

COORDINACIÓN

Rafael Lara González

Manuel Richard González

Iñaki Riaño Brun

**Mecanismos adecuados
de resolución de conflictos
y efectividad de derechos**

La presente obra es el resultado de los estudios realizados en el marco del proyecto de investigación PID2020-113349GB-I00 financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación. El trabajo realizado es necesario y de absoluta actualidad teniendo en cuenta la reciente aprobación del RD 713/2024 de 23 de julio que aprueba el nuevo Reglamento arbitral de Consumo. Al mismo tiempo existen proyectos de reforma del sistema a nivel europeo. Ciertamente, el nuevo Reglamento es continuista, pero posteriores cambios son inevitables con el horizonte de crear un sistema arbitral de consumo adaptado, precisamente, a nuestra sociedad de consumo. Ese es el punto de partida de los estudios que se contienen en esta obra que tratan al arbitraje de consumo como un adecuado mecanismo de resolución de conflictos. Precisamente para hacer efectivos los derechos de los ciudadanos en tanto que consumidores. A ese fin, en los trabajos de la obra se atienden a diversas cuestiones relacionadas con la materia, atendiendo a la necesaria desjudicialización de las controversias civiles en materia de consumo. También se atiende a cuestiones de presente como la prueba en el arbitraje de consumo o la posibilidad de aplicar Inteligencia artificial a la resolución de esta clase de controversias.

COORDINACIÓN

Rafael Lara González

Catedrático de Derecho Mercantil
Universidad Pública de Navarra

Manuel Richard González

Profesor Titular de Derecho Procesal
Universidad Pública de Navarra

Iñaki Riaño Brun

Profesor Titular de Derecho Procesal
Universidad Pública de Navarra

MECANISMOS ADECUADOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y EFECTIVIDAD DE DERECHOS

Barcelona
2024



BOSCH EDITOR



Esta obra ha sido elaborada en el marco del Proyecto de Investigación titulado **“El empoderamiento de las personas consumidoras y usuarias en la efectividad de sus derechos: Análisis prospectivo de las vías extrajudiciales de resolución de conflictos”** dirigido por los profesores doctores D. Rafael Lara González (IP1) y D. Manuel Richard González (IP2). Número de referencia PID2020-113349GB-I00 (financiado por MICIU/AEI /10.13039/501100011033).

© DICIEMBRE 2024

RAFAEL LARA GONZÁLEZ
MANUEL RICHARD GONZÁLEZ
IÑAKI RIAÑO BRUN
(COORDINADORES)

© DICIEMBRE 2024



Librería Bosch, S.L.

<http://www.jmboscheditor.com>

<http://www.libreriabosch.com>

E-mail: editorial@jmboscheditor.com

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; 91 702 19 70 / 93 272 04 45).

ISBN papel: 978-84-10448-37-7

ISBN digital: 978-84-10448-38-4

D.L.: B 19923-2024

Diseño portada y maquetación: CRISTINA PAYÁ  +34 672 661 611

Printed in Spain – Impreso en España

LISTA DE AUTORES

Ainhoa Goñi Irulegui
Rafael Lara González
Javier Pérez Font
Aránzazu Pérez Moriones
Iñaki Riaño Brun
Manuel Richard González
Iñaki Zurutuza Arigita

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	19
--------------------	----

CAPÍTULO 1

EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN SU DOBLE CUARENTENA.....	29
---	----

Rafael Lara González

1. Nota introductoria.....	29
2. La transcendencia de la participación del empresariado	33
2.1. Apunte preliminar.....	33
2.2. Competencia empresarial y arbitraje de consumo.....	34
2.3. Confidencialidad	35
2.4. Resolución en derecho: también en el arbitraje de consumo	36
2.5. Las entidades representativas del empresariado	38
3. Interpelación para el avance en el desarrollo del arbitraje de consumo	39
4. Bibliografía.....	42

CAPÍTULO 2

EMPODERAMIENTO DE USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO Y TUTELA EFECTIVA DE SUS DERECHOS: LA SINGULAR VÍA EXTRAJUDICIAL	47
Aránzazu Pérez Moriones	
1. Planteamiento	48
2. Supervisión y cumplimiento de los reglamentos comunitarios en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo	54
2.1. La exigüidad de las previsiones en materia de cumplimiento, reclamación y sanciones	54
2.2. La temprana constatación de su ineficacia	58
2.3. Hacia una futura implementación de la resolución alternativa de litigios en el ámbito del transporte aéreo	62
3. El procedimiento de resolución alternativa de litigios regulado por la orden TMA/201/2022	66
3.1. Preliminar: la reducida eficacia de AESA como organismo responsable del cumplimiento de los Reglamentos nº 261/2004 y nº 1107/2006	66
3.2. AESA como entidad de resolución alternativa de litigios: el procedimiento regulado por la Orden TMA/201/2022	71
3.2.1. Ámbito de aplicación	71
3.2.2. La reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario como requisito de procedibilidad	76
3.2.3. Principios del procedimiento	79
3.2.4. El procedimiento de resolución alternativa de litigios	85
4. A modo de recapitulación	91
5. Bibliografía	94

CAPÍTULO 3

CONSIDERACIONES PROCESALES SOBRE EL ARBITRAJE DE CONSUMO. PROPOSICIÓN, PRÁCTICA Y VALORACIÓN DE LA PRUEBA.....

99

Iñaki Riaño Brun

1.	Consideraciones previas. El arbitraje de consumo como alternativa a la vía judicial	100
1.1.	El arbitraje de consumo como equivalente jurisdiccional	100
1.2.	Derecho a la jurisdicción vs. cláusulas de sometimiento al arbitraje.....	116
2.	La prueba en el arbitraje de consumo	127
2.1.	Proposición y práctica de la prueba	127
2.2.	Carga y valoración de la prueba	141
2.2.1.	Inversión de la carga de la prueba en el ámbito del arbitraje de consumo	141
2.2.2.	Eventual nulidad de las cláusulas que imponen la aceptación de resultados probatorios por parte del consumidor	154
3.	Bibliografía.....	166

CAPÍTULO 4

RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO EN LA UE Y LA PROPUESTA DE REVISIÓN DE LA DIRECTIVA “RAL”

171

Ainhoa Goñi Irulegui

1.	El marco normativo europeo de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos en consumo	172
2.	Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (RAL).....	174
3.	Reglamento (UE) nº 524/2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (RLL).....	179

4.	La experiencia aplicativa de la directiva RAL y del RLL: aspectos críticos	183
4.1.	Uso limitado de las entidades RAL	184
4.2.	Uso reducido de la Plataforma europea	186
5.	Propuesta de revisión del marco general de la RAL	189
5.1.	Modificación de la Directiva RAL	190
5.1.1.	Ámbito de aplicación	191
5.1.2.	Participación de los comerciantes: obligación de responder.....	193
5.1.3.	Obligaciones de transparencia	194
5.1.4.	Consumidores vulnerables	195
5.1.5.	Asistencia a los consumidores	196
5.2.	Derogación del Reglamento sobre RLL sobre la Plataforma Europea de resolución de conflictos en línea.....	196
6.	Conclusiones valorativas.....	198
7.	Bibliografía.....	201

CAPÍTULO 5

ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SISTEMA DE IMPARTICIÓN DE JUSTICIA. ESPECIAL REFERENCIA A LOS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS	203
---	-----

Manuel Richard González

1.	Introducción: la evolución legal del arbitraje de consumo y la Inteligencia Artificial	204
2.	La regulación de los usos de la Inteligencia Artificial en el ámbito europeo (Reglamento UE 2024/1689)	205
2.1.	Prácticas prohibidas o sujetas a estricta regulación.....	208
2.2.	Prácticas de Inteligencia artificial de alto riesgo.....	208
2.3.	Otras prácticas de inteligencia Artificial (que pueden implicar riesgos)	209

3.	La Inteligencia Artificial en el ámbito de la decisión judicial	210
3.1.	La inteligencia artificial aplicada a la decisión judicial conforme el Reglamento 2024/1689.....	210
3.2.	La inteligencia artificial aplicada a la decisión judicial en el derecho procesal español.....	211
3.3.	La inteligencia artificial aplicada a la decisión judicial en los procedimientos arbitrales de consumo.....	214
4.	Sobre la tecnología de Inteligencia Artificial.....	218
4.1.	Matemáticas y algoritmos ¿cómo piensan las máquinas?.....	220
4.2.	¿Qué puede hacer la IA?.....	220
5.	La Inteligencia Artificial aplicada al proceso de decisión judicial.....	223
6.	Conclusiones sobre la eventual aplicación de la Inteligencia Artificial a la resolución de las reclamaciones de consumo sustanciadas on-line	226
7.	Bibliografía.....	227

CAPÍTULO 6

ACERCA DEL ARBITRAJE MARÍTIMO Y SU PROMOCIÓN EN ESPAÑA. ESPECIAL REFERENCIA AL REGLAMENTO DE LA AEDM	231
--	-----

Iñaki Zurutuza Arigita

1.	Consideraciones preliminares de carácter general.....	232
1.1.	Concepto, alcance y regulación del arbitraje marítimo internacional	232
1.2.	Ventajas propias del arbitraje marítimo y del arbitraje en general.....	238
2.	La promoción del arbitraje marítimo en España.....	242
2.1.	Precedentes	242

2.2.	La importancia de fomentar el arbitraje marítimo en España: motivos y obstáculos	245
3.	El rol del CIAM y de la AEDM en la promoción del arbitraje marítimo.....	248
3.1.	El CIAM-CIAR.....	248
3.2.	La AEDM	250
3.3.	El Grupo de Trabajo conjunto sobre arbitraje marítimo internacional	252
4.	El Reglamento (o Reglas) de Arbitraje de la AEDM	254
4.1.	Introducción.....	254
4.2.	Aspectos que son objeto de regulación	257
4.2.1.	Ámbito de aplicación	257
4.2.2.	Designación de árbitros integrantes del tribunal arbitral.....	259
4.2.3.	Arbitraje de Derecho o equidad y ley aplicable	261
4.2.4.	Procedimientos de mayor y de menor cuantía	263
4.2.5.	Fases del procedimiento arbitral.....	268
4.2.6.	Actuaciones del tribunal arbitral y emisión del laudo arbitral.....	270
4.2.7.	Honorarios y gastos de los árbitros y garantía	273
5.	Bibliografía y referencias web	276

CAPÍTULO 7

CONVENIOS DE ARBITRAJE ESTABILIZADOS, ESCALONADOS, FLOTANTES E HÍBRIDOS	281
---	-----

Javier Pérez Font

1.	Introducción: el convenio de arbitraje.....	282
2.	El convenio de arbitraje según su forma: el acuerdo y la cláusula.....	287

2.1.	Introducción	287
2.2.	La forma del convenio y el principio de separabilidad.	287
2.3.	La forma del convenio y la ley aplicable al mismo	289
3.	El convenio de arbitraje escalonado	292
3.1.	Introducción	292
3.2.	La exigibilidad de la obligación.....	293
3.3.	El caso <i>Cable & Wireless</i>	294
3.4.	El caso <i>Halloway</i>	296
3.5.	El caso <i>Sul América Cia Nacional de Seguros SA & Others</i>	299
3.6.	El caso <i>Tang Chung Wah & Fee Fung Ying</i>	302
3.7.	El caso <i>Emirates Trading Agency LLC</i>	306
3.8.	Conclusiones.....	310
4.	Tratamiento de la falta de cumplimiento de la obligación....	313
4.1.	Análisis doctrinal	314
4.2.	Análisis jurisprudencial	315
4.3.	Conclusiones	318
5.	El convenio de arbitraje estabilizado.....	320
6.	El convenio de arbitraje flotante.....	324
7.	El convenio de arbitraje híbrido	330
7.1.	Introducción	330
7.2.	Convenio simétrico o bilateral	333
7.3.	Convenio asimétrico o unilateral	334
7.4.	Admisibilidad en el Derecho comparado	338
7.5.	Jurisdicciones <i>common law</i>	338
7.5.1.	Australia.....	338
7.5.2.	Hong Kong.....	345
7.5.3.	Inglaterra y Gales	348

7.5.4. Singapur	357
7.6. Jurisdicciones <i>civil law</i>	361
7.6.1. Alemania	361
7.6.2. China	361
7.6.3. España.....	366
7.6.4. Francia	374
7.6.5. Italia.....	376
8. Conclusiones.....	378

CAPÍTULO 8

LA DESJUDICIALIZACIÓN DE LAS CONTROVERSIAS CIVILES EN EL ÁMBITO FINANCIERO	383
--	-----

Rafael Lara González

1. El natural conflicto en la perspectiva extrajudicial.....	383
2. La proyectada autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero.....	390
2.1. Marco normativo.....	390
2.2. Delimitación de los sujetos que operan en los sectores financieros	392
2.1.1. Cliente financiero	392
2.1.1.1. Más allá del concepto general de consumidor y del crédito al consumo	392
2.1.1.2. Cliente potencial.....	396
2.1.1.3. Cliente vulnerable	397
2.1.2. Entidad financiera.....	399
2.3. Naturaleza del conflicto	400
2.3.1. El objeto de la reclamación: criterio general.....	400
2.3.2. Exclusiones.....	401

3.	Sobre el particular sistema de resolución extrajudicial de litigios	404
3.1.	Grupo normativo.....	404
3.2.	Características delimitadoras	407
3.3.	Resoluciones vinculantes y no vinculantes	409
3.4.	Unificación de criterio en las resoluciones.....	412
4.	Un nuevo supuesto de administrativización de controversias civiles	414

INTRODUCCIÓN

Las relaciones de consumo se han convertido en la sociedad actual en un fenómeno intrínsecamente natural, masivo y cotidiano. Así, diariamente son millones las personas que contratan presencialmente, vía telefónica u *on line* bienes y servicios, y con no poca frecuencia esas transacciones dan lugar a conflictos de todo tipo que afectan a los intereses económicos de las partes, especialmente, por su mayor vulnerabilidad, a la de los consumidores y usuarios.

El Ordenamiento jurídico español fue pionero a nivel mundial cuando en La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dispuso que el Gobierno debía establecer un sistema arbitral, sin formalidades especiales y cuyo sometimiento al mismo fuera voluntario, que resolviera, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes interesadas, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios (ex art. 31). En efecto, el legislador español fue desde un principio consciente de que cualquier medida protectora de las personas consumidoras y usuarios podía quedar en mero desiderátum si no se creaban en paralelo los procedimientos adecuados para exigir su aplicación. Las leyes pueden reconocer al consumidor un amplio elenco de derechos, pero la eficiencia de un derecho protector de los consumidores se va a medir, no sólo por la perfección o equidad de sus normas, sino también por la existencia de cauces sencillos, rápidos y gratuitos o de

razonable y proporcionado coste a través de los cuales se puedan hacer exigibles sus derechos cuando estos no hayan sido respetados adecuadamente. La propia Constitución española, en su artículo 51, insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

La puesta en marcha del sistema arbitral de consumo se llevó a cabo, con carácter experimental, mediante la creación de las Juntas Arbitrales de Consumo en los distintos ámbitos territoriales, con la finalidad de comprobar sus necesidades de funcionamiento, cara a un pleno desarrollo del sistema en todo el territorio español. La entrada en vigor de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, supuso un nuevo y decisivo impulso normativo para el arbitraje de consumo, pues removía los obstáculos que presentaba la Ley de Arbitraje de 1953, a la vez que contemplaba explícitamente el sistema arbitral de consumo en su disposición adicional primera, declarándolo gratuito y liberándolo de la obligación de protocolización notarial de los laudos arbitrales. A la vista de la muy positiva experiencia obtenida y en cumplimiento de lo determinado por el artículo 31 de la Ley 26/1984 y por la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, se desarrolló reglamentariamente el sistema arbitral de consumo a través del Real Decreto 636/1993. Posteriormente se vio la necesidad de adecuar la regulación del sistema arbitral de consumo a la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. De hecho, la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, previó en su disposición final sexta que, en el plazo de un año desde su entrada en vigor, el Gobierno, contando con el parecer de las comunidades autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo y con audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios, dictaría una nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo, regulando también el arbitraje virtual. Asimismo, la disposición final sexta estableció que reglamentariamente se determinarán los supuestos en que podrá interponerse reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las Juntas Arbitrales territoriales sobre la admisión o inad-

misión de las solicitudes de arbitraje, y los supuestos en los que actuará un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo. Tras la aprobación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, estas previsiones y el régimen legal general del arbitraje de consumo se recogieron en sus artículos 57 y 58.

En este marco jurídico, se promulgó el Real Decreto 231/2008 que mantiene las características esenciales del arbitraje de consumo, introduciendo las modificaciones necesarias para incrementar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema, como presupuestos necesarios para reforzar la confianza en él de empresas o profesionales y consumidores o usuarios, asegurando el recurso a este sistema extrajudicial de resolución de conflictos que, como tal, es de carácter voluntario. Muy posteriormente a la iniciativa española la Unión Europea en la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, ha puesto el acento en que la garantía de un acceso a vías sencillas, eficaces, rápidas y asequibles para resolver los litigios nacionales y transfronterizos derivados de contratos de compraventa o de prestación de servicios debe beneficiar a los consumidores y, por consiguiente, reforzar su confianza en el mercado. La citada Directiva y el Reglamento (UE) núm. 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo son dos instrumentos legislativos interrelacionados y complementarios, en esta línea de actuación comunitaria. El desarrollo en la Unión Europea de un sistema adecuado de resolución alternativa de litigios se vio finalmente necesario para reforzar la confianza de los consumidores en el mercado interior, incluido el ámbito del comercio en línea, y para desarrollar plenamente el potencial y las oportunidades del comercio transfronterizo y en línea. En un sentido teleológico similar, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL), en mayo de 2017 publicó las Notas técnicas sobre la solución de controversias en

línea, Notas técnicas que habían sido aprobadas por Resolución de la Asamblea General el 13 de diciembre de 2016.

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incorporó al Ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE. Sin embargo, en ella no se regulan ni se desarrollan los procedimientos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, limitándose a establecer los requisitos que busquen la armonización de la calidad de las entidades de resolución alternativa a las que pueden recurrir los consumidores y los empresarios para la solución de sus litigios.

Así pues, en la evolución de la protección jurídica del consumidor, tanto en los Ordenamientos nacionales como en el Derecho comunitario, se pueden distinguir dos etapas. En una primera etapa se reconocen principios y derechos en favor de los consumidores, mientras que en una segunda etapa los Estados advierten que no es suficiente el reconocimiento de un repertorio de derechos a los consumidores por lo que resulta imprescindible el establecimiento de cauces adecuados para que estos puedan hacer valer los derechos que le han sido reconocidos.

Como se ha puesto de relieve *ut supra*, en España la advertencia de ese paralelo discurrir fue simultánea, incluso antes de la entrada en la entonces Comunidad Económica Europea, y desde entonces la “planta arbitral de consumo” (Junta de ámbito nacional, Juntas de ámbito autonómico, Juntas de ámbito provincial y Juntas de ámbito local) ha venido prestando un gran servicio tanto a los consumidores como a los empresarios españoles en cuanto medio alternativo de resolución de sus conflictos. Por ejemplo, los años 2013 y 2014 suponen un hito en la historia de la Junta Arbitral Nacional de Consumo al tener que abordar el conflicto de Bankia por la venta de obligaciones preferentes y deuda subordinada, habiendo gestionando y resuelto controversias plasmadas en más de ciento treinta y tres mil convenios arbitrales. Pero, más allá de esta excepcional circunstancia, las distintas Juntas Arbitrales han venido dando cumplimiento al mandato constitucional, garantizando la defensa de los consumidores y usuarios y protegiendo sus derechos a través de

ese eficaz medio alternativo de resolución de controversias. Sin embargo, transcurridos más de treinta y cinco años desde la previsión de este exitoso procedimiento, se constata que no sólo el sistema arbitral de consumo sino también el marco general de los procedimientos alternativos de resolución de conflictos en esta materia precisa un análisis integral del mismo, partiendo de la experiencia española acumulada en este periodo y a la luz del Derecho comunitario europeo, así como del Derecho comparado derivado del mismo. Es decir, se parte de un análisis tanto interno como externo de la institución en el que se pone de manifiesto la situación actual de la misma, con el fin de hallar y proponer líneas de avance, herramientas o nuevos cauces que coadyuven a seguir cumpliendo más eficazmente el mandato constitucional.

No obstante, siendo importante el arbitraje de consumo, en cuanto referente general, no es, ni debe ser, el único método alternativo de resolución de controversias. En efecto, la mediación está llamada a jugar un relevante papel en este contexto, y sin embargo, todavía no disponemos, en general, de un procedimiento que recoja las normas relativas a su inicio, desarrollo y finalización, así como tampoco de los efectos que deben tener los acuerdos adoptados en el desarrollo de la actividad mediadora en los conflictos de consumo, más allá de alguna norma autonómica sobre la materia (Decreto 98/2014, de 8 de julio, de Cataluña).

Pero es que además del arbitraje y la mediación no hay de perder de vista el mandato legal (Ley 7/2007) por el cual en sectores donde exista un alto nivel de conflictividad y una adhesión limitada a entidades de resolución de conflictos, se articulen todas las medidas administrativas y normativas necesarias para corregir esta situación, incluidas las sancionadoras. Para ello se mandata que anualmente se evaluarán los sectores más problemáticos y las cuestiones más reclamadas en orden a introducir las modificaciones normativas o las políticas que alienten la inclusión de estos sectores de actividad en los sistemas de resolución de conflictos que cumplan con los principios y garantías que recoge la referida Ley. Una buena muestra de ello es la reciente modificación por Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de la disposición segunda de la Ley 7/2017, relativa a

las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo. En efecto, para la resolución alternativa de litigios en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, será acreditada y notificada a la Comisión Europea una única entidad, que conocerá, con arreglo a lo establecido en esta disposición, de aquellos conflictos que afecten a todos los pasajeros, aunque no tengan la condición de consumidores y ya esté la compañía establecida en la Unión Europea o fuera de ella.

De hecho, por orden de la persona titular del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, se regulará el procedimiento de resolución alternativa de los litigios en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, que será de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas. Hasta que entre en vigor la orden mencionada, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en esta Ley con el fin de poder ser acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo. La entidad acreditada pondrá fin al procedimiento anterior mediante decisión motivada. Transcurrido el plazo previsto al efecto sin que se haya notificado la decisión, se entenderá que la decisión es desestimatoria de la reclamación formulada por el pasajero. El pasajero podrá retirarse en cualquier momento del procedimiento si no está satisfecho con su funcionamiento o tramitación, debiendo ser informado por la entidad acreditada de este extremo al inicio del procedimiento.

La decisión adoptada por la entidad acreditada podrá ser impugnada por parte de la compañía aérea, ante el juzgado de lo mercantil competente, cuando considere que la misma no es conforme a Derecho. Puesto que la decisión de la entidad acreditada no será vinculante para el pasajero, en todo caso se entenderá sin perjuicio de las acciones civiles que el pasajero tenga frente a la compañía aérea. La impugnación de la decisión, mediante la formulación de la correspondiente demanda por

la compañía, habrá de efectuarse dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección o aclaración, desde la notificación de la respuesta a esta solicitud, o desde la expiración del plazo de diez días desde que esta se efectuó sin que se haya notificado respuesta expresa. La demanda se tramitará por los cauces del juicio verbal. El pasajero podrá no comparecer en el procedimiento judicial, entendiéndose que se remite a la decisión de la entidad acreditada. En este procedimiento nunca se impondrán las costas al pasajero. Sin perjuicio del derecho de la compañía aérea a impugnar la decisión de la entidad acreditada, transcurrido un mes desde que fuera emitida la decisión podrá solicitarse por el pasajero su ejecución ante el juzgado de lo mercantil competente. A estos efectos, la decisión, debidamente certificada por la entidad acreditada, tendrá la consideración de título ejecutivo extrajudicial, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9.² del apartado 2 del artículo 517 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. En todo caso, la compañía aérea remitirá a la entidad acreditada justificante del cumplimiento de la decisión tan pronto como esta se produzca, indicando si ha impugnado la decisión ante el juzgado competente.

Es decir, el propio legislador español ya ha explorado nuevos cauces para la resolución de conflictos en materia de transporte aéreo que deben ser analizadas en profundidad, pues se trata de un peculiar mecanismo extrajudicial de solución de controversias. Por otra parte, la propia Ley 7/2017 prevé también un futuro desarrollo con respecto a las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera (disposición adicional primera). En efecto, para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo en el sector financiero, será creada por ley, y comunicada a la Comisión Europea, tras su acreditación por la autoridad competente, una única entidad, con competencias en este ámbito. Esta ley obligará a las entidades financieras a participar en los procedimientos ante dicha entidad de resolución alternativa de litigios para el ámbito de su actividad. El resto de entidades acreditadas que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de

litigios, siempre que ambas partes se hayan sometido voluntariamente al procedimiento.

A estos efectos, el Gobierno ha remitido a las Cortes Generales un proyecto de ley que regule el sistema institucional de protección del cliente financiero, así como su organización y funciones. Hasta que entre en vigor la ley prevista en el apartado anterior, los servicios de reclamaciones regulados en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, acomodarán su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en la presente ley y, en especial, se garantizará su independencia organizativa y funcional en el seno del organismo donde están incardinados con el fin de poder ser acreditados como entidad de resolución alternativa de litigios financieros. En este ámbito del sector financiero, cobra especial interés el estudio de la transcendencia de la Sentencia del Tribunal Constitucional 1/2018, de 11 de enero, por la que se declara que el artículo 76 e) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del contrato de seguro, es inconstitucional y nulo. Así se veda el arbitraje obligatorio al amparo del principio de exclusividad jurisdiccional y derecho a la tutela judicial efectiva, en la misma línea que ya se había establecido en la Sentencia del Tribunal Constitucional 352/2006, de 14 de diciembre, en la cual se dio cumplida respuesta a la cuestión de inconstitucionalidad planteada por la Sección Decimoquinta de la Audiencia Provincial de Barcelona, en relación con el párrafo tercero del artículo 38.1 de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres.

En definitiva, se entra de lleno en el debate jurídico de la configuración de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos como obligatorios. Y en los votos particulares que contiene la Sentencia del Tribunal Constitucional 1/2018 se hallan vías de análisis que merece la pena explorar.

La concepción jurídica y social del liberalismo económico que parte del presupuesto ideológico de la libertad de las partes contratantes, así como de la igualdad de las mismas en materia contractual, no lleva

necesariamente a concluir que solo son válidos los contratos concluidos por el juego de la autonomía privada.

Una concepción social del Derecho y de la economía no puede por menos de tratar de proteger especialmente determinados intereses puestos en juego en la contratación, como son por regla general los de la parte económica más débil. A ello hay que añadir que en nuestro Ordenamiento jurídico no existe una regla que establezca la presunción de que el Derecho legal de ordenación de los contratos sea siempre dispositivo, sino que será la propia ratio y finalidad perseguida por la norma la que nos diga si debe sacrificarse el principio de autonomía de la voluntad en pro de la defensa de otros intereses que el legislador estima más valiosos o dignos de protección, como lo es la tutela de los consumidores y usuarios.

Ante este panorama, la protección y defensa de los consumidores y usuarios es una necesidad imprescindible tanto por razones de eficacia como de un funcionamiento sano y correcto del sistema económico que tiene en el consumo uno de sus pilares fundamentales. Por tanto, la justicia para los consumidores se revela una condición imprescindible. La existencia de mecanismos alternativos eficaces para que los consumidores puedan reclamar al margen de la vía judicial, resulta clave para defender sus derechos.

La materia que se propone abordar se encuentra en constante exégesis como lo demuestra la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 25 de junio de 2020 (caso C-380/19) al pronunciarse sobre las obligaciones de información que pesan sobre el empresario en relación precisamente con los sistemas alternativos de resolución de controversias en materia de consumo. En fin, como puede comprobarse, tanto del desde el punto de vista general de defensa de los consumidores y usuarios como desde la perspectiva sectorial de la concreta actividad existe ya implantados o planteados una serie de mecanismos alternativos a la resolución de conflictos que conviene analizarlos en su conjunto, de acuerdo tanto con el marco comunitario como con el sentido constitucional de los mismos. Actuación que se lleva a cabo en el contexto de la obra pre-

sentada, cuya elaboración tiene como base el Proyecto I+D concedido en la Convocatoria 2020 sobre «El empoderamiento de las personas consumidoras y usuarias en la efectividad de sus derechos: Análisis prospectivo de las vías extrajudiciales de resolución de conflictos».

Colección Procesal J.M. Bosch Editor

COLECCIÓN DIRIGIDA POR JOAN PICÓ I JUNOY, CATEDRÁTICO DE DERECHO PROCESAL

1. **Los poderes del juez civil en materia probatoria.** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Dir.), 2003
2. **La pretensión procesal y la tutela judicial efectiva. Hacia una teoría procesal del Derecho.** Guimaraes Ribeiro, Darci, 2004
3. **Problemas actuales de la prueba civil.** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Directores), 2004
4. **La tutela judicial del crédito. Estudio práctico de los procesos monitorio y cambiario.** Picó i Junoy, Joan y Adan Domènech, Federic, 2005
5. **Aspectos prácticos de la prueba civil.** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Directores), 2006
6. **La prejudicialidad en el proceso civil.** Reynal Querol, Nuria, 2006
7. **Objeto y Carga de la Prueba Civil.** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Directores), 2007
8. **Introducción a la probática.** Muñoz Sabaté, Lluís, 2007
9. **La cooperación judicial civil y penal en el ámbito de la Unión Europea: instrumentos procesales.** Incluye CD. Jimeno Bulnes, Mar (Coord.), 2007
10. **El juez y la prueba. Estudio de la errónea recepción del brocardo *iudex iudicare debet secundum allegata et probata, non secundum conscientiam* y su repercusión actual.** Picó i Junoy, Joan, 2007
11. **El interrogatorio de partes (Estudios prácticos sobre los medios de prueba - 1).** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Directores), 2007
12. **Análisis práctico del juicio de desahucio por falta de pago.** Achón Bruñen, M^a José, 2007
13. **Aspectos problematicos en la valoración de la prueba civil.** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Directores), 2008
14. **El interrogatorio de testigos (Estudios prácticos sobre los medios de prueba - 2).** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Directores), 2008
15. **Las costas procesales y las denominadas juras de cuentas. Soluciones a problemas que la LEC silencia.** Achón Bruñen, M^a José, 2008
16. **La ejecución judicial civil y sus alternativas en España y México.** Hernández Bezanilla, Emma del Rosario, 2008
17. **Tratamiento procesal del allanamiento en el Proceso Civil.** Carbonell Tabeni, Joaquín, 2008
18. **El interrogatorio de las partes en la Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil.** Abel LLuch, Xavier (Dir.), 2008
19. **La ejecución civil privada. Realización por persona o entidad especializada. Estudio del artículo 641 de la LEC.** Cerrato Guri, Elisabet, 2008
20. **La ejecución hipotecaria.** Adan Domènech, Federic, 2008
21. **La prueba pericial (Estudios prácticos sobre los medios de prueba - 3).** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Directores), 2009
22. **La prueba documental (Estudios prácticos sobre los medios de prueba - 4).** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Directores), 2010
23. **La audiencia previa.** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Directores), 2010
24. **Las garantías constitucionales del proceso (2ª edición).** Picó i Junoy, Joan, 2011
25. **Los delitos semipúblicos y privados. Aspectos sustantivos y procesales.** Libano Beristain, Arantza, 2011

26. **La prueba electrónica (Estudios prácticos sobre los medios de prueba - 5).** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Directores), 2011
27. **El aprendizaje del Derecho Procesal. Nuevos retos de la enseñanza universitaria.** Joan Picó (Dir.), 2011
28. **La aplicación de la Teoría del Caso y la Teoría del Delito en el Proceso Penal Acusatorio.** Benavente Chorres, Hesbert, 2011
29. **El aseguramiento de la prueba en el proceso civil y penal.** Gil Vallejo, Beatriz, 2011
30. **La prueba de reconocimiento judicial (Estudios prácticos sobre los medios de prueba - 6).** Abel LLuch, Xavier y Picó i Junoy, Joan (Directores), 2012
31. **La investigación judicial y el control de convencionalidad en el proceso penal: Concepto y modalidades.** Benavente Chorres, Hesbert, 2012
32. **Derecho probatorio.** Abel Lluch, Xavier, 2012
33. **Técnica procesal. 25 años de estudios forenses.** Muñoz Sabaté, Lluís, 2012
34. **El principio de la buena fe procesal (2ª edición).** Picó i Junoy, Joan, 2012
35. **La ejecución del laudo y su anulación. Estudio del artículo 45 LA.** Ripol, Ignacio, 2013
36. **La desnaturalización del proceso.** Sánchez Álvarez, Eduardo, 2013
37. **La liquidación de cargas en el proceso de ejecución civil.** Sabater Sabaté, Josep Maria, 2013
38. **La adhesión al recurso de apelación civil.** Rodríguez Camacho, Nuria, 2013
39. **Principios y garantías procesales. Liber amicorum en homenaje a la profesora Mª Victoria Berzosa Francos.** Picó i Junoy, Joan (Dir.), 2013
40. **El secreto profesional del abogado en el proceso civil.** Andino López, Juan Antonio, 2014
41. **Inspecciones, registros e intervenciones corporales en el proceso penal.** Duart Albiol, Juan José, 2014
42. **Las intervenciones telefónicas en el proceso penal.** Casanova Martí, Roser, 2014
43. **El principio de audiencia.** Alfaro Valverde, Luis Genaro, 2014
44. **Las diligencias policiales y su valor probatorio.** González i Jiménez, Albert, 2014
45. **La suspensión de los juicios orales.** Pesqueira Zamora, Mª Jesús, 2015
46. **El desistimiento en la Ley de Enjuiciamiento Civil.** Rueda Fonseca, María del Socorro, 2015
47. **La construcción de los interrogatorios desde la teoría del caso.** Benavente Chorres, Hesbert, 2015
48. **Nuevos horizontes del Derecho Procesal. Libro-Homenaje al Prof. Ernesto Pedraz Penalva.** Jimeno Bulnes, Mar y Pérez Gil, Julio (Coords.), 2016
49. **La cuestión prejudicial europea. Planteamiento y competencia del Tribunal de Justicia.** Soca Torres, Isaac, 2016
50. **La acción rescisoria concursal.** Huelmo Regueiro, Josefina, 2016
51. **Aproximación legislativa versus reconocimiento mutuo en el desarrollo del espacio judicial europeo: una perspectiva multidisciplinar.** Jimeno Bulnes, Mar (Dir.), 2016
52. **Las excepciones materiales en el proceso civil.** De Miranda Vázquez, Carlos, 2016
53. **La venta judicial de inmuebles.** Sabater Sabaté, Josep Maria, 2017
54. **La prueba en el proceso penal. A la luz de la jurisprudencia del Tribunal Supremo, Tribunal Constitucional y Tribunal Europeo de Derechos Humanos.** De Aguilar Gualda, Salud, 2017
55. **Lingüística procesal: estrategias discursivas en los juicios españoles.** Torres Álvarez, José, 2017
56. **La LEC práctica en fichas.** Adan Domènech, Federic, 2017

57. **Peritaje y prueba pericial.** Picó i Junoy, Joan (Dir.), 2017
58. **La LEC práctica en fichas.** Segunda Edición. Adan Domènech, Federic, 2018
59. **La personación procesal ante el juzgado de instrucción y de menores.** Valdivielso García, Yolanda, 2018
60. **La preparación del proceso civil: las diligencias preliminares.** Castrillo Santamaría, Rebeca, 2018
61. **Problemática actual de los procesos de familia. Especial atención a la prueba.** Picó i Junoy, Joan y Abel Lluch, Xavier (Dir.), 2018
62. **La subasta concursal.** Huerta García, Rafael, 2019
63. **Tribunal Constitucional y fines de la prisión provisional. Evolución de la prisión provisional en España.** Alonso Fernández, José Antonio, 2019
64. **La aplicación práctica de la segunda oportunidad: problemas y respuestas.** Puigcerver Asor, Carlos y Adan Domenech, Federico, 2019
65. **Internamientos psiquiátricos y por razones de salud pública. Aspectos civiles, administrativos y penales.** Pérez Losa, Lluís, 2019
66. **La Prueba Digital en el proceso judicial. Ámbito civil y penal.** De Aguilar Gualda, Salud, 2019
67. **La prueba en acción. Estrategias procesales en materia probatoria.** Picó i Junoy, Joan (Dir.), 2019
68. **Piero Calamandrei: Vida y obra. Contribución para el estudio del proceso civil.** Cruz e Tucci, José Rogério, 2019
69. **El fin de las cláusulas abusivas hipotecarias en la Ley de Crédito Inmobiliario y en la jurisprudencia del TS y TJUE.** Adan Domenech, Federico. 2020
70. **La prueba pericial a examen. Propuestas de *lege ferenda*.** Picó i Junoy, Joan (Dir.), 2020
71. **Proceso y Principios. Una aproximación a los Principios Procesales.** Ríos Muñoz, Luis Patricio, 2020
72. **Del sumario como fase a la instrucción como proceso penal. Reflexiones de *lege lata* y propuestas de *lege ferenda*.** Libano Beristain, Arantza, 2020
73. **La segunda oportunidad de personas naturales en el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal.** Puigcerver Asor, Carlos y Adan Domenech, Federico, 2021
74. **La pragmática de la imputación penal.** Benavente Chorres, Hesbert, 2021
75. **El testimonio como prueba. Una reconstrucción teórica y unitaria de la prueba testimonial.** González Coulon, María de los Ángeles, 2021
76. **Reflexión contemporánea sobre la cosa juzgada. Comparación entre modelos de Civil Law y Common Law.** Ezurmendia Álvarez, Jesús, 2021
77. **La prueba a debate. Diálogos hispano-cubanos.** Picó i Junoy, Joan; Mendoza Díaz, Juan; Mantecón Ramos, Ariel (Dir.), 2021
78. **La nueva configuración del secreto profesional del abogado.** Andino López, Juan Antonio, 2021
79. **La enseñanza del derecho en tiempos de crisis: nuevos retos docentes del Derecho procesal.** Picó i Junoy, Joan; Pérez Daudí, Vicente; Navarro Villanueva, Carmen y Cerrato Guri, Elisabet (Dir.), 2021
80. **La conducta procesal de las partes.** González Carvajal, Jorge I., 2021
81. **La evolución del derecho procesal a la luz de *Justicia* (40 años de historia).** Picó i Junoy, Joan, 2021
82. **Principios de Justicia Civil.** Ezurmendia Álvarez, Jesús (Dir.), 2022
83. **Derecho Judicial. El derecho de creación judicial a la luz del siglo XXI.** de Porres Ortiz, Eduardo; C. Sosa, Jordan (Dir.), 2022
84. **La procura a juicio.** Fernández Galarreta, Fco. Javier, 2022

85. **Tratamiento judicial de los hombres violentos de género: análisis *lege data* y propuestas de mejora *lege ferenda*.** Ordeñana Gezuraga, Ixusko, 2022
86. **Nuevas perspectivas sobre los medios de prueba.** González Coulon, María de los Ángeles, 2022
87. **Estrategias procesales en materia probatoria. La prueba en acción (II).** Munné Catarina, Frederic y de Miranda Vázquez, Carlos (Dir.), 2022
88. **La justicia de paz: nuevos tiempos, ¿nuevas (infra)estructuras? Disquisiciones ante la creación de las Oficinas de Justicia en los municipios en lugar de los Juzgados de Paz.** Ordeñana Gezuraga, Ixusko, 2023
89. **La segunda oportunidad de las personas naturales. En el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal, tras la reforma de la Ley 16/2022.** Puigcerver Asor, Carlos, Adán Domènech, Federico, Azpeitia Alonso, Idoia, Sierra Sánchez, Zayda, 2023
90. **Aspectos críticos del Derecho procesal. Diálogos hispano-italianos en homenaje al Profesor Angelo Dondi.** Picó i Junoy, Joan (Dir.), 2023
91. **Los métodos y sistemas de la teoría del delito.** Benavente Chorres, Hesbert, 2023
92. **La LEC práctica en fichas.** Tercera Edición. Adan Domènech, Federic, 2024
93. **La aplicación de la Teoría del Caso y la Teoría del Delito en el Proceso Penal Acusatorio.** Segunda Edición. Benavente Chorres, Hesbert, 2024
94. **Arbitraje comercial: nuevas tendencias y oportunidades.** Herrera Petrus, Christian y Montaña Mora, Miquel (Coords.), 2024
95. **Argumentación y teoría de la prueba en el mundo latino. Sobre el origen y desarrollo de la concepción racionalista de la prueba.** Ricaurte, Catherine, 2024
96. **La prueba electrónica en el entorno digital de la empresa.** Goñi Irulegui, Ainhoa María, 2024
97. **Mecanismos adecuados de resolución de conflictos y efectividad de derechos.** Lara González, Rafael, Richard González, Manuel y Riaño Brun, Iñaki (Coords.), 2024