

CONSULTA PÚBLICA REAL DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

La Secretaría General de Consumo y Juego (en adelante SGCJ) ha puesto en marcha una consulta pública en relación con la regulación del sistema arbitral de consumo.

Con carácter previo, en cuanto a los problemas que el documento de Consulta Pública elaborado por el Ministerio indica que se pretenden solucionar, no parece adecuado cuestionar las pretensiones indicadas (salvo lo que más adelante se indicará), sino congratularse de que por fin se plantee la necesidad de incorporar las previsiones que desde la Ley 7/2017 debían haberse llevado a cabo; particularmente, la necesidad de agilizar los trámites y reducir los plazos aplicables; también la incorporación de medios electrónicos en el procedimiento.

Sin embargo, algunos de los planteamientos iniciales nos sugieren dudas por lo que respetuosamente formulamos las siguientes;

CONSIDERACIONES

1. SOBRE LA REVISIÓN DE LA FIGURA DE LA MEDIACIÓN

En el apartado referente a los problemas que se pretenden solucionar con la norma, se indica literalmente:

Se hace preciso revisar la figura de la mediación como previa al inicio del procedimiento y optar por otros medios auto compositivos de solución extrajudicial de conflictos que faciliten el acuerdo entre las partes sin necesidad de seguir un procedimiento legalmente establecido.

No podemos ocultar nuestra sorpresa porque, en nuestra opinión, **resulta imprescindible que se indique a qué otros medios de solución extrajudicial se refieren**, sobre todo teniendo en cuenta que se deberán llevar a cabo con garantías para la Administración y para el sistema arbitral de consumo.

Nos da la impresión de que el hecho de no señalar los medios de solución extrajudicial, pueda resolverse utilizando los que, para el trámite previo a acudir a la Administración de Justicia, prevé el actual Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia, en trámite ante el Congreso de los Diputados. En ese proyecto, además de la mediación, se indica la negociación directa, la conciliación, la conciliación privada, la oferta vinculante confidencial, la opinión de experto independiente y la reclamación extrajudicial previa en los casos de acciones individuales promovidas por consumidores.

Desde ASUFIN no podemos considerar admisible ninguna de estas soluciones para la fase previa a la del sistema arbitral de consumo (excepción hecha de la mediación), porque no existe un

control previo que las homologue de forma que se garantice que el acceso al sistema se lleva a cabo tras haber aplicado unos medios en que se han garantizado los derechos de los consumidores. La única que se ha de mantener es la mediación, precisamente por el hecho de que tenga una regulación legal propia que garantiza los principios que le son propios de forma incuestionable.

Insistimos en que sorprende esa expresión de “*optar por otros medios*”, descartando la mediación. No se puede admitir cualquier medio autocompositivo de solución extrajudicial de conflictos que no esté regulado previamente y los que se prevén en el proyecto de ley indicado juegan en el ámbito de las relaciones privadas, sin tener en cuenta la necesidad de protección de los consumidores que exige nuestra Constitución, puesto que la relación de consumo –por definición- no se da en una situación de igualdad “inter partes” sino de superioridad del empresario o profesional sobre el consumidor, interviniendo la norma para proteger a éste de los posibles abusos que pueda llegar a sufrir. En suma, no cabe descartar la mediación como mecanismo previo al arbitraje de consumo, en aras de otros medios autocompositivos innominados y no regulados previamente que, en consecuencia, no garantizan que el consumidor pueda acceder al sistema arbitral de consumo con pleno respeto a sus derechos.

En cualquier caso, para cualquiera de los medios que finalmente se habiliten y con el fin de garantizar seguridad jurídica y reequilibrar a situación de asimetría inicial consumidor-empresario, y para evitar la indefensión en todos los sistemas alternativos de resolución de conflictos de consumo puede darse de la misma manera, con independencia de que el procedimiento sea obligatorio o tenga un resultado vinculante o del límite económico fijado, debe regularse y garantizarse para la parte más débil, un asesoramiento legal de calidad.

Las personas consumidoras pueden tener dificultades para alegar y para pedir las pruebas necesarias para poder demostrar los hechos en que se basa su petición, ante empresas que sí que disponen de los recursos jurídicos necesarios para hacer frente a la reclamación planteada, aunque estas no comparezcan con abogado. Para ello deben poder contar con un correcto y adecuado asesoramiento jurídico, gratuito, que bien puede articularse a través de las OMIC.

2. SOBRE LA RESTRICCIÓN DE LA ADMISIÓN DE LIMITACIONES EN LAS OFERTAS PÚBLICAS

En el mismo apartado, párrafo siguiente, se indica literalmente:

Además, se hace necesario restringir la admisión de limitaciones en las ofertas públicas de adhesión de las empresas, una vez que el sistema esté consolidado. Solo así podrá facilitarse el acceso a la justicia a mayor número de personas consumidoras en sus conflictos derivados de relaciones de consumo, establecidas con empresarios.

La realidad es que la consolidación del sistema existe, pero en términos relativos: para con los sectores empresariales y empresarios o profesionales que ya están adheridos. Por ello, creemos que esa restricción en la admisión de limitaciones en las ofertas públicas de adhesión de las empresas no ha de depender de la hipotética consolidación del sistema, sino que ha de ser incorporada con la pretensión --más que legítima y necesaria-- de ampliar el sistema a un mayor número de relaciones de consumo y de consumidores.

Así, es necesario plantearse no solo la restricción de la admisión de limitaciones en las ofertas públicas de adhesión de las empresas, sino también la ampliación del sistema arbitral de consumo a diferentes sectores o en diferentes ámbitos de ellos. Por ejemplo, en el ámbito que más le afecta a ASUFIN, consideramos que se deberían incorporar las entidades financieras, entidades de crédito, corredores de seguros y aseguradoras.

Además, se ha de incorporar en las ofertas de contratación pública de determinados bienes y servicios y, desde luego, en el caso de las empresas concesionarias de servicios públicos.

En general con respecto a todos esos sectores, pero también en particular para dar cumplimiento a la aplicación de la protección que debe darse a las personas consumidoras vulnerables (Real Decreto Ley 1/2021).

Probablemente esta ampliación que se propone ha de plantear la necesidad (como el propio documento de consulta reconoce) de establecer un nuevo marco legal para las ofertas públicas de adhesión de las empresas. Pero en todo caso, en este trámite previo a la aprobación de una norma reglamentaria, sí se pueden incorporar muchas de las indicaciones realizadas; y, sin duda, las de las personas consumidoras vulnerables, cuya previsión de desarrollo reglamentario está habilitada en el Real Decreto Ley 1/2021 y no admite más demoras.

En Madrid a 7 de noviembre de 2022



asufin
ASOCIACIÓN
DE USUARIOS
FINANCIEROS
NIF G85769743

PATRICIA SUÁREZ RAMÍREZ
PRESIDENTA DE ASUFIN

DATOS DE CONTACTO DE LA PERSONA RESPONSABLE.

Nombre: Patricia Suárez Ramírez.

Cargo: Presidenta de ASUFIN.

Dirección: Plaza de las Cortes, 4, 4º D - 28014, Madrid.

Teléfono: 915 327 583 – 630 65 67 51

Correo electrónico: p.suarez@asufin.com