

ESTEBAN DE LA ROSA, F. (Dir.) y MORENO CORDERO, G. y OLARIU, O. (Coords.), *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo: innovación en el diseño del acceso a la justicia*, Thomson Reuters-Aranzadi, Cizur Menor, 2021, 640 pp.

La presente obra colectiva aborda el estudio de la resolución alternativa y en línea de litigios derivados de la realización de operaciones de contratación electrónica de consumo. A tal efecto, sobre la base del crecimiento exponencial que ha experimentado esta nueva forma de comercio, surgida al amparo del nacimiento y desarrollo de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación y agudizada como consecuencia de la crisis sanitaria mundial derivada de la pandemia del COVID-19, y constatada la ineficacia que presentan los sistemas judiciales tradicionales para ajustarse a la inmediatez y flexibilidad que a aquel les son propias, este estudio de investigación pivota en torno al análisis del nuevo marco europeo de referencia al respecto [personificado en 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° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, que se transpone al ordenamiento jurídico español por medio de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, 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], al que se suma la reciente Directiva 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE.

Más concretamente, se centra en escudriñar la evolución y, en su caso, la posible mejora de las vías de solución de litigios de consumo, donde destacan dos elementos básicos: de un lado, el derivado de las relaciones de la resolución de litigios de consumo con su prevención y el buen funcionamiento del mercado, que suscita un posible cambio en la concepción de las entidades de resolución alternativa de litigios; de otro, el consistente en la digitalización del acceso a la justicia, como paso evolutivo ulterior a las plataformas europeas ODR (*Online Dispute Resolution*), a fin de conseguir, como sostiene el director de la obra, «[...] el logro de sistemas de resolución de litigios de última generación, disponibles de forma digital, que suministren información legal apropiada y puedan ser usados de forma intuitiva en todo tipo de dispositivos», colocando al ser humano, y a sus necesidades y dificultades, en el centro del sistema, y dando una satisfactoria respuesta a aquellos riesgos especiales vinculados a una justicia virtual o digital.

Sentado lo anterior, este libro se estructura en tres partes bien diferenciadas:

En la primera parte, intitulada “La digitalización del acceso a la justicia”, intervienen los siguientes autores con sus consecuentes aportaciones:

En primer lugar, Fernando Esteban de la Rosa, director del libro, que, en su capítulo “¿*Quo vadis* plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo? Nuevos

pasos en la instauración de un acceso universal digital a la justicia alternativa de consumo en Europa”, analiza la evolución de la plataforma europea ODR desde el momento de su implantación y la adaptación del marco europeo a la situación propiciada por el virus SARS-CoV-2. Respecto a la primera cuestión, concluye que el grado de aceptación de la plataforma ha sido, hasta ahora, ciertamente elevado, si bien ello no es óbice para constatar mejoras potenciales, muchas de ellas vinculadas a los avances propios de la Inteligencia Artificial, susceptibles de ser incorporadas; en relación con la segunda, afirma, por su parte, que la pandemia ha puesto de manifiesto la relevancia del empleo de la tecnología por las entidades RAL.

En segundo lugar, Cátia Marques Cebola y Lurdes Varregoso Mesquita, quienes, bajo el título “Una plataforma online para el proceso europeo de escasa cuantía: análisis y propuesta holística”, describen el funcionamiento, los servicios esenciales a integrar por la autoridad competente de cada Estado o las etapas de que constan los procesos de escasa cuantía, concluyendo que la propuesta que se plantea pretende motivar el uso de este tipo de procesos en el territorio comunitario, procurando superar las dificultades propias del sistema existente.

En tercer lugar, Pablo Cortés, que se centra en “El acceso a la justicia del consumidor inglés a través de las comunicaciones electrónicas” para abordar el nuevo Juzgado Online, explicar el funcionamiento de dos tribunales ingleses que están parcialmente digitalizados (el Tribunal de Multas de Tráfico y el proyecto piloto del Tribunal de la Seguridad Social) y analizar, en relación a los ADR de consumo, los dos procesos principales (la adjudicación y el modelo *ombudsman*), destacando, al respecto, la importancia del diseño y el rol de la tecnología como herramienta para canalizar el conflicto.

En cuarto lugar, Graham Ross, quien aborda “El traslado de los tribunales a la red: las lecciones que debemos aprender a partir de los errores ajenos”. Al respecto, además de analizar la experiencia británica del *Online Money Claim Court*, establece seis lecciones básicas para conseguir una plena digitalización de la justicia.

En quinto lugar, Oscar Daniel Franco Conforti, que, en su estudio en el “Diseño de una plataforma de resolución de conflictos por medios electrónicos en el ámbito de consumo”, centra la atención en la difícil equiparación (tanto más, confusión) entre una videoconferencia y una plataforma ODR, justificando la mayor seguridad jurídico-técnica que esta ofrece frente a aquella y el peligro que, con esta asimilación, se puede llegar a originar, provocando un, más que probable, incremento de la brecha digital existente entre los ciudadanos que reciben servicios de “acceso a justicia” y, más tarde, de “acceso a la justicia”, por lo que es precisa una remodelación de los procedimientos ADR que prestan las entidades RAL certificadas con sustento en los métodos ODR.

En sexto y último lugar, Ozana Olariu, co-coordinadora de la presente obra, que, en su trabajo “El potencial de la resolución alternativa de litigios en línea para el arbitraje internacional de inversiones: el papel de la Unión Europea”, sostiene la escasa probabilidad de que los mecanismos ODR cuenten con el mismo éxito a nivel gubernamental que el que presentan entre los consumidores y las empresas. Pese a ello,

argumenta que, aunque estos mecanismos son eficientes cuando abordan asuntos relativamente sencillos y de menor valor que los previstos en las inversiones internacionales, lo cierto es que los algoritmos previstos en el contexto de la Plataforma Europea y plataformas como *Modria* o *ArbiClaims* pueden servir para agilizar el procedimiento arbitral y conseguir una necesaria y adecuada reforma del arbitraje internacional de inversiones.

La segunda parte, que lleva por nombre “La transformación europea del sistema de resolución de litigios de consumo”, está conformada por las siguientes participaciones: En primer lugar, Christopher Hodges, autor del capítulo “El enfoque holístico del acceso a la justicia en la resolución de litigios de consumo”. En él, parte de un enfoque en el que los sistemas de resolución de litigios se integran en un sistema en el que valores como la ética devienen fundamentales. Asimismo, propone revisar las tres funciones primordiales en la resolución de litigios: la primera, de información, asesoramiento, asistencia y apoyo; la segunda, centrada en diseccionar la ruta para la resolución de litigios, y la tercera, que persigue introducir determinadas modificaciones con el fin de minorar los riesgos a que están expuestos estos procedimientos a largo plazo.

En segundo lugar, María José Fernández-Figares Morales, que disecciona “Los derechos y garantías procesales y los métodos de resolución alternativa de litigios de consumo”. Entre estas medidas (que, procurando que sean efectivas, persiguen velar por la calidad de estos métodos), destaca la equidad, la agilidad y la gratuidad del procedimiento; la independencia e imparcialidad de los mediadores o árbitros, o la posterior revisión judicial de las decisiones RAL.

En tercer lugar, Marina Rojo Gallego-Burín, que se centra en “La acreditación de entidades RAL de mediación de consumo en el sistema español” para poner de manifiesto que, en nuestro país, existe un sistema dual de acreditación, toda vez que resulta necesario distinguir el sistema de acreditación de las entidades que siguen como procedimiento el arbitraje y las que llevan a cabo la mediación y la conciliación. En cuanto al reparto de las competencias (en esencia, autonómicas) en materia de consumo y de mediación, la autora, además de poner de relieve la ausencia, casi generalizada, de mención expresa en los Estatutos de autonomía que tienen competencia en materia de mediación, defiende y propone la aplicación del principio de reconocimiento mutuo entre Comunidades.

En cuarto lugar, Daniel Escalona Rodríguez, que, dentro del mismo ámbito territorial, incide en “La transformación del sistema español de arbitraje de consumo” para concluir: en primer lugar, que, si bien el arbitraje es un medio alternativo de resolución de litigios, no equivale, en ningún caso, al que se produce en el ámbito jurisdiccional; en segundo lugar, que el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva choca frontalmente con la obligación de acudir al arbitraje de consumo a una de las partes; en tercer lugar, que es conveniente optimizar la organización territorial del Sistema Arbitral de Consumo, reduciendo gastos y adaptándola a la propia del Estado, haciéndola más racional y eficiente; en cuarto lugar, que es necesario reformar el procedimiento de arbitraje para que sea más simple, ágil y flexible, reforzando su utilidad y evitando, por ende, incurrir en los inconvenientes tradicionales de los juicios; en quinto lugar, que es preciso

complementar el arbitraje de consumo con los mecanismos sectoriales, para hacerlo más eficiente, y, en sexto lugar, que es preciso que tanto las Administraciones Públicas como aquellas empresas que hagan uso frecuente del Sistema Arbitral de Consumo financien adecuada y suficientemente las Juntas Arbitrales de Consumo.

En quinto lugar, de nuevo, Fernando Esteban de la Rosa, esta vez para hablar de “Cuestiones pendientes en la europeización del sistema español de arbitraje de consumo”, donde sostiene la conveniencia de complementar la transposición realizada de la Directiva con una reforma que permita «[...] conseguir una acomodación más clara del sistema español, y de las juntas arbitrales de consumo, a los elementos de innovación que ha supuesto el nuevo marco europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo».

En sexto lugar, Nuria Marchal Escalona, que poniendo el enfoque en un sector ciertamente relevante en el panorama español, profundiza en “La resolución de litigios derivados de servicios turísticos contratados por vía digital”. Al respecto, propugna la relevancia de este motor de impulso del comercio electrónico y defiende, en consecuencia, proteger adecuada y suficientemente los derechos e intereses de los consumidores que en él intervienen (contando, para ello, con una entidad RAL especializada en este ámbito), amén de reforzar, en colaboración con el sector empresarial, la agilidad de este mecanismo de resolución de controversias en un espacio especialmente ágil y dinámico, por medio de una actualización de sus funciones y de una superación de los límites regulatorios de la legislación comunitaria.

En séptimo lugar, Ricardo Rueda Valdivia, que, haciendo lo propio con otro sector relevante, alude a la “Aproximación al modelo español de resolución alternativa de litigios de consumo en el transporte aéreo: a tiempo aún de rectificar”. En su aportación, hace un riguroso y pormenorizado análisis de la disposición adicional segunda de la Ley 7/2017 y hace referencia a las especificidades de los litigios de consumo que se originan en el sector aéreo, atendiendo, dentro de ellos, al instrumento en que se funda la pretensión del pasajero para distinguir las reclamaciones basadas en los Reglamentos 261/2004 o 1107/2006 de aquellas otras fundamentadas en otros instrumentos de aplicación al transporte aéreo.

En octavo lugar, María Pia Gasperini, que, por su parte, traslada el foco de atención al Derecho italiano para explicar aquellas “Innovaciones en el modelo italiano de resolución alternativa de litigios de consumo: visión general y revisión del tratamiento de las reclamaciones en sectores específicos”. Así, sostiene el, todavía, carácter heterogéneo y fragmentado del sistema italiano de RAL de los consumidores, aludiendo a la situación existente en determinados sectores que no hacen sino revelar este carácter a todas luces.

En noveno y décimo lugar, para concluir, Gisela Moreno Cordero, co-coordinadora del libro, con sus capítulos “Impacto de las nuevas directrices europeas en las regulaciones españolas sobre protección de los intereses colectivos de los consumidores” y “El recurso colectivo de consumo en el sistema español: elementos para la implantación de una nueva

tecnología”, respectivamente. En el primero de ellos, pone de manifiesto las repercusiones que la transposición de la Directiva de 2020 al ordenamiento jurídico interno supondrán en el único mecanismo procesal de protección de los intereses colectivos de los consumidores existente en España, como es el judicial; en el segundo, por su parte, enfatiza los errores del legislador europeo al regular los daños masivos, apostando por un modelo cuya inoperancia resulta, a día de hoy, patente, motivo por el que, sostiene, es preciso evolucionar hacia otros más eficaces, apostando decididamente por la reparación reguladora.

La tercera y última parte, que lleva por título “Mercado, eficiencia, equidad y fiscalidad en la resolución alternativa de litigios de consumo”, la integran:

En primer lugar, Francisco Miguel Bombillar Sáenz, para hacer una pormenorizada disección del “Régimen de las infracciones y sanciones derivadas de la aplicación del nuevo marco europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo y su transposición al sistema español a la luz de las obligaciones de información a los consumidores”. En su estudio, este autor subraya la relevancia que presenta, en pro de la defensa del consumidor, la obligación de información del empresario como medio para reforzar el impulso del *e-commerce*; a tal efecto, disecciona la adaptación del Derecho nacional a la normativa comunitaria de resolución alternativa y en línea de controversias de consumo, enfatizando, de forma singular, el conjunto de sanciones derivadas de un incumplimiento de esta obligación en contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea.

En segundo lugar, José Ignacio Paredes Pérez, que, en su trabajo “Las obligaciones de información de los empresarios sobre las entidades de resolución alternativa de litigios acreditadas: esfera de eficacia y régimen de protección en las relaciones jurídico-privadas transfronterizas”, alude a la especial importancia que, desde una perspectiva transfronteriza, presenta la interacción entre las reglas de Derecho Internacional privado europeo (RBI bis y el RRII) y las medidas orientadas a impedir o evitar que se vuelvan a producir ilícitos derivados de los deberes de información que recaen sobre los empresarios.

En tercer lugar, José Manuel Castillo López, quien se encarga de investigar sobre “El sistema español de resolución alternativa de litigios de consumo a la luz del análisis económico del Derecho: eficiencia y equidad”. De este análisis extrae que el menor coste y duración, unido a la mayor transparencia, que presenta la mediación en las actividades del consumo la hace más aconsejable que el sistema tradicional de justicia, si bien ello no impide admitir que la observancia de las garantías jurídicas de los ciudadanos debe de estar reservada al sistema judicial, siendo, por tanto, las ADR mecanismos complementarios y no excluyentes o alternativos.

En cuarto lugar, para dar por finalizada la obra, María Jesús García-Torres Fernández, que, por su parte y desde una perspectiva jurídica específica, alude a las “Posibilidades de gravamen tributario de los servicios públicos prestados por las Juntas Arbitrales de Consumo”. En su aportación, sostiene que la financiación del servicio público de

resolución alternativa de litigios de consumo debe ajustarse a algunas de las figuras previstas en nuestro ordenamiento tributario, concluyendo que «[...] únicamente en el caso de la mediación, cuando se realice por entidades públicas, se cumplen todos los requisitos para el posible establecimiento de precios públicos».

Juan Francisco Rodríguez Ayuso
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)