
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

DIRECTIVA ADR

DOUE 18.6.2013

D. ADR / Objeto

- Contribuir buen funcionamiento mercado interior
 - Garantizar alto nivel protección al consumidor > presentar reclamaciones contra comerciantes ante entidades ADR
 - Procedimientos independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos, justos
 - Respeto acceso a la justicia (derecho fundamental)
-

D. ADR / Ámbito de aplicación

- Litigios nacionales y transfronterizos
 - Contratos compraventa, prestación de servicios
 - Comerciante establecido UE
 - Consumidor residente UE
 - Intervención de entidad ADR
 - Propone solución
 - Impone solución
 - Facilita solución amistosa
-

D. ADR / Ámbito de aplicación

■ **NO resulta aplicable (I)**

- ❑ Procedimientos ADR ante persona física empleada o retribuida exclusivamente por el comerciante **(mediadores de empresa)**
 - ❑ **Excepción:** EM lo autorice y cumple requisitos de independencia y transparencia específicos (art.6.3),
 - ❑ Procedimientos de reclamaciones de consumidores gestionados por el comerciante
 - ❑ Servicios no económicos de interés general
-

D. ADR / Ámbito de aplicación

■ **NO resulta aplicable (II)**

- ❑ Litigios entre comerciantes
 - ❑ Negociación directa entre consumidor y comerciante
 - ❑ Procedimientos iniciados por el comerciante frente al consumidor
 - ❑ Servicios de salud prestados por personal sanitario (evaluar, mantener, restablecer la salud)
 - ❑ Prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior
-

D. ADR / *Ámbito de aplicación*

- Entidades y procedimientos ADR:
 - Requisitos de calidad armonizados
 - Alta calidad, transparentes, efectivos, justos

 - EMs pueden
 - Incluir normas que supongan un mayor avance
 - Decidir si entidades ADR imponen la solución
-

D. ADR /

- **Procedimiento ADR** → cumple ámbito de aplicación y requisitos Directiva ADR, tramitado por entidad ADR
 - **Entidad ADR**
 - ❑ Estable, duradera
 - ❑ Ofrece resolución conflictos
 - ❑ Procedimiento ADR
 - ❑ Incluida en la lista de entidades ADR notificadas a la Comisión
-

D. ADR / Acceso a entidades y procedimientos ADR

- Estados miembros:

- Permiten entidades ADR no tramitar litigio en ciertos casos:

- Consumidor no contacta previamente con comerciante, o posteriormente no interpone reclamación ante entidad ADR en cierto plazo (no inferior 1 año)

- Litigio frívolo o vejatorio

- Conoce o ha conocido otro ADR o tribunales

D. ADR / Acceso a entidades y procedimientos ADR

- Estados miembros:

- Permiten entidades ADR no tramitar litigio ciertos casos:

- Reclamación de valor inferior a un umbral monetario → no menoscabo excesivo derecho consumidor
 - Tramitación litigio compromete gravemente el funcionamiento de la entidad ADR → comunicar partes explicación razonada (carácter excepcional)
-

D. ADR / Principios

- Transparencia
 - Eficacia
 - Equidad
 - Libertad
 - Legalidad
 - Información
 - Cooperación
 - Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad
-

D. ADR / Principios: transparencia

- **Transparencia** → Entidad ADR → información sitio web, soporte duradero, otros medios
 - Datos entidad ADR, quién resuelve, tipos de litigio, requisitos, normas de procedimiento, lenguas, costes, duración, efecto jurídico resolución, fuerza ejecutiva....
 - Entidad ADR → informes actividad (nº litigios, tipos reclamaciones, problemas más habituales, duración media, cumplimiento de resoluciones....)
-

D. ADR / Principios: eficacia

■ **Eficacia** → Procedimientos eficaces

- Existe ADR, fácilmente accesible, on line/off line, para ambas partes, No necesaria asistencia jurídica, Gratuito o precio simbólico
 - Resultado ADR → 90 días naturales fecha entidad ADR recibe expediente completo. Si procedimiento especialmente complejo → más tiempo → informar partes
-

D. ADR / Principios: equidad

- **Equidad** → Partes → expresar posición, plazo razonable, traslado datos parte contraria para presentar alegaciones
 - Informar no necesaria asistencia jurídica, pero sí posible
 - Notificar partes resultado procedimiento, motivado, escrito o soporte duradero
-

D. ADR / Principios: libertad

- **Libertad** → No privar consumidor derecho acudir Tribunales
 - Pacto ADR previo a conflicto → no vinculante para consumidor
 - ADR impone solución vinculante
 - Información previa a las partes
 - Aceptación expresa de partes
-

D. ADR / Principios: legalidad

■ Legalidad

- ADR impone solución → no menos protección normas imperativas residencia habitual consumidor
 - ADR no vinculante → no impide acudir Tribunales por caducidad o prescripción acciones
-

D. ADR / Principios: información

■ Información

- Comerciantes → informar consumidores
 - Entidad ADR compromiso, obligación acudir
 - Forma clara, comprensible, fácilmente accesible
 - Pagina web comerciante, condiciones generales contratación
 - No resolución directa consumidor-comerciante → informar si recurre a ADR
 - Contratos transfronterizos → consumidor obtiene asistencia para acceder entidad ADR competente (Red Centros Europeos Consumidor)
 - Publicidad lista entidades notificadas (estados, entidades ADR, CEC, otros organismos)
-

D. ADR / Principios: cooperación

- **Cooperación** entidades ADR (especialmente litigios transfronterizos)
 - redes intercambio experiencias,
 - mejores prácticas
 - información
-

D. ADR / Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad (art.6)

- **Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad**
 - **Personas físicas resuelven ADR**
 - Conocimientos y competencias necesarias resolver conflictos consumidores y conocimiento general del derecho
 - Mandato de duración suficiente garantice independencia, no relevo sin causa justificada
 - No reciben instrucciones de las partes
-

D. ADR / Conocimientos especializados,
independencia e imparcialidad (art.6)

- **Personas físicas resuelven ADR**

- Retribución no guarda relación con resultado del proceso
 - Revelan circunstancias que afecten independencia, imparcialidad o generen conflicto de intereses con las partes
-

D. ADR / Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad (art.6)

- En caso de afectar la independencia o imparcialidad
 - Sustitución de la persona física por otra distinta, o en su defecto
 - Abstención del afectado, propuesta de otra entidad ADR, o en su defecto
-

D. ADR / Conocimientos especializados,
independencia e imparcialidad (art.6)

- En caso de afectar la independencia o imparcialidad
 - Se den a conocer las circunstancias a las partes así como su derecho a oponerse, si no existen objeciones → se mantiene la misma persona (no en caso de entidad ADR una sola persona física)
-

D. ADR / Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad (art.6)

■ **Mediadores de empresa**

- Exigencias adicionales persona física que resuelve
 - Nombrada por un órgano colegiado = n^o representantes consumidores - empresarios, proceso transparente
 - Mandato mínimo en el cargo de 3 años de duración
 - No prestar servicios 3 años posteriores al mandato al empresario o asociación profesional sea miembro el empresario
 - Entidad ADR no vínculo con empresario
 - Jerárquico, funcional
 - Presupuesto suficiente y separado
-



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

REGLAMENTO ODR

DOUE 18.6.2013

R. ODR / Objeto

- Contribuir buen funcionamiento mercado interior
 - Garantizar alto nivel protección al consumidor > **dimensión digital mercado interior** > proporcionar plataforma europea resolución extrajudicial de litigios en línea entre consumidores y comerciantes
 - Procedimientos independientes, imparciales, transparentes, eficaces y equitativos
-

R. ODR / *Ámbito de aplicación*

- Resolución extrajudicial litigios
 - ❑ Obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa, prestación de servicios
 - ❑ **Celebrados en línea**
 - ❑ Comerciante establecido UE
 - ❑ Consumidor residente UE
 - ❑ Utilización de entidad ADR notificada
 - ❑ **Intervención plataforma online**
-

R. ODR / *Ámbito de aplicación*

- ❑ Conflictos iniciados por un consumidor frente al comerciante

 - ❑ Conflictos iniciados por un comerciante frente a un consumidor
 - El EM de residencia habitual del consumidor permite la resolución por la entidad ADR
 - informar Comisión lista entidades ADR notificadas
 - EM lo permite → no obliga a los demás
-

R. ODR /

- Contrato celebrado en línea → sitio internet, medios electrónicos (Oferta comerciante, encargo consumidor)
 - Medio electrónico → equipo electrónico de tratamiento y almacenamiento de datos en el que todas las operaciones se realizan por medios electrónicos (transmisión, envío y recepción de datos)
-

R. ODR / Establecimiento de la plataforma

- **Comisión** (ensayo plataforma, formulario enero 2015)
 - Desarrolla la plataforma
 - Responsable
 - Funcionamiento, mantenimiento y financiación
 - Seguridad de los datos, respeto intimidad
 - Diseño para todos
 - Fácil uso → incluye herramienta de traducción
 - Informa ciudadanos, facilita acceso a la plataforma → sitio internet de la Comisión, portal “Tu Europa”
-

R. ODR / Establecimiento de la plataforma

■ Plataforma

- ❑ Ventanilla única para consumidores y comerciante
 - ❑ Sitio internet interactivo
 - ❑ Acceso electrónico y gratuito en todas las lenguas oficiales
-

R . ODR / Funciones plataforma

- Facilita un formulario electrónico de reclamación que puede rellenar el reclamante
 - Informa al reclamado de la reclamación
 - Determina las entidades ADR competentes
→ transmite la reclamación a la entidad ADR elegida por las partes
-

R . ODR / Funciones plataforma

- Ofrece un sistema de tramitación de asuntos en línea (entidad ADR, partes) gratuito
 - Proporciona a las partes y a la entidad ADR la traducción de la información
 - Facilita el formulario electrónico a la entidad ADR para transmitir información a la plataforma
-

R . ODR / Puntos de contacto

- EM → nombra punto de contacto (apoyo resolución de litigios en línea) → comunica datos a Comisión

 - Punto de contacto
 - Centro Europeo del Consumidor,
 - Asociaciones de Consumidores,
 - otros organismos...

 - Cada punto de contacto → 2 asesores de resolución de conflictos en línea (mínimo)
 - Comisión → crea Red de Puntos de Contacto
-

R . ODR / Presentación de reclamaciones

- Reclamante → rellena formulario electrónico (fácil, accesible) + documentos
 - Información suficiente para determinar la entidad ADR competente (Anexo)
-

R . ODR / Presentación de reclamaciones

■ Anexo:

- ❑ Reclamante (indicar si es consumidor o comerciante)
 - ❑ Datos de las partes consumidor/comerciante, idiomas
 - ❑ Bien o servicio objeto de reclamación, forma electrónica de contratación, precio, fecha
 - ❑ Contacto directo entre las partes
 - ❑ Litigio está o ha sido examinado por ADR o tribunales
 - ❑ Tipo de reclamación, descripción
 - ❑ Reclamante → consumidor → entidad ADR
compromiso/obligación comerciante
 - ❑ Reclamante → comerciante → entidad ADR
compromiso/obligación comerciante
-

R . ODR / Tramitación de reclamaciones

- Trámite si formulario completo (datos necesarios)
 - No completo → subsanar

 - Transmisión a parte reclamada → fácil, sin demora, lengua oficial elegida por la parte
-

R . ODR / Tramitación de reclamaciones

- ❑ Las partes deben ponerse de acuerdo sobre entidad ADR → obligación, compromiso del comerciante, aceptado por las partes
 - ❑ Si no hay acuerdo o no se identifica ninguna, no siguen los trámites
 - ❑ Entidad ADR competente identificada por datos aportados, características
-

R . ODR / Tramitación de reclamaciones

- Plataforma transmite reclamación a entidad ADR acuerdo partes
 - Entidad ADR informa partes
 - Acepta/Rechaza la reclamación
 - Normas procedimiento, costas
-

R . ODR / Tramitación de reclamaciones.

- Fin tramitación
 - + 30 días naturales desde presentación reclamación → partes no acuerdan entidad ADR
 - Entidad ADR se niega a conocer el litigio
 - Informar reclamante fin trámites, otras posibles vías reclamación
-

R . ODR / Resolución del litigio

- Entidad ADR tramita reclamación:
 - Fin proceso plazo Directiva ADR (90 días entrada expediente completo)
 - No requiere presencia física partes, salvo que consientan
 - No obligación utilizar la plataforma para tramitar el procedimiento
-

R . ODR / Resolución del litigio

- Tras el procedimiento, la entidad ADR traslada información a la plataforma:
 - ❑ Fecha recepción expediente reclamación
 - ❑ Objeto del litigio
 - ❑ Fecha de conclusión
 - ❑ Resultado del procedimiento
-

- Gracias por su atención

- mjesus.martin@consumo-inc.es
