada–, la fase del conflicto en la que se acude al mismo –pudiendo ir de una mera reclamación interna previa a plantearse el recurso a un mecanismo RAL intra-judicialmente– o incluso el nivel de incorporación de herramientas electrónicas en su gestión –diferenciándose así, entre los mecanismos RAL o RLL–³¹.

29 DO L, de 19 de octubre de 2023.

30 Resulta aconsejable, a este respecto, tener en cuenta la información incorporada en el sitio web dispuesto por la Comisión de la UE sobre la temática de RAL/ RLL: https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_es.htm#inline-nav-4.

31 Silvia Barona Vilar, *Nociones y principios de las ADR (Solución extra jurisdiccional de conflictos)*, (Valencia: Tirant lo Blanch, 2018), 19-29.

7. De ahí que, en resumidas cuentas, mejor que hablar en general de mecanismos alternativos de resolución de litigios y su categorización, resulte más apropiado referirse a la recepción y la ordenación que se hace de los mismos al respecto de cada instrumento normativo europeo en particular. Por lo que, al respecto de este estudio y al tratarse del marco regulatorio más general y significativo existente, resulte más adecuado llevar a cabo esta labor delimitadora en relación con los antes mencionados Directiva RAL y Reglamento RLL; un análisis que asimismo posee un indudable interés en la actualidad, por ser los textos que se encuentran, hoy por hoy, en proceso de revisión por parte de las instituciones de la UE.

a. Un breve apunte sobre los aspectos principales de estos dos instrumentos europeos

8. De forma previa a enfrentarnos a la reforma que está actualmente en marcha, y aunque no sea de modo exhaustivo, resulta conveniente mencionar los elementos esenciales que rodean a los dos instrumentos europeos objeto de estudio: la Directiva 2013/11/UE (Directiva RAL) y el Reglamento (UE) 524/2013 (Reglamento RLL).

9. En primer lugar, de conformidad a lo previsto en su art. 1 y estrechamente vinculado al objetivo general de favorecer el buen funcionamiento del mercado interior, la Directiva RAL sirve al propósito fundamental de garantizar el acceso de los consumidores a la justicia; contemplando, para ello y como se contempla en su art. 2.1, el recurso alternativo –por tación de sus ventajas frente a la justicia ordinaria– de acudir a mecanismos RAL para actuar contra los comerciantes en relación con las controversias derivadas de contratos de compraventa o prestación de servicios, por medio de las que concibe en términos amplios y omnicomprensivos como “entidades de resolución alternativa” (en adelante, entidades de RAL)³².

Nos encontramos, por tanto, ante una loable finalidad que, a pesar de sus diversas limitaciones –tanto sustantivas, como territoriales, al igual que al respecto de los procedimientos que se ven cubiertos por la Directiva³³–, se concreta en una serie de previsiones armonizadoras de mínimos y de necesaria incorporación a los ordenamientos de los Estados miembros de la UE³⁴, que además cuenta con una aplicación preferente al respeto de otros

32 Shamaise Peters, “The Evolution of alternative dispute resolution and online dispute resolution in the European Union”, *Revista CES Derecho* 12(1), (2020), 1-15, 7; Félix Valbuena González, “La Directiva europea sobre resolución alterativa de litigios (ADR) en materia de consumo”, *Justicia* (2014), 409-443, 435.

33 Al respecto, arts. 1, 2 y 42.2. En relación con ello, la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 14.6.2017, en el Asunto C75/16, *Menini y Rampanelli* (ECLI:EU:2017:457).

34 En el caso español, por medio de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo,

actos jurídicos de la UE en la materia³⁵. Así las cosas y para cumplir con esta finalidad, la Directiva incorpora una serie de previsiones y reglas de mínimos de singular interés.

i) Por un lado y al respecto de los elementos institucionales y estructurales del modelo que impulsa la Directiva RAL, hay que tener en cuenta la existencia de tres actores principales en el funcionamiento mismo: la Comisión de la UE, los Estados miembros y las entidades de RAL. Por lo que respecta a estas últimas, se trata de aquellas que, cumpliendo con las exigencias impuestas por la Directiva, fueran admitidas y certificadas como tales en cada Estado miembro -por medio de su evaluación y control-, tal y como se prevé en el art. 5³⁶. En relación con ello, resulta importa recordar que la Directiva no impone un modelo de procedimiento RAL a los Estados miembros³⁷. Junto a ello, a nivel estatal, la Directiva diferencia entre las autoridades nacionales que, con carácter general, fueran las encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la UE en materia de protección de consumidores, así como las autoridades competentes designadas *ad hoc* para el cumplimiento de las obligaciones que impone la Directiva. En este sentido, posee una singular relevancia la importancia que se concede a la cooperación que debe prestarse entre las mencionadas entidades de RAL y éstas con las autoridades nacionales competentes en materia de consumo a efectos de los actos normativos de la UE (arts. 16 y 17) y la información que las mismas han de notificar a las autoridades estatales competentes (art. 19); así como designación de las

de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (BOE 268, de 4 de noviembre de 2017). Un análisis de ésta, a la luz de las exigencias europeas, en: Inmaculada Barral Viñals, "La Resolución extrajudicial de conflictos con consumidores tras la Ley 7/2017: la mediación de consumo y los otros ADRs", en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y proyección de futuro*, dir. por Inmaculada Barral Viñals (Madrid: Atelier, 2019), 17-50; Pablo Cortés, "Análisis de la implementación del régimen europeo sobre reclamaciones de consumo y recomendaciones para su transposición en España", en *La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a las ODR*, ed. por Inmaculada Barral Viñals, (Madrid: Reus, 2018), 15-40; así como Fernando Esteban de la Rosa, "Cuestiones pendientes en la europeización del sistema español de arbitraje de consumo", en *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo. Innovación en el diseño del acceso a la Justicia*, dir. por Fernando Esteban de la Rosa (Pamplona: Aranzadi, 2021), 305-324.

35 Artículo 3. En clara referencia a la Directiva 2008/52/CE, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles –donde asimismo se confirma esta idea en su Considerando 11 (DO L 136, de 24 de mayo de 2008). Considerando 19.

36 Valbuena González, "La Directiva europea...", Ob. Cit., 429 y 442. Exigencias establecidas en el art. 5 y definidas ampliamente en el art. 4.1, h). En el caso español, por ejemplo, es el Título I de la Ley 7/2017 (arts. 5 a 34) donde se regula la acreditación de tales entidades de RAL; contemplando asimismo cuestiones como los requisitos exigibles a las entidades (Capítulo I), o el procedimiento de acreditación (Capítulo II). Según su art. 26, la entidad competente para realizar la acreditación es la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) –pero puede realizarse también desde la Comunidades Autónomas o las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla–; participando ésta como punto de contacto único al respecto de la obligación de información a la Comisión sobre las entidades acreditadas (art. 27).

37 Por lo que ofrece una "vocación universal" en este ámbito, como destaca Valbuena González, "La Directiva europea ...", Ob. Cit., 434.

autoridades nacionales competentes y las funciones que desarrollaran ésta y la Comisión de la UE, a efectos del cumplimiento de las obligaciones que impone la Directiva (arts. 18 y 20)³⁸.

ii) Por otro lado, y con relación a los principios que han de imperar en el funcionamiento del sistema y la eficacia de los procedimientos RAL al respecto de los procedimientos judiciales, cabe destacar lo siguiente. Para empezar, en la Directiva se establecen una serie de exigencias de calidad mínimas y comunes que resultarán exigibles a las mencionadas entidades de RAL, de cara a su certificación estatal y de seguimiento posterior. Una serie de requisitos de calidad entre los que se encuentra el cumplimiento de principios como los de: accesibilidad, especialización, independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia, rapidez, justicia, equidad, libertad y legalidad (arts. 1 y 6 a 11)³⁹. Junto a ello, con el objetivo de favorecer una relación colaborativa entre los mecanismos RAL y el proceso civil, destacan aquellas previsiones incorporadas en la Directiva según las cuales el recurso a un mecanismo de RAL autorizaría a suspender los plazos de caducidad y prescripción de los procesos ordinarios, al igual que la previsión de mecanismos de información y de asistencia a los consumidores (arts. 12 a 15).

10. En segundo lugar, con un juego complementario a la Directiva RAL y al sistema de entidades de RAL que prevé -aunque sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva de mediación (art. 3)- y con el mismo propósito de favorecer el correcto funcionamiento del mercado interior, por medio del Reglamento RLL se persigue favorecer el acceso a la justicia al consumidor –especialmente en relación con las operaciones transfronterizas en el medio digital, principalmente cuando la controversias se refieren a escasas cuantías⁴⁰–, a partir del establecimiento de una plataforma europea de resolución de litigios en línea (esto es, la Plataforma de RLLL, operativa desde el 15 de febrero de 2016⁴¹)⁴². La cual resultaba ser un sitio web con un carácter interactivo y multilingüe, diseñado para cumplir con los requisitos de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad (art. 1); que además contaba con una herramienta de gestión y de canalización de casos y que permitía la tramitación en línea de aquellos litigios de consumo derivados de contratos

38 El Título II de la Ley 7/2017 (arts. 35 a 39), determina las obligaciones a asumir por las entidades de RAL, así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento. Al respecto, José Ignacio Paredes Pérez, "Las obligaciones de información de los empresarios sobre las entidades de resolución de litigios acreditadas: esfera de eficacia y régimen de protección en las relaciones jurídico-privadas transfronterizas", en *"Justicia digital..."*, Ob. Cit., 549-577, 551-557.

39 Cortés, *The Law of Consumer Redress...*, Ob. Cit., 105-110.

40 Barral Viñals, "Tecnología y conflictos...", Ob. Cit., 56-58.

41 Accesible en: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main?event=main.trader.register&lng=ES>.

42 Al respecto de su diseño y sus requisitos técnicos, Oscar Daniel Franco Conforti, "Diseño de una plataforma de resolución de conflictos por medios electrónicos en el ámbito de consumo", en *"Justicia digital..."*, Ob. Cit., 133-158.

de compraventa o prestación de servicios que se hubieran concluido en línea –aunque sin resolverlos⁴³–, siempre que la legislación del Estado miembro de la residencia del consumidor así lo admitiera e informara de ello a la Comisión, sin posibilidad de su imposición (art. 2).

Con este objetivo en mente y por lo que se refiere a su institucionalización y estructura, la Comisión se responsabilizó del desarrollo y funcionamiento de la mencionada Plataforma de RLL a modo de “ventanilla única” (art. 5)⁴⁴, mientras que a los Estados miembros les correspondió nombrar el punto de contacto de RLL –que se comunicaría a la Comisión y con la que colaborarían a través de la red de puntos de contacto de RLL nacionales nombrados por cada Estado miembro –pudiendo ser sus centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor (CEC)⁴⁵, asociaciones de consumidores u otro organismo que decida–, que se crearía y supervisaría por la Comisión (art. 7) y que actuarán de forma confidencial (art. 13.1)⁴⁶; como igualmente se asignaría a la Comisión la misión de la creación y mantenimiento de una base de datos de la información generada (art. 11), adoptando las medidas adecuadas para garantizar el tratamiento de esta información (art. 13.2).

De modo tal que la Plataforma de RLL estaba llamada a convertirse, a partir de su constitución a inicios de 2016, en una gran oportunidad y una pieza clave dentro del sistema de resolución extrajudicial de las controversias de consumo dentro del mercado interior⁴⁷. Sin embargo, fueron diversas las limitaciones y dificultades que se detectaron desde el momento de su implantación⁴⁸. Así las cosas y por lo que hacía a su funcionamiento, una vez hubiera surgido un litigio, el consumidor podía presentar su reclamación sirviéndose de un formulario electrónico de acceso y uso sencillo (art. 8), el

43 Crítica por esta limitada funcionalidad, Barral Viñals, “Tecnología y conflictos...”, Ob. Cit., 66.

44 Catalán Chamorro, *El acceso a la Justicia...*, Ob. Cit., 344; Félix Valbuena González, “La Plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo”, *Revista de Derecho Comunitario Europeo* 52, (2015), 987-1016, 1001.

45 Con relación a este extremo: Cátia Marques Cebola, “La Plataforma ODR. ¿Posible la integración con ECC-NET?”, en “Mediación en la administración de justicia. Implantación desarrollo”, coord. por Fernando Martín Diz (Santiago de Compostela: Andavira, 2017), 201-224, 219-222, Sobre la Red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC o ECC Network): https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#how-ecc-net-works.

46 El Título II de la Ley 7/2017 (arts. 40 a 45), contiene para España las obligaciones a cumplir tanto por los empresarios (Capítulo I), como por las administraciones públicas competentes para el correcto funcionamiento de la plataforma (Capítulo II), sobresaliendo la importancia del Centro Europeo del Consumidor (CEC), en tanto que punto de contacto y asistencia de los usuarios en relación con los litigios transfronterizos (art. 43)–. La información relativa al Centro Europeo de Consumo en España se encuentra accesible en: <http://www.cec-mssi.es/CEC/web/home/index.htm>. María En relación con ello, el análisis de, Catalán Chamorro, *El acceso a la Justicia...*, Ob. Cit., 215-217.

47 Julia Hörnle, “Encouraging Online Dispute Resolution in the EU and Beyond – Keeping Costs Low or Standards High?”, *European Law Review* 38, (2013), 187-208, 207.

48 Catalán Chamorro, *El acceso a la Justicia...*, Ob. Cit., 329-347.

cual se tramitaría a través de la mencionada Plataforma (art. 9); aunque sin resolverlos ni ofrecer funcionalidades de negociación en línea, ya que sería la entidad de RAL que –según se prevé en la Directiva RAL– las partes hubieran seleccionado, la responsable de su resolución (art. 10).

Para ello resultaba necesario tanto que los comerciantes que funcionan en línea ofrecieran un enlace a la Plataforma de RLL en su sitio web que resulte accesible⁴⁹, como que las entidades –al igual que los centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor y las autoridades a las que hace mención la Directiva RAL–, proporcionaran igualmente dicho enlace e informaran sobre la misma (art. 14); siendo las autoridades nacionales competentes las responsables del cumplimiento de las diversas obligaciones que habían de cumplir las entidades de RAL (art. 15).

El procedimiento de reclamación a través de la Plataforma de RLL se establecía, en particular, en los arts. 8-10 del Reglamento RLL y se compone fundamentalmente de cuatro fases⁵⁰: i) la presentación de la misma por el consumidor –o incluso por el comerciante– para la apertura de un procedimiento, por medio el formulario electrónico y multilingüe disponible en la web de la Plataforma –que, desde 2019, incorporaba mejoras y nuevas funcionalidades, como la autocomprobación previa, la opción resarcitoria más apropiada y la de poder compartir el borrador de la reclamación con el comerciante antes de introducirlo formalmente–; ii) la concreción de una entidad RAL que se responsabilice de atender a la queja –que, a falta de acuerdo en 30 días se archivaría–; iii) su tramitación desde la Plataforma, por parte del organismo de resolución de litigios, a la otra parte y a la entidad acreditada –debiendo atenderla en el plazo máximo de treinta días naturales, pasados los cuales se procedería a su archivo–; y iv) si el conocimiento de la controversias fuera aceptada por dicha entidad, se pasaría a su resolución, con lo que se produciría la terminación del procedimiento extrajudicial y el cierre de la reclamación -no pudiendo excederse de noventa días naturales para su resolución-, informando a la Plataforma de RLL de la finalización del procedimiento.

49 Al respecto de esta cuestión, la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 25 junio de 2020 (Sala Sexta), en el asunto C-380/19, *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände* (ECLI:EU:C:2020:498). Un comentario en: María José Catalán Chamorro, "El derecho a la información de las ADR de consumo tras el caso C-380/19", *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 13(1), (2021), 811-824

50 Sin embargo, el Reglamento no incorporó disposiciones específicas que regularan dicha tramitación, como acertadamente denunció Valbuena González, "La Plataforma europea...", *Ob. Cit.*, 1014.

b. Litigios cubiertos y, en especial, referencia a aquéllos con un carácter transfronterizo

11. Como se ha podido observar, tanto la Directiva RAL como el Reglamento RLL sirven a la finalidad primordial de garantizar el buen funcionamiento del mercado interior, por medio de favorecer el acceso de los consumidores a la justicia; y ello, tanto garantizando el recurso a mecanismos extrajudiciales –tanto en línea, como fuera de ella– que cumplan con unos requisitos comunes para todos los Estados miembros, como generando una Plataforma de RLL que permitiera su gestión en línea a escala de la UE. En esta línea, se acaban de mencionar sus elementos esenciales. No obstante, posee una gran relevancia determinar igualmente cuales son los litigios que, en particular, se ven cubiertos por estos instrumentos. Una cuestión que debe concretarse, tanto desde su dimensión sustantiva, como desde una perspectiva territorial.

12. Desde un punto de vista material, tal y como se aprecia en la Directiva RAL y el Reglamento RALL –en los dos supuestos en su art. 2.1– sobresaie el hecho de que en ambos instrumentos europeos se contempla un ámbito de aplicación algo restrictivo, al limitar su aplicación a las controversias individuales que deriven directamente del cumplimiento de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un consumidor y un comerciante. Por lo que ambos acogerían una aproximación que podría calificarse de tradicional y sensiblemente restrictiva, al igual que poco adaptada a la realidad de las transacciones y los riesgos a los que se enfrentan los consumidores y usuarios en el contexto de la actual economía digital. Entre otros motivos, al excluir las controversias que pudieran generarse tanto el periodo precontractual, como sobre todo las relaciones de naturaleza extracontractual que pudieran generar litigios.

Junto a ello y por lo que hace a la formalización de tales transacciones, cabe destacar asimismo como el Reglamento RLL se refiere únicamente a los contratos "*celebrados en línea*", mientras que no se hace tal limitación en la Directiva; toda vez que la formulación más amplia de la Directiva RAL permite igualmente cubrir este tipo de operaciones desarrolladas en el comercio electrónico, en virtud del juego de los principios de "*neutralidad tecnológica*" y de "*equivalencia funcional*". Por lo que, mientras en ambos casos se verán cubiertos los litigios derivados de operaciones B2C en relación con los contratos celebrados en línea, la Directiva igualmente cubre aquéllos celebrados fuera de línea⁵¹.

13. Por lo que respecta a su alcance territorial, para empezar, el art. 28 de la Directiva RAL consigna su aplicación exclusivamente a los Estados

51 Cortés, *The Law of Consumer Redress...*, Ob. Cit., 114-115.

miembros de la UE. Junto a ello, resulta relevante determinar si tales instrumentos se aplican a situaciones estrictamente internas (domésticas) o cubren también las de carácter transfronterizo; al igual que concretar, en este segundo caso, que se entiende por tal. Aquí encontramos una nueva distinción de cierta relevancia, por lo que respecta a la formulación de esta cuestión, tal y como se recoge en el art. 2.1 de ambos instrumentos europeos. Así, mientras que la Directiva RAL se aplica a los litigios "*nacionales y transfronterizos*" –según una aproximación de tipo "monista"⁵²– el Reglamento RLL está diseñado principalmente para atender a aquellos que cuenten "*con un carácter transfronterizo*", como se derivaría de la literalidad de este precepto⁵³; aunque ello no impediría que se utilizara la Plataforma de RLL para atender a las controversias relacionadas con transacciones estrictamente nacionales⁵⁴.

En cualquier caso y por lo que respecta a nuestro propósito, ambos instrumentos estarían diseñados para cubrir los supuestos de resolución extrajudicial de los litigios en materia de consumo de naturaleza "*transfronteriza*". Una atención a las situaciones que cuente con un elemento de internacionalidad que resulta lógica, no ya sólo por el hecho de estar diseñados para la gestión de las controversias que se pudieran manifiesta en el mercado interior, y relacionarse por tanto con la contratación en línea de bienes y servicios en supuestos en las que se manifiesta un más elevado déficit de confianza por las partes⁵⁵, sino también porque estas controversias internacionales van a constituir precisamente las potencialmente más frecuentes, cuando nos situamos ante las surgidas en el contexto del comercio electrónico⁵⁶.

14. Ahora bien, llegado a este punto interesa determinar qué es lo que ambos instrumentos entienden por "*litigio transfronterizo*" y las repercusiones que se derivan para la aplicación de estos. Para empezar la Directiva RAL contempla en su art. 2.1 su aplicación a este tipo de litigios entendidos como aquéllos "*en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden o pedido, tiene su residencia en un estado miembro distinto de aquel en que está establecido el comerciante*". Una aproximación que se reitera en términos similares en su art. 4.1, f), donde lo importante será la localización en Estados miembros distintos tanto de la "*residencia*" del consumidor, como del "*establecimiento*" del comerciante -que se delimita en el art. 4.2 en términos muy amplios⁵⁷. No menos relevante será, a su vez, la concreción del lugar de establecimiento

52 Valbuena González, "La Directiva europea...", Ob. Cit., 430-433.

53 Así los Considerandos 7, 8 y 11.

54 Considerando 11.

55 Considerandos 7 y 8. En el mismo sentido, la Directiva RAL en su Considerando 15.

56 Ordeñana Gezuraga, "Sobre la búsqueda...", Ob. Cit., 182.

57 "*Un comerciante está establecido:*

— *si es una persona física, allí donde tenga su lugar de actividad,*

de la entidad de RAL, al poder ser distinto de los anteriores -y al que se refiere el art. 4.3⁵⁸—.

Sobre esta cuestión resulta de interés aproximarse—aunque sea brevemente— a la delimitación que deba darse de los términos de conexión territorial que emplea el legislador de la UE en este instrumento. Fundamentalmente, al dejar un cierto margen de interpretación que, aunque ofrezca flexibilidad, es igualmente susceptible de crear un poco aconsejable nivel de incertidumbre en su puesta en práctica. Para empezar, el criterio de vinculación que se emplea al respecto del consumidor—esto es, su “residencia”, que no califica como “habitual”—constituye un elemento de carácter fáctico que, sin embargo, no define—aunque debería contar con una interpretación autónoma y uniforme—, para el que habría que tener en cuenta los elementos y circunstancias que rodeen a ese sujeto, por medio de los que se manifieste una cierta vinculación y voluntad de permanencia en un determinado Estado miembro.

Por lo que hace a los apartados 2 y 3 del art. 4, destaca como el elemento que se utiliza para localizar al comerciante y a la entidad de RAL se centra en su “establecimiento”. Para empezar, para los supuestos en los que tales sujetos fueran personas físicas, ambos apartados coinciden en el empleo del lugar de la “actividad” para localizarlo; por lo que este elemento fáctico tendrá que concretarse en cada caso particular. Por su parte, cuando se tratase de una persona jurídica, se acude a elementos de naturaleza legal para su localización; los cuales tampoco se definen, aunque como el resto habrá de contar con una interpretación autónoma e independiente. Así, mientras que en el caso de los comerciantes podrá acudir alternativamente a lugar donde se sitúe su domicilio social, administración central o lugar principal de actividad—incluidos los establecimientos secundarios⁵⁹; en el caso de las entidades de RAL se podrá ubicar su establecimiento donde presten la actividad o donde se sitúe su domicilio social. Por último, caso de que la entidad en cuestión—fuera ésta una autoridad o un organismo público—, se entenderá establecida donde tenga su sede.

— si es una empresa u otro tipo de persona jurídica o una asociación de personas físicas y jurídicas, allí donde tenga su domicilio social, su administración central o su lugar principal de actividad, incluida una sucursal, una agencia u otro tipo de establecimiento”.

58 “Una entidad de resolución alternativa está establecida:

— si está gestionada por una persona física, en el lugar donde esta realice actividades de resolución alternativa de litigios,

— si está gestionada por una persona jurídica o una asociación de personas físicas o jurídicas, en el lugar donde dicha persona o asociación realice actividades de resolución alternativa de litigios o tenga su domicilio social,

— si está gestionada por una autoridad u otro organismo público, en el lugar donde dicha autoridad u organismo tenga su sede”.

59 Unos elementos similares a los presentes en el art. 63 del Reglamento (UE) 1215/2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (Reglamento Bruselas I bis) (DO L 351, de 20 de diciembre de 2012).

15. Por lo tanto, y en último extremo, la Directiva RAL tan sólo cubre aquellos litigios que cuenten con un carácter "intra-comunitario"⁶⁰, pero sin referirse a todas aquellas controversias de naturaleza "internacional" en las que alguno de los sujetos intervinientes resida o se encuentre establecido en un tercer país, más allá del territorio de la UE –excluyendo así las controversias "extra-comunitarias"–; principalmente debido a que, en todo caso, los criterios de conexión utilizados habrán de verse localizados en un Estado miembro de la UE. De este modo, aunque parcialmente distinta, podría decirse que la aproximación seguida por la Directiva de 2013 para determinar su alcance transfronterizo, habría tomado como modelo lo previsto en el art. 2 de la antes mencionada Directiva 2008/52/CE, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles⁶¹.

Este acercamiento y las repercusiones que se derivan de esta calificación estrictamente "intra-europea" del sistema, se traslada asimismo a diversos preceptos de la Directiva RAL. De este modo, mientras que en su art. 5.2, f) se exige a los Estados miembros para que en sus ordenamientos las entidades de RAL admitan litigios transfronterizos, en el 14 se establece que las autoridades designadas en cada Estado miembro auxilien a los consumidores en situaciones de naturaleza transfronteriza para acceder a una entidad de RAL competente en un Estado miembro distinto del de su residencia⁶²; las cuales, además y como establece el art. 14, se preocuparán de que tales entidades cooperen e intercambien buenas prácticas entre sí y participen en redes sectoriales⁶³.

También resultan relevantes, para la gestión de los litigios transfronterizos, tanto los aspectos relativos al idioma del procedimiento, así como la ley rectora del mismo. Así, por lo que respecta a la significativa cuestión del régimen lingüístico para las controversias con elementos extranjero⁶⁴,

60 Un ámbito espacial que igualmente ha sido el seguido por el legislador español, superando las situaciones puramente internas, por lo que respecta a las obligaciones de información de los empresarios, tal y como se aprecia en el art. 40.3 de la Ley 7/2017. Paredes Pérez, "Las obligaciones...", Ob. Cit., 560-562.

61 Al respecto de la Directiva de mediación, Guillermo Palao Moreno, "Mediación y Derecho internacional privado", en: *El arreglo pacífico de las controversias internacionales. XXIV Jornadas de la Asociación española de Profesores de Derecho Internacional y Relaciones Internacionales (AEPDIRI)*, coord. por Eva M. Vázquez Gómez, M. Dolores Adam Muñoz y Noé Cornago Prieto, (Valencia: Tirant lo Blanch, 2013) 649-674, 652-653; José Ignacio Paredes Pérez, "La Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español", *Anuario Español de Derecho Internacional privado*, XIV-XV, (2014-2015), 587-632, 599.

62 Considerando 26.

63 Considerando 52. Julia Hörnle, "Online dispute resolution in the EU and beyond – keeping costs low or standards high?", en *Resolving mass disputes...* 293-314, 313-314.

64 Pablo Cortés, "A new regulatory framework for extra-judicial consumer regress: where we are now and how to move forward", *Legal Studies* (2015), 114-141, 125; Giesela Rühl, "Alternative and online dispute resolution for cross-border consumer contracts: a critical evaluation of the European legislature's recent efforts to promote competitiveness and growth in the internal market", *Journal of Consumer Policy*, 16 (2015), 1-36, 20 y 26.

destaca la previsión contenida en el art. 7.1, h) donde se exige informar al consumidor de las lenguas en las que podría presentar su reclamación y en las que se pueda seguir el procedimiento en cumplimiento del principio de transparencia⁶⁵. Junto a ello, igualmente resulta de interés la previsión contenida en el art. 11.2, a) y b) relacionada con el principio de legalidad, en virtud de la cual se impide a las partes excluir el juego la normativa de carácter imperativo propia del Estado miembro donde resida habitualmente el consumidor, aunque la permitiera el sistema de normas de conflicto de leyes aplicable al caso⁶⁶.

16. Junto a ello, en relación con el Reglamento RLL, ya se ha subrayado su juego primordial para atender a los litigios de consumo transfronterizos, entendidos nuevamente como "intracomunitarios"; al requerirse (en el art. 2.1) al consumidor que resida en un Estado miembro de la UE -sin concretar nuevamente este extremo- y al comerciante que esté establecido en un Estado miembro, resultando igualmente que la entidad de RAL estará establecida en la UE –como se prevé en su art. 4.2, realizando una remisión al art. 4.2 y 3 de la Directiva RAL para su concreción–. Esta exigencia incide en su régimen legal, como se advierte en relación tanto con el régimen lingüístico que contempla, como en determinados aspectos del procedimiento.

Así, mientras que en el art. 5.2 se contempla que la Plataforma consistirá en "(...) un sitio de internet interactivo al que se podrá acceder de forma electrónica y gratuita en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión", de tal modo que no sólo el formulario electrónico de reclamación habrá de estar disponible en cualquier lengua oficial de la UE; sino que también se exige en el art. 9.3 y 4 que la Plataforma de RLL tenga que comunicarse con el consumidor "en una de las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión por la que haya optado dicha parte"⁶⁷. En otro orden de ideas, a pesar de que el legislador europeo no pretende modificar las normas procesales de los Estados miembros⁶⁸, en el art. 10, b) se incorpora la recomendación de que no se exija la comparecencia de las partes o de sus representantes ante la entidad de RAL que acordaron, en relación con estos litigios transfronterizos⁶⁹.

65 Fernando Esteban de la Rosa, "Tecnología de la Información y de la Comunicación y resolución de litigios: el modelo europeo de promoción del ODR en el ámbito de los litigios de consumo", *Revista Iberoamericana de Derecho Internacional y de la Integración* 10, (2019), 86-107, 94.

66 Según se prevé en el art. 6 del Reglamento (CE) 593/2008 –también conocido como el Reglamento Roma I- (DO L 177, de 4 de julio de 2008). Sobre esta cuestión, Julia Hörnle, *Cross-border Internet Dispute Resolution* (Cambridge: Cambridge University Press, 2009), 70-73, 239.

67 Considerando 18. Aunque sin poder garantizar que el procedimiento se condujera en el idioma el consumidor, como subraya la doctrina: Cortés, *The Law of Consumer Redress...*, Ob. Cit., 119-120 y 123; Esteban de la Rosa, "Tecnología de la Información...", Ob. Cit., 97; Catalán Chamorro, *El acceso a la Justicia...*, Ob. Cit., 334.

68 Pablo Cortés, "A new regulatory framework...", 4.

69 Artículo 10, b). Téngase en cuenta el Considerando 22.

3. UN NUEVO IMPULSO EN LA MATERIA: LAS PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE Y DE DEROGACIÓN DEL REGLAMENTO (UE) 525/2013

17. Como resulta habitual en relación con los instrumentos que elabora el legislador de la UE, una vez se publican se diseñan mecanismos de evaluación caso de que los mismos exigieran su revisión futura.

i) Por lo que respecta a la Plataforma de RLL, en primer lugar, resulta de interés acceder a la abundante información alojada en su sitio web sobre la misma y su utilización –tanto normativa, guías de uso, estudios o estadísticas–; principalmente debido a que ya en el propio art. 21 del Reglamento RL se contemplaba la publicación anual de informes sobre el funcionamiento de la Plataforma y al respecto de la práctica aplicativa del Reglamento –siendo que el cuarto y último data de 2021–, así como estadísticas de su uso⁷⁰.

ii) En relación con la Directiva RAL, en segundo lugar, cabe hacer mención como su art. 26 contemplaba la exigencia de elaborar informes periódicos sobre su aplicación desde 2019, que incluso podrían contener propuesta de modificación. En esta línea sobresalen los dos Informes elaborados por la Comisión que, “sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y del Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo”, se han publicado sucesivamente en 2019 y en 2023⁷¹.

Pues bien, a la vista de lo expuesto, cabe indicar como no cabe duda de que tales informes contienen valiosos elementos que, en último extremo, habrían permitido a las instituciones de la UE hacerse una idea cabal del estado efectivo de la cuestión, al respecto de la realidad aplicativa y los problemas prácticos que se suscitan al respecto de la Directiva RAL y del Reglamento RLL⁷². Unos interesantes documentos institucionales –a los que se sumaron informes con recomendaciones desde la propia doctrina⁷³–, donde, entre otros extremos, se pusieron de manifiesto los fallos y las necesidades de mejora del modelo, subyaciendo por tanto en las distintas iniciativas que se han ido sucediendo desde finales de 2023, y que dieron comienzo con la

70 Accesibles en: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>.

71 Respectivamente en COM (2019) 425 final y COM (2023) 648 final.

72 Algunos de los cuales ya fueron avanzados por Peters, “The Evolution...”, Ob. Cit., 8-11.

73 Así, por ejemplo, Stefan Voet, Sofia Caruso, Anna D’Agostino y Dtien Dethier, *Recommendations form academic research regarding future needs of the EU framework of the consumer Alternative Dispute Resolution (ADR)*, KU Leuven, 2022 (JUST/2020/CONS/FW/CO03/0196). https://commission.europa.eu/system/files/2022-08/adr_report_final.pdf

publicación de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se deroga el Reglamento (UE) 524/2013 y se modifican los Reglamentos (UE) 2017/2394 y (UE) 2018/1724 en lo que respecta a la desaparición de la plataforma europea de resolución de litigios en línea, así como la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828⁷⁴.

3.1. MOTIVOS QUE SUBYACEN EN LA REVISIÓN DEL MARCO JURÍDICO EXISTENTE

18. Desde la publicación del mencionado Informe de 2019, a escasos 3 años desde la implantación del nuevo modelo europeo de solución extrajudicial de las controversias de consumo, se empezaron a detectar serios problemas aplicativos al respecto de la Directiva RAL y del Reglamento RLL.

i) Así, por un lado y por lo que respecta a la Directiva RAL, a pesar de los beneficios que se derivaron de su incorporación –en términos de la consolidación generalizada de los mecanismos RAL y del aumento de su calidad y transparencia en los Estados miembros–, se puso de manifiesto una lenta, compleja y dispar incorporación de la Directiva en los ordenamientos internos en los Estados miembros que, sumado a la armonización de mínimos del que partía el instrumento europeo, derivó en una regulación desigual en cuanto a las autoridades estatales competentes, los tipos y modelos de las entidades de RAL certificadas o los requisitos de calidad exigidos a éstas⁷⁵. Algo que, además de provocar serios obstáculos, derivó en un también desigual empleo de este tipo de procedimientos, derivado en un bajo nivel de confianza y concienciación en los mismos⁷⁶.

ii) Por otro lado, y al respecto de la Plataforma de RLL, en el mencionado Informe de 2019 se puso de manifiesto lo lento y costoso que fue tanto el que todos los Estados miembros cumplieran con los compromisos de trasposición incorporados en el Reglamento, al igual que se consolidara su uso -que contaba con un número muy amplio de controversias archivadas, por no alcanzar un acuerdo sobre la entidad de RAL a la que acudir (cerca de un 80%) y con un muy limitado número de litigios transmitidos a una

74 Respectivamente en COM (2023) 647 final y COM (2023) 649 final.

75 Informe de 2019 citado, pp. 5-14. Alexandre Biard, "Consumer ADR/ODR in Europe. A Wind of Change", *Journal of European Consumer and Market Law*, 5 (2022), 181-187, 183-184.

76 Considerando 2, Propuesta de Directiva de 2023. Siendo estos dos extremos, los más denunciados por los autores, solicitando la incorporación de incentivos que sensibilicen y fomenten su uso: Barral Viñals, "Tecnología y conflictos...", Ob. Cit., 68-69. Un extremo que ya había sido denunciado de forma previa por Pablo Cortés, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, (Oxon: Routledge, 2011), 193-198.

entidad de RAL (aproximadamente un 2%)-, aun cuando se habían redoblado los esfuerzos de información y de comunicación realizados a los usuarios de la Plataforma de RLL, las numerosas visitas recibidas y el funcionamiento más que correcto de la red de puntos de contacto estatales de RLL⁷⁷.

19. No obstante y a pesar de las alarmas y las llamadas de atención plasmadas en el Informe de 2019, así como de los cambios técnicos y de las nuevas funcionalidades que se pusieron en marcha en la Plataforma de RLL desde ese mismo año, para hacerlo así más sencillo, completo y atractivo⁷⁸, en el Informe de 2023 se siguieron detectando graves problemas de comprensión y de participación por parte de los usuarios, así como serias dificultades en el funcionamiento práctico de la Plataforma de RLL; siendo que, de algún modo, la implantación de la Directiva RAL se había finalizado nivel estatal, contando con un positivo efecto en la sensibilización y en la calidad de los mecanismos RAL en los Estados miembro de la UE.

Una percepción positiva de los efectos de la Directiva RAL que, sin embargo, no acompañaba a la valoración negativa y propuesta de mejora que recibía la Plataforma de RLL⁷⁹. El hecho es que entre el 80 y 85% de las reclamaciones presentadas a través de la Plataforma quedaban no atendidas, y únicamente en torno a un 1% de las mismas finalizaba en una resolución por parte de una entidad de RAL⁸⁰. Aunque también es cierto, por lo que hacía a la infrautilización de la Plataforma de RLL, además de la complejidad intrínseca en su uso –incrementada, en los supuestos transfronterizos, donde se había instalado un nocivo nivel de incertidumbre, por razón de las dificultades que suscitaba a los usuarios el régimen lingüístico o la propia determinación de la normativa aplicable para la resolución de tales litigios⁸¹–, que ésta se vio agravada por la incorporación competitiva de una cada vez más nutrida oferta de sistemas internos de negociación asistida,

77 Informe de 2019 citado, 14-17. Esteban de la Rosa, "Tecnología de la Información...", Ob. Cit., 95-99.

78 Fernando Esteban de la Rosa, "¿Quo vadis plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo? Nuevos pasos en la instauración de un acceso universal digital a la justicia alternativa de consumo en Europa", en "Justicia digital...", Ob. Cit., 35-60, 44-52.

79 Cortés, *The Law of Consumer Redress...*, Ob. Cit., 123-137; María José Catalán Chamorro, "Una Plataforma de ODR europea, ¿Una solución?", en "Derecho del consumo y protección del consumidor sustentable en la sociedad digital del siglo XXI", ed. por Silvia Barona Vilar (Valencia: Tirant lo Blanch, 2023), 357-376, 375-376.

80 Informe de 2019 citado, pp. 6-11. Téngase en cuenta igualmente el "Comission Staff Working Document impact assessment report accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council amending Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes, as well as Directives (EU) 2015/2303, (EU) 2019/2161 and (EU) 2020/1828", SWD (2023) 335 final (Part I), 110 y ss.

81 Sobre los problemas que genera la falta de certeza en la gestión de los litigios de consumo internacionales a través de mecanismos RAL, Jonas Kotzur, "A Conflict-of-Laws Approach for Croos-Border ADR?", en *The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice. New Trends in Access to Justice under EU Directive 2013/11*, ed. por Michael Stürner, Fernando Gascón Inchausti y Remo Caponi, (Munich: Sellier, 2015), 59-65, 64-65.

de tramitación de reclamaciones y diversos mecanismos de RLL de naturaleza privada –que podrían incluso echar mano de herramientas algorítmicas⁸²; los cuáles se vieron ofrecidos directamente por parte de los propios mercados y por las plataformas digitales, en relación con las operaciones relacionadas con la oferta de productos y servicios en línea⁸³. Algo que fue dejando de lado el empleo de la Plataforma de RLL de modo paulatino, antes aún de que se hubiera consolidado plenamente su uso.

3.2. PRINCIPALES PROPUESTAS DE REFORMA.

20. Los resultados alcanzados en los mencionados Informes condujeron a que se iniciara un proceso de reflexión sobre el futuro de estos dos significativos instrumentos europeos; involucrando el mismo a una pluralidad de agentes y que derivó en el planteamiento de diversas líneas de actuación. De entre las mismas, la Comisión optó finalmente por una actuación combinada pero distinta en relación con los instrumentos europeos analizados.

i) Así, por una parte, en el seno de las instituciones europeas se decidió primeramente revisar y actualizar el texto la Directiva RAL, a partir de la publicación de la antes citada Propuesta de Directiva de 2023. Un texto por medio de la que se va a perseguir mejorar la propia Directiva RAL y adaptar su redacción a las nuevas circunstancias que rodean la economía digital actual y los nuevos mercados de consumo, para superar las dificultades que achacaban al texto de 2013 que antes fueron destacadas; sin por ello abandonar la solución armonizadora de mínimos que, al menos para las instituciones de la UE, se entendía que había dado lugar a resultados satisfactorios⁸⁴.

ii) Mientras que, por otra parte, y como consecuencia de los distintos estudios e informes elaborados durante los últimos años y a los que se ha hecho mención, la Comisión decidió derogar directamente el Reglamento RLL, con el fin de que la Plataforma de RLL cesara de prestar los servicios para los que se había generado, tal y como se aprecia en la Propuesta de

82 Catalán Chamorro, *El acceso a la Justicia de consumidores...*, Ob. Cit., 276-323; Karim Benyekhlef y Emmanuelle Amar, "Some reflections on the future of Online Dispute Resolution. From Platform to Algorithms", en *La resolución de conflictos con consumidores...*, 229-269, 244-264; Josep Suquet, "El marco europeo de resolución de litigios en línea (RLL) de consumo: ¿tecnologías al servicio de la resolución de litigios?", en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, ed. por Guillermo Palao Moreno, (Valencia: Tirant lo Blanch, 2016), 249-270, 269-270. Un hecho que, entre otros, comportaría un riesgo de la "privatización" de la justicia, como denuncia Barral Viñals, "Tecnología y conflictos...", Ob. Cit., 68.

83 Pastora De Artiñano Marra, *Régimen jurídico de las plataformas de mediación electrónica: Nuevas perspectivas para un fenómeno en constante desarrollo*, (Pamplona: Aranzadi, 2024), 83-140; Hörnle, *Cross-border Internet...*, Ob. Cit., 261.

84 Considerando 3, Propuesta de Directiva de 2023. Críticos, sin embargo, Voet, Caruso, D'Agostino y Dethier, *Recommendations...*, Ob. Cit., 128.

Reglamento por el que se deroga el Reglamento (UE) 524/2013 y se modifican los Reglamentos (UE) 2017/2394 y (UE) 2018/1724 en lo que respecta a la desaparición de la plataforma europea de resolución de litigios en línea⁸⁵. Y ello, de modo fundamental, por el escaso interés que había despertado su empleo, así como por su escasa utilidad y resultar excesivamente costoso en atención al número de los litigios que se tramitaban por conducto de éste, llegándose a entender que se había convertido en una alternativa redundante y plenamente superada por las opciones resarcitorias que ofrecían los Estados miembros y el propio mercado⁸⁶.

Una derogación que para nada implicaría desatender a los consumidores en situaciones litigiosas de naturaleza transfronteriza. Así, como se prevé en el novedoso apartado 8º del art. 20 de la propuesta de Directiva de 2023, la desaparición de la Plataforma de RLL irá acompañada de la incorporación de herramientas digitales por parte de la Comisión, por medio de las que se dirigirá a los consumidores a seleccionar la entidad de RAL más adecuada para la gestión de la controversia; algo que se llevaría a cabo fundamentalmente por medio de enlaces directos a los órganos competentes para resolver los litigios cubiertos que facilitaría la búsqueda a los consumidores⁸⁷.

21. De ahí que, frente a la decisión por el abandono de la señora Plataforma de RLL –una decisión que contaba con un generalizado consenso y que se ofrecía como necesaria desde una perspectiva económica, pero cargada de fuerte simbolismo político, por la fuerte apuesta que se había hecho al implantarse–, corresponde analizar las propuestas de modificación de la Directiva RAL, con el objeto de adaptarla a las nuevas necesidades en el ámbito de la resolución de controversias de consumo en la UE.

Así las cosas, y de forma previa a dar cuenta de los cambios que se han propuesto hasta la fecha⁸⁸, resulta importante hacer referencia a los objetivos que, según se fijaron en la Propuesta de Directiva de 2023, debían guiar al legislador europeo en esta reforma. Los cuáles se centraron en tres principales⁸⁹. En primer término, la propuesta perseguiría llevar a cabo

85 COM (2023) 647 final. Téngase en cuenta, en este sentido, la Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024, sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se deroga el Reglamento (UE) 524/2013 y se modifican los Reglamentos (UE) 2017/2394 y (UE) 2018/1724 en lo que respecta a la desaparición de la plataforma europea de resolución de litigios en línea (P9_TA (2024)0140).

86 COM (2023) 647 final, en pp. 3-4.

87 María Zaballos Zurrilla, "Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de octubre de 2023, por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 201. *Revista CESCO De Derecho De Consumo*, 49, (2024), 33-47, 45. https://doi.org/10.18239/RCDC_2024.49.3458.

88 Hasta fecha, el Informe sobre la propuesta de Directiva de 26 de febrero de 2024, preparado desde la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor del Parlamento Europeo (A9-0060/2024) y la posterior Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024, sobre la propuesta de Directiva (P9_TA (2024)0139).

89 Propuesta de Directiva de 2023, 2.

una adaptación de la Directiva RAL a la realidad de los mercados digitales, afectando a su ámbito de aplicación material y la conveniencia de ampliación. En segundo lugar, el legislador europeo estaría interesado en favorecer el acceso de los consumidores a los mecanismos RAL en supuestos litigiosos de naturaleza transfronteriza, incidiendo tanto en la reconsideración estrictamente intracomunitaria de las controversias cubiertas, al igual que arbitrando instrumentos de asistencia a tales sujetos en estos supuestos. Por último, un tercer objetivo se referiría a la necesidad de simplificar los procedimientos RAL, teniendo en cuenta, en esta sede, en las obligaciones de información que entre otras se exigía a las entidades de RAL y a los comerciantes, en vistas a hacerlos más atractivos este tipo de mecanismos y, de este modo, incrementar su implicación y fomento de su empleo.

a. Modificaciones relacionadas con el ámbito de aplicación material y adaptación al mercado digital

22. A la vista de los objetivos perseguidos por el legislador europeo al iniciar el procedimiento legislativo conducente a la revisión de la Directiva RAL, corresponde hacer referencia al primero de los extremos mencionados, el cual se encuentra relacionado con la variación que el legislador europeo propone al respecto de la determinación de su ámbito de aplicación sustantivo. Una dimensión de la Directiva de 2013 que, recordemos, había sido criticada por su limitación –al cubrir únicamente las reclamaciones basadas en contratos de compraventa o de prestación de servicios–. Así las cosas y sobre este extremo, en la Propuesta de Directiva de 2023 se aprecia la ampliación de su ámbito de aplicación material, por miedo de la inclusión de dos importantes cambios en relación con esta cuestión que poseen un gran significado práctico.

i) En este sentido, para empezar, en la propuesta de 2023 se aprecia como el legislador europeo apuesta, de un modo más claro y decidido, por adaptar el marco normativo existente a los actuales mercados digitales. Los cuáles han sufrido en los últimos años un crecimiento exponencial en el número de transacciones y en la complejidad de las relaciones desarrolladas en su seno. Y ello, por medio de incorporar en la regulación de los mecanismos RAL y de RLL a la nueva y más compleja realidad tecnológica, al igual que dar cuenta de la creciente relevancia del comercio electrónico y la publicidad digital; entre otras razones, debido a que estos avances digitales traen consigo “un aumento del número de consumidores expuestos a información engañosa en línea y a interfaces manipuladoras que les impiden tomar decisiones de compra con conocimiento de causa”⁹⁰.

90 Considerando 4, Propuesta de Directiva de 2023.

ii) Asimismo, sobresale el hecho de que en el nuevo texto propuesto se apuesta por ampliar el tradicional ámbito de cobertura –relacionado con las controversias estrictamente contractuales– a todos aquellos litigios que mantuvieran una relación con la materia de consumo y que, sin embargo, quedaban excluidos del anterior art. 2.1; realizando de este modo una clara referencia a aquellos conflictos que poseyeran una naturaleza precontractual o incluso extracontractual⁹¹. Unos litigios que, a su vez –aunque desde una perspectiva sustantiva defensora de sus derechos–, ya se encontraban regulados por instrumentos normativos de origen europeo elaborados en el marco de su política de protección de los consumidores en un gran número de supuestos⁹².

23. En este sentido, en lo que vendría ser el nuevo numeral 1º del citado precepto –y a diferencia de los previsto en la Directiva de 2013–, además de incluirse de forma taxativa todos aquellos litigios entre los consumidores y los comerciantes que hicieran referencia “al contenido digital y a los servicios digitales”⁹³, así como hacer mención de forma genérica a los litigios entre consumidores y comerciantes a lo largo del articulado, se realiza igualmente una mención expresa a las controversias relacionadas con –además de las antes cubiertas relativas a contratos de compraventa o de prestación de servicios, que se incluyen en su letra a) – a determinados litigios ampliamente regulados por el Derecho europeo de consumo que, con una materia extracontractual o precontractual con un propósito tuitivo al consumidor –y como se recogen en la letra b)–⁹⁴, se refieren a:

- i) las cláusulas y prácticas comerciales desleales;*
- ii) la información precontractual obligatoria;*
- iii) la no discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia;*
- iv) la posibilidad de recibir servicios y envíos;*
- v) las medidas reparadoras en caso de no conformidad de los productos o del contenido digital;*
- vi) el derecho a cambiar de proveedor; y*
- vii) los derechos de los pasajeros y los viajeros”⁹⁵.*

91 En el mismo sentido, Voet, Caruso, D’Agostino y Dethier, *Recommendations...*, Ob. Cit., 128.

92 Considerandos 5 a 7, Propuesta de Directiva de 2023.

93 Zaballos Zurrilla, “Propuesta de Directiva...”, Ob. Cit., 38.

94 Aunque se permite a los Estados miembros ampliar sus posibilidades en su incorporación, a contemplar en este apartado *in fine*, aplicar los mecanismos RAL a “categorías de litigios distintas de las enumeradas en el párrafo primero, letra b”).

95 No obstante, hay que tener en cuenta que en el Informe sobre la propuesta de Directiva de 26 de febrero de 2024 se ha suprimido el numeral vii) relativos a los derechos de los pasajeros y viajeros de su ámbito de aplicación (con un evidente perjuicio para este colectivo); mientras que en la Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024, se aprobaron unas serie de enmiendas, por medio de las que: no sólo se suprimió el numeral v), sino que se modificó el tenor del iii) por el nuevo “el derecho de cambiar de proveedor” -finalmente suprimido-, así como se ofreció una redacción más compleja al numeral iv).

b. Propuestas vinculadas a su juego territorial e incidencia en las controversias transfronterizas

24. Otra de las líneas de revisión de la Directiva RAL más relevantes se refiere a la delimitación de su ámbito de juego desde una perspectiva territorial, incidiendo en su juego al respecto de los litigios que cuenten con una naturaleza internacional. Una cuestión que, recordemos y como ya se habría expuesto de modo principal al analizar sus arts. 2 y 4, se habría saldado con el recurso a una singular noción de "litigio transfronterizo". Un concepto que, como se expuso, se veía limitado exclusivamente a las controversias "intra-europeas"; esto es, excluyendo de su espectro aplicativo aquellos litigios y procedimientos RAL conectados con terceros países o con un carácter "extra-europeo"⁹⁶.

Una opción legislativa que, a pesar de resultar lógica y plenamente coherente con la base jurídica que sirve de fundamento a la Directiva de 2013 (esto es, el art. 114 del TFUE) no sólo resultaba altamente criticable –al desplegar consecuencias negativas al limitar el acceso a la justicia al consumidor europeo cuando surgiera un litigio con un comerciante establecido en un tercer país y generar situaciones discriminatorias según de donde viniera la oferta contractual–, sino que asimismo poseía una incidencia directa en el frecuente recurso que se tendría que realizar del sistema de Derecho internacional privado en estos supuestos –un modelo de base principalmente jurisdiccional, que se encuentra basado en el Reglamento Bruselas Ibis⁹⁷- y que, en todo caso, se encuentra escasamente adaptado para la gestión de procedimientos RAL de carácter internacional–; unos motivos por los que, en consecuencia y como ya había puesto de manifiesto la doctrina, aconsejaban ampliar el juego de la Directiva RAL igualmente a aquellas controversias de naturaleza "extra-europea"⁹⁸.

25. Pues bien, atento a esta crítica y a las consecuencias nocivas que se derivarían de esta limitación para el consumidor, por medio de la propuesta de Directiva de 2023 trata de corregirse este acercamiento restrictivo en varios de sus preceptos. Así, en el nuevo art. 2.1 únicamente se exigiría, para la aplicación de la Directiva, esta vinculación física al consumidor –quien, en todo caso, habría de estar residiendo en la UE, en los mismos términos arriba expuestos–; aunque está conexión espacial no se exigiría en relación con el comerciante –cuando en la Directiva RAL sí que se requeriría su

96 Sobre esta cuestión: David Carrizo Aguado, "Asistencia extrajudicial al consumidor transfronterizo europeo", *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 10 (1), (2018), 45-69, 58.

97 Arts. 17 a 19 del Reglamento (UE) 1215/2012.

98 Guillermo Palao Moreno, "Acceso de los Consumidores a la Justicia en la Unión Europea y Mercado Globalizado", *Revista da Faculdade de Direito de Universidade Federal de Uberlândia*, 4(1), (2019), 61-91, 81-86.

establecimiento en la Unión—. En este último caso, sin embargo, sí que se le seguiría exigiendo una vinculación de este sujeto con el territorio europeo, aunque por medio de establecer que cubriría aquellos procedimientos de RAL, en los casos en los que el comerciante hubiera ofrecido bienes y servicios a los consumidores residentes en la UE. Una ampliación que, a su vez, se ve acogida con total claridad en el art. 4.1, f) de la propuesta de Directiva de 2023, al definir "litigio transfronterizo", adaptándose a la novedad incorporada⁹⁹. Así, según el tenor del texto de este apartado la definición propuesta sería la siguiente:

"todo litigio entre un consumidor y un comerciante relacionado con obligaciones contractuales y/o derechos de los consumidores contemplados en los actos de la Unión a que se refiere el artículo 2, apartado 1, en el que el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro distinto del Estado miembro en el que esté establecido el comerciante o en el que el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro y el comerciante esté establecido fuera de la Unión;"

26. Por lo que, en consecuencia y caso de resultar aprobado este texto, nos encontraríamos con el resultado que de, por medio de acoger un criterio de vinculación al territorio de la UE fuertemente inspirado en la "dirección de actividades" –típico del ámbito de la regulación digital de la UE¹⁰⁰–, se habría ampliado la constelación de litigios cubiertos por la Directiva RAL; incorporando, junto a los litigios puramente intra-comunitarios" a aquellos procedimientos de alcance "extra-comunitario" donde se incluiría a las reclamaciones frente a los empresarios situados en un país tercero que ofrecieran bienes o servicios a consumidores residentes en un Estado miembro de la UE.

Una ampliación que, en línea de principio, habría de valorarse positivamente y posee una gran importancia en la práctica, de cara a favorecer la tutela de los derechos de los consumidores y usuarios que residan en la UE, frente a comerciantes establecidos en terceros países; alineándose de algún modo a la aproximación jurisdiccional ya existente en el art. 17 del Reglamento Bruselas I bis¹⁰¹. Sin embargo, igualmente ha de advertirse de las peculiaridades que puede implicar la incorporación de esta aproximación extraterritorial en la práctica. Así, por un lado, aunque su participación sería en base voluntaria -como también sucede con los comerciantes establecidos

99 Considerando 8, Propuesta de Directiva de 2023.

100 Aurelio López-Tarruella Martínez, "El criterio de las actividades dirigidas como concepto autónomo de DIPr de la Unión Europea para la regulación de las actividades en Internet". *Revista Española de Derecho Internacional*, 69(2), (2017), 223-256.

101 Al respecto, Guillermo Palao Moreno, "Cross-border Consumer Redress after the ADR Directive and the ODR Regulation", en *The new Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*, dir. por Pablo Cortés (Oxford: Oxford University Press, 2016), 393-405.

en la UE-¹⁰², se habría de subrayar la importancia de que se advierta de forma efectiva a los empresarios establecidos fuera de la UE y que efectúen ofertas comerciales hacia los consumidores residentes en Estados miembros de la UE, de la existencia de esta posibilidad resarcitoria extra jurisdiccional para los consumidores europeos, para que adopten una decisión informada. Al igual que, por otro lado, que no sólo resultaría de una gran utilidad el recurso a mecanismos de RLL en estos supuestos –por motivos de distancia y costes–, sino también sería aconsejable alertar sobre el juego que tendrían las reglas de Derecho Internacional privado en estos supuestos¹⁰³.

27. Igualmente relacionado con los supuestos “litigiosos transfronterizos” en los que se acudiera a un mecanismo RAL o RLL, otra de las modificaciones propuestas se refiere al art. 14 de la Directiva de 2013, relacionada con la asistencia que deberían recibir los consumidores en este tipo de procedimientos¹⁰⁴. Sobre todo, al respecto de los litigios que se suscitaran entre los consumidores que residieran en un Estado miembro de la UE y un comerciante establecido fuera de la UE, por razón de su complejidad y la necesidad de garantizar su celeridad y el respeto de sus derechos¹⁰⁵. En este sentido, el nuevo art. 14 contaría con un mayor desarrollo que su precedente, incorporando nuevos apartados donde se plasmarían las obligaciones que habrían de asumir los Estados miembros para cumplir con tal fin¹⁰⁶.

Así las cosas, mientras que en el apartado 1º se exigiría que los Estados miembros velen porque los consumidores y comerciantes reciban asistencia para entrar en contacto con la entidad de RAL competente que deba intervenir en su litigio transfronterizo –aunque podrían prestar esta asistencia igualmente al respecto de los litigios nacionales, como recuerda su apartado 4º–¹⁰⁷, en el numeral 2º se les exige que designen un punto de contacto de RAL para que se cumpla con esta función -y se comunique sus datos

102 COM (2023) 649 final, 2. En ese sentido, María Zaballos Zurrilla, “Propuesta de Directiva...”, 39. Una voluntariedad que se podría encontrar detrás del escaso recurso a los mecanismos de RAL y RLL, en opinión de Pablo Cortés, “Using technology and ADR Methods to Enhance Access to Justice”, *International Journal on Online Dispute Resolution*, 5 (2018), 103-121, 110.

103 Guillermo Palao Moreno, “Arbitraje de consumo internacional: contexto europeo y regulación en España” en: *Arbitraje de consumo. Revisión crítica del sistema chileno desde una perspectiva comparada*, dir. por Eduardo Jequier Lehuédé, (Valencia: Tirant lo Blanch, 2020), 87-135, 108-128. Téngase en cuenta el Informe sobre la propuesta de Directiva de 26 de febrero de 2024, al abordar los conocimientos de las personas encargadas de atender los procedimientos RAL, se prevé la modificación del apartado 1, a) en el sentido de exigirles conocimientos de Derecho Internacional privado cuando se tratase de un “litigio transfronterizo”; manteniéndose en las enmiendas presentadas en la Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024.

104 Muy deficitaria en la práctica, como señalan, Voet, Caruso, D’Agostino y Dethier, *Recommendations...*, Ob. Cit., 133.

105 Considerando 9, Propuesta de Directiva de 2023.

106 Zaballos Zurrilla, “Propuesta de Directiva...”, Ob. Cit., 43-44.

107 Por su parte, en el Informe sobre la propuesta de Directiva de 26 de febrero de 2024 se propone incorporar un nuevo apartado 1 bis) por medio del que se garantizaría a los consumidores la tramitación de los procedimientos transfronterizos en la lengua oficial del Estado miembro de su

a la Comisión-, debiendo dotarles de los recursos necesarios para poder asumir las obligaciones que les impone la Directiva¹⁰⁸; debiendo incluirse la exigencia de que el consumidor reciba tal asistencia e información en su propio idioma en supuestos internacionales¹⁰⁹.

No obstante, como se exige en el numeral 5º, además de su designación y comunicación, los Estados también tendrían que asegurarse de que estos puntos actúen de buena fe y faciliten con transparencia la información necesaria a los consumidores para que se alcance una solución amistosa y, de modo especial, aquella relativa a la normativa y a las tarifas aplicables¹¹⁰. Junto a ello, una vez designados y comunicados a la Comisión, y como se establece en el apartado 3, los puntos de contacto de RAL nacionales asistirán y facilitarán la comunicación de las partes -por lo que podrían llegar a ser un elemento clave en el fomento de estos mecanismos¹¹¹-, pudiendo exigírseles, entre otros extremos:

"a) prestar ayuda para la presentación de la reclamación y, en su caso, de la documentación pertinente;

b) facilitar a las partes y a las entidades de resolución alternativa información de carácter general sobre los derechos que asisten a los consumidores de la UE;

c) facilitar a las partes explicaciones sobre las normas de procedimiento aplicadas por entidades de resolución alternativa específicas;

*d) informar a la parte reclamante sobre otras vías de recurso cuando no sea posible resolver el litigio a través de un procedimiento de resolución alternativa"*¹¹².

residencia; como igualmente se prevé en la Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024.

108 En este sentido, como sigue apuntando este numeral, esta responsabilidad se conferirá a los centros adscritos a la Red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC) o, cuando no resultase viable, a cualquier organismo competente en materia de protección de los consumidores. En todo caso, en el Informe sobre la propuesta de Directiva de 26 de febrero de 2024 se propone incluir un nuevo apartado 2 bis) donde se prevé que la asignación del punto de contacto y de la entidad de RAL en los procedimientos transfronterizos se vinculará al lugar de residencia del consumidor; una previsión incorporada asimismo en la Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024.

109 Así, Voet, Caruso, D'Agostino y Dethier, *Recommendations...*, Ob. Cit., 128.

110 Considerandos 15 y 16, Propuesta de Directiva de 2023. Al respecto, Biard, "Consumer ADR/ODR...", Ob. Cit., 186-187.

111 Zaballos Zurrilla, "Propuesta de Directiva...", Ob. Cit., 46.

112 Sobre la función facilitadora de información legislativa, se contempla también la relativa a su traducción, en las enmiendas presentadas en la Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024.

c. Otras propuestas de modificación de interés

28. Aunque las modificaciones relativas al ámbito de aplicación sustantivo y espacial de la Directiva constituyen las propuestas de reforma más significativas, también resulta de interés referirse a otras iniciativas de revisión igualmente que se han incorporado en la propuesta de 2023. Las cuales persiguen fundamentalmente matizar o eliminar ciertas obligaciones a los comerciantes, Estados miembros y entidades de RAL, con el fin de facilitar el acceso a las entidades y procedimientos de RAL, flexibilizar este tipo de procedimientos y adaptarlos al medio digital para, de este modo, potenciar su uso en beneficio de todos los actores involucrados en la resolución de controversias en materia de consumo¹¹³. En esta línea, cabe mencionar las siguientes novedades de modo principal:

i) Para empezar, en el art. 5.1 se consigna de forma novedosa que los Estados miembros habrían de facilitar el acceso de los consumidores que residan en su territorio a los procedimientos de RAL en el ámbito de aplicación sustantivo y territorial de la Directiva, incluidos aquellos litigios relacionados con los contenidos y servicios digitales¹¹⁴. Una propuesta por medio de la que se perseguiría ofrecer un mayor atractivo a los consumidores –sobre todo en relación con los “litigios transfronterizos”–. De esta forma, se modifican los apartados a) a d) de su numeral 2º, de modo que: se permita a los consumidores puedan presentar sus reclamaciones y documentos justificativos en línea, se les ofrezcan procedimientos digitales que empleen herramientas inclusivas y de fácil uso¹¹⁵, al igual que se les garantice una supervisión humana cuando se trate de un procedimiento automatizado que emplee herramientas de Inteligencia Artificial –aunque sin incluir previsiones sobre la incorporación de mecanismos de tipo algorítmico¹¹⁶–, así como que

113 COM (2023) 649 final, 2.

114 Por su parte, en las enmiendas incluidas el Informe sobre la propuesta de Directiva de 26 de febrero de 2024 se ha incluido entre los beneficiarios de este propósito facilitador a los trabajadores autónomos o a las microempresas, como también se contempla en la Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024.

115 Vid. el Considerando 10, Propuesta de Directiva de 2023. Téngase en cuenta que en el Informe sobre la propuesta de Directiva de 26 de febrero de 2024, se propone incorporar: un apartado a) donde se obligue a los Estados mantener una web actualizada con información de fácil acceso sobre los procedimientos RAL; una letra b *bis*) donde se exige garantizar a los consumidores presentar sus reclamaciones en un Estado miembro de residencia (con una gran importancia para los “litigios transfronterizos”); al igual que modificar: el apartado c) en vistas a que la mencionada persona física revisora sea “independiente e imparcial” y el d) al tratar la acumulación de las asuntos, se exija a quien vaya a asumir el procedimiento tenga conocimiento suficiente sobre el asunto para proceder; cuestiones que se incorporan igualmente en las enmiendas incorporadas en la Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024.

116 José Antonio Castillo Parrilla, “El impulso normativo europeo en el marco de la estrategia para el mercado único digital de Europa y los principios de la contratación electrónica en España. especial referencia al contrato para el suministro de contenidos digitales”, en *Contratación electrónica*

se les permia acumular causas similares contra un comerciante, siempre que se les informen y accedan a ello¹¹⁷.

Junto a ello, se propone modificar el apartado 4, a) con el objeto de favorecer la participación de los consumidores en los procedimientos RAL y RLL, contempla la posibilidad de que la entidad de RAL pueda negarse a tramitar una reclamación, siempre que el consumidor no hubiera tratado de resolver el conflicto directamente con el comerciante y éste no hubiera incluido condiciones desproporcionadas para que se produjera este primer contacto¹¹⁸. Por último, se añadiría un nuevo numeral 8º donde se exigiría a los Estados velar porque los comerciantes a los que contactara una entidad de RAL respondan si aceptan o no intervenir en el procedimiento antes de 20 días hábiles¹¹⁹.

ii) Junto a ello, y relacionado igualmente con las obligaciones que se suavizan a entidades y los comerciantes, cabe señalar. Por un lado, y en relación con las entidades de RAL¹²⁰, no sólo se modificaría el art. 7.2 en vistas a que sus informes sean bienales y no anuales, eliminando la obligación de información incluida en su letra h) -que se suprimiría- relativa a las redes en las que coopera; sino que también se eliminarían ciertas obligaciones de información a las autoridades nacionales competentes, como las incluidas en el art. 19.3, letras f), g) y h)¹²¹.

En relación con los comerciantes y las obligaciones de información a los consumidores que se prevén en el art. 13 de la Directiva, por su parte, se suprime su apartado 3º, eliminado la obligación de suministrar la información relativa a las entidades de RAL que les den cobertura, en aquellos supuestos en los que no pudiera resolverse el litigio con el consumidor –al igual que

y protección de los consumidores -una visión panorámica-, coord. por Leonardo Pérez Gallardo, (Madrid: Editorial Reus, 2017), 101-132, 111; Peters, "The Evolution...", Ob. Cit., 12-13.

117 Considerando 11, Propuesta de Directiva de 2023.

118 Considerando 12, Propuesta de Directiva de 2023. Zaballos Zurrilla, "Propuesta de Directiva...", Ob. Cit., 42.

119 Aunque en el Informe sobre la propuesta de Directiva de 26 de febrero de 2024 se optaría por 15 días, ampliables a 20 laborables para litigios complejos o por darse circunstancias excepcionales.

120 Considerando 14, Propuesta de Directiva de 2023.

121 "f) en su caso, una evaluación de la eficacia de su cooperación en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos;
g) si procede, la formación dispensada a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios de acuerdo con el artículo 6, apartado 6;
h) una evaluación de la eficacia del procedimiento de resolución alternativa ofrecido por la entidad y de la posible manera de mejorar sus resultados".

No obstante, en el Informe sobre la propuesta de Directiva de 26 de febrero de 2024 se propone modificar también la letra d) y suprimir la h); como también se prevé en la Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024.

desaparece la obligación que existía de proporcionar un enlace directo a la extinta Plataforma de RLL¹²².

iii) Por último, al tratar la cuestión del papel que estarían llamados a desempeñar las autoridades estatales competentes y la Comisión en el funcionamiento del sistema de RAL que impone la Directiva, se incluiría un nuevo apartado 8º al art. 5, cuyo fin sería facilitar a los consumidores obtener información sobre la entidad de RAL que mejor sirva a sus intereses, en virtud del cual: *"La Comisión desarrollará y mantendrá una herramienta digital interactiva que proporcione información de carácter general sobre las vías de recurso a disposición de los consumidores y enlaces a las páginas web de las entidades de resolución alternativa que le hayan sido notificadas a efectos del apartado 2 del presente artículo"*¹²³.

4. VALORACIÓN

29. Las recientes mudanzas en la distribución comercial de bienes y servicios, donde las plataformas y los mercados digitales han adquirido un inusitado protagonismo global, inciden en múltiples aspectos normativos y, de forma singular, a la tutela de los derechos de los consumidores y usuarios. Una de las cuestiones más preocupantes en este ámbito se refiere a su acceso a la justicia, más aún cuando la relación posee un carácter transfronterizo. Sobre esta cuestión, la Unión Europea ha desplegado desde hace décadas una intensa labor normativa, con el objeto de favorecer el empleo de mecanismos de RAL y RLL para atender a las peculiaridades de este tipo de litigios, principalmente en relación con litigios que tienen lugar entre personas residentes o establecidas en sus Estados miembros.

Un esfuerzo regulatorio digno de encomio que, sin embargo, debería adaptarse a las actuales circunstancias que rodean el comercio electrónico y a su alcance mundial. De ahí las más recientes propuestas de revisión de los significativos instrumentos europeos en esta materia: la Directiva de RAL y el Reglamento de RLL. Por medio de estas propuestas, el legislador europeo persigue fundamentalmente adaptar el marco normativo existente a estos desafíos, con el fin último de favorecer su empleo. Una loable intencionalidad que puede afirmarse es susceptible de alcanzarse si se examina el texto de la propuesta publicada en 2024, aunque haya que

122 En otro orden de ideas, en las enmiendas incorporadas en la Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024, se incluye la exigencia de habilitar una dirección de correo electrónico que funcionaría como un punto de contacto e información para los consumidores.

123 Considerando 17, Propuesta de Directiva de 2023. El nuevo apartado 8, sin embargo, ha sido objeto de enmiendas en el Informe sobre la propuesta de Directiva de 26 de febrero de 2024 y en la Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2024, donde se ofrece una redacción más detallada de esta funcionalidad, para garantizar su fácil uso y la vinculación de las herramientas digitales estatales con la que diseñaría la Comisión.

esperar a su redacción definitiva y los efectos que despliegue el proyectado marco normativo.

30. Así, la ampliación de las transacciones y de los litigios cubiertos, desde un punto de vista sustantivo –superando una visión más restrictiva y tradicional centrada en los contratos de compraventa y de prestación de servicios–, sirve de modo efectivo a este objetivo de adaptación a las peculiaridades actuales del comercio electrónico en el contexto de una economía donde las plataformas y los mercados digitales han adoptado un papel protagonista. Por lo que esta modificación debe valorarse de forma positiva. Como también debe merecer esta estimación el hecho de que se cubran las controversias suscitadas con comerciantes establecidos en terceros países, pero que dirigen sus ofertas a consumidores y a usuarios residentes en Estados miembros de la UE –con un alcance extra-europeo y evitando discriminaciones en el interior de la UE–, alineándose se así con la vigente aproximación en sede jurisdiccional y siguiendo el modelo de los Reglamentos que tienen en mente la consolidación del Mercado Único Digital europeo –basada en el criterio de la dirección de las actividades, frente a un comercio electrónico de alcance global–. Junto a ello, la misma consideración merecen, sin duda, las medidas de simplificación de obligaciones para comerciantes y entidades, así como aquéllas que buscan mejorar la coordinación entre las autoridades responsables en los Estados miembros.

Esta apreciación positiva se ve acompañada, sin embargo, de algunas sombras y dudas dignas de mención. La primera de ellas es la decisión de derogar la Plataforma de RLL. La cual, aunque plenamente lógica desde un punto de vista económico, no deja de generar un cierto malestar, por los esfuerzos e ilusiones que suscitó su puesta en marcha en 2016. A su vez, habrá que esperar a que se finalice el proceso de revisión y sus efectos, de cara a evaluar si por medio de la misma se supera na de las mayores carencias que el modelo actual suscita, y que no es otra que el bajo nivel de recurso y concienciación al respecto del empleo los mecanismos RAL y RLL en relación con las controversias en materia de consumo; verdadero talón de Aquiles del sistema, que exige redoblar los esfuerzos para concienciar sobre sus ventajas, fundamentalmente al respecto de los litigios que cuenten con un carácter internacional.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Barona Vilar, Silvia, "Reflexiones en torno a la tutela procesal de los consumidores y usuarios. La política de protección de los mismos en la Unión Europea: líneas de presente y de futuro", en *Tutela de los consumidores y usuarios en la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil*, coord. por Silvia Barona Vilar (Valencia: Tirant lo Blanch, 2002), 21-63.
- Id., *Nociones y principios de las ADR (Solución extra jurisdiccional de conflictos)*, (Valencia: Tirant lo Blanch, 2018).
- Barral Viñals, Inmaculada, "La Resolución extrajudicial de conflictos con consumidores tras la Ley 7/2017: la mediación de consumo y los otros ADRs", en *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, dir. por Inmaculada Barral Viñals (Madrid: Atelier, 2019), 17-50.
- Id., "Tecnología y conflictos en la era de Internet: la utilidad de las *Online Dispute Resolutions*", *Revista Jurídica de Cataluña* (2016), 45-69.
- Benyekhlef, Karim y Amar, Emmanuelle, "Some reflections on the future of Online Dispute Resolution. From Platform to Algorithms", en *La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a las ODR*, ed. por Inmaculada Barral Viñals, (Madrid: Reus, 2018), 229-269.
- Biard, Alexandre, "Consumer ADR/ODR in Europe. A Wind of Change", *Journal of European Consumer and Market Law*, 5 (2022), 181-187.
- Cardoso Squeff, Tatiana y Holanda Prescholdt, Gisele, "A desjudiciaização dos conflitos e a tutela do consumidor electrónico mercosulino", en *O Direito mais Favorável ao Vulnerável no Direito Internacional Privado*, org. por Tatiana Cardoso Squeff y Vera Lucia Viegas-Liquidato (Belo Horizonte: Arraes, 2023) 119-145.
- Carrizo Aguado, David, "Asistencia extrajudicial al consumidor transfronterizo europeo", *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 10 (1), (2018), 45-69.
- Castelló Pastor, José Juan, *Análisis del Reglamento (UE) de Servicios Digitales y su interrelación con otras normas de la Unión Europea* (Pamplona: Aranzadi, 2024).
- Castillo Parrilla, José Antonio, "El impulso normativo europeo en el marco de la estrategia para el mercado único digital de Europa y los principios de la contratación electrónica en España. especial referencia al contrato para el suministro de contenidos digitales", en *Contratación electrónica y protección de los consumidores -una visión panorámica-*, coord. por Leonardo Pérez Gallardo, (Madrid: Editorial Reus, 2017), 101-132.
- Catalán Chamorro, María José, "El derecho a la información de las ADR de consumo tras el caso C-380/19", *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 13(1), (2021), 811-824

- Id., "Una Plataforma de ODR europea, ¿Una solución?", en *"Derecho del consumo y protección del consumidor sustentable en la sociedad digital del siglo XXI"*, ed. por Silvia Barona Vilar (Valencia: Tirant lo Blanch, 2023), 357-376.
- Id., *El acceso a la Justicia de consumidores: los nuevos instrumentos de ADR y ODR de consumo* (Valencia: Tirant lo Blanch, 2019),
- Cortés, Pablo y Esteban de la Rosa, Fernando, "Building a global redress system for low-value cross-border disputes", *International and Comparative Law Quarterly*, 62, (2013), 407-440.
- Id., "A new regulatory framework for extra-judicial consumer regress: where we are now and how to move forward", *Legal Studies* (2015), 114-141.
- Id., "Análisis de la implementación del régimen europeo sobre reclamaciones de consumo y recomendaciones para su transposición en España", en *La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a las ODR*, ed. por Inmaculada Barral Viñals, (Madrid: Reus, 2018) 101-132.
- Id., "Using technology and ADR Methods to Enhance Access to Justice", *International Journal on Online Dispute Resolution*, 5 (2018), 103-121.
- Cortés, Pablo, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, (Oxon: Routledge, 2011).
- Id., *The Law of Consumer Redress in an evolving Digital Market. Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution*, (Cambridge: Cambridge University Press, 2017).
- Creutzfeldt, Naomi, "The origins and evolution of consumer dispute resolution systems in Europe", en *Resolving mass disputes. ADR and Settlement of Mass Claims*, ed. por Christopher Hodges y Astrid Stadler, (Cheltenham: Edward Elgar, 2013), 223-246.
- De Artiñano Marra, Pastora, *Régimen jurídico de las plataformas de mediación electrónica: Nuevas perspectivas para un fenómeno en constante desarrollo*, (Pamplona: Aranzadi, 2024).
- De Werra, Jacques, "Alternative Dispute Resolution in Cyberspace: The Need to Adopt Global ADR Mechanisms for Addressing re Challenges of Massive Online Micro-Justice", *Swiss. Rev. Int'l & Eur. L.*, 26(2), (2016), 289-306.
- Esteban de la Rosa, Fernando, "Tecnología de la Información y de la Comunicación y resolución de litigios: el modelo europeo de promoción del ODR en el ámbito de los litigios de consumo", *Revista Iberoamericana de Derecho Internacional y de la Integración* 10, (2019), 86-107.
- Id., "¿Quo vadis plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo? Nuevos pasos en la instauración de un acceso universal digital a la justicia alternativa de consumo en Europa", en *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de*

- consumo. *Innovación en el diseño del acceso a la Justicia*", dir. por Fernando Esteban de la Rosa (Pamplona: Aranzadi, 2021), 35-60.
- Id., "Cuestiones pendientes en la europeización del sistema español de arbitraje de consumo", en *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo. Innovación en el diseño del acceso a la Justicia*", dir. por Fernando Esteban de la Rosa (Pamplona: Aranzadi, 2021), 305-324.
- Fernández Hernández, Carlos, "El nuevo marco regulatorio digital de la Unión Europea", en *Marco normativo de la UE para la transformación digital*, dir. por Eloy Velasco Núñez (Madrid: La Ley, 2023), 23-70.
- Franco Conforti, Oscar Daniel, "Diseño de una plataforma de resolución de conflictos por medios electrónicos en el ámbito de consumo", en *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo. Innovación en el diseño del acceso a la Justicia*", dir. por Fernando Esteban de la Rosa (Pamplona: Aranzadi, 2021), 133-158.
- Hörnle, Julia, "Encouraging Online Dispute Resolution in the EU and Beyond – Keeping Costs Low or Standards High?", *European Law Review* 38, (2013), 187-208.
- Id., *Cross-border Internet Dispute Resolution* (Cambridge: Cambridge University Press, 2009).
- Id., "Online dispute resolution in the EU and beyond – keeping costs low or standards high?", en *Resolving mass disputes. ADR and Settlement of Mass Claims*, ed. por Christopher Hodges y Astrid Stadler, (Cheltenham: Edward Elgar, 2013), 293-314, 313-314.
- Kotzur, Jonas, "A Conflict-of-Laws Approach for Cross-Border ADR?", en *The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice. New Trends in Access to Justice under EU Directive 2013/11*, ed. por Michael Stürner, Fernando Gascón Inchausti y Remo Caponi, (Munich: Sellier, 2015), 59-65.
- López-Tarruella Martínez, Aurelio, "El criterio de las actividades dirigidas como concepto autónomo de DIPr de la Unión Europea para la regulación de las actividades en Internet". *Revista Española de Derecho Internacional*, 69(2), (2017), 223-256.
- Marques Cebola, Cátia, "La Plataforma ODR. ¿Posible la integración con ECC-NET?", en "Mediación en la administración de justicia. Implantación y desarrollo", coord. por Fernando Martín Diz (Santiago de Compostela: Andavira, 2017), 201-224.
- Ordeñana Gezuraga, Ixusko, "Sobre la búsqueda de la esencia (eficacia y calidad) de los mecanismos extrajudiciales para la solución del conflicto de consumo en la Unión Europea o sobre su nuevo marco normativo (la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento 524/2013)", en *La mediación: algunas cuestiones de actualidad*, en dir. Virginia Pardo Iranzo (Valencia: Tirant lo Blanch, 2015), 153-212.

- Palao Moreno, Guillermo, "Acceso de los Consumidores a la Justicia en la Unión Europea y Mercado Globalizado", *Revista da Faculdade de Direito de Universidade Federal de Uberlândia*, 4(1), (2019), 61-91.
- Id., "Arbitraje de consumo internacional: contexto europeo y regulación en España" en: *Arbitraje de consumo. Revisión crítica del sistema chileno desde una perspectiva comparada*, dir. por Eduardo Jequier Lehuedé, (Valencia: Tirant lo Blanch, 2020), 87-135.
- Id., "Cross-border Consumer Redress after the ADR Directive and the ODR Regulation", en *The new Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*, dir. por Pablo Cortés (Oxford: Oxford University Press, 2016), 393-405.
- Id., "De la contratación comercial electrónica a la incorporación de lo "electrónico" en la mediación en los trabajos de la Comisión de Naciones Unidas para el derecho Mercantil Internacional (CNUDMI/ UNCITRAL)", en: *Justicia poliédrica en periodo de mudanza (Nuevos conceptos, nuevos sujetos, nuevos instrumentos y nueva intensidad)*, ed. por Silvia Barona Vilar Tirant lo Blanch, (Valencia: 2022), 291-311.
- Id., "Mediación y Derecho internacional privado", en: *El arreglo pacífico de las controversias internacionales. XXIV Jornadas de la Asociación española de Profesores de Derecho Internacional y Relaciones Internacionales (AEPDIRI)*, coord. por Eva M. Vázquez Gómez, M. Dolores Adam Muños y Noé Cornago Prieto, (Valencia: Tirant lo Blanch, 2013) 649-674, 652-653.
- Paredes Pérez, José Ignacio, "La Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español", *Anuario Español de Derecho Internacional privado*, XIV-XV, (2014-2015), 587-632.
- Id., José Ignacio Paredes Pérez, "Las obligaciones de información de los empresarios sobre las entidades de resolución de litigios acreditadas: esfera de eficacia y régimen de protección en las relaciones jurídico-privadas transfronterizas", en *"Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo. Innovación en el diseño del acceso a la Justicia"*, dir. por Fernando Esteban de la Rosa (Pamplona: Aranzadi, 2021), 549-577.
- Peters, Shamaise, "The Evolution of alternative dispute resolution and online dispute resolution in the European Union", *Revista CES Derecho* 12(1), (2020), 1-15.
- Rühl, Giesela, "Alternative and online dispute resolution for cross-border consumer contracts: a critical evaluation of the European legislature's recent efforts to promote competitiveness and growth in the internal market", *Journal of Consumer Policy*, 16 (2015), 1-36.
- Suquet, Josep, "El marco europeo de resolución de litigios en línea (RLL) de consumo: ¿tecnologías al servicio de la resolución de litigios?", en *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España*,

Irlanda y el Reino Unido, ed. por Guillermo Palao Moreno, (Valencia: Tirant lo Blanch, 2016), 249-270.

Valbuena González, Félix, "La Directiva europea sobre resolución alterativa de litigios (ADR) en materia de consumo", *Justicia* (2014), 409-443

Id., "La Plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo", *Revista de Derecho Comunitario Europeo* 52, (2015), 987-1016.

Vida Fernández, José, "Una panorámica del puzle de la regulación digital en la Unión Europea: telecomunicaciones, audiovisual, mercados y servicios digitales, datos, inteligencia artificial, ciberseguridad y derechos digitales", *Revista General de Derecho de los Sectores Regulados*, 10 (2022), 345-376.

Voet, Stefan, Caruso, Sofia, D'Agostino, Anna y Dethier, Dtien, *Recommendations from academic research regarding future needs of the EU framework of the consumer Alternative Dispute Resolution (ADR)*, KU Leuven, 2022 (JUST/2020/CONS/FW/CO03/0196). https://commission.europa.eu/system/files/2022-08/adr_report_final.pdf

Zaballos Zurrilla, María, "Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de octubre de 2023, por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 201. *Revista CESCO De Derecho De Consumo*, 49, (2024), 33-47.