



Representando a los
Abogados europeos

**RESPUESTA DE CCBE A LA CONSULTA FORMULADA
POR LA COMISIÓN EUROPEA SOBRE EL USO DE
MODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS RELACIONADOS CON LAS OPERACIONES
Y PRÁCTICAS COMERCIALES EN LA UNIÓN EUROPEA**

Respuesta de CCBE a la consulta formulada por la Comisión Europea sobre el uso de modos alternativos de resolución de conflictos relacionados con las operaciones y prácticas comerciales en la Unión Europea

El Consejo de la Abogacía Europea (CCBE) es una organización que representa cerca de 1.000.000 de abogados europeos a través de los Colegios de Abogados y Consejos nacionales de la Abogacía de 31 Estados miembros de pleno derecho y 11 Estados observadores. CCBE interviene regularmente en nombre de sus miembros respecto de las políticas europeas que puedan afectar tanto a los abogados como al resto de los ciudadanos europeos.

La Comisión Europea publicó recientemente una consulta sobre la utilización de modos alternativos de resolución de conflictos (MARC) en la Unión Europea.

La consulta se refiere a los procedimientos de resolución de conflictos previstos como modos alternativos de resolución de conflictos, en comparación con los recursos tradicionales llevados ante los tribunales. Estos procedimientos permiten a los consumidores obtener una indemnización por los perjuicios sufridos como consecuencia de una práctica ilegal llevada a cabo por un profesional. La consulta se refiere a los mecanismos extrajudiciales en virtud de los cuales se llega a resolver un conflicto mediante la intervención de un tercero. Este tercero puede proponer o imponer una solución, o simplemente reunir a las partes para ayudarlas a hallar dicha solución. La consulta no se refiere ni a los mecanismos de tratamiento de las quejas interpuestas por clientes y tramitadas por profesionales ni a las resoluciones amigables negociadas directamente entre las partes litigiosas.

El presente documento contiene la respuesta de CCBE a la consulta de la Comisión.

Pregunta 1 - ¿Cuáles son los medios más eficientes para aumentar la conciencia de los consumidores nacionales y de otros Estados miembros acerca de los esquemas MARC?

Con carácter general, es deseable que los programas nacionales de MARC se hagan conocer a los ciudadanos y empresarios de los Estados miembros y del extranjero. Hacer disponibles estos programas en línea es, sin lugar a duda, la manera menos costosa y más eficiente para ofrecer información al público. Los programas podrán ser publicados en línea en el idioma del Estado miembro de que se trate. Sería igualmente útil que los Estados miembros provean informaciones básicas generales acerca de los programas de MARC en otros idiomas, teniendo en cuenta igualmente los potenciales usuarios de los programas y señalando los enlaces de las *webs* donde los instrumentos jurídicos estén publicados.

En este contexto, conviene resaltar que a fin de hacer útil un sistema de MARC para los consumidores, es importante que las normas en materia de competencia les permitan contratar un procedimiento de MARC (o de defenderse del mismo) en el Estado en el que estén residiendo, como en el caso de los procedimientos judiciales en virtud del artículo 15 del Reglamento (CE) 44/2001. La otra solución, consistente en exigirles contratar los procedimientos en el Estado donde esté ubicada la empresa, complicaría el acceso de los consumidores a los MARC y limitaría notablemente la eficacia del sistema.

Consejo de la Abogacía Europea

association internationale sans but lucratif

Avenue de la Joyeuse Entrée 1-5 – B 1040 Brussels – Belgium – Tel.+32 (0)2 234 65 10 – Fax.+32 (0)2 234 65 11/12 – E-mail ccbe@ccbe.org – www.ccbe.org

30.03.2011

Partiendo de esta premisa, parece particularmente importante que las políticas europeas y nacionales insistan sobre la sensibilización de los consumidores respecto a los sistemas nacionales de MARC, ya que éstos son más susceptibles de ser utilizados por personas físicas interesadas en proteger sus derechos.

Pregunta 2 - ¿Cuál debería ser el papel de la Red Europea de Centros de Consumidores, de las autoridades nacionales (incluidos los reguladores) y de las ONGs?, a fin de aumentar la concienciación respecto de los MARC por parte de los consumidores y empresas.

CCBE aprobaría toda iniciativa consistente en facilitar el acceso de los consumidores a las informaciones disponibles sobre los programas de MARC. Las autoridades competentes de los Estados miembros deberían asegurar una cierta coordinación para evitar la duplicación y pérdida de información.

Pregunta 3 - ¿Deberían ser requeridas las empresas a informar a los consumidores cuando éstos sean parte de un esquema de MARC? En caso de respuesta afirmativa, ¿cuál sería el modo más eficiente para ello?

La respuesta a la primera pregunta es “sí”. La obligación de las empresas de informar a los consumidores sobre la existencia de regímenes de MARC a los cuales aquéllas estén adheridas no parece excesiva. Esta obligación ya existe en algunos Estados miembros (por ejemplo, Italia, en lo que respecta los servicios financieros). La información sobre MARC podría darse a la vez que presentada la oferta comercial de que se trate o ser publicada directamente en la página *web* de la compañía, en su parte superior, por ejemplo.

De todas formas, conviene matizar que la información facilitada por la empresa puede referirse únicamente a los programas MARC del Estado miembro donde dicha empresa esté ubicada. Su interés en caso de los asuntos transfronterizos es, por tanto, restringido, sobre todo si se presupone, como recomienda CCBE, que los consumidores podrán acceder a los MARC en el Estado miembro donde ellos estén domiciliados.

Pregunta 4 - ¿Cómo deberían informarse las principales características de los esquemas de MARC a los usuarios?

Toda la información relativa al modo de funcionamiento de los MARC debería estar disponible en línea y, en la medida de lo posible, en varios idiomas.

Pregunta 5 - ¿Qué medio podría resultar eficiente para persuadir a los consumidores y empresarios de emplear los MARC, en caso de quejas individuales o múltiples, así como de cumplir con las resoluciones MARC?

Las distintas modalidades de MARC deben tratarse de forma separada:

1) Arbitraje – El laudo arbitral es vinculante para las partes, como si se tratara de una decisión judicial, y es susceptible de ser ejecutado.

2) Mediación – El resultado de la mediación, si se acepta, es un acuerdo entre las partes. A fin de asegurar su cumplimiento por todas las partes interesadas, sería útil atribuir al acuerdo de conciliación (o al acta de conciliación) el mismo valor que detiene un título ejecutivo, cuando esté

Consejo de la Abogacía Europea

association internationale sans but lucratif

Avenue de la Joyeuse Entrée 1-5 – B 1040 Brussels – Belgium – Tel.+32 (0)2 234 65 10 – Fax.+32 (0)2 234 65 11/12 – E-mail ccbe@ccbe.org – www.ccbe.org

30.03.2011

emitido por abogados. El acuerdo (o el acta de conciliación) podría igualmente ser reconocido como título válido para constituir una hipoteca sobre un bien inmueble.

3) La conciliación se lleva a cabo por un juez o por un juez delegado.

4) Debe tomarse en consideración otras formas de MARC, como, por ejemplo, la decisión vinculante de tercero, el derecho de colaboración o el proceso participativo.

Cabe recordar que el derecho de colaboración es un modo de resolución de los conflictos mediante la intervención de dos (o varios) abogados que se hayan adherido a la Carta de abogados colaborativos. Éstos se comprometen a prestar sus servicios para la consecución de una resolución amigable del conflicto. Ellos igualmente se comprometen a abandonar el asunto en caso de que no se llegue a esa resolución amigable del conflicto.

En cuanto a la decisión vinculante emitida por tercero, se trata de un modo de transacción mediante el cual las partes encomiendan la resolución de un aspecto técnico a ese tercero (evaluación de un bien, determinación de los trabajos a efectuar,...), cuya decisión no podrá ser recurrida.

El proceso participativo implica necesariamente la presencia de abogados.

Pregunta 6 - ¿Debería ser obligatoria la adhesión de las industrias a un esquema MARC? En caso de respuesta afirmativa, ¿bajo qué condiciones? ¿En qué sectores?

La respuesta es afirmativa. Las organizaciones del sector industrial podrían establecer programas de MARC e imponer a todas sus empresas miembros emplear estos regímenes de MARC en caso de conflictos, con carácter previo a la vía judicial.

Los consumidores y las empresas deberían, de todas formas, tener la opción de elegir entre la utilización del sistema MARC o acudir a los tribunales.

Pregunta 7 - ¿Debería ser la opción de resolver una disputa individual o colectiva empleando el esquema MARC un paso previo obligatorio antes de acudir a los tribunales? En caso de respuesta afirmativa, ¿bajo qué condiciones? ¿En qué sectores?

Imponer a las partes enfrentadas la obligación de resolver su conflicto mediante un modelo MARC podría implicar un impedimento para el acceso efectivo a la Justicia.

Las partes podrían aceptar, principalmente cuando las mismas no cuenten con el asesoramiento de un abogado, restricciones indebidas de sus derechos, perdiendo en este caso la oportunidad de recurrir ante los tribunales.

Pregunta 8 - ¿Deberían ser vinculantes las decisiones MARC para los empresarios? ¿Para ambas partes? En caso de respuesta afirmativa, ¿bajo qué condiciones? ¿En qué sectores?

En caso del arbitraje o de la decisión impuesta por tercero, la resolución sería vinculante para las partes. Por el contrario, en caso de la mediación, conciliación, derecho de colaboración o procedimientos participativos, la resolución MARC sería vinculante únicamente si las partes hubieran llegado libremente a un acuerdo.

Consejo de la Abogacía Europea

association internationale sans but lucratif

Avenue de la Joyeuse Entrée 1-5 – B 1040 Brussels – Belgium – Tel.+32 (0)2 234 65 10 – Fax.+32 (0)2 234 65 11/12 – E-mail ccbe@ccbe.org – www.ccbe.org

30.03.2011

Pregunta 9 - ¿Cuáles son los medios más eficientes para mejorar la cobertura MARC en materia de consumidores? ¿Sería factible implementar un esquema MARC que sea accesible tanto para las disputas entre consumidores como para las entre PYMEs?

Los litigios en materia de consumidores tienen una naturaleza diferente de aquellos relativos a los litigios surgidos entre PYMEs, por lo que tener un único sistema MARC para ambos sectores no parece ser una solución recomendable.

En un primer momento, el objetivo debería consistir en la creación de una red de centros MARC repartidos equitativamente en el territorio de cada Estado miembro. Posteriormente, una vez que sea posible determinar la carga de trabajo de la red y según los fondos disponibles, será posible mejorar la oferta de servicios especializados, incluidos los diseñados para las PYMEs.

Pregunta 10 - ¿En qué medida podría mejorar la cobertura MARC en el caso de las transacciones e-comerciales? ¿Considera vs. que un esquema MACR centralizado para las transacciones transfronterizas e-comerciales ayudaría a los consumidores a resolver sus disputas y a obtener una indemnización?

Los consumidores acostumbrados a realizar operaciones transfronterizas de comercio electrónico no tendrían gran dificultad para acudir a los sistemas de resolución de conflictos en línea. La difusión de programas de resolución de conflictos en línea presenta la ventaja de que los mismos son menos costosos y más fáciles de organizar. En todo caso, el Tribunal de Justicia declaró en su sentencia de 18 de marzo de 2010 que la mediación en línea no debe ser la única opción facilitada a las partes.

Pregunta 11 - ¿Considera vs. que la existencia de “ventanillas únicas” o de “organizaciones paraguas” podría mejorar el acceso de los consumidores a los MARC? ¿Debería verse limitado su papel a la mera prestación de información o deberían aquéllas resolver disputas en los supuestos en que no exista ningún esquema MARC específico?

La instauración de “ventanillas únicas” podría ser una solución de utilidad a fin de orientar y ofrecer instrucciones a los consumidores. Por otra parte, la facultad de resolver conflictos dependerá justamente del modo en que se organicen estas “ventanillas únicas” y de su capacidad de tramitar los casos de MARC.

De todas formas, la eventual existencia de unas “ventanillas únicas” no prejuzga en absoluto la cuestión del control de calidad del servicio MARC que debe ser tratada por los organismos nacionales de certificación asociados bajo la forma de una asociación internacional de certificadores (como el Instituto Internacional de Mediación).

Pregunta 12 - ¿Qué característica particular debería atribuirse a los esquemas MARC en materia de recursos colectivos?

Parece precipitado considerar la posibilidad de aplicar los sistemas MARC igualmente en caso de los recursos colectivos, debido a su complejidad y a las actividades que los mismos requieren (a fin de esclarecer los hechos y de aplicar correctamente la legislación pertinente). Los programas MARC deberían aplicarse a los conflictos simples y de cuantía reducida.

En este contexto, parece razonable, en el caso de los MARC colectivos transfronterizos, que las normas relativas a la elección de la jurisdicción permitan que los procedimientos MARC se lleven a cabo allí donde esté ubicada la empresa, para simplificar el esquema.

Pregunta 13 - ¿Cuáles son los medios más eficientes para mejorar la resolución de las disputas transfronterizas vía MARC? ¿Existen algunos formularios MARC específicos que sean más adecuados para las disputas transfronterizas?

El arbitraje, la decisión vinculante de tercero, la mediación, el derecho de colaboración y el procedimiento participativo sirven para la resolución de litigios transfronterizos.

Estos sistemas necesitan tener implantado un procedimiento rápido y económico, y sus resoluciones (sentencias/acuerdos) deben ser fácilmente ejecutables. No es necesario establecer normas diferentes para los MARC transfronterizos. El problema más importante es el relativo a la cuestión lingüística, ya que podría resultar necesario que los árbitros y mediadores conozcan el idioma en que estén redactados el contrato y los documentos. Aquéllos deberían ser capaces de trabajar en varios idiomas, evitando de esta manera el pago de tasas por traducción.

Pregunta 14 - ¿Cuál es el modo más eficiente de instaurar un esquema de MARC?

Los fondos públicos y privados deberían contribuir a la puesta en marcha y al funcionamiento de una red de MARC. En todo caso, en esta fase, resulta todavía difícil determinar cuáles serían las repercusiones económicas que la puesta en marcha de las estructuras MARC conllevarían. Aquéllas variarían igualmente en función de la naturaleza de los regímenes MARC (obligatorio o meramente voluntaria). Los regímenes obligatorios exigirían más recursos que los voluntarios, debido a que los primeros tendrían la capacidad de tramitar un número más alto de casos y serían distribuidos eventualmente en el territorio de cada Estado miembro.

Pregunta 15 - ¿Cuál sería la mejor forma de mantener la independencia del esquema MARC?, cuando éste esté basado total o parcialmente en la industria.

La independencia debe estar garantizada por la calidad de los árbitros, de los emisores de decisiones vinculantes o de los mediadores, todos ellos sometidos a normas éticas de conducta, pero, en todo caso, el derecho de libre elección de las partes debe ser respetado. La creación de una lista fácilmente accesible a los abogados que quieran adherirse a esas normas y habiendo aquéllos recibido formación profesional certificada facilitaría el acceso al esquema MACR por parte de profesionales independientes y cualificados.

En todo caso, la financiación del sector en cuestión no debería cubrir más que las tasas fijas, mientras que los árbitros, mediadores o abogados colaborativos deberían estar remunerados directamente por las partes.

Pregunta 16 - ¿Cuál debería ser el coste de MARC para los consumidores?

El coste debería ser proporcional al valor de la demanda. En el caso del arbitraje o de la decisión vinculante de tercero, la parte perdedora debería satisfacer los costes del procedimiento. En el caso de la mediación o del procedimiento participativo, la satisfacción de los gastos dependería del acuerdo al que hayan llegado las partes. El Tribunal de Justicia, en su sentencia de 18 de marzo de 2010 mencionada previamente, hizo constatar que la mediación o la conciliación obligatoria no deben implicar unos costes altos para las partes. Lo que se refiere al derecho de colaboración, la pregunta

no llega a plantearse. Cada una de las partes afronta los costes de su abogado. El acuerdo al que hayan llegado las partes regula este aspecto.

CCBE queda a disposición de la Comisión para aclarar y desarrollar los puntos tratados en los anteriores párrafos.