

Consulta pública para la elaboración del proyecto de ley de garantías y medios para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo

1. Antecedentes de la norma

La Constitución Española en su artículo 51 establece que *“los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”*.

La Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha establece en el artículo 126 Resolución extrajudicial de conflictos, que *las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha propiciarán la puesta a disposición de empresas y personas consumidoras de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo*.

Por otra parte, el Decreto 276/2019, de 17 de diciembre, por el que se modifica el Decreto 87/2019, de 16 de julio, por el que se establecen la estructura orgánica y las competencias de los distintos órganos de la Consejería de Desarrollo Sostenible, prevé en el artículo 11.2. s) como competencia de la Dirección General de Agenda 2030 y Consumo, *la protección de las personas consumidoras mediante mecanismos eficaces de mediación y, especialmente, a través del arbitraje de consumo, la organización de la Junta Arbitral de Consumo autonómica y la coordinación con las Juntas y los órganos arbitrales de ámbito municipal*.

2. Problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.

El ordenamiento jurídico comunitario destaca la importancia del desarrollo de sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos para garantizar el correcto funcionamiento del mercado interior, sobre todo teniendo en cuenta que la aparición de nuevas prácticas comerciales, como el comercio electrónico y las transacciones transfronterizas, aumenta la posibilidad de un eventual conflicto entre la persona consumidora y el empresario o empresaria.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece el cauce para que los conflictos de consumo puedan resolverse en esta vía de carácter inmediato y ágil, sin merma de las garantías y derechos que deben reconocerse a las partes, incorporando, asimismo, las novedades ofrecidas por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

La Comisión Europea ha mostrado su preocupación por el problema de acceso de las personas consumidoras a la justicia en los Estados miembros y utiliza esta expresión no de forma limitada, en cuanto al acceso de aquellas a los distintos tipos de tribunales ordinarios o especializados, sino incluyendo también a otras

instancias o mecanismo de diversa naturaleza como la mediación, la conciliación y el arbitraje.

En este contexto, la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, incorporada al ordenamiento jurídico español por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y el Reglamento UE/524/2013, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, abogan decididamente por la implantación de procedimientos extrajudiciales de resolución de controversias en materia de consumo donde se asegure la imparcialidad, la transparencia, la eficacia y la equidad.

El modelo de mediación se basa en la voluntariedad y libre decisión de las partes y en la intervención de una persona mediadora, del que se pretende una intervención activa orientada a la solución de la controversia por las propias partes.

En este sentido, la mediación, como institución ordenada a la paz jurídica, es un instrumento eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible y contribuye a concebir a los tribunales de justicia como un último remedio, en caso de que no sea posible componer la situación por la mera voluntad de las partes, pudiendo suponer una reducción de la carga de trabajo de aquéllos.

3. Necesidad y oportunidad de su aprobación.

El futuro proyecto de ley permitirá:

- Aplicar y ejecutar en el ordenamiento jurídico de Castilla-La Mancha la antedicha Directiva.
- Ofrecer las ventajas de la mediación como uno de los sistemas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, para así conseguir una solución extrajudicial, sencilla, rápida y asequible.
- Establecer la naturaleza orgánica de la Junta Arbitral de Consumo al objeto de consolidar su estructura y funcionamiento.
- Garantizar el acceso universal a los mecanismos y sistemas de resolución amistosa de conflictos en materia de consumo.

4. Objetivos de la norma.

Los objetivos de la norma se pueden concretar en los siguientes:

- a) Determinar el marco jurídico general aplicable a los métodos alternativos en materia de consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma.
- b) Regular el procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios en el ámbito de la Comunidad Autónoma

c) Establecer las obligaciones que deben asumir las entidades de resolución alternativa acreditadas.

d) Garantizar el conocimiento por las personas consumidoras de la existencia de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas, mediante el establecimiento de la obligación de información de los empresarios y la actuación de las Administraciones Públicas competentes en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

5. Posibles soluciones alternativa regulatoria y no regulatoria.

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, si bien originariamente excluía expresamente, en su artículo 2, punto 2, apartado d), de su ámbito de aplicación a la mediación en materia de consumo, recientemente ha sido modificada por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico 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, que ha suprimido, en su Disposición final séptima, el párrafo d) del apartado 2 del artículo 2 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y en consecuencia la antedicha exclusión.

En consecuencia, actualmente la antedicha Ley 5/2012, de 6 de julio, sí que es aplicable a la mediación en materia de consumo; pero debe tenerse en cuenta que aunque en su título IV regula el procedimiento de mediación, asimismo establece en su Preámbulo que “se circunscribe estrictamente al ámbito de competencias del Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, que permiten articular un marco para el ejercicio de la mediación, sin perjuicio de las disposiciones que dicten las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias”.

En razón a lo antedicho no es posible contemplar posibles alternativas posibles a la elaboración de esta norma, ya que no existe en nuestra Comunidad Autónoma un marco regulatorio aplicable a esta materia.

Por todo lo anteriormente expuesto y para conseguir los objetivos previstos, es imprescindible la elaboración de esta ley y formulamos esta consulta pública para que los interesados puedan exponer sus propuestas y aportar sugerencias. Las sugerencias y propuestas que se quieran aportar se dirigirán a la Dirección General de Agenda 2030 y Consumo, a través del correo electrónico y en cualquiera de los lugares descritos en el artículo 16.4, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas.