



## Condiciones de un buen sistema de resolución extrajudicial de conflictos

Recomendación de la Comisión Europea de 4 de abril de 2001 relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo

LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 155,

Considerando que, en las conclusiones aprobadas por el Consejo de consumidores celebrado el 25 de noviembre de 1996, el Consejo destacó que el deseo de aumentar la confianza de los consumidores en el funcionamiento del mercado interior y su capacidad para beneficiarse de las posibilidades que éste les ofrece incluye la posibilidad de que los consumidores puedan resolver sus litigios de forma eficaz y adecuada por la vía de procedimientos extrajudiciales u otros procedimientos comparables;

Considerando que el Parlamento Europeo, en su Resolución de 14 de noviembre de 1996 (Resolución del Parlamento Europeo sobre la Comunicación de la Comisión "Plan de acción sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios en materia de consumo en el mercado interior", de 14.11.1996, DO nº C 362 de 02.12.1996, p. 275) destacó que es necesario que dichos procedimientos satisfagan unos criterios mínimos que garanticen la imparcialidad del órgano, la eficacia del procedimiento, y la publicidad y la transparencia de la actuación, e invitó a la Comisión a elaborar propuestas en la materia;

Considerando que, debido a su naturaleza, la mayoría de los litigios en materia de consumo se caracterizan por una desproporción entre el valor económico del asunto y el coste de su solución judicial; que, en particular en el caso de los conflictos transfronterizos, las posibles dificultades ligadas a los procedimientos judiciales pueden disuadir al consumidor de hacer valer efectivamente sus derechos;

Considerando que "el Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único" (Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios de consumo en el mercado único, COM (93) 576 final

de 16.11.1993) fue objeto de una consulta muy amplia, cuyos resultados confirmaron la necesidad y la urgencia de una acción comunitaria destinada a mejorar la situación actual;

Considerando que la experiencia adquirida por varios Estados miembros demuestra que, a condición de que se garantice el respeto de algunos principios esenciales, los mecanismos alternativos de solución no judicial de los litigios en materia de consumo pueden garantizar buenos resultados, tanto para los consumidores como para las empresas, reduciendo el coste y la duración de la solución de los litigios en materia de consumo;

Considerando que el establecimiento de tales principios a nivel europeo facilitaría la aplicación de procedimientos extrajudiciales para la solución de los litigios en materia de consumo; que, habida cuenta de los conflictos transfronterizos, ello aumentaría la confianza mutua de los órganos extrajudiciales existentes en los distintos Estados miembros, así como la confianza de los consumidores en los diferentes procedimientos nacionales existentes; que estos criterios facilitarían que los prestadores de servicios extrajudiciales establecidos en un Estado miembro puedan ofrecer sus servicios en otro Estado miembro;

Considerando que entre las conclusiones del Libro Verde figuraba la adopción de "una Recomendación de la Comisión, con la finalidad de mejorar el funcionamiento de los sistemas de "Ombudsman" (mediador) encargados de la tramitación de los litigios en materia de consumo"; Considerando que durante el proceso de consulta sobre el Libro Verde se destacó la necesidad de tal recomendación, y que durante la consulta acerca de la Comunicación sobre un "Plan de Acción" (Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios de consumo en el mercado único, COM (93) 576 final de 16.11.1993) una gran mayoría de las partes interesadas ratificó dicha necesidad; Considerando que la presente Recomendación debe limitarse a los procedimientos que, con independencia de su



denominación, conducen a una solución del litigio por intervención activa de una tercera persona que propone o impone una solución; que, por lo tanto, no se refiere a los procedimientos que se limitan a un simple intento de aproximar a las partes para convencerlas de encontrar una solución de común acuerdo;

Considerando que las decisiones de los órganos extrajudiciales pueden tener un efecto obligatorio para las partes, limitarse a simples recomendaciones o a propuestas de transacción que deben ser aceptadas por las partes; que a los efectos de la presente Recomendación, el término "decisión" abarca estos diferentes casos;

Considerando que la imparcialidad y la objetividad del órgano responsable de la toma de decisiones son calidades necesarias para garantizar la protección de los derechos de los consumidores y aumentar su confianza en los mecanismos alternativos de solución de los litigios en materia de consumo;

Considerando que un órgano sólo puede ser imparcial si en el ejercicio de sus funciones no está sometido a presiones que podrían influir sobre su decisión; que, en consecuencia, ha de garantizarse su independencia sin que ello implique el establecimiento de garantías tan estrictas como las destinadas a garantizar la independencia de los jueces en el sistema judicial;

Considerando que, cuando la decisión se toma de forma individual, la imparcialidad de la persona responsable sólo puede garantizarse si ésta demuestra independencia y posee las cualificaciones necesarias y actúa en un entorno que le permite decidir de manera autónoma; que ello implica que el mandato de dicha persona sea por un período de duración suficiente, durante el cual no pueda ser destituida sin un motivo justo;

Considerando que, cuando la decisión se toma de forma colegial, la participación paritaria de los representantes de los consumidores y de los profesionales es un medio adecuado para garantizar esta independencia;

Considerando que, con el fin de asegurar la información adecuada de las personas interesadas, es necesario garantizar la transparencia del procedimiento y de la actividad de los órganos responsables de la solución de litigios; que la falta de transparencia puede perjudicar los derechos de las partes y suscitar reticencias respecto a los procedimientos extrajudiciales de solución de litigios en materia de consumo;

Considerando que los intereses de las partes sólo pueden protegerse si el procedimiento les permite hacer valer su punto de vista ante la institución competente e informarse sobre los hechos expuestos por la otra parte y, en su caso, sobre la declaración de los expertos; que ello no implica necesariamente una audiencia oral de las partes;

Considerando que los procedimientos extrajudiciales están destinados a facilitar el acceso de los consumidores a la justicia; que por ello, en aras de la eficacia, deben solucionar algunos problemas que se

plantean en el marco judicial, como las elevadas costas, los largos plazos y la utilización de procedimientos muy lentos;

Considerando que, con el fin de aumentar la eficacia y la equidad del procedimiento, conviene asignar a la institución competente un papel activo que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio; que este papel activo resulta aún más importante en la medida en que, en el marco de los procedimientos extrajudiciales, con frecuencia las partes actúan sin asesoramiento jurídico;

Considerando que los órganos extrajudiciales pueden decidir no sólo sobre la base de disposiciones legales, sino también con equidad y basándose en códigos de conducta; que, no obstante, esta flexibilidad respecto al fundamento de sus decisiones no debe tener como resultado que disminuya el nivel de protección de los consumidores en comparación con la protección que, respetando el Derecho comunitario, les garantizaría la aplicación del Derecho por los tribunales;

Considerando que las partes tienen derecho a ser informadas de las decisiones adoptadas y de sus motivos; que la motivación de las decisiones es un elemento necesario para garantizar la transparencia y la confianza de las partes en el funcionamiento de los procedimientos extrajudiciales;

Considerando que, de acuerdo con el artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, el acceso a los tribunales es un derecho fundamental sin excepciones; que cuando el Derecho comunitario garantiza la libre circulación de mercancías y servicios en el mercado interior, el corolario de estas libertades es que los agentes económicos, incluidos los consumidores, pueden recurrir a los órganos jurisdiccionales de un Estado miembro para solventar los litigios a los que pueden dar lugar sus actividades económicas, por las mismas razones que los ciudadanos de dicho Estado; que los procedimientos extrajudiciales no pueden tener como objetivo sustituir al sistema judicial; que, por lo tanto, la utilización de la vía extrajudicial sólo puede privar al consumidor de su derecho de acceso a los tribunales si éste lo acepta expresamente, con pleno conocimiento de causa y con posterioridad al surgimiento del litigio;

Considerando que algunas veces, e independientemente del objeto y del valor del litigio, las partes, y en particular el consumidor como parte del contrato considerada económicamente más débil y jurídicamente menos experimentada que su cocontratante, pueden necesitar la asistencia y los servicios jurídicos de una tercera persona para defender y proteger mejor sus derechos;

Considerando que, con el fin de lograr un nivel de transparencia y de difusión de los procedimientos extrajudiciales que garanticen el respeto de los principios expuestos en la presente Recomendación, así como para facilitar su introducción en red, la Comisión adoptará la iniciativa de crear una base de datos sobre los órganos extrajudiciales de solución de los conflictos en materia de consumo que



ofrezcan estas garantías; que el contenido de la base de datos estará constituido por la información que los Estados miembros que quieran participar en esta iniciativa comuniquen a la Comisión; que para que la información sea normalizada y para simplificar la transmisión de los datos se pondrá a disposición de los Estados miembros una ficha de información normalizada;

Considerando, por último, que, en estas condiciones, parece necesario establecer a escala comunitaria principios mínimos sobre la creación y el funcionamiento de procedimientos extrajudiciales de solución de litigios en materia de consumo para apoyar y completar, en un ámbito esencial, las iniciativas realizadas por los Estados miembros, con el fin de lograr, con arreglo al artículo 129 A del Tratado, un alto nivel de protección de los consumidores, y que ello no excede lo que es necesario para garantizar el buen funcionamiento de los procedimientos extrajudiciales; que, por lo tanto, se ajusta al principio de subsidiariedad,

RECOMIENDA que todo órgano existente o que pueda crearse, que tenga como competencia la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo, respete los siguientes principios:

#### I. Principio de independencia

La independencia del órgano responsable de la toma de la decisión estará asegurada, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.

Cuando la decisión se adopte de forma individual, esta independencia estará garantizada por las siguientes medidas:

- la persona designada tendrá la capacidad, la experiencia y la competencia, en particular en materia jurídica, necesarias para la función;
- la duración del mandato de la persona designada deberá ser suficiente para garantizar la independencia de su acción, sin que ésta pueda ser destituida sin motivo justificado;
- cuando la persona designada sea nombrada o remunerada por una asociación profesional o por una empresa, no deberá haber trabajado para dicha asociación profesional, ni para uno de sus miembros, ni para la empresa en cuestión, durante los tres años anteriores a su entrada en funciones. Cuando la decisión se adopte de forma colegial, la independencia del órgano responsable de ella puede garantizarse mediante la representación paritaria de los consumidores y de los profesionales o por el respeto de los criterios antes enunciados.

#### II. Principio de transparencia

Se adoptarán las medidas convenientes para garantizar la transparencia del procedimiento. Entre dichas medidas se incluirán:

1) la comunicación por escrito, o en cualquier otra forma apropiada, a cualquier persona que lo solicite, de la información siguiente:

- una descripción precisa de los tipos de litigios que pueden someterse al órgano, así como los límites que puedan existir en relación con la cobertura territorial y el valor del objeto de los litigios;
- las normas relativas a la consulta del órgano, incluidas, en su caso, las gestiones previas impuestas al consumidor, así como otras normas de procedimiento, en particular las relativas al carácter escrito u oral del procedimiento, a la comparecencia personal y a las lenguas del procedimiento;
- el posible coste del procedimiento para las partes, incluidas las normas relativas al reparto de los costes con posterioridad al procedimiento;
- el tipo de normas en las que se basan las decisiones del órgano (disposiciones legales, equidad, códigos de conducta, etc.);
- las modalidades de toma de decisión en el órgano;
- el valor jurídico de la decisión, precisando claramente si es o no de carácter obligatorio, para el profesional o para las dos partes. Si la decisión tuviera carácter obligatorio, deberán precisarse las sanciones aplicables en caso de incumplimiento de la decisión. Lo mismo se aplica a las vías de recurso que puedan existir para la parte que no obtenga satisfacción.

2) La publicación, por el órgano competente, de un informe anual relativo a las decisiones dictadas, que permita evaluar los resultados obtenidos y determinar la naturaleza de los litigios presentados.

#### III. Principio de contradicción

El procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte, así como, en su caso, de las declaraciones de los expertos.

#### IV. Principio de eficacia

La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen:

- el acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal;



- la gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados;
- la fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión;
- la atribución de un papel activo al órgano competente, que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.

#### V. Principio de legalidad

La decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el órgano. En caso de litigios transfronterizos, la decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado miembro en el cual el consumidor tenga su residencia habitual, en los asuntos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales. Toda decisión se justificará y comunicará por escrito, o de cualquier otra forma apropiada, a las partes interesadas, en el menor plazo posible.

#### VI. Principio de libertad

La decisión del órgano sólo podrá ser obligatoria para las partes cuando éstas hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente.

La adhesión del consumidor al procedimiento extrajudicial no podrá ser resultado de un compromiso anterior al surgimiento de un desacuerdo, cuando dicho compromiso tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir a los órganos jurisdiccionales competentes para la solución judicial del litigio.

#### VII. Principio de representación

El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en toda las etapas del procedimiento.

LA PRESENTE RECOMENDACIÓN se dirige a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios de consumo, a cualquier persona física o jurídica responsable de la creación o el funcionamiento de tales órganos, y a los Estados miembros cuando participen en ellos.

# adicae en internet

## usuarios en internet

Publicaciones ADICAE con los contenidos de todas las publicaciones



Encuentre soluciones a sus problemas o desacuerdos con las entidades financieras, conozca sus derechos como usuario de un banco, caja, compañía aseguradora o de una entidad de bolsa

[www.adicae.net](http://www.adicae.net)

e-mail: [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

IMPOSITORES  
**usuarios**  
DE BANCOS  
CAJAS DE AHORROS  
Y SEGUROS

Acceso a todos los números de la revista USUARIOS



documentación y archivo de publicaciones

Infórmese y solucione su problema en la página Web de ADICAE



## noticias

Consiga los contenidos de la nueva publicación

el contenido de las **Consumidores**

REVISTA DE LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE BANCOS Y CAJAS DE AHORROS

## asesoría on-line



Acceso a asesoría de nuestro equipo jurídico



## Mejor Acceso a la resolución Extrajudicial de conflictos

Comunicación de la Comisión 04.04.2001 relativa a la mejora del acceso de los consumidores a mecanismos alternativos de resolución de litigios

### Introducción

Esta Comunicación se basa en las iniciativas comunitarias existentes<sup>1</sup> sobre las alternativas al sistema judicial destinadas a promover el acceso de los consumidores a vías de solución de litigios sencillas, rápidas, eficaces y poco onerosas. Los contactos con las diferentes partes interesadas ponen de manifiesto que las vías extrajudiciales de solución de litigios están llamadas a desempeñar un papel clave en el acceso a la justicia de los consumidores a nivel individual. Para garantizar la confianza de los consumidores en el mercado interior, es necesario proponerles mecanismos eficaces que les ofrezcan posibilidades reales, a un coste asequible, de obtener indemnización.

Si bien la Recomendación 98/257/CE establece principios para garantizar la confianza de los consumidores en los procedimientos extrajudiciales, éstos se limitan a órganos extrajudiciales en los que un tercero impone o propone una solución al litigio. Para que los consumidores tengan más opciones y se beneficien de una mayor flexibilidad, especialmente ante el desarrollo del comercio electrónico y de las tecnologías de las comunicaciones, esta Comunicación hace referencia la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo que no cubre la Recomendación 98/257/CE.

La importancia de la confianza, tanto para los consumidores como la industria, fue destacada en el Foro sobre el mercado interior organizado conjuntamente por la Comisión, la Presidencia francesa y el Parlamento Europeo los días 28 y 29 de noviembre de 2000. En este Foro, que congregó a más de 400 participantes, se pidieron insistentemente medidas eficaces de resolución extrajudicial de los litigios, al considerar que la vía judicial es demasiado cara y lenta.

Para generar esa confianza es esencial definir principios. No obstante, la Comisión ha empeza-

do también a buscar soluciones a los obstáculos que en la práctica impiden recibir información sobre los órganos extrajudiciales de resolución de litigios y tener acceso a ellos.

Para ello, ha creado una Red europea de órganos extrajudiciales (Red EJE) cuyo objetivo es facilitar información y ayuda práctica a los consumidores que eligen esa vía. Por otra parte, se están creando redes sectoriales específicas complementarias de la red general, como por ejemplo, una red dedicada a los litigios en el ámbito de los servicios financieros, que facilitan ayuda y asesoramiento especializado.

En particular, 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 (DO L 115 de 17.4.1998, p. 31) y el documento de trabajo de la Comisión sobre la creación de una red extrajudicial europea (Red EJE) (SEC(2000) 405).

### Acceso a la justicia en el Mercado Interior

Debido a la continua expansión de la actividad económica en el mercado interior, cada vez son más las actividades de los consumidores que desbordan los límites de sus Estados miembros respectivos. Existen grandes expectativas de que esta tendencia se acentúe aún más con la introducción del euro, el incremento de los desplazamientos y la utilización de nuevas tecnologías que facilitan la venta a distancia, como internet, los sistemas de comunicación móviles y la telecompra a través de la televisión digital. Estos medios aportan instrumentos prácticos para que los consumidores nacionales se conviertan en consumidores transnacionales activos. No obstante, para que los consumidores puedan aprovechar estas oportunidades debe garantizarse su participación directa y continua.



Varios instrumentos comunitarios confieren a los consumidores una serie de derechos básicos. Ahora bien, para que estos derechos tengan valor práctico, deben existir mecanismos que permitan garantizar su ejercicio efectivo. Para que los consumidores tengan la suficiente confianza para comprar en un Estado miembro distinto del suyo y puedan beneficiarse del mercado interior, deben tener la garantía de que si no están satisfechos pueden obtener indemnización. Por otra parte, la posibilidad de recurrir a mecanismos alternativos al procedimiento judicial puede evitar litigios, puesto que incita a las partes a buscar un acuerdo antes de formalizar sus problemas con un tercero. La mera existencia, pues, de estos mecanismos puede prevenir problemas. El objetivo no es simplemente promover la confianza de los consumidores sino, a la vez, garantizar la existencia efectiva de competencia y el acceso de las empresas, especialmente las PYME, al mercado interior.

El desarrollo de las tecnologías de la comunicación será fundamental para que los consumidores, al igual que las empresas, dispongan de los instrumentos necesarios para resolver los litigios, sobre todo si las partes se encuentran en jurisdicciones diferentes. La experiencia acumulada con los métodos tradicionales de solución de litigios será esencial para el desarrollo de procedimientos en un entorno electrónico. Se están elaborando ya numerosos mecanismos<sup>3</sup> en los que se combinan los métodos tradicionales con las ventajas de las nuevas tecnologías. Entre otras cosas, ello mejora el acceso a esos mecanismos, agiliza el proceso y ofrece a las partes un mayor control del procedimiento de resolución. Las tecnologías tendrán, pues, una función cada vez más central en la resolución de litigios y podrían contribuir a ofrecer una alternativa verosímil al procedimiento judicial. Será un importante factor para consolidar la confianza de los consumidores y las empresas en el mercado interior.

### Resolución alternativa de litigios

«La resolución alternativa de litigios» abarca una serie de órganos extrajudiciales que ofrecen una vía alternativa al procedimiento judicial, entre los que se encuentran el arbitraje, la evaluación neutra previa, el peritaje, la mediación y la conciliación. En consecuencia, los mecanismos de resolución de litigios conducen a soluciones diversas que pueden ir desde 2 Por ejemplo, la Directiva 84/450/CEE del Consejo sobre la publicidad engañosa (DO L 250 de 19.9.1984), la Directiva 97/55/CE del Consejo, por la que se modifica la Directiva 84/450/CEE, a fin de incluir en la misma la publicidad comparativa (DO L 290 de 23.10.1997), la Directiva 93/13/CEE del Consejo sobre las cláusulas abusivas en los contra-

tos celebrados con consumidores (DO L 95 de 21.4.1993), la Directiva 97/7/CE sobre la venta a distancia (DO L 144 de 4.6.1997) y la Directiva 1999/44/CE sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo (DO L 171 de 7.7.1999). 3 Por ejemplo, Webtrader, ECODIR, Cybercourt, e-Mediator y ODR.NL. decisiones vinculantes a recomendaciones o acuerdos entre las partes. También pueden variar la organización y la gestión de los procedimientos de solución alternativa de litigios. Estos procedimientos pueden organizarse a nivel público o privado, y basarse en la intervención del defensor del pueblo, una comisión de reclamación de los consumidores, un mediador privado, una asociación comercial, etc. Todos estos mecanismos tienen características diferentes y su eficacia depende de las circunstancias. A menudo, reunirlos en una misma categoría no tiene ninguna utilidad y resulta confuso. Conviene hacer una distinción entre los procedimientos en los que una tercera parte neutra propone o adopta una decisión y aquellos en los que la parte neutra intenta acercar a las partes en litigio y ayudarles a llegar a un acuerdo por consentimiento mutuo. La naturaleza del litigio determinará cuál de estos mecanismos es el más apropiado. La Comisión ya ha puesto en marcha varias iniciativas específicas relativas a la primera categoría de procedimientos:

La Comunicación sobre «la solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo»<sup>4</sup>, de 1998, hace referencia a la Recomendación 98/257/CE, que establece siete principios (principio de independencia, principio de transparencia, principio de contradicción, principio de eficacia, principio de legalidad, principio de libertad y principio de representación), de los cuales deberían beneficiarse las personas que recurren a los procedimientos de solución alternativa de litigios en todos los Estados miembros. El cumplimiento de estos principios tiene por objeto que los consumidores y los comerciantes tengan la seguridad de que sus reclamaciones serán tramitadas con rigor, imparcialidad e independencia; por supuesto, se espera también que los litigios se resuelvan de forma más rápida y sencilla. Estos principios son determinantes para que ambas partes, sobre todo si se encuentran en Estados miembros diferentes, confíen en estos procedimientos.

Todos los Estados miembros han notificado a la Comisión los órganos extrajudiciales que en su opinión cumplen plenamente estos principios, y dicha información figura en el sitio web de la Comisión. Esta Comunicación se anticipó a la necesidad y el deseo de crear una red comunitaria de órganos extrajudiciales para mejorar la tramitación de los litigios transfronterizos en materia de consumo.



Ante los obstáculos que plantea en la práctica la creación de una red de órganos extrajudiciales notificados, la Comisión ha propuesto crear una red extrajudicial europea (Red EJE)<sup>5</sup>. La Red EJE será una estructura de comunicación y apoyo compuesta de puntos de contacto nacionales (o «centros de intercambio de información») creados por cada Estado miembro. Si un consumidor tiene un litigio con una empresa, puede ponerse en contacto con su centro nacional de intercambio de información. Éste le facilitará asesoramiento y asistencia para presentar una reclamación ante un órgano extrajudicial notificado del lugar en que esté situada la empresa. En los litigios transfronterizos, los centros de intercambio de información intentarán salvar los obstáculos que impiden buscar una compensación sin recurrir al procedimiento judicial, como las diferencias lingüísticas y la falta de información, y a continuación transmitirán la reclamación al órgano extrajudicial apropiado a través de la red. Este será el punto de partida para que los consumidores puedan superar las barreras que les impiden recurrir a un órgano extrajudicial situado en otro Estado miembro. A largo plazo, la flexibilidad de la red permitirá integrar nuevos procedimientos de solución alternativa de litigios a medida que se vayan creando, utilizar nuevas tecnologías y servir de base para crear sinergias con terceros países. La Comisión está trabajando con los Estados miembros en el proceso de creación y coordinación de la Red EJE. Cuando esté lista y en funcionamiento, esta red cubrirá los métodos tradicionales de venta a distancia (por ejemplo, los pedidos por correo y la telecompra) y los nuevos métodos de comunicación (por ejemplo, el comercio electrónico). La Recomendación 98/257/CE y la red conjuntamente contribuirán considerablemente al buen funcionamiento de la solución alternativa de litigios en el mercado interior.

En el ámbito de los servicios financieros, se ha creado recientemente la red FINNET (FINnancial Services Complaints NETwork). Se trata de una red específica, complementaria de la Red EJE, para la resolución de litigios en los que estén implicados servicios financieros. Su propósito es enlazar los mecanismos nacionales de resolución extrajudicial de litigios en el ámbito de los servicios financieros para formar una red comunitaria. A diferencia de

otras áreas comerciales, en la de los servicios financieros existen ya mecanismos extrajudiciales específicos en todos los Estados miembros. FINNET se asienta, pues, en una tradición de búsqueda de soluciones extrajudiciales a partir de los conocimientos y la experiencia existentes a nivel nacional. La vía para obtener indemnización es flexible; por ejemplo, los consumidores pueden utilizar los órganos de resolución de su propio país. Se fomenta el intercambio de información entre los órganos de resolución y se han acordado procedimientos de cooperación en toda la Unión. Los procedimientos aplicados pueden tener formas variables, pero se pide que cumplan los principios de la Recomendación 98/257/CE de la Comisión.

### Mejor acceso

No obstante, la Recomendación 98/257/CE no incluye la segunda categoría de procedimientos de solución alternativa de litigios, en los que un tercero intenta acercar a las partes en litigio y les ayuda a encontrar una solución de común acuerdo. La mayoría de los litigios en materia de consumo se caracterizan por el escaso valor económico de las transacciones en comparación con el coste de un procedimiento judicial. Por ello, es necesario fomentar una amplia serie de soluciones flexibles, proporcionales al problema, eficaces, receptivas, comprensibles para los usuarios en general.

En la Resolución del Consejo de 25 de mayo de 2000, relativa a una red comunitaria de órganos nacionales responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, se subraya que en los Estados miembros existen muchos órganos extrajudiciales que no entran dentro del ámbito de la Recomendación 98/257/CE pero que también son útiles para el consumidor. En este sentido, el Consejo pidió a la Comisión que elaborara criterios comunes de evaluación de estos órganos extrajudiciales, entre cuyas cualidades deben figurar la calidad, la equidad y la eficacia, para poder integrarlos en la Red EJE. En los últimos años, en el marco de discusiones sobre jurisdicción y, en particular, sobre la promoción del comercio electrónico, la Comisión, los Estados miembros y el Parlamento Europeo han debatido el problema de la confianza de los consumidores en los procedimientos de resolución de litigios<sup>8</sup>. Se desprende



un mensaje claro: no existe «un planteamiento único» adecuado que permita fomentar procedimientos de solución alternativa de litigios en materia de consumo diversos, innovadores, flexibles y eficaces. No obstante, existe un claro consenso en que todos los órganos extrajudiciales deberán ofrecer ciertas garantías comunes sobre su imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad. Por lo tanto, será necesario crear un entorno que permita desarrollar los procedimientos más eficaces, especialmente en los casos de litigios transfronterizos.

### Criterios comunes

Para crear ese entorno han de darse suficientes garantías de confianza a todos los interesados. Los consumidores y las empresas han de tener la seguridad de que sus desacuerdos serán tramitados con equidad, rigor y eficacia. Un procedimiento de solución alternativa de litigios debe tener fiabilidad, coherencia y credibilidad. Los órganos extrajudiciales deben tener la seguridad de que sus servicios y su imagen general no se verán afectados por la actividad de órganos que no estén a la altura. Ello no significa que deban detallarse los procedimientos que han de aplicar. Significa que deben elaborarse una serie de principios que los órganos extrajudiciales habrán de respetar en sus procedimientos para garantizar que todos cumplen un nivel de calidad común. En gran medida, el grueso de estos principios ya se habían definido en otras iniciativas de la Comisión en este ámbito, pero era necesario afinar estas normas para determinar garantías mínimas similares adapta-

das a los órganos extrajudiciales menos formales. Una consulta a expertos gubernamentales de los Estados miembros puso de manifiesto su apoyo a este procedimiento basado en el establecimiento de principios. La Recomendación 2001/310/CE establece, pues, los principios que deben cumplir los órganos que aplican procedimientos en los que un tercero busca resolver un litigio acercando a las partes en desacuerdo para convencerlas de que busquen una solución de común acuerdo. No obstante, esta Recomendación no cubre los mecanismos de reclamación en materia de consumo gestionados por una empresa y en los que interviene directamente el consumidor, o en los que se prestan estos servicios en nombre de la empresa. La aplicación de los principios aumentará la confianza en estos procedimientos haciéndolos más transparentes y fiables gracias a su imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad. Asimismo, gracias a estas garantías, estos órganos podrán ofrecer sus procedimientos con mayor facilidad en todos los Estados miembros.

Es necesario sensibilizar tanto a los consumidores como a las empresas sobre las posibilidades que ofrecen estos procedimientos y el papel que desempeñan. En efecto, esos mecanismos contribuirán notablemente a enriquecer el abanico de posibilidades de que disponen ambas partes para resolver sus litigios. La Comisión invita a los Estados miembros a comunicar información detallada de los procedimientos que cumplen los principios para incluirlos en la base de datos de su sitio web y en la Red EJE.





# Reclamación extrajudicial de conflictos transfronterizos

Folleto FINNET Comisión Europea

FIN-NET Red de Resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores de servicios: Guía del consumidor.

Este folleto contiene información sobre:

Qué hacer si tiene queja de su proveedor transfronterizo de servicios financieros.

Procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos de consumo sobre servicios financieros en la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo.

FIN-NET, la red de cooperación entre los órganos nacionales de resolución extrajudicial de conflictos sobre servicios financieros, datos de contacto de los sistemas nacionales de tramitación de denuncias participantes en FIN-NET.

Por favor, observe que los procedimientos extrajudiciales recogidos en este no sustituyen al contacto directo con los proveedores de servicios financieros.

Por lo general, sólo se pueden emprender procedimientos de denuncia tras haber intentado resolver el conflicto con su banco, compañía de seguros u otro proveedor de servicios financieros.

Ejemplos:

## Caso nº 1

Le roban el coche y da parte a su compañía de seguros, que opera a partir de otro país de la Unión Europea. La empresa rechaza su solicitud diciendo que no ha cumplido usted el deber de cuidado razonable del coche. Usted discrepa de esta decisión, pues ha tomado todas las medidas necesarias que contempla su póliza.

## Caso nº 2

Su hija inicia estudios universitarios en el extranjero y debe pagar tasas de matriculación. Pide usted al banco que haga una transferencia a la universidad e insiste en que el dinero debe estar en la cuenta del beneficiario en el plazo de 10 días, o habrá que pagar un recargo. Su banco le asegura que la transferencia llegará a tiempo. Más tarde recibe usted un aviso de la universidad, que quiere cobrarle el recargo. Se pone en contacto con su banco para obtener una compensa-

ción, pero el banco se niega a pagar y dice no ser responsable del retraso.

## Caso nº 3

Al comprar acciones a través de su corredor extranjero en línea, da una instrucción equivocada, de modo que antes de enviarla la modifica. Más tarde descubre que la primera orden (equivocada) también se ha ejecutado en el mercado, pese a que usted no la confirmó. Intenta ponerse en contacto por teléfono con el corredor a fin de anular la primera orden (no confirmada). El corredor está ausente, pero un compañero suyo le promete que se encargará de anularla. Pero la orden no se anula y se ve usted obligado a pagar ambas instrucciones.

## Como consumidor, ¿dónde puede presentar denuncia?

En este folleto se explica cómo solucionar fácil y rápidamente un conflicto transfronterizo entre usted y su proveedor de servicios financieros.

Los procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre servicios financieros: una alternativa eficaz para resolver la mayoría de los conflictos de consumo

En la mayor parte de los Estados miembros del Espacio Económico Europeo (EEE) existen procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre servicios financieros. Su objetivo es resolver los litigios entre usted y su proveedor de servicios financieros, es decir, su banco, compañía de seguros, organismo de inversión u otra entidad financiera. Estos procedimientos pretenden constituir una manera rápida, económica y sencilla de resolver los conflictos. Los procedimientos de denuncia extrajudicial son procedimientos alternativos y voluntarios, cuyos resultados no tienen por qué ser totalmente comparables a los fallos de los tribunales y, por lo tanto, no sustituyen a los procedimientos judiciales.

Los procedimientos judiciales normales son a menudo incómodos y pueden tardar mucho tiempo. Los procedimientos extrajudiciales pretenden ofrecerle una manera alternativa de solucionar sus conflictos rápida, económica y fácilmente, lo cual puede evitar la necesidad de acudir a los tribu-



nales. Los órganos que tramitan las denuncias tienen un buen conocimiento del sector concreto de los servicios financieros y, aunque sus decisiones no son en todos los sistemas vinculantes para las empresas, la mayoría tiende a atenerse a ellas. Con todo, si no está á satisfecho con la forma en que se ha tramitado su denuncia o con el resultado del procedimiento extrajudicial, puede, en casi todos los sistemas, plantear después el asunto ante los tribunales.

Los procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre servicios financieros: una alternativa eficaz para resolver la mayoría de los conflictos de consumo.

En la mayor parte de los Estados miembros del Espacio Económico Europeo (EEE) existen procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre servicios financieros. Su objetivo es resolver los litigios entre usted y su proveedor de servicios financieros, es decir, su banco, compañía de seguros, organismo de inversión u otra entidad financiera. Estos procedimientos pretenden constituir una manera rápida, económica y sencilla de resolver los conflictos. Los procedimientos de denuncia extrajudicial son procedimientos alternativos y voluntarios, cuyos resultados no tienen por qué ser totalmente comparables a los fallos de los tribunales y, por lo tanto, no sustituyen a los procedimientos judiciales.

Los procedimientos judiciales normales son a menudo incómodos y pueden tardar mucho tiempo. Los procedimientos extrajudiciales pretenden ofrecerle una manera alternativa de solucionar sus conflictos rápida, económica y fácilmente, lo cual puede evitar la necesidad de acudir a los tribunales. Los órganos que tramitan las denuncias tienen un buen conocimiento del sector concreto de los servicios financieros y, aunque sus decisiones no son en todos los sistemas vinculantes para las empresas, la mayoría tiende a atenerse a ellas. Con todo, si no está á satisfecho con la forma en que se ha tramitado su denuncia o con el resultado del procedimiento extrajudicial, puede, en casi todos los sistemas, plantear después el asunto ante los tribunales.

FIN-NET: Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros

El mercado interior de servicios financieros al por menor ofrece a los consumidores europeos un mayor número de opciones en materia de productos financieros. En gran número de ámbitos existe una normativa comunitaria que permite disfrutar con la máxima seguridad de las ventajas que brinda el mercado interior. Sin embargo, puede usted tener dudas sobre el modo de proteger fácil y eficazmente sus derechos en caso de conflicto y, sobre todo, en caso de conflicto transfronterizo. Para ayudarle a resolver los problemas que pueda tener con empresas extranjeras, los sistemas nacionales existentes de tramitación de denuncias sobre servicios financieros se han unido para formar una red de cooperación denominada «Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros» (FIN-NET).

FIN-NET tiene tres objetivos concretos

1. Ofrecerle acceso fácil y con conocimiento de causa a procedimientos de resolución extrajudicial en caso de conflicto transfronterizo.

2. Garantizar un eficaz intercambio de información entre los sistemas europeos, de modo que las denuncias transfronterizas que usted presente se tramiten con la máxima celeridad, eficacia y profesionalidad.

3. Garantizar que los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los distintos países del EEE se apliquen según un conjunto común de garantías mínimas.

¿Cómo puede FIN-NET facilitarme el acceso a la compensación transfronteriza?

FIN-NET pretende facilitarle el acceso a procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de litigio transfronterizo. La cuestión es importante, máxime dado que los sistemas de denuncia extrajudicial son, por lo general, aplicables a los proveedores de servicios que operan en el país y desde el país en el que existe el sistema; es decir, si usted denuncia a un proveedor extranjero de servicios financieros, su denuncia, por lo general, será tramitada por un organismo que actúe en el país en el que esté establecida la empresa. Esto permite una mejor aplicación de las decisiones adoptadas por los organismos extrajudiciales, pero también supone que, para presentar una denuncia transfronteriza, sea preciso contar con alguna orientación. Los procedimientos de denuncia adoptan distintas formas según los países. El modelo más frecuente en el sector de servicios financieros es el llamado «sistema del defensor del cliente» («Ombudsman»). Pero hay otros modelos, como las comisiones sobre denuncias de consumo (específicas a los servicios financieros, o bien más generales), las comisiones de arbitraje en materia de consumo y los sistemas de denuncia propios de las autoridades de supervisión.

La estructura, naturaleza y competencias de los distintos tipos de sistema varían según el país. Hasta los sistemas existentes en un determinado país pueden adoptar formas diferentes según el sector. Es conveniente conocer una serie de características del sistema antes de decidir si se presenta o no una denuncia ante el mismo. A este respecto cabe citar aspectos tan importantes como los posibles plazos de presentación de la denuncia, el carácter de las decisiones adoptadas por el sistema (vinculantes/no vinculantes), los posibles límites de las compensaciones, etc. También hay que saber cómo se presenta la denuncia (por carta, fax, correo electrónico, etc.) y en qué lengua.

¿Cómo obtener fácilmente esta información?

FIN-NET le permite ponerse en contacto con el órgano de denuncia extrajudicial en su país de origen, aun en caso de que su denuncia se refiera a una empresa financiera extranjera. El mecanismo



del «sistema más cercano» le permitirá averiguar cuál es el sistema de denuncia que le interesa y le dará la información necesaria sobre el mismo y el procedimiento de denuncia que aplica.

Los miembros de FIN-NET de su país de origen estarán encantados de facilitarle información en su idioma sobre el sistema extranjero. ¡No dude en ponerse en contacto con ellos!

Garantizar que mi denuncia transfronteriza se tramite eficazmente Cuando haya obtenido toda la información necesaria sobre el sistema pertinente y haya decidido presentar una denuncia ante el mismo, puede entregar su denuncia al organismo miembro de FIN-NET de su país. Si el organismo miembro de FIN-NET de su país no tramita directamente su denuncia, lo remitirá al sistema pertinente en el país de su proveedor de servicios. En determinadas circunstancias puede ser mejor entrar directamente en contacto con el sistema pertinente, y así se lo aconsejará, en tal caso, el organismo miembro de FIN-NET de su país.

En cuanto al idioma empleado en su denuncia, los sistemas FIN-NET pretenden darle la posibilidad de presentar su denuncia al menos en la lengua de su contrato financiero o en la que haya utilizado normalmente con su empresa financiera. En muchos sistemas es también posible emplear otras lenguas.

Los sistemas miembros de FIN-NET tramitan las denuncias transfronterizas con tanta eficacia y atención como las denuncias nacionales. Si el sistema precisa de cualquier información o documentación adicional, se dirigirá a usted directamente.

Si precisa de información de carácter general, es decir, sobre la normativa de protección del consumidor vigente en su país, cooperará para ello directamente con el organismo miembro de FIN-NET de su país de origen. Esta cooperación también existirá en caso de que usted haya presentado directamente su denuncia al sistema pertinente. Por favor, observe que los procedimientos de FIN-NET tan sólo representan alternativas a las vías judiciales de recurso, y que las decisiones o recomendaciones de los órganos extrajudiciales no son en todos los sistemas tan vinculantes como las decisiones de los tribunales.

En la mayoría de los casos, las instituciones financieras se atienen a las recomendaciones del órgano de denuncia aun cuando no sean obligatorias. Pero, si no lo hacen, puede ser necesario acudir a los tribunales. Puede solicitar a los organismos miembros de FIN-NET información más detallada sobre la aplicación de sus decisiones.

¿Puedo confiar en los sistemas miembros de FIN-NET?

Un objetivo importante de FIN-NET es mejorar la calidad de la resolución de conflictos por parte de los sistemas de denuncia extrajudicial de la Comunidad Europea. Los miembros de FIN-NET han celebrado un memorándum de acuerdo que, además de crear un procedimiento de cooperación transfronteriza, sienta los principios fundamentales para la resolución extrajudicial de conflictos. El memorándum de acuerdo incluye una declaración de intenciones según la cual los órganos aplicarán las normas de calidad recogidas en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo.

Esta Recomendación recoge siete principios:

- Independencia del órgano de resolución de conflictos, de forma que se garantice la imparcialidad de su actuación.
- Transparencia del sistema, a fin de garantizar que disponga usted de toda la información necesaria sobre el procedimiento y que los resultados obtenidos puedan evaluarse objetivamente.
- Procedimiento de contradicción, a fin de garantizar que tenga usted la posibilidad de dar a conocer todos sus puntos de vista y esté informado de los argumentos expuestos por la otra parte.
- Eficacia del procedimiento, que le ofrece las ventajas de una resolución alternativa de conflictos, a saber: - acceso del consumidor al procedimiento sin obligación de acudir a un representante legal; - procedimiento gratuito o con costes moderados; - procedimiento acelerado; - papel activo del órgano de resolución de conflictos, que permite al mismo atender a todos los factores con vistas a la resolución del conflicto. • Legalidad, a fin de garantizar que la decisión adoptada por el órgano de resolución de conflictos no le prive de la protección que le ofrece la normativa aplicable sobre protección del consumidor.
- Libertad, de modo que la decisión adoptada sólo sea vinculante para usted si se le ha informado previamente de su carácter vinculante y si usted así lo ha aceptado expresamente después de surgir el conflicto.
- Representación, para garantizarle la posibilidad de hacerse representar, si así lo desea, por un tercero en el procedimiento.

Se ha instado a los Gobiernos de los Estados miembros de la Unión Europea a notificar a la Comisión Europea los órganos de resolución



extrajudicial de conflictos que aplican los principios de la Recomendación. Únicamente forman parte de FIN-NET los sistemas notificados por los Estados miembros.

¿Dónde puedo obtener más información?

Hay más información sobre FIN-NET y sus sistemas miembros en toda Europa en la página web de la Comisión [http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/finances/consumer/adr.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr.htm) y en una base de datos interactiva de la propia FIN-NET: <http://finnet.jrc.it/en/>

En estas páginas de Internet se ofrece información detallada sobre cada sistema:

- estructura y ámbito de actuación;
- carácter de sus decisiones;
- plazos y límites de las compensaciones;
- coste (en su caso);
- plazo medio de tramitación del conflicto;
- lenguas que puede emplear a lo largo del procedimiento.

Información sobre otras iniciativas de la Comisión en materia de acceso transfronterizo del consumidor a la justicia <http://euro->

[pa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/index\\_en.html](http://pa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/index_en.html)

También puede obtener información en:

Las cámaras de compensación creadas dentro de la Red Extrajudicial Europea (EEJ - NET).

Su asociación u organismo local o nacional de protección del consumidor.

Los Centros europeos de protección del consumidor («euroventanillas»).

Los Centros de información de la Unión Europea.

Los Puntos de contacto del mercado interior para los ciudadanos y las empresas.

Sistemas miembros de la Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros (FINNET)

España

Servicio de Reclamaciones Banco de España Alcalá, 50 E-28014 Madrid Tel. (34-91) 338 57 58 Fax (34-91) 338 65

**Defendemos su ahorro  
y su ECONOMÍA**

**Sus DERECHOS  
como consumidor**

**La rentabilidad de su  
ahorro y CONSUMO**

**La mejor  
información**



**Por solo 2 Euros  
el periódico de  
los usuarios ¡Pídalo en su  
quiosco o suscríbase!**

**SUSCRÍBASE**  
**...y saldrá ganando**

Información: ADICAE c/Gavín nº 12 Local  
50001 ZARAGOZA Telf: 976 390 060 Fax: 976 390 199

web: [www.adicae.net](http://www.adicae.net)  
e-mail: [ai.car.adicae@adicae.net](mailto:ai.car.adicae@adicae.net)