



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XII LEGISLATURA

Serie A:
PROYECTOS DE LEY

6 de abril de 2017

Núm. 5-1

Pág. 1

PROYECTO DE LEY

121/000005 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.

La Mesa de la Cámara, en su reunión del día de hoy, ha adoptado el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia.

(121) Proyecto de Ley.

Autor: Gobierno.

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.

Acuerdo:

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. Asimismo, publicar en el Boletín Oficial de las Cortes Generales, estableciendo plazo de enmiendas, por un período de ocho días hábiles, que finaliza el día 19 de abril de 2017.

En ejecución de dicho acuerdo se ordena la publicación de conformidad con el artículo 97 del Reglamento de la Cámara.

Palacio del Congreso de los Diputados, 4 de abril de 2017.—P.D. El Secretario General del Congreso de los Diputados, **Carlos Gutiérrez Vicén**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-1

6 de abril de 2017

Pág. 2

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

Exposición de motivos

I

En la evolución de la protección jurídica del consumidor, tanto en los ordenamientos nacionales como en el derecho comunitario, se pueden distinguir, algo distantes, aunque no del todo separadas, dos etapas. En una primera etapa se reconocen principios y derechos en favor de los consumidores, mientras que en una segunda etapa los Estados advierten que no es suficiente el reconocimiento de un repertorio de derechos a los consumidores por lo que resulta imprescindible el establecimiento de cauces adecuados para que estos puedan hacer valer los derechos reconocidos en la etapa anterior.

Las leyes pueden reconocer al consumidor un amplio elenco de derechos, pero la eficiencia de un derecho protector de los consumidores se va a medir, no sólo por la perfección o equidad de sus normas, sino también por la existencia de cauces sencillos, rápidos y gratuitos o de escaso coste a través de los cuales se puedan hacer exigibles sus derechos cuando estos no hayan sido respetados adecuadamente.

En las dos últimas décadas del siglo XX, la Comisión Europea empieza a mostrar su preocupación por el problema del acceso de los consumidores a la justicia en los Estados miembros y utiliza esta expresión no de forma limitada, en cuanto al acceso de aquellos a los distintos tipos de tribunales ordinarios o especializados, sino incluyendo también a otras instancias o mecanismos de diversa naturaleza como la mediación, la conciliación y el arbitraje. Se empieza entonces a incidir en el hecho de que las dificultades observadas se acrecientan considerablemente cuando el consumidor y el empresario residen en diferentes Estados miembros y entran en juego las normas sobre competencia judicial internacional.

Dos comunicaciones remitidas al Consejo Europeo por la Comisión de las Comunidades Europeas en los años 1985 y 1987, constituyen los antecedentes de la Resolución del Consejo de la CEE de 25 de junio de 1987, sobre el acceso de los consumidores a la justicia, en la que se invitaba a la Comisión a ampliar algunos análisis anteriores sobre el tema, al tiempo que se sugería un análisis de la evaluación de las barreras que podrían obstaculizar el acceso de los consumidores a la justicia sobre la base de tres elementos, como son el tiempo empleado, el coste económico soportado y la eficacia conseguida.

Fruto de este análisis, la Comisión Europea presentaba el 16 de noviembre de 1993 el Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único, que constituía un definitivo impulso sobre la materia y en el que se ponían de manifiesto los problemas específicos de los consumidores en el ejercicio de sus derechos, así como la dimensión comunitaria del problema, señalando que el acceso a la justicia, además de ser uno de los derechos reconocidos por el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos, es una condición de eficacia jurídica de cualquier ordenamiento jurídico, y como tal condición también debe ser tenida en cuenta por el ordenamiento jurídico comunitario.

Los análisis de la Comisión Europea concluían en reconocer las ventajas ofrecidas por la resolución alternativa de litigios en materia de consumo como medio de conseguir una solución extrajudicial, sencilla, rápida y asequible. Unos años antes, el ordenamiento jurídico español ya había comenzado a mostrar su interés por poner a disposición de los consumidores medios sencillos y rápidos para la solución de sus litigios y de forma innovadora e inesperada, por la escasa tradición de la institución jurídica, había optado por el arbitraje como procedimiento de solución de los litigios de los consumidores. Así, el artículo 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, señaló que el Gobierno establecería un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurriera intoxicación, lesión o muerte, ni existiesen indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Española. En cumplimiento de ese mandato se aprobó el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, posteriormente derogado por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, actualmente vigente.

La Comisión Europea, consciente de la importancia del tema y con el fin de establecer unos requisitos mínimos de calidad exigibles a los mecanismos extrajudiciales de solución de litigios, adopta, algunos

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

años después, la Recomendación 98/257/CE, 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 (que proponen o imponen una solución), y la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo.

El Consejo Europeo, en su Resolución de 25 de mayo de 2000, relativa a la creación de una red comunitaria de órganos nacionales encargados de la solución extrajudicial de litigios de consumo, decide dar un paso adelante, invitando a los Estados miembros a la notificación de todos los organismos extrajudiciales que acreditaran el cumplimiento de los requisitos establecidos en la primera de las Recomendaciones antes mencionadas con el fin de integrarlos en una red comunitaria. En virtud de dicha Resolución fueron notificadas a la Comisión Europea las Juntas Arbitrales de Consumo que resuelven mediante arbitraje y, por tanto, con carácter vinculante y ejecutivo, los litigios entre consumidores y empresarios.

Sin embargo, estas Recomendaciones han resultado insuficientes para garantizar el acceso de los consumidores a este tipo de entidades de resolución alternativa y a sus procedimientos en todas las áreas geográficas y sectoriales de la Unión Europea. Quince años después del inicio de la notificación a la Comisión Europea de estas entidades de resolución alternativa, los consumidores y empresarios continúan sin conocer las vías de recurso extrajudicial, lo que sin duda constituye un obstáculo para el desarrollo y buen funcionamiento del mercado interior.

II

La Comunicación de la Comisión Europea de 13 de abril de 2011, titulada «Acta del Mercado Único (Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza)», identificó la legislación sobre resolución alternativa de litigios, incluidos los derivados del comercio electrónico, como uno de los obstáculos para la consecución del fin perseguido, motivo por el cual fijó como una de las doce prioridades el desarrollo de esta legislación para estimular el crecimiento, reforzar la confianza y avanzar en la realización del Mercado Único.

Con el fin de contribuir a alcanzar esta finalidad y mantener un alto nivel de protección del consumidor, se aprueban tanto 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) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, como el Reglamento (UE) n.º 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) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, instrumentos ambos interrelacionados y complementarios.

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, que es de armonización mínima, obliga a los Estados miembros a garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro mediante la intervención de entidades de resolución alternativa que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Los litigios a los que se refiere la garantía de resolución alternativa son aquellos, de carácter nacional o transfronterizo, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios.

Cada Estado miembro debe cumplir con dicha obligación, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa que tras acreditar, como mínimo, el cumplimiento de los principios, requisitos y garantías establecidos en dicha directiva, den cobertura, al menos, a la resolución de litigios en los que estén implicados empresarios establecidos en su territorio. Si, pese al cumplimiento general de esa garantía, en un supuesto determinado no existiera en su territorio una entidad competente para la resolución de un conflicto, los Estados pueden recurrir complementariamente a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro, ya sean transnacionales o paneuropeas.

Para el cumplimiento de este mandato los Estados miembros deben partir de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo ya existentes y de los procedimientos gestionados por estas, manteniendo así el respeto a sus respectivas tradiciones jurídicas en materia de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo. Esto no impedirá la creación de nuevas entidades que desarrollen la misma actividad, pero tanto unas como otras, las entidades ya creadas y las de nueva creación, deberán ajustarse por igual a las exigencias y procedimientos establecidos por los Estados miembros si desean ser acreditadas.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-1

6 de abril de 2017

Pág. 4

III

La presente ley incorpora al Derecho español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa establecidas en España que cumplan con los requisitos, garantías y obligaciones exigidas por la misma.

De esta forma, los consumidores residentes en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea tendrán la posibilidad de resolver sus litigios de consumo con empresarios establecidos en España acudiendo a entidades de resolución alternativa de calidad que hayan sido acreditadas por la autoridad competente e incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas, el cual será trasladado a la Comisión Europea para que sea incluido en el listado único de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros de la Unión Europea.

Son las propias entidades las que, voluntariamente, podrán solicitar su acreditación ante la autoridad competente que proceda, quien dictará resolución tras realizar un análisis y evaluación del cumplimiento por las mismas de todos los requisitos exigidos en esta ley. Aquellas entidades de resolución alternativa que no se encuentren acreditadas de conformidad con el procedimiento establecido en esta norma ejercerán sus funciones en la forma prevista para cada caso.

Las entidades de resolución alternativa de litigios que deseen obtener la acreditación que concede la autoridad competente deberán estar establecidas en España y cumplir los requisitos exigidos por esta ley, y las mismas podrán tener naturaleza pública o privada.

IV

Esta ley se estructura en 46 artículos, distribuidos en un título preliminar y tres títulos, tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.

En el título preliminar, bajo la rúbrica «Disposiciones generales», se establecen el objeto y finalidad de la ley, las definiciones y su ámbito de aplicación, así como los efectos de la presentación de una reclamación ante una entidad de resolución alternativa acreditada.

La ley se refiere a los litigios, de carácter nacional o transfronterizo, surgidos entre un consumidor y un empresario con ocasión o como consecuencia de un contrato de compraventa o de prestación de servicios, celebrado o no a través de internet, independientemente del sector económico al que correspondan.

Se incluyen también dentro del ámbito de aplicación de esta ley los litigios derivados de las prácticas comerciales llevadas a cabo por empresarios adheridos a códigos de conducta. En concreto, y si bien la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, no hace ninguna referencia a los sistemas de resolución extrajudicial de reclamaciones en materia publicitaria, recogidos en el ordenamiento jurídico español en el artículo 37.4 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, se considera procedente incluir estos sistemas dentro del ámbito de aplicación de esta ley, teniendo en cuenta su sujeción a la misma normativa comunitaria y el hecho de que, de no ser incluidos, quedarían huérfanos de regulación, no resultando posible su notificación a la Comisión Europea.

De esta forma, los requisitos exigibles a los sistemas extrajudiciales de resolución de litigios, ya sean relativos a las obligaciones derivadas de los contratos de compraventa o de prestación de servicios o a aquellos derivados del incumplimiento de códigos de conducta en materia de competencia desleal y publicidad alternativa, quedan sujetos al mismo régimen legal, sin distinción alguna.

Esta ley no se aplica a los servicios no económicos de interés general, ni a determinadas reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, ni tampoco a aquellas reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior. Asimismo, quedan fuera de su ámbito de aplicación los litigios entre empresarios, la negociación directa entre el consumidor y el empresario, los procedimientos de resolución alternativa iniciados o gestionados por los empresarios, así como los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el conflicto objeto del mismo.

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, otorga a los Estados miembros libertad para decidir si las entidades acreditadas en su territorio están facultadas para imponer una solución a las partes y considera vinculantes aquellos procedimientos que tienen como resultado la imposición a cualquiera de ellas de la solución del conflicto, sin hacer referencia alguna al

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

hecho de que aquellos conlleven o no la renuncia a la vía judicial, pero estableciendo un tratamiento diferente para ambos supuestos.

En esta línea, la ley define como procedimiento con resultado vinculante aquel que tenga como resultado la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, con independencia de que el resultado conlleve o no la renuncia a la vía judicial, y como procedimiento con resultado no vinculante aquel que finalice con un acuerdo entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termine con una propuesta de solución, con independencia de que las partes puedan posteriormente otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio —sería, por ejemplo, el caso de la mediación, cuyo resultado no se impone sino que es fruto del acuerdo de las partes, con independencia de que pueda adquirir carácter de título ejecutivo si las partes optan por ello—.

El título I de la ley, que se estructura en dos capítulos, se refiere a la acreditación de las entidades de resolución alternativa para su posterior inclusión en el listado nacional de entidades acreditadas elaborado por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y, a la postre, en el listado consolidado de entidades acreditadas de la Comisión Europea.

El capítulo I de este título I, denominado «Requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa», se estructura en tres secciones en las que se agrupan los requisitos exigibles a determinados aspectos de las mismas, a los procedimientos que gestionan y a las personas encargadas de la resolución de dichos procedimientos.

Es importante destacar que esta ley no regula ni desarrolla procedimientos de resolución alternativa de litigios, sino que se limita a establecer los requisitos que buscan la armonización de la calidad de las entidades de resolución alternativa a las que pueden recurrir los consumidores y los empresarios para la solución de sus litigios.

La ley también posibilita, en el marco de lo permitido por la directiva, la acreditación y notificación de entidades de resolución alternativa en las que las personas encargadas de la resolución de dichos litigios estén empleadas o sean retribuidas por el empresario reclamado, siempre que cumplan las exigencias y requisitos previstos adicionalmente para este tipo de entidades. Es más, los requisitos específicos a los que la ley se refiere han sido reforzados respecto a los exigidos por la directiva, con el fin de garantizar su independencia e imparcialidad.

Por otro lado, con el fin de asegurar la eficacia de los procedimientos llevados a cabo por las entidades acreditadas, se establece un plazo máximo de resolución de los mismos que se fija en noventa días a contar desde el momento en que la entidad haya recibido la reclamación completa.

Además, para que las entidades de resolución alternativa puedan ser acreditadas el coste de los procedimientos que gestionen deberá ser gratuito o simbólico para el consumidor, coste simbólico que es fijado como máximo por esta ley en treinta euros, lo que no excluye que puedan optar por ofrecer tal servicio de forma gratuita o por una cantidad menor.

La directiva nada establece respecto al coste de estos procedimientos de resolución alternativa para el empresario, no incluyéndose tampoco en la ley ninguna cantidad mínima o máxima que deba soportar este, dejando libertad a las entidades de resolución alternativa acreditadas para su fijación.

El capítulo II del título I, relativo al procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa, regula, entre otros aspectos, las autoridades competentes para la acreditación, la incorporación de aquellas a los listados de entidades acreditadas para su posterior notificación a la Comisión Europea, así como la exclusión de las entidades de dichos listados en caso de pérdida de los requisitos de acreditación o de incumplimiento de las obligaciones asumidas por las mismas.

La ley determina el procedimiento a seguir para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten. Con carácter general para todos los sectores económicos la ley designa como autoridad competente para la acreditación a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, que actuará además como punto de contacto único con la Comisión Europea. No obstante, se deja abierta la posibilidad de designar por norma de rango legal o reglamentario otras autoridades competentes.

Para el sector financiero se establecen algunas especialidades, designándose como autoridades competentes para dicho ámbito al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, cada uno de ellos para las entidades que actúen en su respectivo sector de supervisión. Además, en la disposición adicional primera se mandata al Gobierno para remitir a las Cortes Generales

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-1

6 de abril de 2017

Pág. 6

un Proyecto de Ley en la que se regule una entidad única para la resolución de litigios de consumo en dicho sector. No obstante, en la misma disposición adicional se posibilita que las Juntas Arbitrales de Consumo, que dan cobertura a reclamaciones de todos los sectores económicos, puedan seguir conociendo de los litigios de consumo correspondientes al sector financiero, siempre que ambas partes, de forma voluntaria, lo acepten.

Y lo mismo ocurre en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, a la que hace referencia la disposición adicional segunda de esta ley, designándose para este ámbito como autoridad competente a la persona titular del Ministerio de Fomento.

El título II, denominado «Obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas», recoge las diferentes obligaciones que asume cada una de estas entidades a consecuencia de su acreditación y establece que cuando una autoridad competente determine que se ha incumplido alguna de dichas obligaciones deberá requerir a la entidad para que subsane de inmediato el incumplimiento, advirtiéndole que si transcurre un plazo de tres meses sin haberlo subsanado será excluida del correspondiente listado de entidades acreditadas.

El título III se estructura en dos capítulos y se denomina «Otras disposiciones». El capítulo I, bajo la rúbrica «Obligaciones de información de los empresarios», establece para todos los empresarios la obligación de informar acerca de la existencia de entidades acreditadas de resolución alternativa de litigios.

Esta obligación de información, que constituye una novedad importante, afecta a todos los empresarios, estén o no adheridos a las entidades de resolución alternativa acreditadas, tipificándose su vulneración como infracción sancionable en materia de protección de los consumidores y usuarios. Dicha obligación viene a dejar sin efecto las obligaciones previstas en los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que hacían referencia a la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, y a la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, que constituyen los antecedentes de la directiva que con esta ley se transpone.

El capítulo II de este título III, bajo el título «Actuaciones de las administraciones públicas competentes», establece la información que sobre las entidades de resolución alternativa acreditadas deben proporcionar el Centro Europeo del Consumidor y las administraciones públicas, la asistencia jurídica a los consumidores en caso de litigios transfronterizos y la cooperación entre las instituciones públicas y las entidades acreditadas, así como con las redes en que estas se integren.

La parte final de la ley contiene tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.

La disposición adicional primera se refiere a las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera y la disposición adicional segunda a las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la protección de los usuarios del transporte aéreo.

Por su parte, las disposiciones finales cuarta y quinta modifican, respectivamente, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

La modificación de los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios responde al hecho, ya mencionado, de haber quedado afectado su contenido por la incorporación de la nueva obligación de información de los empresarios sobre la resolución alternativa de litigios de consumo, mientras que la modificación de los artículos 37 y 49 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, obedece a la necesidad de adaptar el procedimiento arbitral de consumo a los requisitos exigidos en esta ley para los procedimientos de resolución alternativa, especialmente en cuanto al plazo máximo de resolución del conflicto.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y finalidad.

1. Esta ley tiene como finalidad garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

2. A estos efectos, la presente ley tiene como objeto:

- a) Determinar los requisitos que deben reunir las entidades de resolución alternativa de litigios para que, en el marco de aplicación de esta ley, puedan ser acreditadas e incluidas en el listado nacional de entidades que elabore la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.
- b) Regular el procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios que lo soliciten.
- c) Establecer las obligaciones que deben asumir las entidades de resolución alternativa acreditadas.

Artículo 2. Definiciones.

A efectos de esta ley se entenderá por:

a) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere esta ley exclusivamente a las personas físicas.

b) «empresario»: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, por sí misma o a través de otra persona a su cargo o en su nombre, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión.

c) «organización profesional o asociación empresarial»: toda organización o asociación sin ánimo de lucro que reúne a diferentes profesionales o empresas de un sector determinado para la gestión y logro de sus propios fines.

d) «contrato de compraventa»: todo contrato en virtud del cual el empresario transmita o se comprometa a transmitir a un consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, incluido cualquier contrato cuyo objeto esté constituido a la vez por bienes y servicios.

e) «contrato de prestación de servicios»: todo contrato, con excepción de un contrato de compraventa, en virtud del cual el empresario preste o se comprometa a prestar un servicio al consumidor y usuario y éste pague o se comprometa a pagar su precio.

f) «litigio nacional de consumo»: litigio de naturaleza contractual derivado de un contrato de compraventa o de prestación de servicios en el que en el momento de realizar la orden de pedido el consumidor y el empresario tengan su residencia y establecimiento en España.

g) «litigio transfronterizo de consumo»: litigio de naturaleza contractual derivado de un contrato de compraventa o de prestación de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tenga su residencia en un Estado miembro de la Unión Europea diferente a aquel en que el empresario esté establecido.

A estos efectos, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1.º Si el empresario es una persona física, se considerará establecido en el lugar donde realice su actividad.

2.º Si se trata de una empresa u otro tipo de persona jurídica o de una asociación de personas naturales o jurídicas, se considerará establecido en el lugar donde desarrolle principalmente su actividad, tenga su domicilio social o administración central o disponga de una sucursal, agencia o cualquier otro tipo de establecimiento.

h) «entidad de resolución alternativa»: persona física o entidad, de naturaleza pública o privada, que independientemente de cómo se denomine o mencione, lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo.

i) «entidad de resolución alternativa acreditada» o «entidad acreditada»: entidad de resolución alternativa establecida de manera duradera en España que ha obtenido la acreditación por resolución de la autoridad competente y figura incorporada en el listado nacional de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

j) «procedimiento de resolución alternativa»: procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo llevado a cabo con la intervención de una entidad que propone, impone o facilita una solución entre las partes.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

k) «procedimiento con resultado vinculante»: procedimiento de resolución alternativa que finaliza con la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, conlleve o no la renuncia a la vía judicial.

l) «procedimiento con resultado no vinculante»: procedimiento de resolución alternativa que finaliza con un acuerdo alcanzado entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termina con una propuesta de solución, con independencia de que las partes posteriormente puedan otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio.

m) «autoridad competente»: toda autoridad designada a efectos de esta ley para la evaluación y acreditación de entidades de resolución alternativa a efectos de su consiguiente inclusión en un listado de entidades acreditadas.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a las entidades de resolución alternativa establecidas en España, tanto públicas como privadas, que propongan, impongan o faciliten una solución entre las partes en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo, nacionales o transfronterizos, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios, y que voluntariamente soliciten su acreditación para ser incluidas en el listado nacional de entidades acreditadas que elabore la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Asimismo, la presente ley será de aplicación a las entidades que, actuando en el ámbito de la resolución alternativa de litigios relativos al cumplimiento por las empresas adheridas de los compromisos asumidos en códigos de conducta sobre prácticas comerciales o de publicidad, a los que se refiere el artículo 37.4 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, soliciten voluntariamente su acreditación para ser incluidas en el listado nacional de entidades acreditadas.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley:

- a) La negociación directa entre el consumidor y el empresario.
- b) Los procedimientos de resolución alternativa de litigios iniciados por los empresarios contra los consumidores.
- c) Los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por los empresarios.
- d) Los litigios entre empresarios.
- e) Los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el litigio objeto del mismo.
- f) Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general.
- g) Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario con el fin de evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de los pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.
- h) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

Artículo 4. Efectos de la presentación de reclamaciones ante una entidad de resolución alternativa acreditada.

1. La presentación de una reclamación ante una entidad acreditada suspenderá o interrumpirá los plazos de caducidad y de prescripción de acciones conforme a lo establecido en la normativa que resulte de aplicación en cada caso.

2. Cuando de manera voluntaria se inicie ante una entidad acreditada un procedimiento de resolución alternativa con resultado no vinculante, estando en curso un proceso judicial, las partes, de común acuerdo, podrán solicitar su suspensión de conformidad con la legislación procesal.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

TÍTULO I

Acreditación de las entidades de resolución alternativa

CAPÍTULO I

Requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa

Sección 1.^a 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

Artículo 5. Lugar de establecimiento de las entidades de resolución alternativa.

1. Las entidades de resolución alternativa deben estar establecidas en España.
2. A estos efectos, se entiende que una entidad de resolución alternativa se encuentra establecida en España en los siguientes supuestos:

a) Si está gestionada por una persona física, cuando realice en España su actividad de resolución alternativa de litigios.

b) Si está gestionada por una persona jurídica o por una asociación de personas físicas o jurídicas, cuando realice actividades de resolución alternativa de litigios o tenga su domicilio social en España.

c) Si está gestionada por una autoridad u organismo público, o adscrita a los mismos, cuando tenga su sede en España.

Artículo 6. Estatuto o reglamento de funcionamiento de las entidades de resolución alternativa.

1. Las entidades de resolución alternativa deberán disponer de un estatuto o reglamento de funcionamiento que conste en soporte duradero, sea accesible para todos los ciudadanos e incluya, al menos, los siguientes aspectos:

a) La información relativa a su organización y forma de financiación.

b) El tipo de litigios que resuelven y las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones.

c) Toda la información relativa al procedimiento que, de conformidad con lo establecido en esta ley, vengan obligadas a proporcionar a las partes, antes, durante o después del procedimiento, así como aquella relativa a los efectos jurídicos del resultado del procedimiento y su coste para las partes.

d) La forma de nombramiento, cualificación y experiencia de las personas encargadas de resolver el litigio.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, cuando las entidades de resolución alternativa ofrezcan procedimientos con resultado vinculante para el consumidor se requerirá que la creación o constitución de dichas entidades se haya efectuado por una norma con rango de ley o reglamentario.

Artículo 7. Ámbito territorial de los litigios en que intervengan las entidades de resolución alternativa.

Las entidades de resolución alternativa deben ofrecer o llevar a cabo procedimientos que resuelvan litigios en materia de consumo de carácter nacional y transfronterizo, en línea o no, incluidos aquellos cubiertos por el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Sección 2.^a Requisitos relativos a los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa

Artículo 8. Principios rectores.

Los procedimientos de resolución alternativa gestionados por las entidades de resolución alternativa deben respetar, en todo caso, los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia, rapidez y justicia.

Artículo 9. Voluntariedad.

Las entidades de resolución alternativa solo pueden gestionar procedimientos cuya aceptación sea voluntaria para las partes, excepto que una norma establezca para estas su aceptación obligatoria. En ningún caso la aceptación obligatoria prevista en una norma podrá conllevar la renuncia a la vía judicial.

Artículo 10. Defensa y asesoramiento de las partes.

1. No se puede obligar a las partes a actuar en el procedimiento asistidas por abogado o asesor jurídico, pero debe garantizarse su acceso al procedimiento en cualquiera de sus fases. Las entidades de resolución alternativa informarán de esta circunstancia a las partes.

2. Las partes podrán, en cualquier fase del procedimiento, comparecer representadas o asistidas por tercero y solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente.

Artículo 11. Coste de los procedimientos.

Los procedimientos deben ser gratuitos o con un coste simbólico para los consumidores que no supere, en ningún caso, la cuantía de treinta euros. No obstante, si la resolución del litigio resultase favorable al consumidor, la entidad de resolución alternativa podrá devolverle, total o parcialmente, el coste abonado por la gestión del procedimiento.

Artículo 12. Acceso a los procedimientos.

1. El acceso de las partes a los procedimientos, ya sea en línea o no, debe ser sencillo, con independencia del lugar donde se encuentren.

2. Las oficinas y los servicios de información y atención de las entidades de resolución alternativa deben estar diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal o, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos de personas con discapacidad o de avanzada edad.

Artículo 13. Acuerdo previo entre consumidor y empresario en los procedimientos con resultado vinculante.

Los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento con resultado vinculante, tenga o no por efecto la privación de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes para la solución del litigio, no pueden vincular al consumidor.

Para el empresario el acuerdo podrá tener validez siempre que reúna los requisitos exigidos por la normativa aplicable a cada acuerdo, según el procedimiento de que se trate.

Artículo 14. Garantías específicas de información en los procedimientos que finalicen con una propuesta de solución.

1. En los procedimientos que finalicen con la propuesta de una solución, las entidades de resolución alternativa deben informar a las partes, previamente a su inicio, de lo siguiente:

a) Que pueden retirarse del procedimiento en cualquier momento en caso de que no estén satisfechas con su funcionamiento o tramitación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

b) Que no están obligadas a aceptar la solución propuesta, así como de los efectos jurídicos de su aceptación o rechazo.

c) Que la participación en dicho procedimiento no excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial para obtener la reparación de sus derechos.

d) Que una resolución judicial sobre ese mismo asunto podría ser diferente a la adoptada en ese procedimiento.

2. Antes de dar su consentimiento a una solución propuesta, las partes deben disponer de un plazo de reflexión no inferior a tres días hábiles a contar desde la recepción de la propuesta.

3. Si, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, la solución que ponga fin al procedimiento fuera vinculante para el empresario, a causa de la previa aceptación por el consumidor de la propuesta de solución, las garantías previstas en los apartados anteriores se entenderán referidas exclusivamente al consumidor.

Artículo 15. Garantías específicas de información en los procedimientos con resultado vinculante.

1. Con anterioridad a que las partes acepten someterse a un procedimiento con resultado vinculante, las mismas deben ser informadas del carácter vinculante de la decisión que se adopte en el mismo, así como si la misma impide o no acudir a la vía judicial, debiendo constar por escrito su aceptación expresa.

2. Cuando se trate de un procedimiento de aceptación obligatoria y resultado vinculante únicamente para el empresario, lo establecido en el apartado anterior no será de aplicación al mismo.

Artículo 16. Aplicación de normas imperativas en procedimientos con resultado vinculante para el consumidor.

1. En los procedimientos con resultado vinculante para el consumidor:

a) Si el litigio tuviera carácter nacional, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcionen aquellas normas imperativas o que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la legislación española.

b) Si el litigio tuviera carácter transfronterizo y existiera conflicto de leyes, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcionen aquellas normas imperativas o que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la legislación del lugar en que el consumidor tenga su residencia habitual. La ley aplicable al contrato se determinará, según proceda, conforme a lo establecido en el artículo 6, apartados 1 y 2, del Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de julio de 2008, o de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5, apartados 1 a 3, del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980.

2. A los efectos de este artículo, la residencia habitual del consumidor se determinará según lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de julio de 2008.

Artículo 17. Requisitos de presentación y recepción de las reclamaciones.

1. Las partes podrán presentar sus reclamaciones, así como cuanta documentación sea necesaria, en línea o no. En caso de que no fuese posible la utilización por las partes de medios electrónicos, la entidad de resolución alternativa debe posibilitar su presentación por cualquier otro medio que permita la identificación del reclamante.

2. En el momento en el que una entidad de resolución alternativa ante la que se haya presentado una reclamación reciba toda la documentación con la información pertinente en relación con la misma, previa subsanación en su caso, lo notificará de inmediato a las partes indicando la fecha en la que dicha recepción completa ha tenido lugar.

Artículo 18. Inadmisión a trámite de una reclamación.

1. Solo será posible inadmitir a trámite una reclamación por alguno de los siguientes motivos:

a) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con este.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

- b) Si la reclamación resultare manifiestamente infundada o no se apreciara afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor.
- c) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.
- d) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional.
- e) Si el importe de la pretensión fuera inferior a treinta euros o superior a diez mil euros.
- f) Si el consumidor presentara ante la entidad de resolución alternativa la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario reclamado o su servicio de atención al cliente.
- g) Si, tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para el consumidor, el litigio planteado versa sobre intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

2. El establecimiento de las causas de inadmisión a trámite de una reclamación por las entidades de resolución alternativa se hará teniendo en cuenta la cuantía y características de las reclamaciones y la tipología de contratos de las empresas reclamadas, y en ningún caso podrá menoscabar el acceso de los consumidores al procedimiento.

3. La inadmisión a trámite de una reclamación se tiene que notificar motivadamente al reclamante en un plazo máximo de veintidós días naturales desde la recepción del expediente de reclamación, considerándose en este caso que se ha cumplido con la finalidad prevista en el artículo 1.1.

Artículo 19. Igualdad y contradicción entre las partes en el procedimiento.

1. En el procedimiento se debe garantizar el principio de igualdad entre las partes, manteniendo el respeto hacia sus manifestaciones y el equilibrio de sus posiciones.

2. Se debe garantizar a las partes un plazo razonable para formular sus alegaciones. Todas las alegaciones formuladas se tienen que poner a disposición de la otra parte junto con las pruebas o documentos que hubieran sido aportados.

3. Se debe garantizar a las partes el suministro e intercambio de información y documentación relativa a su reclamación, ya sea por vía electrónica o por cualquier otro medio, posibilitando en todo momento el acceso al estado de su tramitación.

Artículo 20. Duración de los procedimientos.

1. El resultado del procedimiento se debe dar a conocer a las partes en un plazo máximo de noventa días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde que se haya recibido la documentación completa necesaria para tramitar el procedimiento.

A estos efectos, una reclamación se considerará completa cuando se acompañe de los datos y documentos mínimos necesarios para poder tramitar el expediente.

2. Cuando concurra especial complejidad en el litigio de cuya solución se trate se puede prorrogar el plazo señalado en el apartado anterior. Dicha prórroga no puede ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio y se tiene que comunicar a las partes motivadamente.

Artículo 21. Requisitos relativos a la resolución y su notificación.

La decisión, propuesta o acta de acuerdo amistoso que ponga fin al procedimiento debe estar debidamente motivada y ser notificada a las partes por escrito o en cualquier otro soporte duradero.

Sección 3.^a Requisitos relativos a las personas encargadas de la resolución de los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa

Artículo 22. Condiciones y cualificación de las personas encargadas de resolver los litigios.

1. La resolución de los litigios corresponde en exclusiva a las personas físicas que reúnan las siguientes condiciones:

- a) Se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, no hayan sido inhabilitadas por sentencia firme para el desarrollo de esa función y no incurran en incompatibilidad con el ejercicio de su profesión habitual.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

b) Estén en posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho.

2. Las personas encargadas de la resolución de litigios o, en su nombre, las entidades de resolución alternativa en las que intervengan, tienen que suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los procedimientos.

Quedan exceptuadas de lo anterior las entidades de resolución alternativa de naturaleza pública, así como las personas que intervengan en sus procedimientos de resolución de litigios.

Artículo 23. Principios de independencia e imparcialidad.

1. En el ejercicio de sus funciones, las personas encargadas de la resolución de litigios deben actuar en todo momento con la debida independencia e imparcialidad, garantizándose que:

a) Sean nombradas para un mandato no inferior a dos años, sin que puedan ser removidas de sus funciones sin causa justificada.

b) No reciban instrucciones de ninguna de las partes, ni de sus representantes, ni mantengan con ellas relación personal, profesional o comercial.

En todo momento cualquiera de las partes podrá solicitar aclaración de la relación que dichas personas mantienen con la otra parte.

c) La retribución que perciban por el desempeño de sus funciones no guarde relación alguna con el resultado del procedimiento.

2. Cuando la resolución del litigio corresponda a un órgano colegiado, el mismo debe estar compuesto por una representación paritaria de los intereses de consumidores y empresarios, así como por una persona independiente.

Artículo 24. Actuaciones en caso de conflicto de intereses de la persona encargada de la resolución de un litigio con las partes.

1. Las personas que intervengan en la resolución de un litigio están obligadas a revelar a la entidad acreditada y a las partes, sin dilación alguna, cualquier circunstancia que pueda dar lugar a un conflicto de intereses o pueda suscitar dudas en relación a su independencia e imparcialidad. Esta obligación será exigible a lo largo de todo el procedimiento.

2. En caso de que concurra alguna de las circunstancias previstas en el apartado anterior, la persona encargada de la resolución del litigio se debe abstener de continuar con el procedimiento, debiendo proceder la entidad al nombramiento de una persona sustituta.

3. Cuando no resulte posible el nombramiento de una persona sustituta, la entidad deberá comunicar este hecho a las partes, continuando el procedimiento si estas no presentaran objeciones.

4. En el supuesto de que cualquiera de las partes se opusiera a la continuación del procedimiento por entender que no queda garantizada la independencia e imparcialidad, se tiene que informar a aquellas sobre la posibilidad de plantear su litigio ante otra entidad acreditada que resulte competente.

5. Las garantías previstas en los apartados anteriores se entenderán sin perjuicio de la posibilidad de las partes de retirarse del procedimiento en el supuesto previsto en el artículo 14.1.a).

Artículo 25. Garantías adicionales de imparcialidad exigibles a las personas encargadas de la resolución de un litigio empleadas por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales.

Quando las personas encargadas de la resolución de un litigio sean empleadas o retribuidas exclusivamente por una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el empresario reclamado, se deberá acreditar, además de los restantes requisitos establecidos en esta sección 3.ª, la existencia de un presupuesto independiente, específico y suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

Esta exigencia no será aplicable cuando se trate de un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de la organización profesional o de la asociación empresarial que los emplee o los retribuya y de la organización de consumidores que haya sido designada por la entidad.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Artículo 26. Garantías adicionales de imparcialidad exigibles a las personas encargadas de la resolución del litigio empleadas o retribuidas por el empresario reclamado.

1. En el supuesto de que las personas encargadas de la resolución de un litigio sean empleadas o estén retribuidas exclusivamente por el empresario reclamado, su designación se efectuará de forma transparente, debiendo acreditarse, además de los restantes requisitos establecidos en esta sección 3.ª, los siguientes:

a) Que sean nombradas por un órgano colegiado de composición paritaria de representantes de los intereses empresariales y de los consumidores.

b) Que dispongan de un mandato mínimo de tres años de duración y se comprometan a no trabajar para el empresario o para la organización profesional o asociación empresarial de la que aquel sea miembro, en un período de tres años posterior a su intervención en el último procedimiento de resolución.

c) Que la entidad de resolución alternativa donde desarrollen sus funciones no tenga vínculo jerárquico ni funcional con el empresario, esté claramente separada de la estructura de la empresa y disponga para el cumplimiento de sus funciones de presupuesto suficiente e independiente.

2. Los requisitos establecidos en el apartado anterior serán aplicables igualmente cuando la persona encargada de la resolución del litigio haya formado parte del Consejo de Administración de la empresa. Asimismo, la persona que intervenga en la resolución del litigio se comprometerá a no formar parte del Consejo de Administración de la empresa en los tres años posteriores a su intervención en el último procedimiento de resolución.

CAPÍTULO II

Del procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa

Sección 1.ª Autoridades competentes

Artículo 27. Autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa.

1. Con carácter general para todos los sectores económicos y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten.

Adicionalmente, mediante norma de rango legal o reglamentario, podrán designarse otras autoridades competentes diferentes a la prevista en el párrafo anterior.

2. Las autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa que desarrollen su actividad en el ámbito del sector financiero serán el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, cada una de ellas respecto de los litigios de que conozca la entidad de resolución alternativa del sector financiero con respecto a las entidades sometidas a su supervisión.

La persona titular del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad podrá dictar las disposiciones precisas en relación al desarrollo de la actividad de la autoridad competente de acreditación, inclusión en el listado nacional y control de las entidades acreditadas por esta autoridad para la resolución de litigios en el sector financiero.

3. La autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo establecidos en la normativa de la Unión Europea será, a todos los efectos previstos en esta ley, la persona titular del Ministerio de Fomento.

4. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que gestionen procedimientos con resultado vinculante para el consumidor y que conozcan de reclamaciones de todos los sectores económicos, será la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

5. Todas las autoridades competentes designadas conforme a lo previsto en este artículo para la acreditación de entidades de resolución alternativa serán comunicadas a la Comisión Europea por la persona titular del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Artículo 28. Autoridad competente y punto de contacto único para el traslado de información sobre las entidades acreditadas a la Comisión Europea.

1. La Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es el punto de contacto único con la Comisión Europea a los efectos de esta ley, siendo la autoridad competente responsable del traslado a la Comisión Europea de la siguiente información:

- a) El listado nacional de entidades acreditadas y la permanente actualización de los datos recogidos en el mismo.
- b) El informe íntegro sobre el desarrollo y funcionamiento de las entidades acreditadas previsto en el artículo 29.2.

2. Corresponde igualmente a la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición la publicación de la información anterior.

Artículo 29. Informe de las autoridades competentes sobre las entidades acreditadas.

1. Cada autoridad competente elaborará un informe sobre el desarrollo y funcionamiento de las entidades de resolución alternativa que haya acreditado, en cuyo contenido:

- a) Se determinen sus mejores prácticas.
- b) Se señalen, sobre la base de estadísticas, las deficiencias que obstaculizan su actividad en los litigios nacionales y transfronterizos de consumo.
- c) Se formulen recomendaciones sobre la manera de mejorar su funcionamiento y hacerlo más eficaz y eficiente.

2. El informe elaborado por cada autoridad competente se remitirá a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición con antelación suficiente para que ésta elabore un informe único referido a todas las entidades acreditadas y, en su condición de punto de contacto único con la Comisión Europea, proceda a su remisión y publicación no más tarde del día 9 de julio de 2018. Con posterioridad a esta fecha los informes serán elaborados y remitidos puntualmente cada cuatro años.

Sección 2.^a Procedimiento de acreditación

Artículo 30. Inicio del procedimiento de acreditación.

1. El procedimiento de acreditación de las entidades de resolución alternativa se iniciará a solicitud del interesado.

2. Las entidades de resolución alternativa deberán dirigir su solicitud de acreditación a la autoridad competente que corresponda y la misma deberá contener necesariamente los datos siguientes:

- a) Datos identificativos de la entidad, así como su domicilio postal, dirección electrónica y dirección del sitio web. Esta información deberá acompañarse de documentación justificativa de que la entidad se encuentra establecida en España.
- b) Información sobre la estructura y financiación de la entidad.
- c) Copia del estatuto o reglamento de organización y funcionamiento de la entidad al que se refiere el artículo 6.1.
- d) Información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de litigios, su formación y experiencia, identificación de la persona física o jurídica que las emplea, forma de retribución y duración del mandato.
- e) Descripción detallada del procedimiento de resolución alternativa que gestionen, así como del carácter vinculante o no, para cada una de las partes, de las resoluciones que adopten.
- f) Si resulta necesaria la presencia física de las partes o de sus representantes en el procedimiento de resolución alternativa y si el mismo se desarrollará de forma oral o escrita.
- g) Las tarifas que, en su caso, se aplican a los consumidores y a los empresarios.
- h) La duración media de los procedimientos de resolución alternativa.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-1

6 de abril de 2017

Pág. 16

i) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución alternativa. Se garantizará, en todo caso, la utilización del castellano.

j) Los tipos de litigios que atienden y el sector o categoría al que se refieren.

k) Las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones, siempre de conformidad con lo previsto en el artículo 18.

l) El cumplimiento de los requisitos específicos de independencia e imparcialidad establecidos en esta ley para las personas empleadas o retribuidas exclusivamente por el empresario o por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales.

m) Declaración motivada sobre el cumplimiento de todos los requisitos a los que se refiere esta ley, acompañada de la documentación justificativa.

Artículo 31. Desarrollo del procedimiento de acreditación.

1. Si con la solicitud de acreditación no se aportaran los datos y documentos requeridos se concederá a la entidad de resolución alternativa un plazo de diez días para su subsanación, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistida de su solicitud y se archivará el procedimiento.

2. La autoridad competente podrá solicitar cuantos informes y documentación adicional considere necesarios para verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para obtener la acreditación.

Artículo 32. Resolución del procedimiento.

1. El procedimiento de acreditación finalizará por cualquiera de las causas previstas en el artículo 84 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. La resolución deberá ser dictada y notificada por la autoridad competente que corresponda en el plazo máximo de tres meses desde la fecha en que su solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación. Transcurrido este plazo sin haberse dictado y notificado la resolución podrá entenderse desestimada la solicitud.

3. La resolución del procedimiento de acreditación pone fin a la vía administrativa.

Artículo 33. Incorporación al listado nacional y notificación a la Comisión Europea.

1. Concedida la acreditación a una entidad de resolución alternativa, la autoridad competente procederá a su inclusión en un listado de entidades acreditadas por ella que deberá contener la información a la que se refieren los párrafos a), e), f), g), i), j) y k) del artículo 36.1. Seguidamente y de forma inmediata, trasladará dicha información a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición para su incorporación al listado nacional al que se refiere el apartado siguiente.

Si la resolución de acreditación hubiese sido dictada por la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, la entidad será incorporada directamente a dicho listado nacional.

2. La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es responsable de la elaboración del listado nacional de entidades acreditadas por las diferentes autoridades competentes.

Una vez elaborado, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición procederá, sin dilación indebida, a la notificación de dicho listado nacional a la Comisión Europea.

3. Cualquier actualización o modificación que se produzca en relación con la información de los listados de las diferentes autoridades competentes será trasladada, sin dilación indebida, a la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición a efectos de la permanente actualización de los datos recogidos en el listado nacional de entidades acreditadas.

4. El listado de entidades acreditadas por cada autoridad competente deberá ser accesible en su sitio web, disponiéndose un enlace con el sitio web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición en el que figure el listado nacional de entidades acreditadas, así como con el sitio web de la Comisión Europea en el que se incluya el listado de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros. Igualmente, las autoridades competentes facilitarán un enlace electrónico a la plataforma de resolución de litigios en línea establecida por la Unión Europea.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Adicionalmente, las autoridades competentes deberán poner a disposición del público los listados anteriores en soporte duradero distinto al soporte electrónico.

Sección 3.^a Exclusión de una entidad de los listados de entidades acreditadas

Artículo 34. Incumplimiento de los requisitos de acreditación o de las obligaciones asumidas por las entidades acreditadas.

En el momento en que una autoridad competente determine que una entidad acreditada por la misma ha dejado de reunir alguno de los requisitos necesarios para la acreditación previstos en el título I o ha incumplido alguna de las obligaciones establecidas en el título II, requerirá a dicha entidad para que subsane de inmediato el incumplimiento detectado, advirtiéndole que si transcurre un plazo de tres meses sin haber subsanado el incumplimiento, será excluida del correspondiente listado de entidades acreditadas a que se refiere el artículo anterior.

Artículo 35. Notificación a la Comisión Europea de la exclusión de una entidad del listado nacional de entidades.

La exclusión de una entidad del listado nacional de entidades será notificada a la Comisión Europea en la forma prevista en el artículo 33.

TÍTULO II

Obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas

Artículo 36. Obligaciones de información y transparencia.

1. Las entidades acreditadas deberán facilitar en su página web, y en cualquier otro soporte duradero, el acceso a una información clara y comprensible relativa a:

a) Sus datos identificativos e información de contacto, incluyendo dirección postal y de correo electrónico.

b) Su inclusión en el listado nacional de entidades acreditadas al que se refiere el artículo 33 y, en su caso, su integración y participación en cualquier red de entidades.

c) Las personas encargadas de la resolución del conflicto, su forma de nombramiento y duración de su mandato, así como cualquier información que permita el conocimiento y comprobación de su formación, cualificación, experiencia, independencia e imparcialidad.

En el supuesto de tratarse de personas empleadas o retribuidas exclusivamente por el empresario, se incluirá información detallada sobre sus conocimientos especializados y el cumplimiento de las garantías adicionales acerca de su independencia e imparcialidad, previstas en el artículo 26.

d) Los tipos de litigios que entran dentro de su competencia, con inclusión, en su caso, del importe establecido como mínimo para la admisión a trámite de la reclamación del consumidor.

e) Las normas de procedimiento de resolución de los litigios.

f) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y en los que se desarrollan sus procedimientos.

g) Si el litigio será resuelto en derecho o en equidad y si se aplicará en su resolución un código de conducta o cualquier otro tipo de regulación específica.

h) Cualquier información, documentación o requisito que las partes deben aportar o acreditar antes del inicio del procedimiento, incluido el hecho de haber intentado con carácter previo resolver el asunto directamente con el empresario.

i) Las causas de inadmisión a trámite de una reclamación, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 o en su estatuto o reglamento.

j) Si las partes pueden retirarse o no del procedimiento, el momento en que sea posible su abandono y las consecuencias de este.

k) La duración media de sus procedimientos de resolución alternativa.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-1

6 de abril de 2017

Pág. 18

l) El efecto jurídico del resultado del procedimiento de resolución alternativa, incluidas las sanciones que pudieran ser impuestas por las administraciones públicas competentes por incumplimiento de la solución.

m) Si el resultado o decisión del procedimiento tiene fuerza ejecutiva.

n) Los costes que deberá asumir cada una de las partes y las reglas o normas para su atribución.

2. Las entidades acreditadas incluirán en su sitio web los siguientes enlaces:

a) Con el sitio web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición donde figure el listado nacional de entidades acreditadas y, en el caso de que la acreditación hubiera sido efectuada por una autoridad competente distinta de aquella, se incluirá también un enlace con el sitio web donde conste el listado de entidades acreditadas por esta.

b) Con el sitio web de la Comisión Europea en el que figure el listado consolidado de entidades acreditadas y notificadas por todos los Estados miembros, así como con la plataforma de resolución de litigios en línea establecida por la Unión Europea.

Artículo 37. Garantías de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal.

1. Las entidades acreditadas garantizarán que los procedimientos de resolución alternativa de litigios que gestionen sean confidenciales.

A estos efectos, y entre otras actuaciones, velarán para que tanto las personas encargadas de la decisión del litigio, sujetas al secreto profesional, como las partes en litigio, no revelen la información que hubieran podido obtener con ocasión del procedimiento.

2. Las entidades acreditadas adoptarán las medidas necesarias para asegurar que el tratamiento de los datos personales cumpla con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Esta obligación se extenderá al tratamiento de datos llevado a cabo con ocasión de la tramitación de los procedimientos de resolución alternativa como consecuencia de las cesiones que se efectúen en el marco de la cooperación e intercambio de información de las entidades acreditadas o sus redes y en el intercambio de información con autoridades y administraciones públicas.

3. La infracción del deber de confidencialidad por las entidades acreditadas o por las personas encargadas de la decisión del litigio generará la responsabilidad prevista en el ordenamiento jurídico.

Artículo 38. Actualización de información.

Las entidades acreditadas trasladarán a la autoridad competente que corresponda, de forma inmediata y sin dilaciones injustificadas, cualquier modificación que afecte a los datos comunicados por las mismas, así como a los requisitos, obligaciones y garantías exigidas en esta ley.

Artículo 39. Información anual de actividad.

1. Con carácter anual, antes del 31 de marzo de cada ejercicio, las entidades acreditadas pondrán a disposición de los ciudadanos, en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre su actividad en el ejercicio anterior, haciendo referencia al menos a los siguientes aspectos:

a) El número de litigios recibidos, con indicación de sus causas y del sector económico al que corresponden.

b) Las prácticas empresariales reiteradas que hayan originado los litigios tratados, así como los problemas sistemáticos o significativos que sean recurrentes e incidan en la conflictividad entre consumidores y empresarios. Esta información deberá ir acompañada de recomendaciones relativas al modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro.

c) El número de litigios que la entidad acreditada hubiera inadmitido a trámite, así como el desglose de sus causas. Esta información se facilitará en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de reclamaciones recibidas por la entidad.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-1

6 de abril de 2017

Pág. 19

d) El número total de procedimientos de resolución alternativa que se interrumpieron sin haberse dictado resolución, los motivos que ocasionaron tal interrupción y el porcentaje de estos procedimientos en relación al total de reclamaciones recibidas.

e) La duración media de sus procedimientos de resolución alternativa.

f) En el supuesto de tratarse de procedimientos de resolución alternativa en los que las personas que resuelven el litigio estén empleadas o sean retribuidas por el empresario, se indicará el porcentaje de soluciones finalizadas con una propuesta a favor del consumidor, así como el número de acuerdos amistosos alcanzados entre las partes para poner fin al litigio.

g) El índice de cumplimiento voluntario por las partes de la solución que puso fin al litigio, si la entidad dispusiera de dicha información.

h) La cooperación con redes de entidades acreditadas que faciliten la resolución de litigios transfronterizos y una valoración de la eficacia de su integración en dichas redes.

i) Una evaluación de la eficacia del procedimiento ofrecido por la entidad acreditada con indicación de las actuaciones que permitirían mejorar sus resultados.

j) La formación facilitada a las personas encargadas de la resolución del litigio

2. La información recogida en el apartado anterior será trasladada por la entidad acreditada a la autoridad competente que corresponda cada dos años.

Artículo 40. Formación y autorregulación.

1. Las entidades acreditadas serán responsables de la formación de las personas encargadas de la resolución de litigios, comunicando a la autoridad competente los programas de formación inicial y continua que lleven a cabo.

2. Las entidades de resolución alternativa promoverán la elaboración o adhesión a códigos de conducta aplicables a las personas que intervengan en la resolución del litigio.

TÍTULO III

Otras disposiciones

CAPÍTULO I

Obligaciones de información de los empresarios

Artículo 41. Obligación de información de los empresarios sobre las entidades acreditadas.

1. El empresario que esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su intervención en la resolución de sus litigios, deberá informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad.

2. La información anterior deberá incluir la identificación completa de la entidad acreditada competente, incluyendo la dirección de su página web. Esta información se ofrecerá de manera clara, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor.

Si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier manera que permita al consumidor su conocimiento.

3. Cuando el consumidor hubiera dirigido su reclamación directamente a un empresario que no estuviese adherido ni obligado a aceptar la intervención de una entidad acreditada por una norma, y no hubiera visto satisfecha su reclamación, dicho empresario vendrá obligado a informar al consumidor de la existencia de, al menos, una entidad acreditada que sea competente para conocer de la reclamación, indicando si acepta o no su intervención para su resolución.

Esta información se adecuará en cuanto a su contenido y forma de prestarla a lo previsto en el apartado 2 y será facilitada en papel o en cualquier otro soporte duradero en el momento de la contestación

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

de la reclamación o en el plazo máximo de un mes desde su interposición si el empresario no hubiera contestado la misma de forma expresa.

4. La información prevista en los apartados anteriores será proporcionada por el empresario, sin perjuicio de cualquier otra obligación de información adicional que sea exigible en materia de resolución extrajudicial de litigios de consumo de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

5. El empresario que celebre contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

Artículo 42. Incumplimiento de la obligación de información de los empresarios.

El incumplimiento por los empresarios de la obligación de información establecida en el artículo anterior tendrá la consideración de infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios, aplicándose lo dispuesto en el régimen sancionador general previsto en el título IV del libro primero del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como en la normativa autonómica correspondiente, sin perjuicio de la existencia de otras posibles infracciones en materia de información al consumidor que vengan tipificadas en la normativa sectorial que resulte de aplicación.

CAPÍTULO II

Actuaciones de las administraciones públicas competentes

Artículo 43. Información general sobre las entidades acreditadas y sobre su acceso.

1. El Centro Europeo del Consumidor y las administraciones públicas con competencia en materia de protección de los consumidores facilitarán enlaces entre sus sitios web y el sitio o sitios web de la Comisión Europea en los que figure el listado consolidado de las entidades acreditadas y notificadas por los diferentes Estados miembros. Asimismo, deberán facilitar un enlace con la plataforma electrónica de resolución de litigios en línea de la Unión Europea.

2. El Centro Europeo del Consumidor facilitará a los ciudadanos, en soporte duradero, al menos una copia de la relación de entidades acreditadas competentes para la resolución del litigio sobre el que se requiera información y, si fuera posible, una copia del listado consolidado de la Comisión Europea en el que figuran incluidas las diferentes entidades acreditadas y notificadas por los Estados miembros.

3. Las administraciones públicas competentes, en el marco de la cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales, promoverán la publicación por estas del listado consolidado de entidades acreditadas elaborado por la Comisión Europea, indicando la forma de acceso a su publicación. Igualmente se promoverá entre aquellas organizaciones y asociaciones la difusión de la información sobre la plataforma electrónica de presentación de reclamaciones de la Unión Europea y la posibilidad de recurrir a los procedimientos de las entidades acreditadas para la resolución alternativa de los litigios de consumo.

Artículo 44. Asistencia a los consumidores en los litigios transfronterizos.

En el caso de tratarse de un litigio transfronterizo de consumo, el Centro Europeo del Consumidor proporcionará asistencia a los consumidores, facilitando el acceso a cualquier entidad acreditada que sea competente y esté establecida en otro Estado miembro.

Artículo 45. Garantía complementaria de acceso a una entidad de resolución alternativa establecida en otro Estado miembro.

En el supuesto de que no exista una entidad de resolución alternativa acreditada establecida en España que sea competente para la resolución de algún tipo de litigio, de forma complementaria se garantizará y facilitará el acceso a una entidad incluida en el listado consolidado de la Comisión Europea

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-1

6 de abril de 2017

Pág. 21

que se encuentre establecida en otro Estado miembro y dé cobertura a empresarios de diferentes Estados miembros de la Unión Europea..

Artículo 46. Cooperación entre las entidades acreditadas y las administraciones públicas competentes.

1. Las administraciones públicas competentes fomentarán la creación de redes generales y sectoriales de entidades acreditadas y su integración en ellas.

2. Las entidades acreditadas deberán cooperar con las autoridades competentes y con las administraciones públicas en materia de protección al consumidor, especialmente en el intercambio mutuo de información sobre las prácticas empresariales objeto de las reclamaciones presentadas por los consumidores. Igualmente, las autoridades competentes deberán poner a disposición de las entidades acreditadas cualquier tipo de estudio o información técnica o jurídica disponible que pueda resultar relevante para el tratamiento de litigios individuales.

3. Las entidades acreditadas procederán de forma periódica al intercambio recíproco de información con el fin de favorecer la consecución de mejores prácticas en la solución de litigios nacionales y transfronterizos.

4. Si existiera dentro de la Unión Europea una red sectorial de entidades de resolución alternativa de litigios transfronterizos de consumo, se promoverá la integración en ella de las entidades de resolución alternativa de dicho sector que hubieran sido notificadas a la Comisión Europea.

Disposición adicional primera. Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera.

1. Para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo referidos al sector financiero será acreditada y notificada una única entidad que habrá de ser constituida por ley. Las entidades a las que se hace referencia en el artículo 6.2, que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios, siempre que ambas partes, de forma voluntaria, lo acepten.

2. A estos efectos, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales, en el plazo de diez meses desde la entrada en vigor de esta ley, un proyecto de ley que regule el sistema institucional de protección del cliente financiero, así como su organización y funciones.

3. Hasta que entre en vigor la ley prevista en el apartado anterior, los servicios de reclamaciones regulados en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, acomodarán su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en la presente ley y, en especial, se garantizará su independencia organizativa y funcional en el seno del organismo donde están incardinados con el fin de poder ser acreditados como entidad de resolución alternativa de litigios financieros.

Disposición adicional segunda. Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo.

1. Para la resolución de litigios de consumo sobre la aplicación de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo será acreditada y notificada una única entidad. Las entidades a las que se hace referencia en el artículo 6.2 que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios, siempre que ambas partes, de forma voluntaria, lo acepten.

2. Por orden de la persona titular del Ministerio de Fomento se regulará el procedimiento de resolución alternativa de los litigios mencionados en el apartado anterior, de aceptación obligatoria para las compañías aéreas.

3. Hasta que entre en vigor la orden mencionada en el apartado anterior, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en esta ley con el fin de poder ser acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-1

6 de abril de 2017

Pág. 22

Disposición adicional tercera. No incremento del gasto público.

Las medidas incluidas en esta ley no supondrán incremento de dotaciones, retribuciones y otros gastos de personal.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley.

Disposición final primera. Título competencial.

La presente ley se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme a las reglas 6.ª y 8.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española.

Disposición final segunda. Desarrollo reglamentario y habilitación normativa

1. El Gobierno desarrollará reglamentariamente lo establecido en esta ley.
2. Se habilita al Gobierno para modificar, mediante real decreto, el contenido previsto en la disposición final quinta de esta ley.

Disposición final tercera. Incorporación del Derecho de la Unión Europea.

Mediante esta ley se 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) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Disposición final cuarta. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Se modifican los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que quedan redactados en los siguientes términos:

«3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la 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.

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-1

6 de abril de 2017

Pág. 23

Disposición final quinta. Modificación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, queda modificado como sigue:

Uno. El párrafo b) del apartado 3 y el apartado 4 del artículo 37 quedan redactados del siguiente modo:

«b) Si no consta la existencia de convenio arbitral previo o éste no es válido, en el plazo más breve posible se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponer las pruebas de que intente valerse.

Transcurrido dicho plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud, notificándose a las partes.

Si el reclamado contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo, dictando su presidente acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral. En la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación del procedimiento se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no conste realizado este trámite.»

«4. El plazo para dictar la resolución prevista en el apartado 2 será de veintiún días naturales a contar desde el día siguiente a la recepción en la Junta competente de la solicitud o su subsanación.»

Dos. El apartado 1 del artículo 49 pasa a tener la siguiente redacción:

«1. El laudo se dictará y notificará a las partes en un plazo de noventa días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento por haber recibido el órgano arbitral la documentación completa necesaria para su tramitación, según lo dispuesto en el artículo 37.3.

El órgano arbitral, en caso de especial complejidad, podrá adoptar, de forma motivada, una prórroga que no podrá ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio, comunicándose a las partes.»

Disposición final sexta. Entrada en vigor.

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».