

FERNANDO ESTEBAN DE LA ROSA

*Director*

GISELA MORENO CORDERO Y OZANA OLARIU

*Coordinadoras*

# JUSTICIA DIGITAL, MERCADO Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DE CONSUMO

## Innovación en el diseño del acceso a la justicia

**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



**SOCIEDAD DIGITAL**

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DERECHOS

**THOMSON REUTERS**

**ARANZADI**

Primera edición, 2021



THOMSON REUTERS PROVIEW eBooks

Incluye versión en digital

Este estudio ha sido financiado por la Agencia Estatal de Investigación y por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) en el marco del Proyecto de Investigación de referencia DER2017-88501-P titulado "Mediación del consumidor: hacia una construcción legislativa estatal y autónoma con arquitectura europea".

El editor no se hace responsable de las opiniones recogidas, comentarios y manifestaciones vertidas por los autores. La presente obra recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión.

La Editorial se opone expresamente a que cualquiera de las páginas de esta obra o partes de ella sean utilizadas para la realización de resúmenes de prensa.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra ([www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com); 91 702 19 70 / 93 272 04 45).

Por tanto, este libro no podrá ser reproducido total o parcialmente, ni transmitirse por procedimientos electrónicos, mecánicos, magnéticos o por sistemas de almacenamiento y recuperación informáticos o cualquier otro medio, quedando prohibidos su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso del ejemplar, sin el permiso previo, por escrito, del titular o titulares del copyright.

Thomson Reuters y el logotipo de Thomson Reuters son marcas de Thomson Reuters

Aranzadi es una marca de Thomson Reuters (Legal) Limited

© 2021 [Thomson Reuters (Legal) Limited / Fernando Esteban de la Rosa (Dir.) y Gisela Moreno Cordero y Ozana Olariu (Coords.)]

© Portada: Thomson Reuters (Legal) Limited

Editorial Aranzadi, S.A.U.

Camino de Galar, 15

31190 Cizur Menor (Navarra)

ISBN: 978-84-1390-961-5

DL NA 1242-2021

*Printed in Spain. Impreso en España*

Fotocomposición: Editorial Aranzadi, S.A.U.

Impresión: Rodona Industria Gráfica, SL

Polígono Agustinos, Calle A, Nave D-11

31013 – Pamplona

## *Índice General*

<b>RELACIÓN DE AUTORES .....</b>	<b>25</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>27</b>

### PARTE I

#### LA DIGITALIZACIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA

1

<b>¿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 .....</b>	<b>35</b>
---	-----------

FERNANDO ESTEBAN DE LA ROSA

<b>I.</b>	<b>La plataforma europea ODR: el diseño original es solo el punto de partida .....</b>	<b>36</b>
<b>II.</b>	<b>La evaluación del funcionamiento de la plataforma europea por la Comisión Europea .....</b>	<b>42</b>
<b>III.</b>	<b>Los dos nuevos módulos de la plataforma europea: la herramienta de conversaciones directas y la herramienta de autoevaluación .....</b>	<b>44</b>
1.	<i>La configuración de los nuevos módulos de conversaciones directas y de autoevaluación .....</i>	<b>44</b>
2.	<i>La necesidad de reforma del marco europeo para dar mejor cabida a las nuevas herramientas .....</i>	<b>45</b>

	<u>Página</u>
<b>IV. El marco europeo y su adaptación al entorno de emergencia sanitaria</b> .....	52
1. <i>Introducción</i> .....	52
2. <i>El Derecho europeo debería excluir la exigencia de la presencia física de las partes en el procedimiento ante las entidades RAL</i> .....	53
3. <i>La plataforma europea ODR debería ofrecer información sobre la adhesión de los empresarios a entidades RAL</i> .....	54
4. <i>Los empresarios que operan en línea deberían estar obligados a registrarse en la plataforma europea</i> .....	55
5. <i>Los litigios surgidos fuera de línea deberían quedar incluidos en el ámbito de aplicación material de la plataforma europea ODR</i> .....	55
6. <i>El módulo de conversaciones directas debería estar disponible en los sitios web de las entidades RAL nacionales que proporcionan información sobre la resolución de los casos</i> .....	56
<b>V. Consideraciones finales</b> .....	57
<b>VI. Bibliografía</b> .....	58

2

<b>UNA PLATAFORMA ONLINE PARA EL PROCESO EUROPEO DE ESCASA CUANTÍA: ANÁLISIS Y PROPUESTA HOLÍSTICA</b> .....	61
--	----

CÁTIA MARQUES CEBOLA Y LURDES VARREGOSO MESQUITA

<b>I. Introducción</b> .....	61
<b>II. Proceso europeo de escasa cuantía</b> .....	64
1. <i>Procedimientos judiciales civiles y demandas de escasa cuantía en el sistema portugués</i> .....	64
2. <i>Algunas de las cuestiones procedimentales no resueltas en las demandas de escasa cuantía. El papel de los sistemas internos y sus diferentes soluciones</i> .....	65
2.1. <i>Los términos y condiciones generales del procedimiento</i> .....	65
2.2. <i>Otros aspectos del procedimiento</i> .....	67

## ÍNDICE GENERAL

2.3.	Algunas cuestiones reservadas a los sistemas internos y las soluciones divergentes .....	68
3.	<i>Los puntos vulnerables (del Reglamento y otros) de las demandas de escasa cuantía</i> .....	69
<b>III.</b>	<b>Plataforma online para el proceso europeo de escasa cuantía. Propuesta holística</b> .....	72
1.	<i>Gestión y administración de la Plataforma Europea del Proceso Europeo de Escasa Cuantía</i> .....	74
2.	<i>Procedimiento: etapas y funciones de la Plataforma</i> .....	76
2.1.	Gestión de la información y los procedimientos .....	78
2.2.	Mediación .....	79
2.3.	Arbitraje o Tribunal judicial .....	81
<b>IV.</b>	<b>Conclusión</b> .....	83
<b>V.</b>	<b>Bibliografía</b> .....	85

3

## EL ACCESO A LA JUSTICIA DEL CONSUMIDOR INGLÉS A TRAVÉS DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS 89

PABLO CORTÉS

<b>I.</b>	<b>Introducción</b> .....	89
<b>II.</b>	<b>El juzgado online</b> .....	91
1.	<i>La asistencia letrada</i> .....	91
2.	<i>La actuación sobre los incentivos al acuerdo</i> .....	92
3.	<i>El Juzgado Online – The Online Civil Money Claim</i> ....	93
3.1.	Fase 1 del proceso: presentación de la demanda y desarrollo del procedimiento en línea .....	96
3.2.	Fase 2 del proceso: mediación telefónica .....	97
3.3.	Fase 3 del proceso: resolución judicial .....	98
<b>III.</b>	<b>El tribunal – <i>Traffic Penalty Tribunal</i></b> .....	99
<b>IV.</b>	<b>El proyecto piloto del Tribunal de la Seguridad Social – <i>The First-Tier Tribunal – Social Security and Child Support Chamber</i></b> .....	102

## JUSTICIA DIGITAL, MERCADO Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DE CONSUMO

V.	La adjudicación – CEDR	105
VI.	El modelo ombudsman – <i>Financial Ombudsman Service</i> ....	108
VII.	El diseño del proceso en línea en atención a los diferentes métodos de solución .....	111
VIII.	La tecnología como herramienta para canalizar el conflicto .....	112
IX.	Conclusiones .....	114
X.	Bibliografía .....	115

4

<b>EL TRASLADO DE LOS TRIBUNALES A LA RED: LAS LECCIONES QUE DEBEMOS APRENDER A PARTIR DE LOS ERRORES AJENOS</b> .....	119
--	-----

GRAHAM ROSS

I.	Introducción: la experiencia británica del <i>Online Money Claim Court</i> .....	119
II.	Lecciones primordiales para una digitalización de la justicia .....	123
	1. <i>No hay que intentar reinventar la rueda</i> .....	123
	2. <i>No empezar por el principio</i> .....	124
	3. <i>Un menor uso del texto libre</i> .....	126
	4. <i>Garantizar que los sistemas paralelos se comuniquen entre sí</i> .....	128
	5. <i>Tener en cuenta la neutralidad</i> .....	129
	6. <i>Garantizar la intuición mediante una buena experiencia de usuario</i> .....	130

5

<b>DISEÑO DE UNA PLATAFORMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS EN EL ÁMBITO DE CONSUMO</b> .....	133
---	-----

OSCAR DANIEL FRANCO CONFORTI

I.	Introducción .....	133
----	--------------------	-----

## ÍNDICE GENERAL

<b>II.</b>	<b>Cómo puede la tecnología contribuir a agilizar los procedimientos de resolución de conflictos en línea .....</b>	<b>137</b>
1.	<i>La utilización de aplicaciones de mensajería de texto .....</i>	139
2.	<i>La utilización de aplicaciones de transmisión de la voz .....</i>	142
3.	<i>Las aplicaciones de videograbación .....</i>	143
4.	<i>Las aplicaciones de videoconferencia .....</i>	144
5.	<i>Las plataformas de resolución de conflictos en línea .....</i>	145
<b>III.</b>	<b>Requisitos técnicos que deben reunir las plataformas ODR .....</b>	<b>145</b>
<b>IV.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>154</b>
<b>V.</b>	<b>Bibliografía .....</b>	<b>155</b>

6

<b>EL POTENCIAL DE LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN LÍNEA PARA EL ARBITRAJE INTERNACIONAL DE INVERSIONES: EL PAPEL DE LA UNIÓN EUROPEA .....</b>	<b>159</b>
--	------------

OZANA OLARIU

<b>I.</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>159</b>
<b>II.</b>	<b>El arbitraje internacional de inversiones .....</b>	<b>161</b>
<b>III.</b>	<b>El papel de la Unión Europea en la reforma del sistema alternativo de resolución de controversias en materia de inversiones .....</b>	<b>165</b>
<b>IV.</b>	<b>Lecciones primordiales para una digitalización del arbitraje internacional de inversiones .....</b>	<b>166</b>
1.	<i>Implementación de ODR en el sistema de tribunales de inversiones impulsado por la Unión Europea .....</i>	166
1.1.	<i>Aprovechar el software existente de las plataformas ODR existentes .....</i>	169
1.2.	<i>ODR como posible denominador común para salvar inconsistencias sustantivas en el arbitraje de inversión .....</i>	169
1.3.	<i>Una posible solución a problemas procesales y la reducción de las costas .....</i>	170

1.4.	Limitaciones de la actual plataforma europea en materia de consumo .....	171
2.	<i>El Uso Imprescindible de ODR en la resolución de controversias en materia de inversiones Post COVID</i> .....	171
V.	<b>Conclusiones</b> .....	172
VI.	<b>Bibliografía</b> .....	172

## PARTE II

### LA TRANSFORMACIÓN EUROPEA DEL SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DE CONSUMO

7

<b>EL ENFOQUE HOLÍSTICO DEL ACCESO A LA JUSTICIA EN LA RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DE CONSUMO</b> .....	177
CHRISTOPHER HODGES	

<b>I.</b>	<b>Introducción: la impartición de la justicia</b>	177
<b>II.</b>	<b>Los sistemas de resolución de litigios como componentes de un sistema más amplio</b> .....	178
1.	<i>Impartir justicia: los valores éticos y los nuevos sistemas</i> ....	178
2.	<i>Las funciones de un mercado justo</i> .....	182
3.	<i>Discusión</i> .....	185
<b>III.</b>	<b>Revisión de las funciones de la resolución de litigios</b> .....	187
1.	<i>Función 1: Información, asesoramiento, asistencia y apoyo</i> .....	187
2.	<i>Función 2: La ruta para la resolución de litigios</i> .....	190
2.1.	El fracaso del modelo adversarial .....	190
2.2.	Las bases de una nueva visión .....	191
3.	<i>Función 3: la implantación de cambios para reducir los riesgos en el futuro</i> .....	197
<b>IV.</b>	<b>Implicaciones para la política legislativa</b> .....	199
<b>V.</b>	<b>Bibliografía</b> .....	200

## ÍNDICE GENERAL

8

**LOS DERECHOS Y GARANTÍAS PROCESALES Y LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO** ..... 203

MARÍA JOSÉ FERNÁNDEZ-FÍGARES MORALES

<b>I.</b>	<b>El patrón de calidad en las entidades RAL de consumo</b> ...	203
<b>II.</b>	<b>Mecanismos de los procedimientos RAL de consumo</b> .....	205
	1. <i>La gratuidad para el consumidor de los procedimientos RAL</i> .....	205
	2. <i>Asistencia jurídica no preceptiva y de designación libre</i> ....	208
	3. <i>Limitación de la duración de los procedimientos</i> .....	215
	4. <i>Voluntariedad de sometimiento como norma general y obligatoriedad en ciertos casos</i> .....	216
	5. <i>Necesidad de contar con pacto de sumisión por parte del consumidor una vez haya surgido el conflicto para acceder al RAL</i> .....	222
	6. <i>Garantía de accesibilidad a la vía judicial del consumidor y posibilidad de vetar el acceso del empresario en los casos de participación obligatoria con decisión vinculante si este firmó un pacto previo al litigio</i> .....	223
	7. <i>Independencia e imparcialidad</i> .....	233
	8. <i>Transparencia</i> .....	238
	9. <i>Eficacia y rapidez</i> .....	240
	10. <i>Equidad, igualdad, contradicción, audiencia y tutela efectiva</i> .....	242
<b>III.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	244
<b>IV.</b>	<b>Bibliografía</b> .....	245

9

**LA ACREDITACIÓN DE ENTIDADES RAL DE MEDIACIÓN DE CONSUMO EN EL SISTEMA ESPAÑOL** ..... 249

MARINA ROJO GALLEGO-BURÍN

<b>I.</b>	<b>Introducción</b> .....	249
-----------	---------------------------	-----

II.	<b>¿Qué administración tiene competencia sobre la mediación de consumo?</b> .....	251
III.	<b>La acreditación de las entidades RAL de consumo</b> .....	261
IV.	<b>Casuística sobre la acreditación de las entidades RAL de mediación de consumo en el sistema español</b> .....	267
V.	<b>La acreditación de entidades RAL de arbitraje de consumo</b> .....	272
VI.	<b>Conclusiones</b> .....	273
VII.	<b>Bibliografía</b> .....	274

10

<b>LA TRANSFORMACIÓN DEL SISTEMA ESPAÑOL DE ARBITRAJE DE CONSUMO</b> .....	277
--	-----

DANIEL ESCALONA RODRÍGUEZ

I.	<b>Contexto</b> .....	277
	1. <i>Constitución y recapitulación</i> .....	277
	2. <i>Los conflictos resueltos por el arbitraje de consumo</i> .....	279
II.	<b>Problemas</b> .....	280
	1. <i>Problemas relacionados con su naturaleza</i> .....	280
	2. <i>Problemas relacionados con la organización territorial</i> .....	286
	3. <i>Problemas relacionados con el procedimiento</i> .....	288
	4. <i>Problemas relacionados con la financiación</i> .....	291
	5. <i>Problemas relacionados con la actuación como servicios de atención al cliente</i> .....	292
III.	<b>Soluciones</b> .....	293
	1. <i>Sobre la naturaleza</i> .....	293
	2. <i>Sobre la organización territorial</i> .....	296
	3. <i>Sobre el procedimiento</i> .....	298
	4. <i>Sobre la financiación</i> .....	299
	5. <i>Sobre los servicios de atención al cliente</i> .....	300
IV.	<b>Conclusiones</b> .....	302
V.	<b>Bibliografía</b> .....	303

## ÍNDICE GENERAL

11

## CUESTIONES PENDIENTES EN LA EUROPEIZACIÓN DEL SISTEMA ESPAÑOL DE ARBITRAJE DE CONSUMO 305

FERNANDO ESTEBAN DE LA ROSA

<b>I.</b>	<b>Introducción</b> .....	305
<b>II.</b>	<b>Elementos para considerar en la reforma del sistema español de arbitraje de consumo</b> .....	308
	1. <i>Las nuevas funciones de las entidades RAL acreditadas. Las ventajas de la especialización en sectores particulares de reclamaciones</i> .....	308
	2. <i>La necesidad de redefinir los elementos territoriales</i> .....	310
	3. <i>La necesidad de poner la tecnología al servicio de las juntas arbitrales de consumo</i> .....	311
<b>III.</b>	<b>La reforma del sistema español de arbitraje de consumo</b> ....	312
	1. <i>Propuestas de cambio en la regulación del procedimiento</i> ....	312
	2. <i>Hacia una reorganización territorial del sistema español de arbitraje de consumo</i> .....	316
	3. <i>La financiación del sistema español de arbitraje de consumo</i> .....	317
	4. <i>Hacia la mejora del tratamiento de los litigios transfronterizos</i> .....	319
<b>IV.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	324

12

## LA RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DERIVADOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS CONTRATADOS POR VÍA DIGITAL 325

NURIA MARCHAL ESCALONA

<b>I.</b>	<b>Introducción</b> .....	326
<b>II.</b>	<b>Caracterización de los litigios de consumo en el ámbito de los servicios turísticos</b> .....	328
<b>III.</b>	<b>Las entidades y los métodos de resolución alternativos de controversias en el sector turístico en el Derecho comparado</b> .....	330

<b>IV.</b>	<b>Situación actual de la resolución alternativa de litigios de las reclamaciones en el sector turístico en el sistema español: las claves para un cambio .....</b>	<b>334</b>
1.	<i>El arbitraje de consumo .....</i>	334
2.	<i>Los problemas para identificar la entidad RAL competente para conocer de las reclamaciones derivadas de la contratación de servicios turísticos .....</i>	338
<b>V.</b>	<b>Nuevas perspectivas y retos en el ámbito de las reclamaciones derivadas de la contratación de servicios turísticos por vía digital en el sistema español .....</b>	<b>339</b>
1.	<i>Elementos normativos condicionantes para la resolución alternativa de litigios derivados de la contratación de servicios turísticos .....</i>	339
2.	<i>¿Hacia una entidad de RAL especializada en la resolución de litigios derivados de la contratación de servicios turísticos? .....</i>	342
3.	<i>Recomendaciones para la resolución alternativa de litigios de consumo en el sector turístico a través de una entidad RAL especializada .....</i>	345
3.1.	<i>La entidad RAL competente: ¿pública o privada? .....</i>	345
3.2.	<i>Las reglas de procedimiento y el coste de la resolución de reclamaciones en el sector turístico .....</i>	346
3.3.	<i>Conocimientos especializados .....</i>	348
3.4.	<i>Propuesta de someter a las empresas que operan en el ámbito turístico a la regla de adhesión obligatoria a la entidad RAL especializada .....</i>	348
3.5.	<i>Propuesta de que la decisión adoptada por la entidad especializada sea vinculante solo para el empresario .....</i>	350
3.6.	<i>Propuesta con miras a favorecer el cumplimiento de la decisión .....</i>	350
<b>VI.</b>	<b>El papel de la plataforma europea y las nuevas tecnologías en la solución de controversias transfronterizas derivadas de la contratación de servicios turísticos por vía digital .....</b>	<b>351</b>

## ÍNDICE GENERAL

	<u>Página</u>
<b>VII. Conclusiones .....</b>	354
<b>VIII. Bibliografía .....</b>	355
13	
<b>APROXIMACIÓN AL MODELO ESPAÑOL DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO EN EL TRANSPORTE AÉREO: A TIEMPO AÚN DE RECTIFICAR .....</b>	<b>361</b>
RICARDO RUEDA VALDIVIA	
<b>I. Introducción .....</b>	<b>362</b>
<b>II. Disposición adicional segunda de la Ley 7/2017 .....</b>	<b>363</b>
1. <i>Acreditación de una entidad RAL única con competencia no exclusiva .....</i>	<i>363</i>
2. <i>Caracterización del procedimiento ante la entidad RAL única .....</i>	<i>368</i>
3. <i>Aspectos relevantes de la decisión que ponga fin al procedimiento ante la entidad RAL única .....</i>	<i>372</i>
<b>III. Tratamiento diferenciado de los litigios de consumo en el transporte aéreo en función del instrumento en que se funde la pretensión del pasajero .....</b>	<b>376</b>
1. <i>Reclamaciones basadas en los Reglamentos 261/2004 ó 1107/2006 .....</i>	<i>380</i>
1.1. <i>Procedimiento ante la AESA .....</i>	<i>386</i>
1.1.1. <i>Papel actual de la AESA ante las reclamaciones individuales de los pasajeros .....</i>	<i>386</i>
1.1.2. <i>Cometido de la AESA tras su acreditación como entidad RAL .....</i>	<i>391</i>
1.1.3. <i>Cuestiones competenciales que suscitará la intervención de la AESA como entidad RAL .....</i>	<i>396</i>
i) <i>Determinación de las reclamaciones para las que la AESA se reputará competente .....</i>	<i>397</i>

	ii) Competencia para conocer de los recursos de las compañías contra las decisiones de la AESA .....	398
	1.2. Recurso a las entidades RAL de alcance general: valoración de la doble limitación impuesta por el legislador .....	407
	2. <i>Reclamaciones basadas en otros instrumentos de aplicación al transporte aéreo</i> .....	413
IV.	<b>Propuestas de <i>lege ferenda</i></b> .....	417
V.	<b>Bibliografía</b> .....	421

14

	<b>INNOVACIONES EN EL MODELO ITALIANO DE RESOLUCIÓN. ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO: VISIÓN GENERAL Y REVISIÓN DEL TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES EN SECTORES ESPECÍFICOS</b>	425
--	---	-----

MARIA PIA GASPERINI

I.	<b>El desarrollo de la RAL de consumo en Italia: <i>buenas prácticas</i> y visión crítica</b> .....	425
II.	<b>La aplicación de la Directiva 2013/11/UE y la distinción entre procedimientos voluntarios y obligatorios (con arreglo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo italiano núm. 130/2015)</b> .....	429
III.	<b>El fallo del Tribunal de Justicia de 17 de junio de 2017</b> .....	433
IV.	<b>La centralidad de los registros y mecanismos de acreditación por parte de las autoridades de control y regulación del mercado. Revisión crítica</b> .....	436
V.	<b>La entidad RAL establecida por las autoridades de supervisión del sector bancario, financiero y de los seguros: confirmaciones y novedades</b> .....	440
VI.	<b>La entidad RAL en los sectores de las comunicaciones electrónicas y de la energía</b> .....	445
VII.	<b>Conclusiones</b> .....	449
VIII.	<b>Bibliografía</b> .....	452

15

<b>IMPACTO DE LAS NUEVAS DIRECTRICES EUROPEAS EN LAS REGULACIONES ESPAÑOLAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS INTERESES COLECTIVOS DE LOS CONSUMIDORES .....</b>	<b>455</b>
--	------------

GISELA MORENO CORDERO

<b>I. Introducción .....</b>	<b>455</b>
<b>II. Las nuevas directrices europeas sobre el recurso colectivo .....</b>	<b>458</b>
<b>III. La trasposición de la Directiva (UE) 2020/1828 al ordenamiento español .....</b>	<b>466</b>
<b>IV. Conclusiones .....</b>	<b>475</b>
<b>V. Bibliografía .....</b>	<b>476</b>

16

<b>EL RECURSO COLECTIVO DE CONSUMO EN EL SISTEMA ESPAÑOL: ELEMENTOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UNA NUEVA TECNOLOGÍA .....</b>	<b>479</b>
--	------------

GISELA MORENO CORDERO

<b>I. Introducción .....</b>	<b>479</b>
<b>II. Respuesta extrajudicial a los conflictos colectivos en el Derecho español a través del arbitraje .....</b>	<b>482</b>
<b>III. Hacia la implementación de las nuevas tecnologías en el escenario español: la reparación reguladora y el defensor del consumidor .....</b>	<b>486</b>
1. <i>Tensiones entre las viejas y las nuevas tecnologías .....</i>	<b>486</b>
2. <i>Las nuevas tecnologías en el Derecho comparado .....</i>	<b>489</b>
3. <i>Consolidación de la reparación regulatoria y del ombudsman en el ordenamiento español .....</i>	<b>493</b>
3.1. Estructura y funciones de las entidades reguladoras .....	<b>493</b>
3.2. Papel del defensor del cliente financiero. El Defensor del Pueblo en el ámbito del consumo .....	<b>499</b>

	3.2.1. El defensor del cliente financiero	499
	3.2.2. El Defensor del Pueblo .....	502
IV.	Conclusiones .....	504
V.	Bibliografía .....	505

### PARTE III

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

17

	<b>RÉGIMEN DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES DERIVADAS DE LA APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO EUROPEO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA Y EN LÍNEA DE LITIGIOS DE CONSUMO Y SU TRANSPOSICIÓN AL SISTEMA ESPAÑOL A LA LUZ DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES .....</b>	<b>511</b>
--	--	------------

FRANCISCO MIGUEL BOMBILLAR SÁENZ

I.	<b>A modo de introducción: la resolución alternativa y en línea de litigios en materia de consumo .....</b>	<b>512</b>
II.	<b>La información a los consumidores en el marco de la resolución alternativa y en línea de litigios: marco normativo .....</b>	<b>514</b>
	1. <i>Acervo comunitario: RODR y DADR .....</i>	514
	2. <i>La transposición de este acervo comunitario a nivel estatal .....</i>	519
	2.1. LRAL .....	519
	2.2. TRLGDCU .....	523
	2.3. Normativa sectorial .....	523
	3. <i>La transposición de este acervo comunitario a nivel autonómico: los ejemplos andaluz y gallego .....</i>	525
	4. <i>Una cuestión controvertida en la transposición de este acervo comunitario: ¿las obligaciones de información sólo recaen sobre los empresarios adheridos a entidades RAL acreditadas? .....</i>	527

## ÍNDICE GENERAL

<b>III.</b>	<b>El ejercicio de la potestad sancionadora ante el incumplimiento de las obligaciones de información en el marco de la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo .....</b>	<b>528</b>
1.	<i>La potestad sancionadora en materia de consumo: un ámbito confiado a las Comunidades Autónomas .....</i>	528
2.	<i>La potestad sancionadora en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía .....</i>	531
3.	<i>Potestad sancionadora y lucha contra las infracciones transfronterizas: el Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017 .....</i>	534
4.	<i>La actividad de inspección en materia de consumo .....</i>	536
5.	<i>Algunas precisiones en torno al ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo .....</i>	537
<b>IV.</b>	<b>Tipos infractores del TRLGDCU en los que anudar el incumplimiento de estas obligaciones de información .....</b>	<b>539</b>
1.	<i>Art. 49.2.b) TRLGDCU .....</i>	539
2.	<i>Art. 49.1.n) TRLGDCU .....</i>	541
<b>V.</b>	<b>Tipos infractores de la legislación autonómica en los que anudar el incumplimiento de estas obligaciones de información .....</b>	<b>542</b>
1.	<i>La experiencia andaluza .....</i>	542
2.	<i>La experiencia gallega .....</i>	544
<b>VI.</b>	<b>A modo de colofón: la información es poder .....</b>	<b>545</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>546</b>

18

<b>LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN DE LOS EMPRESARIOS SOBRE LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS ACREDITADAS: ESFERA DE EFICACIA Y RÉGIMEN DE PROTECCIÓN EN LAS RELACIONES JURÍDICO-PRIVADAS TRANSFRONTERIZAS</b>	<b>549</b>
--	------------

JOSÉ IGNACIO PAREDES PÉREZ

<b>I.</b>	<b>Delimitación del objeto de estudio</b>	<b>550</b>
-----------	---	------------

<b>II.</b>	<b>Contenido y alcance de las obligaciones de información de los empresarios</b> .....	551
1.	<i>Las obligaciones de información de los empresarios sobre las entidades de RAL</i> .....	551
2.	<i>Forma de proporcionar la información</i> .....	554
2.1.	Requisitos formales de información .....	554
2.2.	Información obligatoria en las condiciones generales del contrato .....	555
<b>III.</b>	<b>La esfera de aplicación de las obligaciones de información de los empresarios</b> .....	558
1.	<i>Ámbito de eficacia personal y material</i> .....	558
2.	<i>Ámbito de eficacia espacial</i> .....	560
<b>IV.</b>	<b>La infracción de las obligaciones de información como ilícito delictual</b> .....	563
<b>V.</b>	<b>El recurso a las acciones de cesación de la Directiva 2009/22/CE</b> .....	565
1.	<i>Delimitación del alcance del locus standi</i> .....	565
2.	<i>Incidencia sobre los foros de competencia: la inclinación por el lugar de materialización del daño</i> .....	568
<b>VI.</b>	<b>Las acciones de cesación en el marco del Reglamento 2017/2394 y de la Directiva 2020/1828/UE</b> .....	570
1.	<i>La superación de la correlación estricta entre los intereses de los consumidores afectados y el interés legítimo de la entidad habilitada</i> .....	570
2.	<i>Incidencia sobre los foros de competencia judicial internacional: inclinación hacia el foro del domicilio del demandado</i> .....	573
3.	<i>La conveniente reforma del artículo 6.1 del Reglamento de Roma II en relación con infracciones que afectan a los intereses de los consumidores de diversos Estados miembros</i> ...	
<b>VII.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	
<b>VIII.</b>	<b>Bibliografía</b> .....	

## ÍNDICE GENERAL

19

**EL SISTEMA ESPAÑOL DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO A LA LUZ DEL ANÁLISIS ECONÓMICO DEL DERECHO: EFICIENCIA Y EQUIDAD ..... 579**

JOSÉ MANUEL CASTILLO LÓPEZ

<b>I.</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>579</b>
<b>II.</b>	<b>De la dogmática jurídico formal al análisis económico de las normas jurídicas, de la organización de la justicia y de la conducta de los operadores .....</b>	<b>580</b>
<b>III.</b>	<b>Punto de partida: la situación y percepción social de la administración de la justicia en España .....</b>	<b>583</b>
<b>IV.</b>	<b>¿Más medios para la administración de justicia (oferta) o implantación de sistemas alternativos (demanda)? .....</b>	<b>588</b>
<b>V.</b>	<b>Comparación, entre otros, del grado de eficiencia y equidad que proporcionan el procedimiento judicial ordinario, el arbitraje de consumo y la mediación de consumo .....</b>	<b>590</b>
<b>VI.</b>	<b>Un presupuesto o restricción institucional de partida. Relación entre resolución alternativa de conflictos y sistema tradicional .....</b>	<b>593</b>
<b>VII.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>594</b>
<b>VIII.</b>	<b>Bibliografía .....</b>	<b>596</b>

20

**POSIBILIDADES DE GRAVAMEN TRIBUTARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PRESTADOS POR LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO ..... 599**

MARÍA JESÚS GARCÍA-TORRES FERNÁNDEZ

<b>1.</b>	<b>El servicio público de resolución alternativa de litigios de consumo: financiación y eficacia .....</b>	<b>600</b>
<b>2.</b>	<b>La tributación como herramienta para controlar el exceso litigiosidad .....</b>	<b>605</b>
<b>3.</b>	<b>Financiación mediante prestaciones públicas de carácter patrimonial .....</b>	<b>612</b>

3.1.	<i>Prestaciones patrimoniales públicas de carácter tributario</i>	614
3.1.1.	Cataluña: Tasa por la Prestación de Servicios y la Realización de Actividades Administrativas de Inspección de Consumo a las Empresas Prestadoras de Servicios Básicos .....	616
3.1.2.	Andalucía: Tasa por la Prestación del Servicio Público de Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones .....	618
3.2.	<i>Prestaciones patrimoniales públicas de carácter no tributario</i> .....	622
3.3.	<i>Precios públicos</i> .....	626
4.	<b>Consideraciones finales</b> .....	627
5.	<b>Bibliografía</b> .....	629

*Thomson Reuters ProView. Guía de uso*