



Congreso de
los Diputados

Dosieres

DIRECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECA Y ARCHIVO

Departamento de Documentación
Ampliación I – 2ª Planta
Tel. 913 906 311

documentacion.secretaria@congreso.es

XII Legislatura Nº 5 – Abril 2017

SERIE LEGISLATIVA

SERIE GENERAL

LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

Proyecto de Ley 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

(BOCG Congreso de los Diputados, Serie A, núm. 5-1, de 6 de abril de 2017)

► [Tramitación parlamentaria](#)

La Mesa del Congreso de los Diputados, en su reunión de 4 de abril de 2017, acordó, en relación con este Proyecto de Ley, encomendar su aprobación con competencia legislativa plena y por el procedimiento de urgencia, conforme a los artículos 148 y 93 del Reglamento, a la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales. Viene acompañado de los documentos siguientes:

[Memoria del análisis de impacto normativo](#)

[Informe de la Agencia Española de Protección de Datos](#)

[Informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#)

[Dictamen del Consejo Económico y Social](#)

[Informe del Consejo General del Poder Judicial](#)

[Dictamen del Consejo de Estado](#)

[Acuerdo del Consejo de Ministros de trámite parlamentario por el procedimiento de urgencia](#)

El Proyecto de Ley, que comienza con una amplia **Exposición de motivos**, consta de **46 artículos**, **tres disposiciones adicionales**, una **Disposición derogatoria** y **seis finales**. Sus 46 artículos se estructuran de la forma siguiente:

Título preliminar

Disposiciones generales (*artículos 1 a 4*)

Título I: Acreditación de las entidades de resolución alternativa

Capítulo I: Requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa

Sección 1ª: Requisitos relativos al lugar de establecimiento de las entidades, a su estatuto o reglamento de funcionamiento y al ámbito territorial de los litigios en que intervengan (*artículos 5 a 7*)

Sección 2ª: Requisitos relativos a los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa (*artículos 8 a 20*)

Sección 3ª: Requisitos relativos a las personas encargadas de la resolución de los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa (*artículos 22 a 26*)

CONTENIDO

- PROYECTO DE LEY
- DOCUMENTACIÓN QUE ACOMPAÑA AL PROYECTO DE LEY
- DOCUMENTACIÓN ESPAÑOLA
 - Constitución Española
 - Legislación citada
 - Documentos comparativos: legislación vigente y propuestas de modificación
- UNIÓN EUROPEA
- DOCUMENTACIÓN EXTRANJERA
 - Alemania
 - Bélgica
 - Francia
 - Gran Bretaña
 - Irlanda
 - Italia
- ESTUDIOS
- Selección de libros

Capítulo II: Del procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa

Sección 1ª: Autoridades competentes (*artículos 27 a 29*)

Sección 2ª: Procedimiento de acreditación (*artículos 30 a 33*)

Sección 3ª: Exclusión de una entidad de los listados de entidades acreditadas (*artículos 34 y 35*)

Título II: Obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas (*artículos 36 a 40*)

Título III: Otras disposiciones

Capítulo I: Obligaciones de información de los empresarios (*artículos 41 y 42*)

Capítulo II: Actuaciones de las administraciones públicas competentes (*artículos 43 a 46*)

El Proyecto de Ley incorpora al Derecho 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE**.

Esta Directiva supuso un avance en la fijación de unos requisitos mínimos de calidad exigibles a los mecanismos extrajudiciales de solución de litigios. Tras la aprobación de dos Recomendaciones (1998 y 2001), la Comisión propuso de nuevo su regulación en el [Acta del Mercado Único](#), de 13 de abril de 2011.

Además de la Directiva 2013/11/UE, y con el fin de elevar el nivel de protección del consumidor, se aprobó el [Reglamento \(UE\) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo](#), de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Precisamente es punto de referencia el [texto consolidado del Reglamento \(CE\) nº 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo](#), de 27 de octubre de 2004, sobre la **cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores**, que ha sido modificado en más de ocho ocasiones. → [Véase, además, [ÍNDICE – UNIÓN EUROPEA](#), que incluye toda la legislación comunitaria citada]

El Proyecto de Ley propone dos modificaciones normativas. La primera, en su **disposición cuarta**, se refiere al **artículo 21, apartados 3 y 4**, del [Real Decreto Legislativo 1/2007](#), de 16 de noviembre, **por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**. ➡ [véase [documento comparativo: artículo vigente y propuesta de modificación](#)]

La segunda se encuentra en la **disposición quinta** y se refiere a los artículos 37 y 49 del [Real Decreto 231/2008](#), de 15 de febrero, **por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo**. ➡ [véase [documento comparativo: artículos vigentes y propuestas de modificación](#)]

El Proyecto de Ley hace referencia, en su Exposición de motivos, al **artículo 24** de la Constitución Española y en la Disposición final primera (Título competencial) a las **reglas 6ª y 8ª del artículo 149.1**.

PARA SABER MÁS...



Agencia Española de Consumo,
Seguridad Alimentaria y Nutrición



Centro Europeo del Consumidor
en España



UE: Resolución de litigios en línea

En cuanto a la legislación española citada, además de las dos normas básicas en las que introduce modificaciones ([Real Decreto Legislativo 1/2007](#) y [Real Decreto 231/2008](#)), el Proyecto de Ley hace referencia a la [Ley 3/1991](#), de 10 de enero, de [Competencia Desleal](#), y al [artículo 30 de la Ley 44/2002](#), de 22 de noviembre, de [Medidas de Reforma del sistema Financiero](#).

Para la sección de **DOCUMENTACIÓN EXTRANJERA** se ha seleccionado información de seis países: **Alemania, Bélgica, Francia, Gran Bretaña, Irlanda e Italia**

→ **Alemania** llevó a cabo la transposición de esta Directiva en febrero de 2016 mediante la ley [Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten](#).

→ **Bélgica** transpuso la Directiva en el año 2014 mediante la [Loi portant insertion du Livre XVI, "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" dans le Code de Droit économique](#). La Ley creaba un nuevo libro dentro del Código de Derecho económico y establecía un [Servicio de mediación para el consumidor](#), desde cuya página web se enlaza con la página del Gobierno que contiene el listado y el enlace a las autoridades de mediación competentes en la resolución extrajudicial de litigios: [Liste des entités qualifiées](#).

Junto a la ley se incluye un documento del Ministerio de Economía, [Guidelines. Livre XVI "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation": traitement des plaintes par les entreprises](#), con unas directrices para explicar a comerciantes y empresarios los contenidos del nuevo Reglamento y solucionar sus posibles dudas.

→ **Francia** aprobó, en agosto de 2015 la [Ordonnance no 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#), para la transposición de la Directiva, añadiendo un nuevo Título al Libro I del Código del consumo. La Ordenanza incluye el estatuto del [Mediador del Consumo](#).

Ese mismo año aprobó dos Decretos que completaban la transposición. El primero de ellos, el [Décret no 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation](#) regulaba la parte reglamentaria del Código del consumo; el segundo, bajo el título [Décret no 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises](#), versaba sobre el nombramiento de los mediadores previstos en la Directiva comunitaria.

→ **Gran Bretaña**, al igual que Francia, llevó a cabo la transposición mediante dos disposiciones: el [Statutory Instrument nº 542, The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes \(Competent Authorities and Information\) Regulations 2015](#), que transponía una parte de la Directiva; y el [Statutory Instrument nº 1392, The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes \(Amendment\) Regulations 2015](#), que completaba y enmendaba la disposición anterior.

ENLACES DE INTERÉS...

BÉLGICA

Service de Médiation pour le
Consommateur

FRANCIA



GRAN BRETAÑA



IRLANDA



The Competition and Consumer
Protection Commission

ITALIA



Controversie di consumo - ADR
Risoluzione alternativa delle
controversie

→ **Irlanda**, también aprobó dos disposiciones para la transposición de la Directiva: [European Union \(Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes\) Regulations 2015. S.I. No. 343 of 2015](#), por la que se creaba también la autoridad competente para la acreditación de organismos de mediación, la [Competition and Consumer Protection Commission](#). Ese mismo año se aprobó la [European Union \(Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes\) \(no. 2\) Regulations 2015. S.I. No. 368 of 2015](#) para regular la cooperación entre autoridades y organismos de mediación en la resolución de litigios.

Finaliza la sección con → **Italia**, que en 2015 aprobó el [Decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130. Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento \(CE\) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE \(directiva sull'ADR per i consumatori\)](#). Este Decreto suponía la modificación del [Codice del consumo](#), en el que insertó, en la parte V del Código, un Título II-bis bajo la denominación *Risoluzione extragiudiziale delle controversie*.

En último lugar se incluyen una [selección de artículos de revista](#) sobre la legislación europea, en especial la [Directiva 2013/11/UE, su transposición](#), el [Reglamento \(UE\) Nº 524/2013](#), la [plataforma europea para la resolución de litigios](#) y su repercusión en la normativa española. [→ [Desde el ÍNDICE – ESTUDIOS se accede a los textos completos de todos ellos](#)]

ÍNDICE

Proyecto de Ley 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

(BOCG Congreso de los Diputados, Serie A, núm. 5-1, de 6 de abril de 2017). p. 1

Documentación que acompaña al Proyecto de Ley

[Memoria del análisis de impacto normativo](#)

[Informe de la Agencia Española de Protección de Datos](#)

[Informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#)

[Dictamen del Consejo Económico y Social](#)

[Informe del Consejo General del Poder Judicial](#)

[Dictamen del Consejo de Estado](#)

[Acuerdo del Consejo de Ministros de trámite parlamentario por el procedimiento de urgencia](#)

DOCUMENTACIÓN ESPAÑOLA

Legislación citada

 [Constitución Española: artículos 24 y 149.1.6ª y 8ª](#)

 [Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal](#)



 **La normativa europea de resolución de conflictos de consumo y su transposición en España: una oportunidad para mejorar los derechos de los consumidores aprovechando las experiencias positivas en el Derecho comparado / Pablo Cortés; Fernando Esteban de la Rosa. – ADICAE: Zaragoza, 2016**

CITAS...

 **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...**

“Artículo 4. Definiciones

1.a) “consumidor”: toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión;

...

e) “litigio nacional”: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en el mismo Estado miembro en el que está establecido el comerciante;

f) “litigio transfronterizo”: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en un Estado miembro distinto de aquel en que está establecido el comerciante;

...

SERIE LEGISLATIVA

SERIE GENERAL

 **Ley 44/2002**, de 22 de noviembre, de **Medidas de Reforma del Sistema Financiero** [→ **artículo 30**]

 **Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el **texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**

 **Real Decreto 231/2008**, de 15 de febrero, por el que se regula el **Sistema Arbitral de Consumo**

Documentos comparativos: textos vigentes y propuesta modificación

 **Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el **texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias** [**Artículo 21. Apartados 3 y 4**]

 **Real Decreto 231/2008**, de 15 de febrero, por el que se regula el **Sistema Arbitral de Consumo** [**Artículos 37 y 49**]

UNIÓN EUROPEA

 **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**

 **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**

 **Reglamento (CE) Nº 593/2008** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la **ley aplicable a las obligaciones contractuales (RomI)**

 **Reglamento (CE) Nº 2006/2004** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores ("**Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores**")

 **Directiva 2009/22/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, **relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores**

 **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** y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

 **Reglamento (UE) Nº 524/2013** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre **resolución de litigios en línea en materia de consumo** y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

Documentación complementaria

 **Acta del Mercado Único: doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza. Juntos por un nuevo crecimiento.** COM(2011) 206 final, de 13 de mayo



Catálogo de la Biblioteca del Congreso de los Diputados

Selección de libros

Hualde Manso, Teresa.

Del consumidor informado al consumidor real : el futuro del derecho de consumo europeo / Teresa Hualde Manso. -- Madrid : Dykinson, D.L. 2016. -- 169 p. CD 111096

Lasarte Álvarez, Carlos.

Manual sobre protección de consumidores y usuarios / Carlos Lasarte Álvarez. -- 8ª ed. rev. y act. / con la colaboración de Mª Fernanda Moretón Sanz, Ángel Juárez Torrejón. -- Madrid : Dykinson, D.L. 2016. -- XXXII, 326 p. CD 111156

Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo : su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido / (editor) Guillermo Palao Moreno ; (secretaría de redacción) Carmen Azcárraga Monzonís. -- Valencia : Tirant lo Blanch, 2016. -- 270 p. CD 110075

La protección de los consumidores en tiempos de cambio / director Luis María Miranda Serrano ; coordinadores Javier Pagador López, Manuel Pino Abad. -- 1ª ed. -- Madrid : Iustel, 2015. -- 676 p. CD 037085

Protección legal del consumidor -- Madrid : Francis Lefebvre, D.L. 2016. -- 430 p. CD 111383

➔ Esta selección de libros puede estar actualizada o ampliada en el apartado [Leyes en tramitación](#) del Catálogo de la Biblioteca

([Catálogo](#) → [Enlaces bibliográficos](#) → [Leyes en tramitación](#))

DOCUMENTACIÓN EXTRANJERA

Alemania

-  Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, 19.02.2016

Bélgica

-  Loi portant insertion du Livre XVI, “Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation” dans le Code de droit économique
-  Guidelines. Livre XVI “Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation”: **Traitement des plaintes par les entreprises**. SPF Économie, Classes moyennes et Énergie. 06.01.2017
-  Liste des entités qualifiées. Livre XVI du Code de droit économique – Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Francia

-  Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
-  Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation
-  Décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises

Gran Bretaña

-  The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015. Statutory Instrument 2015 N° 542
-  The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015. Statutory Instrument 2015 N° 1392

Irlanda

-  European Union (Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes) Regulations 2015
-  European Union (Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes) CN°2) Regulations 2015

Italia

-  Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla **risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori**, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)



DOSIERES EN PREPARACIÓN...

6. Proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2017

 DOSIERES DE ANTERIORES LEGISLATURAS



Dosieres

XII Legislatura Nº 5 – Abril de 2017

SERIE LEGISLATIVA

SERIE GENERAL

ESTUDIOS

Aproximación a los diferentes mecanismos alternativos de resolución de conflictos: especial referencia a la nueva plataforma europea para la resolución de litigios / M.ª Belén Aige Mut . – En: *Diario La Ley*, N. 8732 (1 abr. 2016)

Breves consideraciones sobre la nueva plataforma digital de resolución de litigios de consumidores y sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo : Reglamento 524/2013 y Directiva 2013/11/UE / Jose Manuel Suárez Robledano. – En: *La Ley Unión Europea*, Nº 12 (febr. 2014)

Directiva 2013/11 (ADR) y Reglamento 524/2013 (ODR): una apuesta europea por la solución alternativa de litigios y en pro del comercio electrónico transfronterizo / Agustín Madrid Parra. – En: *Revista del Club Español del Arbitraje*, Nº 18 (3er. Cuatrim. 2013)

Régimen de las reclamaciones de consumo transfronterizo en el nuevo Derecho europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo / Fernando Esteban de la Rosa. – En: *Revista española de Derecho Internacional*, N.1 (en.-jun. 2017)

La resolución alternativa de conflictos en materia de consumo en los trabajos de transposición al derecho interno español / Eva R. Jordá Capitán. – En: *La ley mercantil*, N.19 (nov. 2015)

La resolución alternativa de litigios en materia de consumo / Lidia Moreno Blesa. – En: *Actualidad Civil*, N.6 (jun. 2015)

Resolución de litigios en línea en materia de consumo / Miguel Ángel Davara Rodríguez. En: *El consultor de los ayuntamientos*, N. 5 (29 mar. 2016)

Resolución de litigios en línea en materia de consumo: marco normativo europeo y adaptación del sistema arbitral de consumo / Eduardo Vázquez de Castro. – En: *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*, N. 32 (2013)

La resolución de litigios en línea en materia de consumo: el Reglamento (UE) Nº 524/2013, de 21 de mayo de 2013 / Aránzazu Pérez Moriones. – En: *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, N. 3 (2014)

Sitios web de referencia en el ámbito jurídico: medios sociales para difundir información y compartir conocimiento / María José Molina García. – En: *Actualidad civil*, N. 4 (abril 2016)



DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN

- ▶ Legislación
- ▶ Jurisprudencia
- ▶ Derecho comparado
- ▶ Documentación de la UE
- ▶ Documentación española
- ▶ Organismos internacionales
- ▶ Bibliografías
- ▶ Artículos de revista
- ▶ Noticias de prensa
- ▶ Consultas guiadas
- ▶ Difusión selectiva de la información
- ▶ Información sobre recursos y fuentes disponibles
- ▶ Consultas guiadas

RECEPCIÓN DE PETICIONES EN

documentacion.secretaria@congreso.es