



Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

En la evolución de la protección jurídica del consumidor, tanto en los ordenamientos nacionales como en el Derecho comunitario, se pueden distinguir, algo distantes, aunque no del todo separadas, dos etapas: una primera en la que se reconocen principios y derechos en favor de los consumidores y otra segunda, en la que 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 reconocidos en la fase anterior.

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 por la perfección o equidad de sus normas, sino por la existencia de cauces sencillos, rápidos y gratuitos o de escaso coste a través de los cuales se puedan hacer exigibles sus derechos cuando estos no hayan sido respetados adecuadamente.

En las dos últimas décadas del siglo XX, la Comisión Europea empieza a mostrar su preocupación por el problema del “acceso de los consumidores a la justicia” en los Estados miembros y utiliza esta expresión no de forma limitada en cuanto al acceso de aquellos a los distintos tipos de tribunales ordinarios o especializados, sino incluyendo a otras instancias o mecanismos de diversa naturaleza como la mediación, conciliación y arbitraje. Se empieza entonces a incidir en el hecho de que las dificultades observadas se acrecientan considerablemente cuando el consumidor y el empresario residen en diferentes Estados miembros y entran en juego las normas sobre competencia judicial internacional.

Dos comunicaciones remitidas al Consejo Europeo por la Comisión de Comunidades Europeas en los años 1985 y 1987, constituyen los antecedentes de la Resolución del Consejo de la CEE de 25 de junio de 1987, sobre el acceso de los consumidores a la justicia, en la que se invitaba a la Comisión a ampliar algunos análisis anteriores sobre el tema, al tiempo que se sugería análisis de la evaluación de las barreras que podrían obstaculizar el acceso de los consumidores a la justicia sobre la base de tres elementos: el tiempo empleado, el coste económico soportado y la eficacia conseguida.

Fruto de este análisis, la Comisión Europea presentaba el 16 de noviembre 1993, el Libro Verde de acceso de los Consumidores a la justicia y solución de litigios de consumo en el mercado único, que constituía un definitivo impulso sobre la materia y en el que se ponían de manifiesto los problemas específicos de los consumidores en el ejercicio de sus derechos, así como la dimensión comunitaria del problema, señalando que el acceso a la justicia, además de ser uno de los derechos reconocidos por el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos, es una condición de eficacia jurídica de cualquier ordenamiento jurídico y como tal condición, también debe ser tenida en cuenta por ordenamiento jurídico comunitario.

El Libro Verde de acceso a la justicia señalaba la dificultad de mantener la resolución de los conflictos de consumo a nivel exclusivamente nacional, considerando la aparición de nuevas técnicas de “venta y prestación de servicios a distancia” que permitían que los productos pudieran atravesar cualquier frontera geográfica sin la intervención de ningún distribuidor nacional. Paralelamente a la irrupción de nuevas técnicas de contratación, se asistía a un fuerte desarrollo del turismo intracomunitario y a la supresión de los controles aduaneros. Es entonces y en ese entorno cuando surge el concepto de litigio transfronterizo que, el Libro Verde define como el que se produce “cuando la parte demandante está domiciliada en un país distinto de aquel en el que está establecida legalmente la parte demandada”.

Los análisis de la Comisión Europea concluían en reconocer las ventajas ofrecidas por la resolución alternativa de litigios en materia de consumo como medio de conseguir una solución extrajudicial sencilla, rápida y asequible.

Unos años antes, el ordenamiento jurídico español ya había comenzado a mostrar su interés por poner a disposición de los consumidores medios sencillos y rápidos para la solución de sus conflictos y de forma innovadora e inesperada por la escasa tradición de la institución jurídica, había optado por el arbitraje como procedimiento de solución de los conflictos de los consumidores. Así, el artículo 31 de la Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios señalaba que “ el gobierno establecerá un sistema arbitral que sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución”. En cumplimiento de ese mandato se aprobaba el Real Decreto 636/93, de 3 de mayo por el que se regulaba el Sistema Arbitral de Consumo, derogado por el vigente Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

Por su parte, la Comisión Europea, consciente de la importancia del tema y con el fin de establecer unos requisitos mínimos de calidad exigibles a los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos adopta, algunos años después, dos Recomendaciones: La Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo (que proponen o imponen una solución) y la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo.

El Consejo Europeo, en su Resolución de 25 de mayo de 2000 relativa a la creación de una red comunitaria de órganos de solución, decide dar un paso adelante, invitando a los Estados miembros a la notificación de todos los organismos extrajudiciales de resolución de conflictos que acreditaran el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Recomendaciones mencionadas con el fin de integrarlos en una red comunitaria. En virtud de dicha Resolución son notificadas a la Comisión Europea, las Juntas Arbitrales de Consumo, como órganos que acreditan el cumplimiento de la Recomendación 98/257/CE,

de 30 de marzo y que resuelven con carácter vinculante y ejecutivo los conflictos planteados por los consumidores.

Sin embargo, estas Recomendaciones han resultado insuficientes para garantizar el acceso de los consumidores a este tipo de procedimientos en todas las áreas geográficas y sectoriales de la Unión Europea y quince años después, los consumidores y empresarios continúan sin conocer las vías de recurso extrajudicial, lo que constituye un obstáculo para el mercado interior.

II

La Comunicación de la Comisión Europea de 13 de abril de 2011 titulada “Acta del Mercado Único (Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza)”, identificó como obstáculo para la consecución del fin perseguido, la legislación sobre resolución alternativa de conflictos, incluidos los derivados del comercio electrónico, motivo por el cual fijó como una de las doce prioridades el desarrollo de esta legislación para estimular el crecimiento, reforzar la confianza y avanzar en la realización del Mercado Único.

Con el fin de contribuir a alcanzar esta finalidad y mantener un alto nivel de protección del consumidor, se aprueban la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE y el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, ambos instrumentos interrelacionados y complementarios.

La Directiva obliga a los Estados miembros a garantizar a los consumidores, la posibilidad de que sus reclamaciones sean resueltas por entidades que ofrezcan procedimientos de resolución de litigios que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

Para el cumplimiento de este mandato, señala la Directiva que se transpone en esta Ley, los Estados miembros deben partir de las entidades y los procedimientos de resolución alternativa ya existentes en los Estados miembros y en el respeto de sus respectivas tradiciones jurídicas. En consecuencia, podrán considerarse como entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, tanto las entidades ya existentes con anterioridad a la norma comunitaria, como las de nueva creación, siempre que funcionen correctamente y acrediten el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos.

Por su parte, el Reglamento establece la creación de una plataforma europea que facilite la resolución extrajudicial de litigios de consumo derivados de la contratación en línea.

III

La presente Ley incorpora al Derecho español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, garantizando a los consumidores el acceso a entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo, que tras acreditar los requisitos de calidad exigidos de forma armonizada, hayan sido notificadas a la Comisión Europea para su inclusión en el listado único de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros.

El recurso a estas entidades y sus procedimientos, se configura, de forma general, como voluntario para las partes excepto que una norma establezca la obligatoriedad de recurrir a procedimientos gestionados por este tipo de entidades, sin que se pueda impedir en este caso su acceso al sistema judicial.

Los conflictos a los que se refiere esta Ley, son aquellos de carácter nacional o transfronterizo, surgidos entre un consumidor y un empresario con ocasión o como consecuencia de un contrato de compraventa o de servicios, celebrado o no a través de internet, independientemente del sector económico al que correspondan, excluyéndose de su ámbito de aplicación los servicios no económicos de interés general, las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud y las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza. Igualmente quedan fuera de su ámbito de aplicación: los conflictos

entre empresarios, la negociación directa entre el consumidor y el empresario, los procedimientos iniciados o gestionados por los empresarios, así como los intentos de un juez para resolver un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio.

De acuerdo con el concepto de consumidor previsto en la Directiva que transpone esta Ley, tendrán dicha consideración las personas físicas que actúen con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión. Con el fin de respetar el concepto más amplio de consumidor, incluido en Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, si una norma sectorial no limita a las personas físicas el acceso a entidades de resolución alternativa de conflictos acreditadas y notificadas y a sus procedimientos, podrán ser consideradas como consumidoras las personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica que actúan sin ánimo de lucro.

Para la determinación de los términos de empresario, contrato de compraventa o de servicios y cualquier otra definición no incluida en esta Ley, se estará a lo dispuesto en el texto refundido anteriormente referido.

Esta Ley no regula procedimientos de resolución alternativa de conflictos, ni afecta a los ya existentes, que sólo deberán proceder a su adaptación a los requisitos exigidos, si son gestionados por entidades que deseen ser notificadas a la Comisión Europea. La finalidad que se persigue con el establecimiento de requisitos de calidad armonizados es asegurar el acceso de consumidores y empresarios a entidades de resolución alternativa de alta calidad, en la Unión Europea, independientemente del lugar de residencia.

Los requisitos de calidad exigidos se estructuran en tres grupos: los que afectan específicamente a las entidades; los referidos a los procedimientos que gestionan estas y aquellos relativos a las personas que resuelven los conflictos. Las entidades que cumplan la totalidad de los requisitos exigidos podrán solicitar su acreditación a la autoridad competente, lo que permitirá, si el resultado es positivo, su inclusión en el listado único de entidades de la Comisión Europea.

Las entidades de resolución de conflictos podrán ser de naturaleza pública o privada y deberán ser independientes e imparciales. Excepcionalmente, y en sectores donde exista un alto nivel de conflictividad y una adhesión limitada a entidades de resolución de conflictos, podrá admitirse la acreditación y notificación de entidades en las que las personas decisoras de dichos conflictos estén empleadas o sean retribuidas por el empresario reclamado, siempre que cumplan las exigencias y requisitos previstos adicionalmente en la Directiva. Estos requisitos han sido reforzados en esta Ley con el fin de garantizar su independencia e imparcialidad, exigiéndose además que no exista vínculo jerárquico ni funcional con el empresario y que la actividad de la entidad esté claramente separada de la actividad del empresario. La razón que justifica esta decisión de admitir este tipo de entidades, decisión que la Directiva deja en manos de los Estados miembros, es favorecer la existencia de entidades de resolución alternativa de conflictos en aquellos sectores en los que se produce especial conflictividad y en los que se haya venido identificando una mayor reticencia de sus empresas a la aceptación del sometimiento a este tipo de entidades y sus procedimientos.

Los procedimientos de resolución alternativa de conflictos de consumo seguidos por las entidades públicas o privadas pueden finalizar con un resultado vinculante o no y deberán ser transparentes, eficaces, rápidos y justos y con un coste gratuito o simbólico para el consumidor.

Sólo aquellas entidades o instituciones que hayan sido constituidas por normas legales o reglamentarias, para un sector o supuesto específico, podrán gestionar procedimientos que finalicen con una decisión vinculante para el consumidor, no pudiendo ser acreditadas y por tanto notificadas al listado único de la Comisión Europea aquellas entidades que no cumplan dicha condición.

Para la acreditación de entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo en el sector financiero, se establecen algunas especialidades. Entre ellas, la limitación establecida en la Disposición Adicional cuarta, en relación a la resolución de este tipo de conflictos por una única entidad acreditada que será creada por una futura ley. No

obstante, en la misma Disposición se posibilita que las Juntas Arbitrales de Consumo puedan seguir conociendo de conflictos de consumo correspondientes al sector financiero, por la referencia efectuada al artículo 17.3 de la ley. Con el fin de asegurar la eficacia de los procedimientos se ha establecido un plazo máximo de resolución que se fija en noventa días naturales desde la presentación de la reclamación. En cuanto al coste que debe soportar el consumidor por la gestión del procedimiento se ha optado por fijar una cantidad máxima de treinta euros.

Una novedad importante es la incorporación de una nueva obligación de información específica relativa a las entidades de resolución alternativa de conflictos que afecta a todos los empresarios y cuya vulneración se tipifica como infracción sancionable. El empresario informará a los consumidores de la posibilidad de recurrir a una entidad de resolución alternativa cuando, de forma voluntaria u obligado por una norma o código de conducta, acepte o deba aceptar la intervención de dicha entidad para la solución de sus conflictos. Si el empresario no se encontrara en alguno de los supuestos anteriores, cada vez que un consumidor presente una reclamación directa ante él y no sea resuelta satisfactoriamente, deberá informar al reclamante sobre la existencia de, al menos, una entidad acreditada y notificada que sea competente para la resolución de ese tipo de conflictos, identificándola e indicando expresamente si acepta o no la intervención de dicha entidad para ese caso concreto.

Estas obligaciones de información dejan sin efecto las obligaciones previstas en el artículo 21.3 y 4 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que hacían referencia a la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo (98/257/CE) y la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, que constituyen los antecedentes de la Directiva que esta Ley transpone. El motivo de no incorporar estas obligaciones al citado texto refundido, lo que en principio podría parecer que mejoraría la sistematización del repertorio de obligaciones del empresario, es que dicha obligación de información, además de ser de aplicación, como la totalidad del contenido de esta Ley, a todos los sectores, incluidos servicios y/o formas de contratación excluidos del campo de aplicación del aludido

texto refundido, deberá ser suministrada sin perjuicio de cualquier información, relativa a procedimientos extrajudiciales de conflictos que vengan obligados a proporcionar por otro acto o disposición jurídica comunitaria.

IV

El articulado de esta Ley se estructura en seis títulos.

En el título I, bajo la rúbrica de Disposiciones generales, se establece el objeto y ámbito de aplicación, material y especial; los efectos de los procedimientos en los plazos de prescripción y caducidad; y las obligaciones de confidencialidad y protección de datos.

El título II, que consta de dos capítulos, se dedica a los procedimientos de resolución alternativa de litigios, que pueden tener para las partes un resultado vinculante o no.

En el capítulo I se establecen los principios y requisitos a los que han de ajustarse los procedimientos. En el supuesto de tratarse de procedimientos que tengan un resultado vinculante para el consumidor y determinen la privación de su derecho a recurrir ante los órganos judiciales, se establecen dos principios específicos: el principio de libertad y el de legalidad. En base al primero, se declara el carácter no vinculante para el consumidor de los acuerdos de sometimiento previos al surgimiento del conflicto. Este principio ya había sido incorporado en el apartado 4 del artículo 57 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en la modificación efectuada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, ampliando al Sistema Arbitral de Consumo la no validez del compromiso arbitral del consumidor, previo a la disputa, que hasta entonces se consideraba válido y vinculante. El segundo principio aplicable a este tipo de procedimientos, es el principio de legalidad, por el cual se determina la aplicación en la decisión del conflicto del derecho imperativo del Estado miembro donde tenga su residencia el consumidor, exista o no, conflicto de Leyes. En el mismo capítulo se establecen los derechos de las partes y el coste de los procedimientos para los consumidores que en caso

de no ser gratuito, no podrá superar los treinta euros. En consecuencia, no se prevé ningún coste mínimo o máximo para el empresario.

En el Capítulo II se recogen una serie de principios generales que han de inspirar todos los procedimientos, con independencia de su resultado, vinculante o no, además de enunciar con carácter exhaustivo los motivos por los que una entidad puede negarse a admitir una reclamación. Igualmente en este capítulo II, se fija el plazo máximo para resolver el conflicto y el contenido de la decisión. Las partes deberán conocer la decisión adoptada en un plazo máximo de noventa días naturales desde la fecha en que la entidad haya recibido el expediente completo de la reclamación. Este plazo podrá ser prorrogado por un periodo máximo idéntico al establecido, cuando se trate de un conflicto en el que concurra especial complejidad.

El título III contiene los requisitos y obligaciones que deben cumplir las entidades, de naturaleza pública o privada, que gestionen los procedimientos de resolución. Las obligaciones de información establecidas, a las que se debe dar publicidad, tienen como finalidad dotar a las entidades de mayor transparencia en cuanto a su organización, actividad y desarrollo de los procedimientos. Para asegurar la calidad de los procedimientos, se atribuye a las entidades la responsabilidad en la formación inicial y continúa de las personas encargadas de la resolución de los conflictos.

Para asegurar la transparencia de la información relativa a las entidades, la seguridad jurídica de sus procedimientos y la imparcialidad de las personas que intervienen en las decisiones, las entidades, públicas o privadas, deberán disponer de un estatuto o reglamento propio en el que se desarrolle con detalle los procedimientos que lleven a cabo y amplia información relativa a su organización, estructura y financiación.

El título IV contiene el estatuto mínimo de las personas naturales que intervienen como decisoras del conflicto. En garantía de su imprescindible independencia e imparcialidad, cuando exista cualquier circunstancia que pueda originar un conflicto de intereses con las partes, se establece la obligación de su abstención y posterior sustitución en el procedimiento. Para el supuesto de tratarse de personas decisoras de conflictos,

empleadas o retribuidas por el empresario reclamado o por organizaciones profesionales de las que forme parte el empresario reclamado, se establecen diversos requisitos adicionales, en garantía de una independencia con mayor riesgo de vulnerabilidad.

El título V regula el procedimiento para la evaluación, acreditación y notificación de las entidades en el listado único de la Comisión Europea en el que figuran las entidades notificadas por los diferentes Estados miembros. El procedimiento tendrá carácter administrativo y deberá ser resuelto en el plazo máximo de seis meses. En caso de no existir resolución expresa, se entenderá desestimada la solicitud de acreditación y notificación.

Se designa como autoridad competente y punto de contacto único con la Comisión Europea, a la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición. En el ámbito del sector financiero, a los efectos previstos en esta Ley, se designan como autoridades competentes al Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad, cada uno de ellos para las entidades que actúen en su sector de supervisión.

Se deja abierta la posibilidad de designar otras autoridades competentes para la acreditación de sectores específicos en los que la complejidad de los conflictos así lo aconseje. Se regula igualmente el procedimiento de retirada de la acreditación por incumplimiento de los requisitos exigidos, lo que conllevará la baja en el listado consolidado de entidades de la Comisión Europea.

En el título VI se regula la información sobre resolución alternativa de conflictos de consumo que vienen obligados a prestar los empresarios. Esta obligación afectará, sin excepción alguna, a todos aquellos empresarios que celebren contratos de compraventa o de servicios con consumidores, sin perjuicio de que una norma transposición del derecho comunitario pueda ampliar el contenido de dicha obligación. Igualmente se desarrolla en este Título la información que sobre las entidades notificadas e incluidas en el listado consolidado, deben proporcionar el Centro Europeo del Consumidor y las Administraciones

Públicas; la asistencia jurídica a los consumidores en caso de conflictos transfronterizos y la cooperación entre las entidades y las instituciones públicas señaladas.

La Ley contiene cuatro disposiciones adicionales en las que se recogen: su relación con otras normas jurídicas; la necesaria adaptación del Sistema Arbitral de Consumo a lo previsto en esta Ley; la inexistencia de incremento de gasto público y algunas medidas específicas para las entidades de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de la actividad financiera, entre ellas, la referencia a la previsión de una iniciativa legislativa del Gobierno para la regulación del sistema institucional de protección del cliente financiero.

La disposición derogatoria deja sin efecto el apartado 4 del artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, referida a la obligación de información de los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de conflictos que aparece recogida en el artículo 13.1 y 2 de la Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y que ha sido incorporada en el artículo 35.1 y 2 de esta Ley.

Se incluyen seis disposiciones finales que regulan el título competencial, la habilitación para el desarrollo reglamentario de la ley, la incorporación del derecho de la Unión Europea y la entrada en vigor de esta Ley. Asimismo, se modifica el apartado 3 del artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, suprimiendo la referencia a la obligación de información atribuida a los empresarios no adheridos a entidades de resolución alternativa de conflictos, referencia que se incorpora al artículo 35. 3 de esta Ley.

Por último, la reforma del artículo 49 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que se incluye en una disposición final, obedece a la necesidad de adaptar este procedimiento a lo previsto en esta Ley, en cuanto al plazo máximo de resolución del conflicto, con el objetivo de que las Juntas Arbitrales de

Consumo puedan ser notificadas a la Comisión Europea, en la fecha prevista en la Directiva que se transpone en esta Ley, garantizando así el objeto de ésta.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. Esta Ley tiene por objeto garantizar a los consumidores la posibilidad de presentar reclamaciones de consumo ante entidades de resolución alternativa de conflictos, acreditadas por la autoridad competente que figuren incluidas en la lista consolidada publicada por la Comisión Europea a la que se refiere esta norma.
2. A efectos de la resolución alternativa de conflictos de consumo prevista en esta Ley, tendrá la consideración de consumidor toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

En el supuesto de que una norma sectorial no limite la presentación de reclamaciones ante estas entidades a las personas físicas, serán consideradas igualmente consumidoras las personas jurídicas y entidades que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La Ley será de aplicación a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos de consumo, nacionales y transfronterizos, relativos a las obligaciones derivadas de los contratos de compraventa o de prestación de servicios, suscritos entre un empresario y un consumidor, que proponen, imponen o facilitan una solución entre las partes, así como a las entidades competentes acreditadas y notificadas para el desarrollo de dichos procedimientos.

Se consideran incluidos en su ámbito de aplicación, aquellos procedimientos de aceptación obligatoria para el empresario, siempre que no impidan ejercer su derecho de acceso al sistema judicial.

2. La presente Ley se aplicará tanto a los conflictos derivados de contratos suscritos en línea o no, así como a los conflictos cubiertos por el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios

en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

3. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta Ley:

- a) La negociación directa entre el consumidor y el empresario.
- b) Los procedimientos iniciados o gestionados por los empresarios.
- c) Los conflictos entre empresarios.
- d) Los intentos realizados por un juez para resolver un conflicto en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho conflicto.
- e) Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general.
- f) Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario con el fin de evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de los pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.
- g) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza.

Artículo 3. Resolución de conflictos transfronterizos.

1. A efectos de esta Ley, un conflicto es transfronterizo cuando en el momento de la contratación, el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro de la Unión Europea diferente a aquel en que el empresario tenga su establecimiento o domicilio social.
2. Un empresario persona natural se considerará establecido en el lugar donde realice su actividad y, tratándose de una empresa u otro tipo de persona jurídica o de una asociación de personas naturales o jurídicas, en el lugar donde desarrolle principalmente su actividad o tenga su domicilio social o administración central. Igualmente se considerará que el empresario desarrolla su actividad allí donde disponga de una sucursal, agencia u otro tipo de establecimiento.

Artículo 4. Efectos de los procedimientos de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo en los plazos de prescripción y caducidad.

1. La presentación de una reclamación ante una entidad de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, cuya decisión no sea vinculante para las partes,

suspenderá la prescripción o la caducidad de acciones desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido la reclamación.

La suspensión del plazo de interposición de acciones se mantendrá hasta la fecha de terminación del procedimiento o hasta que haya transcurrido el plazo máximo previsto en esta Ley para la resolución del conflicto. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre caducidad o prescripción incluidas en los acuerdos internacionales de los que sea parte España.

2. Cuando, de manera voluntaria, se inicie un procedimiento de resolución alternativa de resultado no vinculante, estando en curso un proceso judicial, las partes, de común acuerdo, podrán solicitar su suspensión de conformidad con la legislación procesal.
3. Si sobre un mismo conflicto, concurriera entre consumidor y empresario convenio arbitral válido y demanda en cuanto al fondo del asunto en un Tribunal, se estará a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Artículo 5. Confidencialidad y protección de datos.

1. Los procedimientos de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo son confidenciales. La obligación de confidencialidad se extiende a las entidades y a las personas encargadas de la solución del conflicto que quedarán sujetas al secreto profesional, así como a las partes en conflicto, que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener con ocasión del procedimiento.
2. La infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.
3. Las entidades adoptarán las medidas necesarias para asegurar que el tratamiento de los datos personales cumpla con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y sus disposiciones de desarrollo. Esta obligación se extenderá a los procedimientos de resolución de conflictos, a la cooperación e intercambio de información de las entidades con otras entidades o sus redes, así como al intercambio de información con autoridades y Administraciones Públicas.

TÍTULO II

Procedimientos de resolución alternativa de conflictos

Capítulo I

Principios y requisitos

Artículo 6. *Procedimientos de resolución alternativa de conflictos.*

1. Los procedimientos de resolución alternativa de conflictos, cuyo acceso será en todo caso voluntario para los consumidores, podrán finalizar con un resultado vinculante o no para las partes.

Si el resultado fuera vinculante para el consumidor, el procedimiento deberá adaptarse necesariamente a lo establecido en los artículos 7 y 8 de esta Ley.

2. Los procedimientos se ajustarán en todo caso a los principios de independencia e imparcialidad y serán transparentes, efectivos, rápidos y justos.

Artículo 7. *Principio de libertad en procedimientos vinculantes.*

1. El acuerdo entre el consumidor y el empresario de someter una reclamación a la decisión de una entidad de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, cuyo procedimiento tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes, no será vinculante para el consumidor si se hubiera celebrado antes del surgimiento del conflicto. Para el empresario, dicho acuerdo tendrá validez siempre que reúna los requisitos exigidos por la norma aplicable en cada caso.
2. Con anterioridad a la aceptación del procedimiento, las partes deberán ser informadas del carácter vinculante de la decisión que pone fin al procedimiento, debiendo constar por escrito su aceptación expresa.
3. Si la decisión que pone fin a un procedimiento resultara vinculante para el empresario con arreglo a la normativa vigente, no se exigirá a éste su aceptación para cada conflicto.

Artículo 8. *Principio de legalidad en decisiones vinculantes.*

1. Cuando el conflicto entre un consumidor y un empresario tenga carácter nacional, la reclamación será resuelta de acuerdo con la legislación española. En ningún caso la decisión dictada con carácter vinculante podrá privar al consumidor de la protección ofrecida por disposiciones que no puedan excluirse por acuerdo de las partes, en virtud de la legislación aplicable.
2. Cuando el conflicto sea de carácter transfronterizo y la decisión tenga carácter vinculante, la reclamación será resuelta de conformidad con lo dispuesto en el Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales, el Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de julio de 2008, sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), el Reglamento (CE) nº 864/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, relativo a la Ley aplicable a las obligaciones extracontractuales (Roma II). En ningún caso la decisión dictada podrá suponer que se prive al consumidor de la protección ofrecida por disposiciones que no puedan excluirse por acuerdo de las partes, en virtud de la legislación que sea de aplicación.

Artículo 9. *Eficacia de los procedimientos.*

Los procedimientos de resolución alternativa de conflictos de consumo tendrán que ser eficaces y cumplir en todo caso con los siguientes requisitos:

- a) Permitir a las partes un fácil acceso, ya sea en línea o mediante otro soporte válido, independientemente del lugar donde se encuentren.
- b) Que se garantice a las partes, a lo largo de todo el procedimiento, el suministro e intercambio de información y documentación relativa a su reclamación, ya sea por vía electrónica o por cualquier otro medio.

Artículo 10. *Derechos de las partes.*

En los procedimientos de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo las partes tienen derecho a:

- a) Que se les informe de que no están obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, pudiendo solicitar asesoramiento independiente o estar representadas o asistidas por terceros en cualquier fase del procedimiento.
- b) Que se les notifique el resultado del procedimiento en soporte duradero y con expresión de las razones o motivos en que se funda la decisión.

Artículo 11. Costes de los procedimientos.

El procedimiento deberá ser, para los consumidores, gratuito o con un coste simbólico que no podrá superar la cuantía de 30€.

Artículo 12. Igualdad y contradicción de las partes.

1. El procedimiento garantizará el principio de igualdad entre las partes, manteniendo el respeto hacia sus manifestaciones y el equilibrio de sus posiciones, pudiendo cada una de ellas expresar, en un plazo razonable, las alegaciones que estime oportunas sobre el conflicto, debiendo la entidad dar traslado de ellas a la otra parte junto con las pruebas o documentos que hubieran sido aportados.
2. Igualmente se pondrá a disposición de las partes cualquier informe o dictamen emitido por expertos.

Capítulo II

Disposiciones generales sobre los procedimientos de resolución alternativa de conflictos.

Artículo 13. Información previa en los procedimientos no vinculantes para el consumidor.

1. En los procedimientos que no finalicen con una decisión vinculante, las entidades informarán a las partes previamente al inicio del procedimiento:
 - a) Acerca de la posibilidad de retirarse del procedimiento en cualquier momento, en caso de que no estén satisfechas con el funcionamiento o la tramitación del procedimiento.
 - b) Que no están obligadas a aceptar la solución propuesta, así como de los efectos jurídicos de la aceptación o rechazo de la dicha solución.

- c) De la no exclusión de la posibilidad de acudir a la vía judicial para obtener la reparación de sus derechos por el hecho de haber recurrido a dicho procedimiento.
 - d) Sobre la posibilidad de que la decisión de un órgano judicial sobre ese mismo asunto podría ser diferente a la adoptada en ese procedimiento.
2. Antes de dar su consentimiento a una solución propuesta o a un acuerdo amistoso, se otorgará a las partes un plazo de reflexión no inferior a tres días.
 3. Aceptada por el consumidor la solución propuesta y siendo la resolución vinculante únicamente para el empresario porque así lo estableciera una Ley, bastará con suministrar al consumidor la información señalada en los apartados anteriores.

Artículo 14. *Inicio del procedimiento.*

1. Las entidades de resolución acreditadas facilitarán a las partes un acceso sencillo a los procedimientos, proporcionándoles cualquier información que pueda ser de interés en relación con los mismos, advirtiéndoles que no están obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, sin perjuicio de la posibilidad de solicitar asesoramiento independiente así como representación o asistencia por terceros, en cualquier fase del procedimiento.
2. Las entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo permitirán la presentación de las reclamaciones en línea, acompañadas de los documentos necesarios. No siendo posible la utilización por las partes de medios electrónicos, la entidad posibilitará su presentación por cualquier otro medio que permita la identificación del reclamante.
3. Recibida una reclamación, la entidad comunicará a las partes, en el plazo más breve posible, su recepción, indicando expresamente al reclamante si la documentación aportada es suficiente para el inicio del procedimiento y requiriendo, en caso de que fuera necesario, la aportación de documentos o aclaraciones complementarios.

Artículo 15. *Causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones.*

1. Las entidades solo podrán negarse a tratar un conflicto por alguno de los siguientes motivos:



- a) Cuando el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para intentar resolver el asunto.
 - b) En el caso de que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses de los consumidores o resulte infundada la reclamación
 - c) En el caso de que el contenido de la reclamación fuera vejatorio.
 - d) Si el conflicto hubiera sido planteado o resuelto por otra entidad de resolución alternativa de conflictos o por un órgano jurisdiccional.
 - e) En el supuesto de que el valor de la pretensión fuera inferior a 50€ o superior a 3000€.
 - f) Cuando en el momento de la presentación de la reclamación haya transcurrido más de un año desde el momento que el consumidor hubiera planteado la reclamación ante el empresario.
2. Las causas de inadmisión a trámite que establezca cada entidad, incluida la cuantía mínima de las reclamaciones, no menoscabarán de forma significativa el acceso de los consumidores a sus procedimientos de resolución alternativa de conflictos, incluso en el caso de conflictos transfronterizos.
 3. Si se tratara de una entidad cuyo procedimiento finalizara con un resultado vinculante para el consumidor, la reclamación, además de las causas señaladas en el apartado 1, podrá ser inadmitida cuando el conflicto planteado verse sobre intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.
 4. Cuando, de acuerdo con sus normas de procedimiento, una entidad inadmita una reclamación a trámite, lo notificará al reclamante de forma motivada, en un plazo máximo de tres semanas desde su recepción, considerándose en este caso que se ha cumplido con la garantía prevista en el artículo 1 de esta Ley.

Artículo 16. Plazo y contenido de la resolución del procedimiento.

1. El resultado del procedimiento se dará a conocer a las partes en un plazo máximo de noventa días naturales desde la fecha en que la entidad haya recibido el expediente completo de reclamación.

2. El plazo señalado en el apartado anterior podrá ser prorrogado cuando concurra especial complejidad en el conflicto de que se trate. La prórroga, que no podrá ser superior al plazo previsto para la resolución del conflicto, se comunicará a las partes de forma motivada.
3. La decisión o resolución que ponga fin al procedimiento deberá constar por escrito o en soporte duradero y estar debidamente motivada.

TÍTULO III

Las entidades de resolución alternativa de conflictos

Artículo 17. *Las entidades de resolución alternativa de conflictos.*

1. A los efectos de esta Ley, se considera entidad de resolución alternativa de conflictos toda entidad, de naturaleza pública o privada, independientemente de cómo se denomine que se encuentre establecida de manera duradera y que ofrezca la posibilidad de resolver conflictos de consumo nacionales y transfronterizos, incluidos los conflictos cubiertos por el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, mediante un procedimiento de resolución extrajudicial.
2. Las entidades deberán estar acreditadas por la autoridad competente designada y notificadas a la Comisión Europea de conformidad con lo establecido en esta Ley.

Cuando quien ofrece los servicios de entidad de resolución alternativa de conflictos sea una persona natural, intervenga o no como decisora del conflicto, deberá acreditar igualmente los requisitos exigidos en esta Ley para las entidades.
3. En el supuesto de tratarse de entidades o instituciones que ofrezcan procedimientos que finalicen con una solución vinculante para los consumidores, solo serán acreditadas y notificadas aquellas instituciones o entidades creadas o constituidas por normas, con rango de ley o reglamentario, para un sector o supuesto específico.
4. Excepcionalmente, en sectores en que exista un alto nivel de conflictividad y escasa adhesión empresarial a entidades de resolución alternativa, podrán ser acreditadas y notificadas a la Comisión Europea entidades en las que las personas decisoras del conflicto estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el empresario reclamado, siempre que no exista vínculo jerárquico ni funcional con el empresario y su

actividad esté claramente separada de las entidades operativas del empresario. Estas entidades, que sólo podrán adoptar una decisión vinculante para el empresario, dispondrán para el cumplimiento de sus funciones de un presupuesto suficiente que sea independiente del presupuesto general del empresario, además de garantizar que las personas decisoras cumplen los principios de independencia e imparcialidad a los que se refiere el artículo 26.

5. Una entidad se considera establecida, en el caso de tratarse de una persona natural, en el lugar donde realice su actividad de resolución alternativa de conflictos; cuando su gestión corresponda a una persona jurídica, donde se realice la actividad o tenga su domicilio social. Si la entidad estuviera gestionada o adscrita a una autoridad u organismo público, se considerará establecida donde dicha autoridad u organismo tenga su sede.

Artículo 18. Estatuto o reglamento de la entidad.

Las entidades deberán disponer de un estatuto o reglamento propio que sea accesible en cualquier soporte duradero, donde se recoja al menos:

- a) La información relativa a su organización y forma de financiación.
- b) El tipo de conflictos que resuelven y las causas de inadmisión de reclamaciones.
- c) Toda la información relativa al procedimiento que, de conformidad con lo establecido en esta Ley, vienen obligadas a proporcionar a las partes antes, durante o después del procedimiento, así como sus efectos jurídicos y el coste que deben soportar las partes.
- d) La forma de nombramiento de las personas que deciden el conflicto, así como la cualificación o experiencia necesaria para su participación en el procedimiento.

Artículo 19. Obligaciones de transparencia sobre los procedimientos que ofrezcan.

Las entidades de resolución alternativa de conflictos deberán informar en su página web o en cualquier otro soporte duradero, si su acceso no fuera posible y de forma clara y fácilmente comprensible, sobre los siguientes extremos:

- a) Los tipos de conflictos que entran dentro de su competencia, con inclusión, en su caso, del importe mínimo o máximo de las reclamaciones para su admisión a trámite.
- b) Las personas encargadas de la resolución del conflicto, su forma de nombramiento y duración de su mandato. En el supuesto de tratarse de personas empleadas o retribuidas exclusivamente por el empresario se incluirá además la información sobre garantías adicionales para este supuesto, prevista en el artículo 26.
- c) Las normas de procedimiento que se aplican en la resolución de los conflictos sobre los que tienen competencia.
- d) Las lenguas o idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y en los que se desarrolla el procedimiento de resolución alternativa, garantizando, al menos, la utilización del castellano.
- e) Si el conflicto será resuelto en derecho o en equidad y si se aplicará un código de conducta o cualquier otro tipo de regulación específica.
- f) Cualquier información, documentación o requisito que las partes deben aportar o acreditar antes del inicio del procedimiento, incluida la acreditación de haber intentado previamente resolver el asunto directamente con el empresario.
- g) Las causas de inadmisión a trámite de una reclamación, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de esta Ley o en su Estatuto o Reglamento.
- h) Si las partes pueden o no retirarse del procedimiento, así como el momento en el que pueden hacerlo y las consecuencias de dicha retirada.
- i) La duración media de sus procedimientos.
- j) El efecto jurídico del resultado del procedimiento de resolución, incluidas las sanciones que pudieran ser impuestas por las Administraciones Públicas competentes por incumplimiento de una decisión de efecto vinculante para las partes.
- k) Si el resultado o decisión del procedimiento tiene fuerza ejecutiva.
- l) Los costes que deberán asumir cada una de las partes, incluidas, en su caso, las normas para su atribución.

Artículo 20. Obligaciones de información de las entidades de resolución alternativa de conflictos sobre su organización, funcionamiento y actividad.

1. Las entidades de resolución alternativa de conflictos pondrán a disposición de los ciudadanos en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre :

- a) Sus datos identificativos e información de contacto, incluyendo dirección postal y de correo electrónico.
- b) Su inclusión en el listado de entidades de la Comisión Europea y en su caso su participación en redes de entidades de resolución alternativa nacionales y transfronterizas.

Igualmente en su web deberá figurar el listado de entidades notificadas a la Comisión Europea por la autoridad competente, así como un enlace con el sitio web de la autoridad en el que figure el listado consolidado de entidades notificadas por todos los Estados miembros.

- c) El número de reclamaciones recibidas con indicación de sus causas y del sector económico al que corresponden.
- d) Las prácticas empresariales reiteradas que hayan originado los conflictos tratados, así como los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a conflictos entre consumidores y empresarios. Esta información deberá ir acompañada de recomendaciones acerca del modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro.
- e) El número de conflictos que la entidad de resolución alternativa de conflictos ha inadmitido a trámite, así como el desglose de sus causas. Esta información se facilitará en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de reclamaciones presentadas ante la entidad.
- f) El número total de procedimientos de resolución de conflictos que se interrumpieron sin haberse dictado resolución y los motivos que ocasionaron tal interrupción, así como el porcentaje sobre el total de reclamaciones.
- g) La duración media de sus procedimientos.
- h) En el supuesto de tratarse de procedimientos en los que las personas decisoras estén empleadas o retribuidas por el empresario, se indicará el porcentaje de resoluciones propuestas a favor del consumidor, a favor del empresario o mediante

una solución amistosa, así como la formación dispensada a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de conflictos.

- i) El índice de cumplimiento voluntario de la decisión que puso fin al conflicto, si ello fuera posible.
 - j) En su caso, la información sobre su cooperación en las redes de entidades acreditadas que faciliten la resolución de conflictos transfronterizos y una evaluación de la eficacia de esta cooperación.
 - k) Una evaluación de la eficacia del procedimiento de resolución alternativa ofrecido por la entidad y de la posible manera de mejorar sus resultados.
 - l) La formación proporcionada a las personas decisoras.
2. La información actualizada recogida en el apartado anterior será trasladada por la entidad a la autoridad competente cada dos años.

Artículo 21. Formación de los decisores y autorregulación.

- 1. Las entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo serán responsables de la formación de las personas encargadas de la resolución de estos conflictos, comunicando a la autoridad competente los programas de formación inicial y continua.
- 2. Las entidades promoverán la elaboración o adhesión a códigos de conducta aplicables a las personas que intervengan en la decisión del conflicto.

TÍTULO IV

Estatuto de las personas encargadas de la decisión del conflicto

Artículo 22. Condiciones para actuar como decisor.

- 1. La decisión del conflicto corresponde en exclusiva a las personas naturales:
 - a) Que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles y no hayan sido condenadas por delito doloso, en España o en el extranjero, salvo que se haya extinguido la responsabilidad penal y siempre que la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión no les impida el ejercicio de esas funciones.

- b) Que acrediten un suficiente conocimiento del derecho, especialmente en materia de protección de los consumidores y usuarios, así como experiencia en la resolución alternativa o judicial de conflictos de consumidores.
2. Las personas encargadas de la resolución de conflictos o, en su nombre, las entidades en las que intervengan, deberán suscribir la contratación de un seguro de responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos que intervengan. Se exceptúan de la contratación de este seguro a las Entidades Públicas o adscritas a las Administraciones Públicas, así como a las personas que intervengan en sus procedimientos como decisoras.

Artículo 23. Independencia e imparcialidad

1. En el ejercicio de sus funciones, las personas encargadas de la resolución del conflicto actuarán en todo momento con la debida independencia e imparcialidad. Para ello la entidad en la que intervengan las personas decisoras, garantizará que :
- a) Sean nombradas para un mandato no inferior a dos años, no pudiendo ser removidas de sus funciones sin causa justificada.
 - b) No reciban instrucciones de ninguna de las partes, ni de sus representantes, ni mantengan con ellas relación personal, profesional o comercial. Cualquiera de las partes podrá, en todo momento, pedir aclaración de la relación que mantienen con la otra parte.
 - c) La retribución por el desempeño de sus funciones no guarde relación con el resultado del procedimiento.
2. Si se tratara de un órgano colegiado deberá estar compuesto por una representación paritaria de los intereses de consumidores y empresarios así como por una persona independiente.
3. Las personas que intervengan en la decisión de un conflicto están obligadas a revelar sin dilación alguna a las partes, a la entidad de resolución de conflictos y a la persona que les hubiese designado para intervenir en el procedimiento, cualquier circunstancia que pueda suscitar dudas en relación a su independencia e imparcialidad o dar lugar a un conflicto de intereses con las partes. Esta obligación será exigible a los decisores a lo largo de todo el procedimiento.

Artículo 24. Actuación de la persona decisora para garantizar su independencia e imparcialidad.

1. La persona que actúe como decisora del conflicto, en la que concurra alguna circunstancia prevista en el artículo anterior que comprometa su independencia o imparcialidad, deberá comunicarlo a las partes y abstenerse de continuar con el procedimiento, procediéndose al nombramiento de un sustituto.

No siendo posible el nombramiento de un sustituto, se comunicará este hecho a las partes.

2. Si las partes, tras haber sido informadas de las circunstancias que pueden afectar a la independencia e imparcialidad de la persona decisora, no presentaran objeciones, continuará el procedimiento.

3. En el supuesto de que cualquiera de las partes se opusiera a la continuación del procedimiento, la entidad de resolución alternativa informará a aquellas sobre la posibilidad de plantear su conflicto ante otra entidad acreditada que resulte competente.

Artículo 25. Garantías adicionales de imparcialidad de las personas empleadas por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales.

Las personas encargadas de la solución del conflicto, que sean empleadas o retribuidas exclusivamente por una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el empresario reclamado, deberán acreditar además de las condiciones y requisitos generales establecidos con carácter general en los artículos 22 y 23 , la existencia de un presupuesto independiente, específico y suficiente para el cumplimiento de sus funciones, exceptuando el caso de que formen parte de un órgano colegiado.

Artículo 26. Garantías adicionales para personas decisoras, empleadas o retribuidas por el empresario al que se refiera la reclamación.

En el supuesto de tratarse de personas decisoras que sean empleadas o retribuidas exclusivamente por el empresario, su designación se efectuará de forma transparente, debiendo acreditarse, además de las condiciones y requisitos establecidos con carácter general :

- a) Que la persona encargada de la decisión del conflicto sea nombrada por un órgano colegiado de composición paritaria de representantes de los intereses de los consumidores y empresariales.
- b) Que las personas dispongan de un mandato mínimo de tres años de duración y se comprometan a no trabajar para el empresario o la organización profesional o asociación empresarial de la que sea miembro aquel, en un período de tres años posterior al término de su mandato.
- c) Los requisitos establecidos en los párrafos a) y b) serán aplicables igualmente cuando la persona haya formado parte con anterioridad del Consejo de Administración de la empresa. Asimismo la persona que actué como decisora del conflicto se comprometerá a no formar parte del Consejo de Administración de la empresa en los tres años posteriores a su intervención en un procedimiento de resolución.

TITULO V

Procedimiento para la acreditación, notificación e inclusión de las entidades en el listado de la Comisión Europea

Artículo 27. Autoridades competentes para la acreditación de entidades y su inclusión en el listado de la Comisión Europea.

1. Con carácter general y sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados siguientes, se designa como autoridad competente para la acreditación de las entidades, su notificación e inclusión en el listado consolidado de la Comisión Europea a la persona que ostente la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, quien solicitará a la Dirección Ejecutiva que efectúe una evaluación previa del cumplimiento de los requisitos exigidos, recabando los informes y actuaciones que sean necesarios.
2. Las autoridades competentes en el ámbito del sector financiero a todos los efectos previstos en esta ley serán el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad, cada uno de ellos respecto de las entidades sometidas a su supervisión.

La persona titular del Ministerio de Economía y Competitividad podrá dictar las disposiciones precisas en relación al desarrollo de la actividad de la autoridad

competente de acreditación, inclusión en el listado nacional y control de entidades acreditadas para la resolución de conflictos en el sector financiero.

3. Adicionalmente y para algún sector cuya complejidad en el tratamiento de los conflictos así lo aconseje, podrá designarse una autoridad competente específica para el reconocimiento de la acreditación, excepto en el caso de tratarse de alguna institución a las que se refiere el artículo 17.3 de esta Ley que den cobertura a reclamaciones de todos los sectores económicos, en cuyo caso corresponderá la acreditación a la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.
4. La Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es el punto de contacto único con la Comisión Europea a los efectos previstos en esta Ley.
5. Las autoridades competentes designadas serán notificadas a la Comisión Europea.

Artículo 28. Procedimiento de acreditación de las entidades.

1. Las entidades que aspiren a ser acreditadas por la autoridad competente para ser incluidas en el listado de la Comisión Europea, deberán dirigir su solicitud a la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.
2. En el supuesto de que se hubiera designado más de una autoridad competente, la solicitud de acreditación podrá dirigirse directamente a la autoridad que corresponda en función del sector o bien a la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, que dará traslado de ella a la autoridad competente para la acreditación.
3. La solicitud de la entidad deberá contener los datos señalados a continuación y se acompañará de una declaración motivada relativa al cumplimiento de los requisitos exigidos junto con la documentación acreditativa de los mismos:
 - a) Datos identificativos de la entidad, así como su domicilio postal y dirección del sitio web.
 - b) Información sobre la estructura y financiación de la entidad.
 - c) Copia del estatuto o reglamento de organización y funcionamiento de la entidad al que se refiere el artículo 18 de esta Ley.

- d) Información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de conflictos, su formación y experiencia, quien las emplea, su retribución y duración del mandato.
 - e) Descripción detallada del procedimiento, así como de su carácter vinculante o no, para cada una de las partes, de las decisiones que adopten. Se indicará asimismo si resulta necesaria la presencia física de las partes o de sus representantes y si el procedimiento se desarrollará de forma oral o escrita.
 - f) En su caso, las tarifas que se aplican a los consumidores y a los empresarios.
 - g) La duración media de los procedimientos de resolución de conflictos en materia de consumo.
 - h) Las lenguas o idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución de conflictos, garantizando al menos la utilización del castellano.
 - i) Los tipos de conflicto que atienden y el sector al que se refieren.
 - j) Las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones, siempre de conformidad con lo previsto en el artículo 15 de esta Ley.
 - k) El cumplimiento de los requisitos específicos de independencia e imparcialidad establecidos en esta Ley para las personas empleadas o retribuidas exclusivamente por el empresario o por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales
4. Si la solicitud no aportara los datos exigidos en los apartados anteriores se concederá a la entidad un plazo de diez días naturales para su subsanación. En defecto de subsanación, se archivará la solicitud.
5. La autoridad competente podrá determinar la solicitud de cuantos informes y documentación adicional considere imprescindible para verificar el cumplimiento de los requisitos.

Artículo 29. Resolución del procedimiento de acreditación de entidades

1. La persona que ostente la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición o, en su caso, la autoridad competente que corresponda, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos previstos en esta Ley, procederá a notificar a la entidad el resultado de su evaluación en el plazo máximo de seis meses y, en caso de

ser positiva, la incluirá en el listado entidades acreditadas por ella. En el supuesto de no existir resolución expresa en el plazo señalado, la solicitud de acreditación se entenderá desestimada.

2. La resolución por la que se proceda a la denegación o archivo de la solicitud pone fin a la vía administrativa.
3. Si la acreditación de la entidad hubiera sido concedida por una autoridad distinta a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, una vez incluida en su listado, deberá notificarlo a ésta, acompañada de todos los datos necesarios.

Artículo 30. Inclusión en el listado nacional de entidades acreditadas

1. Una vez reconocida la acreditación por la autoridad competente, la entidad será incluida en el listado nacional de entidades acreditadas.
2. La autoridad o autoridades competentes publicarán la relación de entidades acreditadas por ellas en su página web, con indicación del sector al que corresponden, estableciéndose un enlace con el sitio web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Artículo 31. Notificación e inclusión en el listado de la Comisión Europea.

1. La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, actuando como punto de contacto único, procederá, sin dilación indebida, a la notificación de la acreditación a la Comisión Europea, para su inclusión en el listado consolidado de entidades notificadas por todos los Estados miembros. En la lista se incorporarán todos los datos a los que se refiere el artículo 19.
2. Las autoridades competentes establecerán en el sitio web donde figure la lista nacional de entidades acreditadas, un enlace con el sitio web en el que figure el listado consolidado por la Comisión Europea. Este listado deberá ser publicado en soporte duradero.

Artículo 32. Actualización de los datos de las entidades.

Las entidades notificadas a la Comisión Europea están obligadas a comunicar de forma inmediata a la autoridad competente cualquier modificación que afecte a los datos previamente comunicados, con el fin de que sean trasladados a la Comisión Europea.

Artículo 33. Baja en el listado de entidades de la Comisión Europea.

1. Las entidades comunicarán a la autoridad competente, en el plazo máximo de diez días desde su conocimiento, la pérdida de alguno de los requisitos exigidos para su acreditación.
2. El incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en esta Ley será causa de retirada de la acreditación y de su eliminación del listado nacional de entidades acreditadas así como del listado consolidado la Comisión Europea.
3. Constatado por la autoridad competente el incumplimiento sobrevenido de alguno de los requisitos, se advertirá a la entidad de la necesidad de garantizar su cumplimiento, iniciándose el procedimiento de retirada de la acreditación.
4. En el plazo de tres meses desde el inicio del procedimiento, la autoridad competente que hubiera acreditado a la entidad dictará resolución, previa audiencia del interesado. La resolución pondrá fin a la vía administrativa.

Artículo 34. Informe sobre el funcionamiento de las entidades acreditadas y notificadas a la Comisión Europea.

La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, como punto de contacto único, hará público y transmitirá a la Comisión Europea antes de 9 de julio de 2018 y posteriormente cada cuatro años, un informe sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo incluidas en el listado consolidado, en el que:

- a) Se determinen sus mejores prácticas.
- b) Se señalen, sobre la base de estadísticas, las deficiencias que obstaculizan, tanto en los conflictos nacionales como transfronterizos, en su caso.
- c) Se formulen recomendaciones sobre la manera de mejorar el funcionamiento y hacerlo más eficaz y eficiente.

TÍTULO VI

Información y Cooperación

Artículo 35. Obligación de Información de los empresarios

1. El empresario que esté adherido a una entidad de resolución alternativa de conflictos o venga obligado a aceptar su participación al procedimiento por una norma o código de conducta, deberá informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad
2. La información a que se refiere el apartado anterior deberá incluir la identificación completa de la entidad de resolución de conflictos competente, incluyendo la dirección de su página web. El empresario prestará esta información de manera clara, comprensible y fácilmente accesible en su página web y en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de servicios. Si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier modo que permita al consumidor su conocimiento.
3. Si el consumidor hubiera dirigido su reclamación directamente a un empresario que no estuviera obligado a aceptar la intervención de una entidad de solución alternativa y el conflicto no hubiera sido resuelto satisfactoriamente, el empresario vendrá obligado a informar de la existencia de, al menos, una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, indicando si acepta o no su intervención para su resolución. Esta información que se adecuará, en cuanto a su contenido y a la forma de prestarla a lo previsto en el apartado 2, será facilitada en papel o en cualquier otro soporte duradero en el momento de la contestación de la reclamación o en plazo de un mes desde su interposición, si no existiera contestación expresa.
4. El empresario vendrá obligado a prestar la información prevista en los apartados anteriores, sin perjuicio de la exigibilidad de cualquier otra obligación de información adicional que tenga su origen en una norma comunitaria.

Artículo 36. Sanción por incumplimiento de la obligación de información.

El incumplimiento por los empresarios de las obligaciones de información señaladas en el artículo anterior tendrá la consideración de infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de la existencia de otras posibles infracciones en materia de información al consumidor tipificadas en la normativa sectorial correspondiente.

Artículo 37. Información general sobre las entidades de resolución de conflictos incluidas en el listado de la Comisión Europea.

1. El Centro Europeo del Consumidor y las Administraciones Públicas con competencia en materia de protección de los consumidores facilitarán un enlace entre sus sitios web y el sitio web de la Comisión Europea en el que figure el listado consolidado de las entidades notificadas por los diferentes Estados miembros. Igualmente, el Centro Europeo del Consumidor facilitará a los ciudadanos, en soporte duradero, al menos una copia de la relación de entidades competentes en el conflicto sobre el que se requiera información y, si fuera posible, una copia del listado elaborado por la Comisión Europea en el que figuran incluidas las diferentes entidades notificadas por los Estados miembros.
2. Las Administraciones Públicas competentes, en el marco de la cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales, promoverán el fomento de la información sobre el acceso a entidades de resolución alternativa de conflictos, así como la difusión del listado de las entidades publicado por la Comisión Europea.

Artículo 38. Asistencia en caso de conflictos transfronterizos.

En el caso de tratarse de un conflicto transfronterizo, el Centro Europeo del Consumidor proporcionará asistencia a los consumidores, facilitando el acceso a cualquier entidad de resolución alternativa de conflictos competente que opere en otro Estado miembro.

Artículo 39. Cooperación entre las entidades acreditadas y las Administraciones Públicas competentes.

1. Se fomentará la creación de redes de entidades de resolución alternativa de carácter nacional y su integración en ellas.

2. Las entidades que hayan sido acreditadas y notificadas deberán cooperar con las Administraciones Públicas competentes, especialmente en el intercambio mutuo de información sobre las prácticas empresariales objeto de reclamaciones por los consumidores. Igualmente, las autoridades designadas como competentes para la acreditación y notificación a la Comisión Europea de las entidades de resolución alternativa de conflictos deberán poner a disposición de éstas, cualquier tipo de estudio o información técnica o jurídica de la que dispongan y que pueda resultar relevante para el tratamiento de conflictos individuales.
3. Las entidades procederán de forma periódica al intercambio de información, con el fin favorecer la consecución de mejores prácticas en la solución de conflictos, tanto transfronterizos como nacionales.
4. Si existiera dentro de la Unión Europea una red sectorial de entidades de resolución alternativa de conflictos transfronterizos, se promoverá la integración en ella de las entidades de dicho sector que hubieran sido notificadas a la Comisión Europea.

Disposición adicional primera. *Relación con otras normas jurídicas.*

En caso de incompatibilidad, lo dispuesto en esta Ley prevalecerá sobre cualquier norma comunitaria o nacional de transposición que se refiera a procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo iniciados por un consumidor.

Disposición adicional segunda. *Adaptación del Sistema Arbitral de Consumo.*

A los efectos de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 1 de esta Ley, el Sistema Arbitral de Consumo, previsto en el artículo 57 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, adaptará sus entidades y procedimientos a los requisitos establecidos en esta norma.

Disposición adicional tercera. *No incremento del gasto público.*

Las medidas incluidas en la norma no supondrán incremento de dotaciones ni de retribuciones ni de otros gastos de personal.

Disposición adicional cuarta. *Entidades de resolución de conflictos en el ámbito de la actividad financiera.*

1. Para la resolución, con carácter vinculante o no, de conflictos de consumo referidos al sector financiero sólo será acreditada y notificada una única entidad que habrá de ser constituida por ley. Las instituciones referidas en el artículo 17.3 que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos podrán conocer igualmente de este tipo de conflictos, siempre que ambas partes, de forma voluntaria, lo acepten.

A estos efectos, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales, en el plazo de diez meses desde su entrada en vigor, un proyecto de ley que regule el sistema institucional de protección del cliente financiero que establecerá su organización y funciones.

2. 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 orgánica y funcional en el seno del organismo donde están incardinados con el fin de poder ser acreditados como entidad de resolución alternativa de conflictos financieros.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Se deroga el apartado 4 del artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Esta Ley se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme al artículo 149.1.6ª y 8ª de la Constitución.

Disposición final segunda. *Habilitación para el desarrollo reglamentario.*

Se autoriza al Gobierno a dictar, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo y aplicación de esta Ley.

Disposición final tercera. *Incorporación de derecho de la Unión Europea.*

Mediante esta Ley se incorpora al derecho español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Disposición final cuarta. *Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en los siguientes términos:*

Se modifica el apartado 3 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que pasa a tener la siguiente redacción:

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios, información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

Disposición final quinta. *Modificación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.*

Se modifica el apartado 1 del artículo 49 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que pasa a tener la siguiente redacción:

1. El plazo para dictar el laudo será de noventa días naturales desde la presentación completa de la solicitud. El órgano arbitral, en caso de especial complejidad, podrá adoptar una prórroga que no podrá ser superior al plazo previsto para la resolución del conflicto, comunicándose a las partes de forma motivada.

Disposición final sexta. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».



**MEMORIA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO DEL ANTEPROYECTO DE LEY DE
RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE CONSUMO.**

I. FICHA DEL RESUMEN EJECUTIVO

Ministerio/Órgano proponente	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.	Fecha	16 de abril de 2015.
Título de la norma	LEY DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE CONSUMO.		
Tipo de Memoria	Normal <input checked="" type="checkbox"/> Abreviada <input type="checkbox"/>		
OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA			



Situación que se regula	<p>Esta ley transpone al derecho español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) Nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo).</p> <p>Igualmente, se nombra a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) como punto de contacto único para la Comisión Europea en relación a las actividades de notificación de las entidades acreditadas</p>
Objetivos que se persiguen	<p>Esta ley tiene por objeto garantizar a los consumidores la posibilidad de presentar reclamaciones de consumo ante las entidades de resolución alternativa de conflictos, incluidas en la lista consolidada publicada por la Comisión Europea a la que se refiere esta norma.</p>
Principales alternativas consideradas	<p>No hay alternativas ni a la regulación ni a la transposición de la normativa comunitaria.</p>
CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO	
Tipo de norma	<p>Ley ordinaria.</p>
Estructura de la Norma	<p>El proyecto está integrado por 39 artículos repartidos en seis títulos, cuatro disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.</p>



Informes a recabar	Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Ministerio de Justicia. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Ministerio de Fomento. Ministerio de Economía y Competitividad. Banco de España Comisión Nacional del Mercado de Valores Consejo General del Poder Judicial Consejo Económico y Social Agencia Estatal de Protección de Datos. Secretaría General Técnica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla a través de la Conferencia Sectorial de Consumo Federación Española de Municipios y Provincias Consejo de Consumidores y Usuarios Consejo de Estado.
Trámite de audiencia	Juntas Arbitrales de Consumo Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME) Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL)
ANÁLISIS DE IMPACTOS	
ADECUACIÓN AL ORDEN DE COMPETENCIAS	Esta ley se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme al artículo 149.1.6ª y 8ª de la Constitución Española.



IMPACTO ECONÓMICO Y PRESUPUESTARIO	Efectos sobre la economía en general.	Estimulación del crecimiento y refuerzo de la confianza en el mercado interior único por el establecimiento de una normativa común a nivel de la Unión Europea. Creación de un marco legal sobre resolución alternativa de conflictos en materia de consumo en España dotado de mayor claridad y eficacia.
	En relación con la competencia	<input type="checkbox"/> la norma no tiene efectos significativos sobre la competencia. <input checked="" type="checkbox"/> la norma tiene efectos positivos sobre la competencia. <input type="checkbox"/> la norma tiene efectos negativos sobre la competencia.
	Desde el punto de vista de las cargas administrativas	<input type="checkbox"/> supone una reducción de cargas administrativas. Cuantificación estimada: _____ <input checked="" type="checkbox"/> incorpora nuevas cargas administrativas. Cuantificación estimada: 70.396€ <input type="checkbox"/> no afecta a las cargas administrativas.



	<p>Desde el punto de vista de los presupuestos, la norma</p> <p><input type="checkbox"/> Afecta a los presupuestos de la Administración del Estado.</p> <p><input type="checkbox"/> Afecta a los presupuestos de otras Administraciones Territoriales.</p>	<p><input type="checkbox"/> implica un gasto.</p> <p><input type="checkbox"/> implica un ingreso.</p>
IMPACTO DE GÉNERO	<p>La norma tiene un impacto de género</p>	<p>Negativo <input type="checkbox"/></p> <p>Nulo <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Positivo <input type="checkbox"/></p>
OTROS IMPACTOS CONSIDERADOS		
OTRAS CONSIDERACIONES		



II. OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA

1. MOTIVACIÓN.

a) Causas de la propuesta:

La Comisión Europea, en su Comunicación de 13 de abril de 2011 titulada “Acta del Mercado Único (Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza)”, identificó la legislación sobre resolución alternativa de conflictos, incluidos los derivados del comercio electrónico, como una de las doce prioridades para estimular el crecimiento, reforzar la confianza y avanzar en la realización del Mercado Único.

Además, el incremento del comercio y la circulación de personas con carácter transfronterizo, determina imprescindible el ofrecimiento a los ciudadanos de un sistema de recurso sencillo, asequible, rápido y accesible. Los procedimientos de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo deben cumplir unos requisitos de calidad armonizados y coherentes en toda la Unión Europea, y los consumidores y empresarios deben conocer la existencia de dichos procedimientos.

Con el fin de alcanzar estas finalidades, se aprueba la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) N° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, y el Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) N° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, ambos instrumentos interrelacionados y complementarios.

La mencionada directiva persigue garantizar que los consumidores puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los empresarios ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de conflictos que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Por su parte, el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, establece la creación por parte de la Comisión Europea de una plataforma de resolución de conflictos en línea que ofrece a los consumidores y a los empresarios una ventanilla única para la resolución extrajudicial de conflictos en línea mediante entidades de resolución alternativa que están vinculadas a esa plataforma y que ofrecen la resolución alternativa a través de procedimientos de calidad. Contar con entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo de calidad en los Estados miembros de la Unión Europea constituye, pues, un requisito previo para el correcto funcionamiento de dicha plataforma.

La mencionada directiva ha de ser transpuesta al Derecho español, y es por eso que se aprueba la presente ley. Igualmente, la regulación de entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo se configura como un requisito previo para el correcto funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea desarrollada por la Comisión Europea y recogida en el Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del



Consejo, de 21 de mayo de 2013. En definitiva, se pretende así cumplir con el derecho comunitario.

b) Identificación de los colectivos o personas afectadas por la situación y a las que la norma va dirigida:

El anteproyecto propuesto afecta a los comerciantes establecidos en la Unión Europea y a los consumidores residentes en la Unión Europea que hayan suscrito contratos de compraventa o de prestación de servicios a raíz de los cuales hayan surgido litigios nacionales o transfronterizos.

Igualmente, esta norma fija los requisitos a los que deben adaptarse las entidades para la resolución alternativa de los conflictos de consumo sus procedimientos y las personas que intervienen en dichos procedimientos como decisoras, que quieran ser incluidas en el listado de la Comisión Europea.

c) Interés público que se ve afectado:

La finalidad principal del anteproyecto propuesto es proteger los derechos de los consumidores, mejorando la calidad de las entidades para la resolución alternativa de los conflictos de consumo, sus procedimientos y las personas decisoras que en ellos intervienen, siempre que hayan sido incluidas en la lista de la Comisión Europea a la que se refiere la propia directiva y el Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

d) Por qué es el momento apropiado para hacerlo:

Como se ha señalado, la razón esencial de este anteproyecto es la transposición de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) N° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo). Por tanto, la tramitación de esta norma es necesaria para que España cumpla con las obligaciones derivadas del Derecho de la Unión Europea.

2. OBJETIVOS.

El objetivo de este anteproyecto de ley queda definido en su artículo 1 y es garantizar a los consumidores la posibilidad de presentar reclamaciones de consumo ante las entidades de resolución alternativa de conflictos, incluidas en la lista consolidada publicada por la Comisión Europea a la que se refiere esta norma. Estas entidades asegurarán procedimientos de calidad, y en todo caso, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos, con un coste gratuito o simbólico para el consumidor.



Junto con este objetivo principal, se añade otro de forma indirecta recogido en el Artículo 2.2 del anteproyecto, referido a que la regulación de entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo que aquí se recoge se configura como un requisito previo para el correcto funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea desarrollada por la Comisión Europea y recogida en el Reglamento (UE) Nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

3. ALTERNATIVAS.

No parece existir una alternativa más apropiada para transponer la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, que la prevista en este anteproyecto.

En primer lugar, no procede insertar la regulación de la resolución alternativa de conflictos de consumo a los que se refiere la mencionada norma comunitaria, en el 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 porque esta ley no es de aplicación en su totalidad a los servicios financieros, al existir especialidades que han determinado la existencia de normas reguladoras con carácter específico aplicables en la contratación de dichos servicios estos contratos, mientras que la Ley que ahora se transpone es de aplicación general a todos los sectores y formas de contratación, incluidos los servicios financieros y la contratación a distancia de estos. Así las entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo (incluyendo todo tipo de conflictos incluidos los correspondientes al sector financiero), sus procedimientos y las personas que decidan habrán de adaptarse, si desean ser acreditadas a lo previsto en esta ley. Esta ley constituye pues normativa de carácter horizontal aplicable a toda resolución alternativa de conflictos de consumo llevada a cabo por entidades notificadas a la Comisión Europea y la obligación de información establecida en ella para los empresarios prevalece sobre cualquier otra obligación de información recogida en una normativa comunitaria o nacional que sea transposición de aquella.

Por todo ello, se ha optado finalmente por la aprobación de una ley propia e independiente para la transposición de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) Nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo).

III. CONTENIDO, ANALISIS JURIDICO Y DESCRIPCION DE LA TRAMITACION.

1. CONTENIDO.

El anteproyecto normativo que se tramita garantiza a los consumidores que lo deseen, el acceso a entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo que, acreditando unos requisitos de calidad armonizados, den cobertura a todo tipo de conflictos de consumo, sin distinción entre los sectores económicos a los que correspondan, de las causas que los



origen o la cuantía económica de la pretensión, para resolver sus conflictos con los empresarios derivados de las obligaciones surgidas de contratos de compraventa o de prestación de servicios.

En España ya se constituyó en el año 1993 el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por las diferentes Juntas Arbitrales de Consumo, de diferente ámbito territorial, de tal manera que el Estado no tendrá que crear entidad alguna para garantizar la existencia de algún mecanismo alternativo de resolución de conflictos de consumo en nuestro país. Y todo ello sin perjuicio de otros mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumo existentes en España.

Todas aquellas entidades que cumplan los requisitos exigidos en esta ley podrán solicitar su acreditación a la autoridad española competente para que, una vez concedida dicha acreditación de acuerdo con el procedimiento de naturaleza administrativa aquí establecido, ésta la comunique a la Unión Europea para su inclusión en el nuevo listado consolidado que publicará la Comisión Europea y en el que se integrarán todas las entidades de resolución alternativa notificadas por los diferentes Estados miembros.

Las Juntas Arbitrales de Consumo, arriba mencionadas, fueron ya notificadas a la Comisión Europea en el año 2000 por el Estado español, una vez evaluado el cumplimiento de los requisitos recogidos en la Recomendación de la Comisión 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, tras la invitación efectuada por Resolución del Consejo, de 25 de mayo de 2000, relativa a una red comunitaria de órganos nacionales encargados de la solución extrajudicial de litigios de consumo, con el fin de ser incluidas en la Red para la solución extrajudicial de litigios de consumo (Red EJE). No obstante, estas entidades tendrán que ser acreditadas y notificadas de nuevo a los efectos de la directiva que ahora se transpone, igual que si se tratara de entidades que nunca solicitaron ser notificadas.

Por todo ello, junto con una serie de disposiciones generales iniciales, se regulan los requisitos mínimos de calidad a la que han de ajustarse las entidades, los procedimientos y las personas que deciden el conflicto. Asimismo se regula el procedimiento de acreditación de las entidades y su posterior notificación a la Comisión Europea para su inclusión en el listado de entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo a nivel comunitario.

El anteproyecto se compone de una exposición de motivos, 39 artículos repartidos en seis títulos, dos disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.

En el **título I** (artículos 1 a 5), bajo la rúbrica de Disposiciones Generales

El **título II** (artículos 6 a 16), se refiere a los Procedimientos de Resolución Alternativa de Conflictos

El **título III** (artículos 17 a 21) se dedica a las Entidades de Resolución Alternativa de Conflictos

El **título IV** (artículos 22 a 26) contiene el Estatuto de las personas encargadas de la decisión del conflicto



El **título V** (artículos 27 a 34) regula el Procedimiento para la acreditación, notificación e inclusión de las entidades en el listado de la Comisión Europea

El **título VI** (artículos 35 a 39) se refiere a la Información y Cooperación

En las **disposiciones adicionales** se recoge la relación de esta Ley con otras normas jurídicas, la adaptación del Sistema Arbitral de Consumo, el hecho de que la norma no supone incremento del gasto público, así como la referencia a las entidades de resolución de conflictos en el ámbito de la actividad financiera.

En la **disposición derogatoria** se establece la derogación normativa a la que afecta esta Ley

Las **disposiciones finales** regulan el título competencial, la habilitación para el desarrollo reglamentario, las incorporaciones del derecho de la Unión Europea, la modificación del artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y asimismo la modificación del artículo 49 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, finalizando con la previsión relativa a la entrada en vigor de esta Ley

2. **ANÁLISIS JURÍDICO.**

Este anteproyecto de ley se redacta principalmente, como ya se ha señalado, con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones asumidas por el Reino de España en virtud del derecho de la Unión Europea, en concreto la transposición de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Respecto al plazo de transposición, ha de considerarse lo previsto por el artículo 25 de la mencionada directiva, que recoge el compromiso de los Estados miembros de cumplir el plazo de 9 de julio de 2015 para la transposición.

La presente ley se aplica a los conflictos de consumo, tanto nacionales como transfronterizos, surgidos entre consumidores y empresarios como consecuencia de las obligaciones derivadas de los contratos de compraventa o de prestación de servicios, formalizados presencialmente, a través de Internet o por otros medios válidos. Esta ley está destinada a aplicarse de manera horizontal a todo tipo de conflictos de consumo a excepción de los excluidos expresamente de su ámbito de aplicación.

En definitiva, se estima que, teniendo en cuenta la normativa de la Unión Europea y la tradición jurídica española (especialmente las competencias exclusivas del estado en esta materia), el rango formal apropiado para la regulación de mecanismos alternativos para la resolución de conflictos en materia de consumo, es el de ley, sin perjuicio de que pueda completarse mediante una norma de rango reglamentario.



3. DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN.

El anteproyecto de ley ha sido elaborado por la Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).

El texto del borrador se va a someter a trámite de audiencia ante las Juntas Arbitrales de Consumo, la Confederación Española de Organizaciones Empresariales, la Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa y la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial

El texto va a someterse también a los informes internos necesarios así como a los informes del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, del Ministerio de Economía y Competitividad, del Ministerio de Justicia, del Ministerio de Industria, Energía y Turismo y del Ministerio de Fomento; además del Consejo General del poder Judicial y el Consejo Económico y Social, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Asimismo se recabará informe de las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla, a través de la Conferencia Sectorial de Consumo, de la Federación Española de Municipios y Provincias y del Consejo de Consumidores y Usuarios

Igualmente, se solicitará el informe de la Agencia Española de Protección de Datos, de acuerdo con las funciones que le atribuye el artículo 37 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

De acuerdo con el artículo 22.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se evacuará el preceptivo informe de la Secretaría General Técnica Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Posteriormente, y dado el carácter de norma de transposición de una directiva de la Unión Europea que reviste este anteproyecto, se procederá a solicitar, de acuerdo con el artículo 21.2 de la Ley Orgánica 3/1980, de 22 de abril, del Consejo de Estado, el dictamen preceptivo del Consejo de Estado.

IV. ANALISIS DE IMPACTOS

1. ADECUACION DE LA NORMA AL ORDEN DE COMPETENCIAS.

Esta ley se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme al artículo 149.1.6ª y 8ª de la Constitución Española.

2. IMPACTO ECONÓMICO GENERAL.



El beneficio más importante derivado de la aprobación de este anteproyecto es la estimulación del crecimiento y refuerzo de la confianza en el mercado interior único por el establecimiento de una normativa común a nivel de la Unión Europea.

El carácter armonizador de la normativa europea favorecerá directamente tanto a los consumidores como a los empresarios, que dispondrán de un marco legal sobre resolución alternativa de conflictos en materia de consumo dotado de mayor claridad, eficacia y seguridad. Esta mejora en el funcionamiento de dichos procedimientos, facilita la correcta asignación de los recursos económicos, limitando los efectos negativos de las diferencias de poder entre consumidores y empresarios.

Respecto a las obligaciones que la ley establece para los empresarios y para las entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo (información, formación, procedimientos), consideramos que la mayoría de estos serán capaces de cumplir con las mismas sin la necesidad de incrementar sus gastos.

No obstante, hay que valorar el coste que puede suponer a los ciudadanos someterse a estos mecanismos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo: De acuerdo con el artículo 11 de la ley, el coste del procedimiento deberá ser gratuito para los consumidores o con un coste simbólico que no podrá superar la cuantía de 30 euros. Respecto a los empresarios no existe cuantía máxima, ni recomendación alguna por lo que dado que no existe esta imposición moderadora del coste, se ha de entender un coste medio de 30 euros. A efectos de esta valoración, tomaremos la cuantía media de 15 euros por consumidor y procedimiento, dado que se desconoce el coste que las entidades repercutirán en el consumidor.

Coste medio por procedimiento y por
consumidor.....15€

Lo anterior supone un coste de 15€ por cada procedimiento de resolución alternativa de conflictos x 150.000 solicitudes que se estima van a presentarse, es decir, un coste total anual de 2.250.000 €

Para la valoración del coste que puede suponer para los empresarios la intervención de las entidades notificadas para la solución de sus conflictos, siguiendo la misma base establecida para los empresarios, tomaremos la cuantía media de 30 euros por empresario y procedimiento.

Coste medio por procedimiento y por
empresario.....30€

Lo anterior supone un coste de 30€ por cada procedimiento de resolución alternativa de conflictos x 150.000 solicitudes que se estima van a presentarse, es decir, un coste total anual de 4.500.000 €



En cuanto a las obligaciones de información establecidas para todos los empresarios, habría que tomar en cuenta la totalidad de empresas existentes en el mercado nacional así como de todas aquellas relaciones contractuales que establezcan y el número de reclamaciones que no resuelvan satisfactoriamente.

El anteproyecto de ley prevé que esta información pueda ser suministrada en caso de adhesión de la empresa a alguna entidad notificada en su página web, condiciones generales o cualquier otra documentación. Respecto de los empresarios no adheridos, la información ha de suministrarse en papel o soporte duradero siempre que desestimen una reclamación dirigida a ellos. Resulta imposible hacer una cuantificación del impacto económico, dada la dificultad para determinar el número de contratos suscritos con los consumidores por un número de empresas que se estima actualmente en un número de 3.000.000 y mucho más difícil cuantificar cuántos de esos contratos son suscritos con consumidores finales o cuantas reclamaciones son desestimadas. En cualquier caso este impacto no ha de ser muy grandes ya que bastará con añadir un distintivo o un texto en sus contratos o reclamaciones.

3. EFECTOS EN LA COMPETENCIA EN EL MERCADO.

Un régimen más claro y homogéneo a nivel europeo favorecerá la celebración de contratos de compraventa y de prestación de servicios con empresarios españoles, con los consiguientes beneficios para la competencia, así como la actuación de estos en otros mercados.

Además este efecto positivo se acrecienta al incrementarse la transparencia en la información que se deben suministrar tanto los empresarios como las entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo, lo que favorece asimismo la competencia

4. ANÁLISIS DE LAS CARGAS ADMINISTRATIVAS.

A estos efectos, se consideran cargas administrativas todas aquellas tareas de naturaleza administrativa que deben llevar a cabo las entidades para cumplir con las obligaciones derivadas de la ley.

Se analizan a continuación las principales cargas detectadas utilizando en los cálculos la tabla para la medición del coste directo de las cargas administrativas según la Guía Metodológica para la Elaboración de la Memoria del Análisis de Impacto Normativo. La medición se realiza en euros y en términos anuales, si bien debe tenerse en cuenta que las solicitudes de acreditación de las entidades supondrán una carga administrativa que se producen una vez, cuando se solicita la acreditación en cuestión, pero que no se repiten sistemáticamente todos los años.

- Respecto a la solicitud de acreditación por parte de las entidades de resolución alternativa de conflictos: Esta solicitud deberá dirigirse a la Presidencia de la AECOSAN o autoridad específica competente (artículo 28 de la ley) y podrá hacerse tanto presencial como electrónicamente (80 euros por solicitud presencial y 5 euros por solicitud electrónica).



Solicitudes de acreditación anuales (art. 28): previsión de 200 (al menos el primer año)

Presentación de la solicitud de acreditación

$80\text{€} \times 100$ (50% presenciales) = 8.000€

$5\text{€} \times 100$ (50% telemáticas) = 500€

Coste total anual de 8.500€

Documentación Anexa a la solicitud de acreditación (art. 28); al menos seis documentos por solicitud

$6 \times 5\text{€} \times 100$ (50% presenciales) = 3.000€

$6 \times 4\text{€} \times 100$ (50% telemáticas) = 2.400€

Coste total anual de 5.400€

- Igualmente, hay que valorar el coste de las comunicaciones que las entidades han de realizar a la autoridad competente respecto a los programas de formación inicial y continua a los que se refiere el artículo 21 de la ley, entendiéndose que las mismas podrán realizarse tanto presencial (30 € por comunicación) como electrónicamente (2€ por comunicación).

Presentación de la comunicación a la autoridad competente relativa a los cursos de formación

$30\text{€} \times 100$ (50% presenciales) = 3.000€

$2\text{€} \times 100$ (50% telemáticas) = 200€

Coste total anual de 3.200€

- Respecto a la obligación de comunicación de cualquier modificación de los datos previamente comunicados por parte de las entidades: Esta comunicación es obligatoria de acuerdo con el artículo 32 de la ley y se entiende que podrá hacerse tanto presencial como electrónicamente (30 euros por comunicación presencial y 2 euros por comunicación electrónica).

Presentación de la comunicación a la autoridad competente relativa a cualquier modificación de los datos iniciales

$30\text{€} \times 100$ (50% presenciales) = 3.000€

$2\text{€} \times 100$ (50% telemáticas) = 200€

Coste total anual de 3.200€



- En relación a la obligación de comunicación de la pérdida de alguno de los requisitos exigidos para la acreditación de las entidades: Esta comunicación es obligatoria de acuerdo con el artículo 33 de la ley y se entiende que podrá hacerse tanto presencial como electrónicamente (30 euros por comunicación presencial y 2 euros por comunicación electrónica).

Presentación de la comunicación a la autoridad competente relativa a la pérdida de alguno de los requisitos exigidos en la ley: previsión estimada de seis comunicaciones correspondientes a seis entidades

$30€ \times 3$ (50% de 6 entidades, presentación presencial) = 90€

$2€ \times 3$ (50% de 6 entidades, presentación telemática) = 6€

Coste total anual de 96€.

- Finalmente, se reconoce la obligación de la entidad respecto a la presentación ante la autoridad competente de un informe y una memoria cada dos años, obligatoria de acuerdo con el artículo 20 de la ley y se entiende que podrá hacerse tanto presencial como electrónicamente, con un coste unitario de 500€.

Presentación de informe y memoria de actividad a la autoridad competente previsión estimada sobre 200 entidades, carácter bienal

500×50 (50% de 100 entidades/año, presentación presencial) = 25.000€

500×50 (50% de 100 entidades/año, presentación telemática) = 25.000€

Coste total anual de 50.000€.

5. IMPACTO PRESUPUESTARIO

Las medidas incluidas en esta norma serán atendidas con las disponibilidades presupuestarias existentes en cada ejercicio y no supondrán incremento de dotaciones ni de retribuciones ni de otros gastos de personal.

6. IMPACTO POR RAZON DE GÉNERO



El impacto de esta norma por razón de género es nulo ya que los conflictos relativos a obligaciones derivadas de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que vayan a someterse a procedimientos de resolución extrajudicial afectan por igual a hombres y mujeres, es decir, el sexo no es un elemento significativo ni mucho menos distintivo a estos efectos.

7. **OTROS IMPACTOS**

No se contemplan otros posibles impactos.



VALORACIÓN DE LAS CARGAS ADMINISTRATIVAS DEL ANTEPROYECTO DE LEY EXAMINADO. (La valoración se hace sobre una previsión de 200 solicitudes anuales de entidades).

ANEXO I

Anteproyecto de Ley de resolución alternativa de conflictos de consumo						
<u>Obligaciones de tipo administrativo.</u> <u>Tramitación presencial.</u>	Artículo	Tipo carga	Coste unitario	Frecuencia	Población	Coste anual en €
Solicitud de acreditación de entidad	28	1	80	100	200	8000
Documentación Anexa a solicitud de acreditación (6 documentos por solicitud)	28	4	5	100	200	3000
Comunicación cursos de formación inicial o continua	21	5	30	100	200	3000
Modificación de datos	32	5	30	100	200	3000
Pérdida de requisitos	33	5	30	3	200	90
Presentación informe y memoria bienal sobre actividad	20	10	500	50 (dado el carácter bienal)	200	25.000
Total						42.090€



<u>Obligaciones de tipo administrativo. En tramitación electrónica</u>	Artículo	Tipo carga	Coste unitario en Euros	Frecuencia	Población	Coste anual en Euros
Solicitud de acreditación de entidad	28	2	5	100	200	500
Documentación Anexa a solicitud de acreditación (6 documentos por solicitud)	28	7	4	100	200	2400
Comunicación cursos de formación inicial o continua	21	6	2	100	200	200
Modificación de datos	32	6	2	100	200	200
Pérdida de requisitos	33	6	2	3	200	6
Presentación informe y memoria bienal sobre actividad	20	10	500	50 (dado el carácter bienal)	200	25.000
Total						28.306€



Correspondencia entre las disposiciones de la Directiva y las del Anteproyecto de Ley.

Para facilitar la valoración de la correcta y completa incorporación de la Directiva se expone a continuación una tabla de las concordancias entre los artículos de la Directiva y los del Proyecto de Ley.

CUADRO CORRESPONDENCIA ARTÍCULOS

Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo.	Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo
Art. 1	Arts.1, 2.1, 6.2
Art. 2	Art. 2
Art. 3	Disposición Adicional primera
Art. 4.1.a Art. 4.1 .b.c.d. Art. 4.1.e.f Art. 4.1.g.h Art. 4.1.i	Art. 1.2 Texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Art. 3.1 Art. 2.1, Disposición Adicional Cuarta Art. 27
Art. 4.2	Art. 3.2
Art. 4.3	Art.17.5
Art. 5.1	Art. 1
Art. 5.2.a Art. 5.2.b Art. 5.2.c Art. 5.2.d Art. 5.2.e	Art. 14.2 y 19 Art. 19 Art.14.2 Art. 9 Art. 17.1



<i>Art. 5.2.f</i>	Art. 5.3
<i>Art. 5.3</i>	Art. 1
<i>Art. 5.4</i>	Art.15
<i>Art. 5.5</i>	Art.15
<i>Art. 5.6</i>	----- No se incorpora porque la transposición supera el mínimo.
<i>Art.5.7</i>	----- No se incorpora porque la transposición supera el mínimo.
<i>Art. 6.1.a.b.c.d.e.</i>	Arts. 22, 23, 24.
<i>Art. 6.2.a.b.c</i>	Art. 24
<i>Art. 6.3</i>	Art. 26
<i>Art. 6.4</i>	Art. 25
<i>Art. 6.5</i>	Art. 23.2
<i>Art. 6.6.</i>	Art. 21.1
<i>Art. 7.1</i>	Arts. 18,19 y 20.
<i>Art. 7.2</i>	Art. 20.
<i>Art. 8</i>	Arts. 10, 11, 14 y 16.
<i>Art. 9</i>	Arts. 12, 13, 16
<i>Art. 10</i>	Art. 7
<i>Art. 11</i>	Art. 8
<i>Art. 12</i>	Art. 4
<i>Art. 13</i>	Art. 35
<i>Art. 14</i>	Arts. 37 y 38.
<i>Art. 15</i>	Arts. 20, 37 y 38.
<i>Art. 16</i>	Art. 39
<i>Art. 17</i>	Arts. 5, 39
<i>Art. 18</i>	Art. 27
<i>Art. 19</i>	Art. 20, 28, 32.



MINISTERIO DE
SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD.

SECRETARÍA GENERAL DE SANIDAD Y
CONSUMO.

AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO,
SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN

<i>Art. 20</i>	Arts. 29, 30, 31, 33, 34 y Disposición Adicional Cuarta
<i>Art. 21</i>	Art. 36
<i>Art. 22</i>	-----
<i>Art. 23</i>	-----
<i>Art. 24</i>	-----
<i>Art. 25</i>	-----
<i>Art. 26</i>	-----
<i>Art. 27</i>	-----
<i>Art. 28</i>	-----