

2012/01/16

La Unión Europea presenta una nueva propuesta en materia de resolución extrajudicial de conflictos de consumo.

La armonización de los métodos extrajudiciales en materia de consumo no parece llegar a suceder, aún a pesar de numerosas consultas, proposiciones y directivas.

La presidencia danesa parece dispuesta a intentar cuajar una auténtica armonización en esta materia con una nueva propuesta de directiva combinada con el empleo de ODR; es decir, el empleo de las nuevas tecnologías aplicadas a la resolución de disputas. En cuanto a ODR, la meta parece ser el establecimiento de una plataforma tecnológica única que puedan usar todos los consumidores de la UE sin excepción.

Gran parte del problema reside en la disparidad de mecanismos nacionales que permiten a los consumidores resolver disputas, generalmente a través del arbitraje. La segunda gran parte del problema se centra en resolver las complejidades de un mercado tan vasto y dispar en materia de consumo y en materia de arbitraje. Se trata, en definitiva, de facilitar la resolución de disputas derivadas de transacciones transfronterizas.

Esta propuesta es ambiciosa, a la par que compleja, porque pretende incluir distintos métodos extrajudiciales, además del arbitraje, como son la mediación, o la conciliación, por mucho que estos términos ya prácticamente se usan como si no hubiese diferencias entre ellos. Adicionalmente, ya no solo podrán demandar los consumidores, sino también los comerciantes.

RAL es un término que el consumidor conocerá tarde o temprano y que significa Resolución Alternativa de Litigios. La propuesta hace referencia a entidades RAL, a los requisitos que habrán de cumplir de transparencia, imparcialidad, etc. Para ilustrar lo complejo de llevar a cabo esta iniciativa tomemos a España: no hay entidad RAL privada en esta materia hoy día, y no la habrá hasta que la ley en esta materia se enmiende.

En el Reino Unido, por poner otro ejemplo, están preocupados por esta iniciativa porque su esquema extrajudicial en materia de consumo no tiene igual en el resto de países de la UE; ni en concepto, ni ejecución. De hecho, el Gobierno ya ha lanzado una consulta pública sobre este asunto cuyas respuestas serán de muy interesante lectura.

La definición de consumidor es, naturalmente, de crítica importancia: Un consumidor será *"toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión"*. De otro lado, un comerciante será *"toda persona física o persona jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión."* Una entidad RAL será *"toda entidad, independientemente de cómo se denomine o mencione, establecida de manera duradera que ofrezca la resolución de litigios mediante un procedimiento de RAL"*.

Los Estados Miembro habrán de garantizar la imparcialidad y conocimiento de métodos RAL de toda persona física a cargo de la resolución de conflictos. Adicionalmente, los Estados Miembros deberán garantizar la proporcionalidad dentro de las entidades RAL de representantes de los intereses de los consumidores y comerciantes. La pregunta es ¿y qué tras ese balance "objetivo"? La cuestión de fondo de independencia e imparcialidad queda en entredicho eternamente, y queda sin resolverse habiéndose logrado, en la mejor de las circunstancias, una proporcionalidad que de poco sirve en procesos RAL concretos.

Otra cuestión es el coste de proporcionar este servicio, ya que hay que combinar el coste RAL general, RAL concreto, el coste de supervisión por los Estados Miembro, el coste de esto y lo otro. La Directiva sugiere que el coste para el consumidor ha de ser gratuito o razonable. Cuando tabulen el coste por caso arbitrado, mediado, o conciliado, lo más lógico será dar un cheque a consumidores con disputas inferiores al coste real de resolver una disputa concreta. Lo que la directiva no indica es si RAL en esta materia es un servicio esencial o deseable; a la vista de la crisis, parece razonable que sea un servicio deseable, y si así fuese, el consumidor debiera aportar algo; lo que sea, pero algo.

Llegar a ser una entidad RAL privada será prácticamente imposible, ya que el artículo 7 lo hace casi imposible, aunque sea bienintencionado. Las entidades RAL existentes también encontrarán serias dificultades y un alto coste de adaptación a las exigencias de esta norma, si es que termina siendo directiva en su actual redacción.

Menciona la propuesta que huye de concreciones innecesarias centrándose en lo esencial, en principios. Lo que hemos leído es bastante concreto. Todo lo que no sea muy "concreto" acabará siendo objeto de la más dispar concreción entre los Estados Miembro. Además, raramente un "principio" debiera necesitar 11 subpárrafos, so pena de dejar de ser "principio".

Hacer, lo que es hacer un arbitraje de consumo, no es difícil; la dificultad reside exclusivamente en armonizar criterios y conseguir que suceda, porque una cosa es el texto que armoniza y otra, bien distinta, es que se produzca una auténtica armonización fuera de las 26 páginas de esta Propuesta de Directiva.