

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

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| • I. ÁMBITO DE APLICACIÓN ..... | 4 |
| • II. PRINCIPIOS .....          | 4 |
| • A. Imparcialidad .....        | 4 |
| • B. Transparencia .....        | 4 |
| • C. Eficacia .....             | 5 |
| • D. Equidad .....              | 5 |

(Texto pertinente a efectos del EEE) [notificada con el número C(2001) 1016]

Diario Oficial nº L 109 de 19/04/2001 p. 0056 - 0061

LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 211,

Considerando lo siguiente:

1. Para garantizar el nivel de protección de los consumidores y promover su confianza, la Comunidad debe garantizarles un acceso a la justicia sencillo y eficaz, y promover y facilitar la solución de litigios en materia de consumo en el marco de procedimientos previos.
2. El continuo desarrollo de nuevas prácticas comerciales que implican la intervención de los consumidores, como el comercio electrónico, así como el previsible aumento de las transacciones transfronterizas, requieren especial atención para ganar la confianza de los consumidores, en particular facilitando el acceso, incluido por medios electrónicos, a medios prácticos, eficaces y poco onerosos para obtener indemnización. En el Plan de acción e-Europe, aprobado por el Consejo Europeo de Feira de los días 19 y 20 de junio de 2000, se reconoce que para que el comercio electrónico alcance su máximo desarrollo, deberá potenciarse la confianza de los consumidores, en colaboración con los grupos de consumidores, la industria y los Estados miembros, fomentando el acceso a sistemas alternativos de solución de los litigios.
3. El 30 de marzo de 1998, la Comisión adoptó la Recomendación 98/257/CE relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo <sup>1</sup>. No obstante, la Recomendación se aplica sólo a los procedimientos que, independientemente de su denominación, conducen a la resolución de un litigio mediante la intervención activa de un tercero que propone o impone una solución, y no cubre los procedimientos que simplemente pretenden acercar a las partes para convencerlas de que busquen una solución de común acuerdo.
4. El Consejo, en su Resolución 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 <sup>2</sup>, resalta que los órganos extrajudiciales que escapan al ámbito de la Recomendación 98/257/CE desempeñan un papel útil para el consumidor e invita a la Comisión a que desarrolle, en estrecha cooperación con los Estados

miembros, criterios comunes para la valoración de los órganos extrajudiciales, que deberán garantizar, entre otras cosas, la calidad, equidad y eficacia de dichos órganos. En particular, invita a los Estados miembros a que valoren estos órganos o procedimientos extrajudiciales de acuerdo con estos criterios para incluirlos en la red a la que se hace referencia en el documento de trabajo de la Comisión sobre la creación de una Red extrajudicial europea (red EJE) <sup>3</sup>.

5. El artículo 17 de la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior <sup>4</sup> establece que los Estados miembros velarán por que su legislación no obstaculice la utilización de los mecanismos de solución extrajudicial de litigios previstos en las legislaciones nacionales.
6. El comercio electrónico facilita las transacciones transfronterizas entre las empresas y los consumidores. Estas transacciones son a menudo de escaso valor y, por consiguiente, la solución de posibles litigios debe ser sencilla, rápida y poco onerosa. Las nuevas tecnologías pueden contribuir al desarrollo de sistemas electrónicos de solución de litigios, mediante un mecanismo que permita resolver eficazmente los litigios en diferentes jurisdicciones sin necesidad de un contacto en persona, y que, por consiguiente, deberían promoverse por medio de principios que establezcan normas coherentes y fiables para ganar la confianza de todos los usuarios.
7. El Consejo, en las conclusiones adoptadas el 29 de mayo de 2000 <sup>5</sup>, pidió a la Comisión que elaborara un libro verde sobre métodos alternativos de resolución de litigios en el marco de la legislación civil y comercial, para evaluar y revisar la situación existente y poner en marcha una amplia consulta.
8. En su Dictamen sobre la propuesta de Reglamento relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil <sup>6</sup>, el Parlamento Europeo aboga por el uso extensivo de la resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo, en particular cuando las partes están domiciliadas en Estados miembros diferentes, y teniendo en cuenta el coste y la demora que conlleva la vía judicial. El Consejo y la Comisión, en su declaración para la adopción del mencionado Reglamento, destacaron que, generalmente, es preferible para los intereses de los consumidores y las empresas que ambos intenten resolver los litigios de forma amistosa antes de recurrir a la vía judicial, y recordaron la importancia de seguir trabajando sobre métodos alternativos de resolución de litigios a nivel comunitario.
9. Los principios establecidos en esta Recomendación no afectan a los principios establecidos en la Recomendación 98/257/CE, que se aplican a los procedimientos extrajudiciales que, con independencia de su denominación, conducen a la solución de un litigio gracias a la intervención activa de un tercero que propone o impone a las partes una decisión con efecto obligatorio o no. Los principios deberán respetarse en cualquier otro procedimiento, independientemente de su denominación, en el que un tercero facilita la resolución de litigios acercando a las partes y ayudándoles a encontrar una solución de común acuerdo, por ejemplo, haciendo propuestas informales sobre las opciones de solución. Los principios se aplican sólo a los procedimientos de solución de litigios en materia de consumo designados como alternativos a la solución de litigios en materia de consumo designados como alternativos a la solución de los litigios por la vía judicial. Por consiguiente, se excluyen los mecanismos de reclamación en materia de consumo gestionados por una empresa y en los que interviene directamente el consumidor, o en los que un tercero ejerce esta función en nombre de la empresa, puesto que forman parte de las discusiones habituales entre las partes previas al planteamiento de cualquier litigio, cuya resolución se encomendaría a un órgano independiente de resolución de litigios o a un órgano judicial.
10. Debe garantizarse la imparcialidad de los procedimientos de resolución de litigios para tener la certeza de que todas las partes confían en su equidad. Independientemente de que sea responsable de la aplicación del procedimiento de resolución de litigios una persona o un grupo de personas, deberán adoptarse

medidas que garanticen su imparcialidad y competencia para que las partes puedan decidir con conocimiento de causa si aceptan el procedimiento en cuestión.

11. Para asegurarse de que ambas partes tienen acceso a la información que necesitan deberá garantizarse la transparencia del procedimiento. El órgano responsable del procedimiento deberá registrar la solución del litigio y ponerla a disposición de las partes para evitar que posteriormente surja cualquier incertidumbre o malentendido.
12. Para aumentar la eficacia de estos procedimientos en la resolución de litigios transfronterizos, ambas partes deberán tener acceso a ellos y poder utilizarlos con facilidad, independientemente del lugar en que estén establecidas, lo cual se facilitará, en particular, fomentando las aplicaciones electrónicas.
13. Para que estos procedimientos se conviertan en una verdadera alternativa a la vía judicial, deberán superar los problemas del coste, la duración, la complejidad y la representación. Para que los procedimientos sean eficaces será preciso adoptar medidas que garanticen un coste proporcional o nulo, un acceso fácil, una tramitación agilizada, el control de la evolución de los litigios y la información de las partes.
14. De acuerdo con el artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, el acceso a los tribunales es un derecho fundamental. Puesto que 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, puedan recurrir a los órganos judiciales de un Estado miembro para solventar los litigios a los que pueden dar lugar sus actividades económicas de la misma forma que los ciudadanos de dicho Estado. Los procedimientos extrajudiciales de solución de litigios no pueden tener como objetivo sustituir al sistema judicial. Por lo tanto, la utilización del procedimiento 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 después de que se haya planteado el litigio.
15. Deberá garantizarse la equidad del procedimiento permitiendo a las partes aportar cualquier información necesaria. En función de la organización del procedimiento, la información que faciliten las partes deberá ser confidencial, a no ser que éstas hayan dado expresamente su acuerdo para que no sea así. Si en cualquier momento se aplica un procedimiento contradictorio deberán adoptarse las medidas apropiadas para garantizar su equidad. Deberán preverse medidas para fomentar y controlar la cooperación de las partes en el marco del procedimiento, en particular solicitándoles información que pueda necesitarse para encontrar una solución equitativa al litigio.
16. Antes de que las partes decidan si aceptan la solución al litigio que se les propone, éstas deberán disponer de un tiempo razonable para estudiar los detalles y posibles condiciones y términos del acuerdo.
17. Para garantizar que estos procedimientos son equitativos y flexibles y que los consumidores tienen la posibilidad de adoptar una decisión con conocimiento de causa, éstos deben recibir información clara y comprensible que les permita plantearse si aceptan la solución que se les propone, piden asesoramiento o estudian otras opciones.
18. La Comisión incluirá en la base de datos sobre órganos extrajudiciales de resolución de litigios en materia de consumo la información que faciliten los Estados miembros relativa a la aplicación de estos principios por los órganos que entran en el ámbito de esta Recomendación afín que dichos órganos participen en la Red extrajudicial europea (red EJE).
19. Por último, en estas condiciones, parece necesario establecer principios para los órganos responsables de los procedimientos extrajudiciales de solución de litigios en materia de consumo no cubiertos por los principios de la Recomendación 98/257/CE, para apoyar y completar a nivel comunitario las iniciativas de los Estados miembros en un ámbito esencial, con el fin de alcanzar un alto nivel de protección de los consumidores, tal como se establece en el artículo 153 del Tratado. Ello no excede de lo que es necesario para garantizar el buen funcionamiento de los procedimientos de solución de litigios en materia de consumo. Por lo tanto, se ajusta al principio de subsidiariedad.

## RECOMIENDA:

que todos los órganos existentes y futuros que ofrecen a los consumidores procedimientos de resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo y entran en el ámbito de aplicación de la presente Recomendación, tal como se definen en la parte I, respeten los principios recogidos en la parte II:

### **I. ÁMBITO DE APLICACIÓN** ➔

1. La presente Recomendación se aplicará a los órganos responsables de procedimientos de solución extrajudicial de litigios en materia de consumo que, independientemente de su denominación, buscan resolver un litigio mediante una aproximación de las partes para convencerlas de que busquen una solución de común acuerdo.
2. No se aplicará a los mecanismos de reclamación en materia de consumo gestionados por una empresa y en los que interviene directamente el consumidor, o los mecanismos en que una tercera parte los gestiona o aplica en nombre de la empresa.

### **II. PRINCIPIOS** ➔

#### **A. Imparcialidad** ➔

Para garantizar la imparcialidad de un procedimiento, las personas responsables del mismo:

- a. serán nombradas por un período de tiempo determinado y no podrán ser destituidas sin causa justificada;
- b. no tendrán ningún conflicto de interés aparente o real con ninguna de las partes;
- c. facilitarán a ambas partes información sobre su imparcialidad y competencia antes de que comience el procedimiento.

#### **B. Transparencia** ➔

1. Se garantizará la transparencia del procedimiento.
2. Las partes deberán tener acceso a información clara y sencilla, que recoja los datos de las personas de contacto, así como el funcionamiento y la disponibilidad del procedimiento, para que puedan consultarla y recordarla antes de plantear una reclamación.
3. En particular, se facilitarán los datos siguientes:
  - a. cómo se desarrollará el procedimiento, el tipo de litigios para los que puede utilizarse y cualquier restricción a su aplicación;
  - b. las normas relativas a cualquier requisito previo que deban cumplir las partes, así como otras normas de procedimiento, en particular las relativas al desarrollo del procedimiento y las lenguas que se utilizarán;
  - c. los posibles costes que deberán asumir las partes;
  - d. el calendario aplicable al procedimiento, especialmente en función del tipo de litigio de que se trate;
  - e. cualquier norma importante que pueda aplicarse (disposiciones legales, buenas prácticas empresariales, consideraciones de equidad, códigos de conducta);
  - f. el papel del procedimiento en la resolución de un litigio;
  - g. el valor de la solución acordada para resolver el litigio.

4. Cualquier solución de un litigio acordada por las partes deberá registrarse en un soporte duradero y se precisarán con claridad los términos y los argumentos en que se asienta. Este documento se pondrá a disposición de las partes.
5. La información relativa a los resultados del procedimiento deberá ponerse a disposición del público, en particular:
  - a. el número y la naturaleza de las reclamaciones recibidas y su resultado;
  - b. el tiempo que ha llevado resolver los litigios;
  - c. cualquier problema sistemático que planteen las reclamaciones;
  - d. el cumplimiento, si se conoce, de las soluciones acordadas.

### **C. Eficacia ➔**

1. Deberá garantizarse la eficacia del procedimiento.
2. Ambas partes deberán tener acceso al procedimiento y poder utilizarlo con facilidad, por ejemplo, a través de medios electrónicos, independientemente del lugar en que residan.
3. El procedimiento deberá ser gratuito para los consumidores, o los posibles costes deberán ser moderados y proporcionales a la cantidad en litigio.
4. Las partes podrán recurrir al procedimiento sin necesidad de un representante legal y, no obstante, no serán privadas del derecho de hacerse representar o acompañar por un tercero durante todo el procedimiento o parte del mismo.
5. Una vez planteado, el litigio se tramitará en el plazo de tiempo más breve posible que permita la naturaleza del mismo. El órgano responsable del procedimiento deberá efectuar un control periódico de su evolución para cerciorarse de que la tramitación del litigio de las partes se realice de forma rápida y adecuada.
6. El órgano responsable del procedimiento incluirá el control del comportamiento de las partes para asegurarse de que respetan su compromiso de buscar una solución adecuada, justa y oportuna al litigio. Si el comportamiento de una de las partes no es satisfactorio, se informará a ambas partes para que estudien si conviene seguir buscando una solución al litigio por esa vía.

### **D. Equidad ➔**

1. Deberá garantizarse la equidad del procedimiento. En particular:
  - a. las partes estarán informadas de su derecho de no aceptar o de abandonar el procedimiento en cualquier momento, y recurrir al sistema judicial o a cualquier otro mecanismo extrajudicial, si no están satisfechas con el resultado o el desarrollo del mismo;
  - b. ambas partes podrán presentar libremente y con facilidad argumentos, información o pruebas pertinentes a su favor de forma confidencial, a no ser que cada parte haya acordado que se transmitan estos datos a la parte contraria; si en un momento dado, el órgano presenta una solución posible para resolver el litigio, ambas partes podrán exponer sus puntos de vista, así como efectuar comentarios ante cualquier argumento, información o prueba que presente una de las partes;
  - c. se animará a ambas partes a que cooperen con el procedimiento, en particular aportando la información necesaria para encontrar una solución equitativa al litigio;
  - d. antes de que las partes decidan si aceptan la solución que se propone para resolver el litigio dispondrán de un período de tiempo razonable para estudiarla.
2. Antes de que el consumidor decida si acepta la solución que se propone para resolver el litigio deberá ser informado de forma clara y en un lenguaje comprensible de lo siguiente:
  - a. puede aceptar o rechazar la solución propuesta;

- b. la solución propuesta puede ser menos beneficiosa que la que imponga un órgano judicial en aplicación de las normas legales;
- c. antes de aceptar o rechazar la solución propuesta tiene derecho a consultar a un asesor independiente;
- d. la utilización del procedimiento no impide que intente solucionar un litigio no resuelto ante otro mecanismo extrajudicial, como los cubiertos por la Recomendación 98/257/CE, o que solicite indemnización a través de su propio sistema judicial;
- e. el valor de la solución aceptada.

## LA PRESENTE RECOMENDACIÓN

se dirigirá a los Estados miembros en la medida en que les afecte, en relación con los procedimientos destinados a facilitar la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo, y a cualquier persona física o jurídica responsable de la creación o el funcionamiento de tales procedimientos.

Hecho en Bruselas, el 4 de abril de 2001.

Por la Comisión

David Byrne

Miembro de la Comisión

---

1: Recomendación de la Comisión, 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 14.4.1998, p. 31). ➡

2: DO C 155 de 6.6.2000, p. 1. ➡

3: SEC(2000) 405. Véase:  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just06\\_es.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_es.pdf) ➡

4: DO L 178 de 17.7.2000, p. 1. ➡

5: SI(2000) 519. ➡

6: Dictamen emitido el 21 de octubre de 2000, Reglamento (CE) nº 44/2001 del Consejo (DO L 12 de 16.1.2001, p. 1). ➡

---