

NOTA DE PRENSA

La CNMC publica su informe sobre el Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo

- La CNMC efectúa una serie de recomendaciones desde la óptica de la competencia efectiva y la regulación económica eficiente.

Madrid, 18 de agosto de 2015.- El Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo transpone la Directiva 2013/11/UE, para abordar las notables disparidades en términos de cobertura, calidad y conocimiento de la resolución alternativa de litigios en los distintos Estados miembros. El Anteproyecto de Ley (APL) establece que los procedimientos de resolución de litigios ofrecidos deben ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. (IPN/CNMC/009/15)

El sistema español viene constituido esencialmente por el Sistema Arbitral de Consumo, caracterizado por su voluntariedad; carácter vinculante; accesibilidad y carácter tripartito (asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales y Administraciones Públicas). Es un sistema institucional y gratuito, en el que la Administración juega un papel relevante en cuanto a la organización y la financiación. Existen otras entidades de carácter sectorial, como Autocontrol (la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en su ámbito de competencia, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con servicios de banca y financieros y el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Con carácter general, se valora positivamente el APL objeto de informe, en tanto que, mediante la articulación de mecanismos ágiles, justos y eficaces de resolución de conflictos, contribuye a: a) mejorar la protección de consumidores y usuarios, b) reducir los costes de transacción y c) perfeccionar el mercado interior. No obstante, desde la perspectiva de la promoción de la competencia y de la aplicación de los principios de la regulación económica eficiente, se observan aspectos que pueden ser objeto de mejora:

- Se sigue una interpretación excesivamente formalista de consumidor, de modo que la legitimación activa otorgada podría resultar demasiado limitada al no contemplarse casos conexos que sí contempla la Directiva, como el del empresario individual que adquiere un bien para uso mixto personal y profesional.
- El consumidor debería poder optar, debidamente informado, entre acudir a la resolución alternativa y a la jurisdicción ordinaria en supuestos de intoxicación, lesión, muerte o indicios racionales de delito, más aún cuando el objeto de la reclamación es la responsabilidad civil de ellos derivada. La

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

configuración de estos supuestos como causa de inadmisión, pese a su intención garantista, puede tener el efecto contrario sobre el consumidor, al limitar sus opciones.

- Si sólo están sujetas a la norma las entidades que deseen participar en el sistema de notificación y publicación de entidades acreditadas puesto en marcha a nivel europeo, debe afirmarse con mayor claridad, indicando, así mismo, cuál es el régimen aplicable a las entidades no acreditadas.
- Se valora positivamente, desde la óptica de la necesidad y proporcionalidad, que la norma, al establecer las condiciones que debe cumplir el personal de las entidades de resolución alternativa de conflictos no exija titulaciones específicas o colegiación obligatoria. Sin embargo, es criticable el requisito de “experiencia en la resolución alternativa o judicial de conflictos de consumidores”, que no aparece en la Directiva y que limita el acceso a potenciales nuevos entrantes.
- En cuanto al procedimiento de acreditación y notificación, aunque está reservado a las autoridades públicas, cabría preguntarse, en un plano teórico, si no podría haberse dejado a entidades acreditadoras privadas, permitiendo así el funcionamiento de un mercado de acreditación de entidades de resolución alternativa de conflictos similar al de la infraestructura para la calidad y la seguridad industrial.
- Se considera necesario justificar las especialidades, propias de la norma española, en el ámbito de la protección del consumidor financiero, en particular en lo relativo al establecimiento por ley de una entidad única de resolución de conflictos para entidades de crédito, seguros y mercados de valores.

La CNMC es el organismo independiente regulador de los mercados y que garantiza y promueve una competencia efectiva. Este informe se emite, a solicitud del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, en ejercicio de las competencias consultivas de la CNMC, en aplicación del artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC.