



Accede a un club exclusivo  
para profesionales de la Justicia

Club  
Banesto  
Justicia

abogados.es

PORTADA | ACTUALIDAD ABOGACIA | ACTUALIDAD JURIDICA | ACTUALIDAD GENERAL |

OPINIÓN

Ejercicio de la Abogacía | Normativa Profesional | Ciudadanos | CGAE | RedAbogacía | Fundación CGAE | Delegación Bruselas | Hemeroteca



## Reclamaciones on line: ¿ficción o realidad? La mediación electrónica irrumpe en España



Por Esther Vilalta, profesora de los Estudios de Derecho y Ciencias Políticas de la UOC

Estudios estadísticos e informes de la Unión Europea ponen de manifiesto que un porcentaje muy significativo de consumidores y usuarios no ejercita sus derechos por no disponer de un canal adecuado que les permita reclamar y obtener satisfacción efectiva a sus intereses sin costes desproporcionados ni procesos largos y complejos. Es por ello que está apostando en los últimos tiempos por la creación de una red europea de centros que permita a éstos reclamar desde sus casas -vía electrónica y en su idioma- para obtener de manera expeditiva un acuerdo o una resolución que zanje su controversia.

Tras varios años de pasos tímidos -Recomendaciones 98/257/CE y 2001/310/CE-, la Unión Europea ha promulgado una importante Directiva de mediación (Dir. 2008/52/CE) y se hallan en ciernes tres importantes textos normativos: una propuesta de Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Directiva sobre RAL en

materia de consumo); una propuesta de Reglamento para una resolución de litigios en línea (Reglamento de RLL en materia de consumo) que permitirá a consumidores y a comerciantes el acceso gratuito a centros de resolución en línea en todas las lenguas oficiales de la UE.

También a nivel internacional las Naciones Unidas está considerando la adopción de un sistema de normas que favorezca la creación de mecanismos electrónicos rápidos, económicos y efectivos para la resolución eficaz de las controversias de escasa cuantía entre empresas (B2B) y entre éstas y los consumidores (B2C). Para ello se ha creado un grupo de trabajo (WG III del CNUDMI) que tiene encomendada la tarea de sugerir normas específicas y preparar estándares legales, lo que permite aventurar resultados positivos a corto plazo.

Es en este contexto que se promulga en España el reciente Real Decreto Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, texto que contiene una iniciativa pionera, la resolución en línea de las controversias que consistan en reclamaciones de cantidad. Este instrumento legal adopta, entre otras medidas, la necesaria implantación de sistemas de mediación por medios electrónicos en todas las instituciones de mediación y añade que la mediación que consista en una reclamación de cantidad que no exceda de 600 euros se desarrollará por medios electrónicos, salvo que el empleo de estos mecanismos no sea posible para alguna de las partes. La voluntad del gobierno es, además, como declara la Disposición final cuarta, promover su generalización en reclamaciones económicas a través de una mediación simplificada y muy breve -máximo un mes- que se desarrollará exclusivamente por medios electrónicos.

Esta iniciativa se halla en clara sintonía con la voluntad europea de reforzar estos mecanismos en el mercado único y ganar la confianza de los usuarios en la compraventa de bienes y servicios en línea y transfronteriza, de modo que la distancia, fronteras o diversidad de idiomas no constituyan un obstáculo al comercio ni a la resolución de sus conflictos. Sucede sin embargo que deja orillados, inexplicadamente, al grueso mayor de los posibles beneficiarios de esta medida, los consumidores y usuarios, al excluir expresamente de su ámbito de aplicación la mediación en materia de consumo. Cabe poner de relieve que la señalada Directiva europea 2008/52/CE, de mediación en asuntos civiles y mercantiles de cuya transposición responde el recién promulgado Real Decreto Ley, promueve la resolución amistosa todos los litigios civiles, incluidos los litigios en materia de consumo, una cuestión hoy ya indiscutida y reforzada en la propuesta de Directiva sobre RAL en materia de consumo, por cuanto la mediación no impide al consumidor su acceso a la jurisdicción.

La excesiva fragmentación legislativa es hoy un serio obstáculo al desarrollo de mecanismos efectivos y, en este sentido, el legislador tiene ahora una magnífica oportunidad en su tramitación a Ley para evitar este efecto. Una carta de derechos, por exquisita que sea, puede devenir papel mojado si no va acompañada de canales adecuados que permitan su efectividad, su realización. La tutela de los consumidores y usuarios no será por tanto real mientras no se articulen mecanismos rápidos y económicos que permita a éstos obtener la efectiva reparación.

Por otro lado, no cabe olvidar que el particular régimen tuitivo en el consumo se justifica de la existencia de una asimetría contractual de tipo estructural en las relaciones entre empresarios y consumidores. Y esta asimetría se extiende hoy a emprendedores y pequeños comerciantes que operan con grandes empresas (B2B, B2C), en particular en un comercio electrónico articulado mediante contratos tipo, contratos de adhesión y condiciones generales impuestas. La tutela jurídica y los mecanismos a su alcance para la efectividad de los derechos debiera tender por tanto a su uniformización. De ahí que en países de nuestro mismo entorno cultural como Italia se generalice ya un concepto más comprensivo, el de "contratante débil".

En la medida que la resolución en línea deviene la vía más apropiada -si no la única vía hoy efectiva- para la satisfacción real de las partes en reclamaciones de escasa cuantía, ésta debiera ser accesible a todos los ciudadanos, y en particular a los consumidores. El uso de medios extrajudiciales de resolución y sus aplicaciones electrónicas, lejos de implicar una reducción de la protección jurídica o una limitación en el acceso a la justicia, proporcionan un canal que permite la efectividad de los derechos, inexistente hoy en sede judicial para reclamaciones de baja cuantía y para aquellas de carácter transfronterizo.