

IMMACULADA BARRAL VIÑALS (ED.), *LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CONSUMIDORES: DE LA MEDIACIÓN A LAS ODR*, MADRID, EDITORIAL REUS, 2018, 347 P.

La publicación de esta monografía es uno de los resultados del proyecto de investigación «Préstamos hipotecarios, consumidores, mediación obligatoria y *online dispute resolution*» (DER2015-63940-P), dirigido por la profesora Barral. Es una iniciativa realmente interesante, que debe aplaudirse, puesto que no existen muchos estudios globales en la doctrina civilista sobre esta materia. La Directiva 2013/11 y el Reglamento de la Unión Europea (UE) 2013/524 han motivado que se centre la atención —hasta ahora focalizada en el arbitraje de consumo— en la mediación y en la resolución alternativa de conflictos, ya sea *offline* u *online*, es decir, en diferido o bien en línea.

Este estudio resulta muy relevante porque acomete un análisis general y prácticamente global sobre la resolución en línea de conflictos de consumo. General, porque realiza una reflexión sobre el futuro de la resolución de conflictos tras la Directiva 2013/11 y su transposición al derecho interno, y especialmente un análisis de las posibilidades que ofrece la resolución en línea de dichos conflictos. Y es casi global porque, por un lado, presenta las distintas cuestiones que deben tenerse en cuenta en relación con el tratamiento en línea de las reclamaciones de consumidores (como la confianza, el tratamiento de los datos, el procedimiento, etc.), y, por otro lado, analiza una serie de ámbitos en los que se han promovido las ODR<sup>1</sup> o que son campo de abono propicio para implementarlas (seguros, familia o retrocesiones de cargos).

El libro se compone de tres partes diferenciadas. En la primera se aborda el análisis en general de la solución alternativa de conflictos de consumo, partiendo de la Directiva 2013/11, sobre ADR<sup>2</sup> en conflictos de consumo, y su (entonces inminente) transposición al derecho español. El capítulo inicial, de Pablo Cortés, titulado «Análisis de la implementación del régimen europeo sobre las reclamaciones de consumo y recomendaciones para su transposición en España», ofrece una serie de criterios y soluciones procedentes del derecho comparado, que pueden coadyuvar a la transposición de la directiva comunitaria en España. Comienza revisando los objetivos de la

1. ODR hace referencia a los sistemas alternativos de resolución de conflictos en línea, por sus siglas en inglés: *online dispute resolution*.

2. ADR son las siglas en inglés para referirse a la resolución alternativa de conflictos: *alternative dispute resolution*.

Directiva y después realiza una serie de propuestas con respecto al derecho español, en mi opinión unas más acertadas que otras.<sup>3</sup> Así, por ejemplo, el autor propone crear una plataforma nacional de resolución alternativa paralela a la plataforma europea. Con la intención de potenciar al máximo el uso de las ADR, Cortés propone que las entidades de ADR puedan tener un carácter residual de ámbito sectorial. Y que, por un lado, sus resoluciones sean vinculantes y, por el otro, la no observancia de la resolución provoque la inclusión del empresario en listas negras, como sucede en Suecia. El autor va haciendo comparaciones de distintas situaciones entre las ADR del Reino Unido y las de otros países europeos. Para evitar las elecciones discrecionales de los empresarios, a la hora de elegir como foro de sometimiento a las entidades de resolución alternativa acreditadas que pudieran serles más favorables por sus decisiones anteriores, Cortés propone la supervisión de la calidad de dichas entidades. Esta tentación no se podría producir si solo existiese una entidad de ADR por sector con alta conflictividad, que se beneficiaría además de las economías de escala, pero ello tendría, en mi opinión, el condicionante negativo de obligar al consumidor a dirigirse en exclusiva a esta entidad de ADR, lo que reduciría sus posibilidades de elección, especialmente si se tiene en cuenta que el arbitraje de consumo español ofrece una solución vinculante y ejecutiva, que no ofrecen otros sistemas de ADR.

El capítulo segundo, «La transposición de la Directiva 2013/11/UE al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre», es de Alicia Agüero. Aunque las jornadas que dieron lugar a esta monografía se celebraron antes de la aprobación de esta norma, Agüero ha adaptado el análisis a la Ley 7/2007, estableciendo las comparaciones adecuadas con el Anteproyecto de la misma y señalando las mejoras de la norma con respecto a este, como por ejemplo la eliminación del umbral económico para acceder a las ADR o la supresión de los servicios de atención al cliente de las empresas como posibles entidades de ADR. La autora realiza un análisis de las cuestiones más importantes que plantea la Ley 7/2017, relativas al objeto de la norma y su ámbito de aplicación, así como a los requisitos necesarios de los procedimientos, de las entidades para acreditarse o de las personas encargadas de resolver los conflictos. Analiza las obligaciones de las entidades acreditadas y la obligación de información que se instituye sobre el empresario. Por último, analiza el impacto de la norma sobre el sistema de arbitraje del consumo español.

El capítulo tercero, que cierra esta primera parte de la monografía, es de A. Esther Vilalta Nicuesa y se titula «Resolución alternativa de disputas y los retos de una solución global». Vilalta se plantea la ejecutividad que puede derivarse de los acuerdos novatorios alcanzados a través de una resolución alternativa de conflictos. La autora explica las soluciones ofrecidas por el derecho de los estados miembros, tales como

---

3. Especialmente, no se comparten las sugerencias del autor en relación con el sistema arbitral de consumo español.

la homologación judicial, la elevación a escritura pública o la certificación por los abogados de las partes intervinientes sobre el cumplimiento y el respeto de la ley y del orden público, de las que se deriva su carácter ejecutivo inmediato. Igualmente señala otras soluciones más flexibles adoptadas en otros estados europeos. Así mismo, la autora analiza la solución española (elevación a escritura pública), que supone un coste económico para las partes, que Vilalta critica acertadamente, puesto que si se instituye un sistema de resolución alternativa gratuito o con un coste simbólico, no tiene sentido alguno tener que invertir después dinero para exigir el cumplimiento del mismo y, en caso de que no se cumpla voluntariamente, hacer ejecutivo el acuerdo alcanzado en la ADR.

Vilalta también aporta una interesante reflexión sobre las alternativas que pueden darse a la ejecutividad del acuerdo, como los sistemas privados de valoración de la reputación, las estadísticas valorativas, los sellos de confianza, las listas negras o blancas (en función del grado de cumplimiento), o las valoraciones públicas que hacen los consumidores y/o usuarios de los servicios empresariales.

La segunda parte del libro se dedica a las ODR para dirimir conflictos con consumidores. Comienza con el capítulo de Immaculada Barral Viñals, «La plataforma de resolución de conflictos en línea de la UE y las entidades de resolución/mediación acreditadas: ¿Mucho ruido y pocas nueces?», en el que la autora analiza las relaciones «no siempre armónicas» entre el Reglamento UE 524/2013 y la Directiva 2013/11 a la que complementa. La apuesta europea por la creación de la plataforma de ODR se basa en la aspiración a reforzar la confianza del consumidor en el comercio electrónico, así como potenciar su fácil (y económico) acceso a la justicia para obtener la resolución de conflictos de consumo.

Aunque ambas iniciativas legislativas deberían ser interdependientes, la Directiva se centra en tres objetivos principales como son la creación de las entidades de resolución alternativa acreditadas, la homologación de los estándares de calidad de las mismas y la información que debe darse a los consumidores y empresarios respecto de las vías extrajudiciales de arreglo de sus controversias; por su parte, el Reglamento se circunscribe a poner en marcha la plataforma europea en línea en tanto que sistema de resolución necesario para agrandar la confianza de los consumidores en la resolución de los conflictos de consumo, especialmente los transfronterizos. Barral destaca los puntos de fricción entre Directiva y Reglamento, como que no se produce una identidad exacta en el ámbito de aplicación de ambas normas: más restringido en el Reglamento (por doble partida, porque se reduce exclusivamente a los conflictos derivados de contratos en línea y que sean transfronterizos), mientras que la Directiva afecta a todo tipo de contratos con consumidores, sean domésticos o transfronterizos. La autora continúa realizando una serie de reflexiones sobre la plataforma para que pueda resultar eficaz y acomete el análisis de las obligaciones que asumen las entidades de resolución acreditadas en la plataforma, así como el de la obligación de los empresarios de publicitar la existencia de estas vías de reclamación.

En el capítulo quinto, «La mediación electrónica y los medios disponibles aún a explorar: estado de la cuestión», el autor, Eduardo Vázquez de Castro, critica que el avance de la tecnología no ha ido parejo con la expansión de la mediación electrónica y plantea que la plataforma europea de ODR podría ampliar su utilidad expandiendo su aplicación a otros ámbitos más allá del consumo, como puede ser la mediación simplificada en asuntos civiles y mercantiles. A partir de ahí, Vázquez realiza un pormenorizado análisis de la mediación simplificada, de sus bondades, de sus posibilidades y del procedimiento establecido. Dedicada después su atención a la mediación intrajudicial y la mediación electrónica privada, ofrecida por empresas. Aporta también una referencia a las herramientas de mediación ofrecidas en España.

El capítulo sexto, «The management of procedural expectations in consumer and small claims ODR», es obra de Fabien Gélinas, quien comienza exponiendo la necesidad sustantiva y la importancia para el ciudadano de contar con un juicio justo o con el debido procedimiento extrajudicial, que debe basarse en la imparcialidad e independencia de los árbitros. Partiendo de esta base, el autor realiza una aproximación a esta nueva forma de resolución de conflictos y destaca la necesidad de compatibilizar los modelos autocompositivos (como la mediación) con los heterocompositivos (como el arbitraje) para cumplir dos fines: conseguir la defensa adecuada de los intereses de los consumidores y, sobre todo, garantizar el cumplimiento de sus derechos (incluidos los procesales). No obstante, ello no implica un encorsetamiento en un procedimentalismo estéril, sino que debe priorizarse el reconocimiento de la autonomía de la voluntad de las partes para la resolución de los conflictos de consumo.

En el séptimo capítulo, bajo el título «Improving consumer protection through technology: The challenge of compliance» Riika Koulu analiza el desafío que supone la ejecutividad del acuerdo. Al igual que hizo anteriormente Vilalta, la autora finlandesa analiza la influencia de la tecnología en la resolución de conflictos y su aprovechamiento para mejorar la protección de los consumidores. Se plantean la ejecutividad de estos acuerdos de mediación en el ámbito del consumo y los problemas que pueden derivarse de los principios de transparencia, justicia y garantía de los derechos de los consumidores. Koulu afirma que es necesario, aunque difícil, conseguir la ejecutividad en la resolución de conflictos en línea transfronterizos, porque las reglas de los sistemas legales nacionales no se aplican a estos procesos de ODR. Por ello, la autora llega a la conclusión que se evoluciona hacia mecanismos privados (como pueden ser las valoraciones de los usuarios que inciden sobre la reputación de los empresarios) y que se deben potenciar los instrumentos de prevención de conflictos, para proveer de protección legal a la parte débil en la contratación.

El octavo capítulo, «Los datos personales en los sistemas de resolución de conflictos en línea: su tratamiento y protección», es la contribución de Isabel Viola Demestre a un tema conflictivo en relación con las ODR. Es conflictivo porque, como pone de manifiesto la autora, los datos de carácter personal ofrecen poder y dinero a quienes disponen de ellos: proporcionan información acerca de hábitos de consumo,

preferencias, estado de salud, intereses y necesidades. Quienes los conozcan, pueden ejercer un control, disponen de una información que puede traducirse en dinero (por ejemplo, en una campaña publicitaria).

En definitiva, este capítulo viene a plantear cómo se deben tratar los datos personales que quedan almacenados en el entorno virtual tras haber tramitado en línea un conflicto de consumo. Los responsables de dichos sistemas de ODR deben proteger los datos de las partes con las garantías que exige la normativa actual. Viola estudia pormenorizadamente las medidas de protección de los datos personales, el consentimiento del titular y la retirada del mismo, así como los derechos del titular y los deberes de secreto y seguridad de la entidad de ODR, sin olvidarse de la responsabilidad que puede derivarse de las infracciones, ni de la eliminación de los datos personales en las bases de datos en el plazo de seis meses tras la terminación del procedimiento, como medida de protección de los datos personales. Por último, la autora hace una breve referencia a la figura del delegado de protección de datos, que puede ser una figura crucial para garantizar el tratamiento adecuado de datos sensibles.

La segunda parte del libro concluye con un capítulo en inglés de Karim Bények-lhef y Emmanuelle Amar, «Some reflections on the future of online dispute resolution. From e-platform to algorithms», en el que se analizan los retos y las posibilidades de futuro que ofrece la resolución en línea de conflictos de consumo mediante medios y sistemas cada vez más sofisticados tecnológicamente hablando, con el recurso a la inteligencia artificial y los algoritmos y al autoaprendizaje automático, que puede llevar a lo que los autores catalogan como ODR «inteligentes», si bien se decantan por considerar que este poder informático y tecnológico no es un medio para sustituir a los abogados, jueces o mediadores. Ahora bien, cabe la aplicación de la tecnología en estas plataformas, por ejemplo con las llamadas ODR-I, que podrían proporcionar a los usuarios una herramienta adecuada para hablar directamente a la plataforma a efectos de poder ser guiados por las distintas pantallas de esta o utilizar algoritmos con los datos recopilados para predecir el resultado posible del conflicto, lo que podría ayudar a los usuarios a tomar una decisión sobre cómo es mejor actuar.

La tercera parte de la monografía se dedica a las experiencias prácticas de mediación en distintos sectores contractuales. El capítulo 10, «Las ODR en el ámbito de los seguros», es de Jordi Rivera. Este es un sector con una alta conflictividad, en el que se produce la judicialización principalmente de cuestiones sobre responsabilidad civil en materia de tráfico, daños por agua, daños eléctricos, etcétera. Partiendo de datos estadísticos (obtenidos de un juzgado de primera instancia de Barcelona, pero extrapolables a cualquier otro), se observa un elevado porcentaje de litigios (un 13 %) en los que se tocan cuestiones directamente relacionadas con seguros. Por ello, el autor se plantea que el sector asegurador debe adaptarse a los cambios, especialmente a los nuevos hábitos de consumo, marcados por un mayor acceso a Internet y a la información, y propone que el sector asegurador cree productos personalizados para el consumidor y automatice procesos en materia de resolución de conflictos. Las iniciativas

del sector se centran en incentivar la efectividad en la negociación y la confección de convenios que faciliten los acuerdos extrajudiciales ante asegurados/perjudicados y aseguradoras. Ante esta situación, las ADR/ODR devienen mecanismos que pueden ofrecer rapidez, inmediatez, flexibilidad, confidencialidad, bajo coste, reducción del desgaste personal y mejora de la reputación del sector. Igualmente destaca las ventajas que ofrecen para el asegurador en términos de utilidad práctica y de mejora de la imagen y reputación de la empresa. El autor concluye proponiendo como evolución lógica, en este sentido, la evolución hacia sistemas de ODR en la resolución de conflictos con las aseguradoras, y la potenciación de una plataforma única sectorial para resolver controversias aseguradoras e intensificar las redes sociales como canales de atención de quejas en un entorno en línea.

El capítulo undécimo, «Los conflictos familiares: otro ámbito idóneo para la consolidación de los ODRs», es redactado por Elena Lauroba Lacasa. Aunque por su contenido parece un tema alejado de los conflictos de consumo, que son el principal foco de estudio de esta monografía, este capítulo sirve para apreciar las ventajas que tiene el sistema de resolución en línea para poder resolver los conflictos familiares, especialmente en escenarios de ruptura y postcrisis de pareja, porque al tratarse de sistemas no presenciales evitan desgaste e incomodidad personal, dado que las emociones están todavía muy vivos y la presencia de los actores por sí sola puede entorpecer la vía del acuerdo. La autora realiza un estudio comparativo de las iniciativas de ODR en este ámbito, ya sean de carácter privado, como en los Estados Unidos de América, o público, como en los Países Bajos (donde se creó en 2009 un procedimiento en línea de facilitación de acuerdos). Igualmente realiza un breve análisis sobre la posibilidad de estos sistemas en línea en las normativas específicas catalana (Ley 15/2009) y española (Ley 5/2012).

Lauroba explica detalladamente tanto las ventajas como los inconvenientes de utilizar un sistema de ODR en conflictos de familia. Así, entre las primeras menciona la creación de un espacio común aunque las partes estén alejadas geográficamente, la posibilidad de comunicación asincrónica, la posibilidad de realizar cálculos simultáneos, la mayor agilidad y la reducción de los costes, o que sea posible una mayor concentración en la averiguación de los intereses de las partes. Este mecanismo de ODR resulta muy aconsejable en procesos de asimetría de poderes entre las partes. En cuanto a los inconvenientes, la autora señala que no se puede garantizar completamente la confidencialidad por la seguridad de los medios utilizados, la imposibilidad de interpretar el lenguaje no verbal por parte del mediador y, sobre todo, la posible falta de habitualidad en el uso de la tecnología por las partes.

Otro ejemplo práctico de mediación ODR en sectores concretos, lo ofrece el capítulo de Abigail Quesada Páez, «Los procesos automáticos: el *chargeback* o retrocesión del cargo». El capítulo se centra en los conflictos generados en las compras o contrataciones de servicios realizadas fuera del establecimiento mercantil y pagadas mediante tarjeta de crédito. La Uncitral ha propuesto el *chargeback* como

modelo que debe seguirse en la resolución alternativa de litigios. Este mecanismo consiste en revertir la transacción de compraventa: se trata de recobrar los fondos que han sido abonados al comerciante, sin por ello cancelar el contrato. Así, el emisor de la tarjeta de crédito extraerá el dinero de la cuenta del comerciante en cuanto el comprador no se sienta satisfecho con la compra o el servicio contratado. Y se seguirá un procedimiento de averiguación de la insatisfacción del cliente o del incumplimiento del comerciante. Se mencionan los elementos que pueden dar lugar al *chargeback* y se analizan dos supuestos conflictivos: la negligencia del consumidor en el uso del medio de pago y el caso de la falta de conformidad del producto adquirido. La autora expone el procedimiento que debe seguirse para obtener el *chargeback* y concluye su estudio considerando que este sistema de ODR prácticamente automático puede ser una eficaz herramienta de protección para los consumidores; por ejemplo, en los casos de robo de la tarjeta, en los supuestos de vulneración de los derechos de los consumidores por parte del vendedor o en los supuestos de quiebra del vendedor.

En definitiva, una vez realizada esta visión panorámica de los capítulos que se contienen en la obra, no queda más que recomendar encarecidamente la adquisición y la lectura de este libro, dado que ha venido a colmar un hueco en la doctrina sobre la dimensión y las posibilidades que ofrecen los sistemas de resolución en línea de conflictos de consumo (e inclusive de sus posibilidades en otros ámbitos). Esta monografía se ha convertido en un pilar necesario para entender y apostar por la resolución en línea de conflictos, sin olvidar el estudio que se hace de la propia Directiva 2013 y su implementación en el derecho interno.

**M. Teresa Álvarez Moreno**

*Professora titular de dret civil / Universidad Complutense de Madrid*