

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS A GOLPE DE CLICK: El abismo de la inmediatez

*Texto que complementa la demostración práctica de la plataforma **youstice** que el equipo **ad cordis** presentará en el XII Congreso de la Abogacía Malagueña (Toremolinos, Octubre 2016)(*)*

Abstract:

La falta de transposición legal en España de la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de conflictos de consumo y la imposibilidad cierta que de ella se deriva para que puedan acreditarse ante la autoridad española competente las entidades que en ella se prevén no puede suponer un menoscabo de los legítimos derechos y expectativas que protegen a los consumidores conforme a las normas europeas.

*La plataforma transnacional **youstice** aporta una nueva vía para ejercitar esos derechos en el ámbito del comercio electrónico.*

The Future of Justice



How Technology is Shaping the
Dispute Resolution Ecosystem

Vivimos tiempos de cambio. Pocos pueden dudarlo ya. Certezas que creímos asentadas se están poniendo en cuestión. Los efectos de esa crisis que tantas veces se negó, no han acabado aún de aflorar y nos plantean desafíos a cada momento. Asistimos a mutaciones que estamos lejos de comprender. Incluso el acuerdo que habíamos adoptado por consenso para organizar la convivencia parece ya más una reliquia que un compromiso para ganar un futuro compartido.

Y para colmo, está lo de la tecnología.

Como si todo lo anterior no fuera bastante para alterar el marco en que desarrollamos nuestro trabajo de juristas, nos ha asaltado la mayor incertidumbre con eso de la tecnología.

Leemos que un tal Watson **(1)** pretende ser capaz de emular y superar al [cerebro humano](#) que ha sido diseñado por IBM para responder al lenguaje natural e interactuar con nosotros prácticamente sin barreras. Y pensamos de inmediato que Hal 9000, esa pesadilla de Kubrick en 2001, ya ha dejado de ser ficción.

Y la incertidumbre se convierte en temor y recelo.

Oímos palabras nuevas envueltas en una jerga tecnológica que no acabamos de incorporar a nuestro acervo porque nos parecen extrañas y lejanas. Impropias de una tarea y un oficio que en siglos se ha caracterizado precisamente por la relevancia que deposita en el que lo practica. Por la confianza que segenera y mantiene. Lo que en términos técnicos se ha configurado como una prestación "intuitu personae" es decir en atención a la persona y queremos preservar con sano orgullo esa tradición que nos define y no saltar al abismo desconocido de una supuesta novedad que lo cuestiona.

Porque si alguna vez sentimos cierta curiosidad inicial, ésta se torna pronto en desdén, cuando intuimos que en nuestro ámbito profesional, por meras razones de coste operativo, detrás de cada novedad tecnológica sólo se puede albergar una competencia que amenaza con sustituir nuestro conocimiento

individual por mera información estandarizada y automatizada que difícilmente puede resultar de provecho para el bien común.

No es característico tampoco entre nosotros el acoger con entusiasmo las novedades. De hecho, no es casual que en el lenguaje perdure la expresión "Sin novedad" como recordatorio tranquilizador de aquella voz con que los serenos nos calmaban en las noches siempre inciertas para informarnos así de que podíamos dormir sin sobresalto porque nuestros enemigos también descansaban.

Pero me temo que ya no estamos precisamente en tiempos de acunarnos con falsas expectativas y que adoptar la actitud renovada de aquellos luditas que a finales del XIX y principios del XX reaccionaban con violencia sabotando las máquinas que les expulsaban de su trabajo no resulte de mucha utilidad sobre todo considerando que afortunadamente en nuestras sociedades abiertas, no hay manera equivalente de impedir ni alterar el libre acceso a la red.

Como diría Monterroso,(2) lo único cierto es que cuando despertemos, el dinosaurio seguirá allí, que esa prevención que hemos desarrollado contra lo nuevo y que se quiere en ocasiones presentar como sana prudencia, esa falsa sensación de tranquilidad con que queremos seguir yéndonos a dormir cada noche nos estará impidiendo comprender lo que ocurre a fuerza de afirmar que nada ocurre.

Es mucho lo que está cambiando y nos exige a su vez un profundo cambio de actitud. O cuando queramos darnos cuenta como pasó con los dinosaurios, simplemente nos habremos convertido en fósiles.

Desde luego no estamos ante novedades de las que desconfiar sin más, sino asistiendo a la implantación todavía paulatina y pronto acelerada de realidades consolidadas que ahora irrumpen con la misma pujanza que internet se ha apoderado de nuestro tiempo.

Cada vez más nuestra vida discurre en la red y cada vez más negocios se trasladan a ese ámbito que nos ofrece una gran variedad de bienes y servicios a nuestra disposición desde casa y con toda comodidad.

Esa irrupción de los servicios en línea ya amenaza sectores tan tradicionales y aparentemente a salvo como el negocio bancario cuya supervivencia misma está en cuestión **(3)** y que está reaccionando sin un modelo claro todavía, en busca de su nueva definición aunque con plena determinación y voluntad para no quedarse atrás. Porque si nada hay más temeroso que el dinero, tampoco hay sector de actividad más sensible a las mínimas alteraciones del ambiente.

No es el caso de los abogados. Quizá sea conveniente recordar ahora algo que para muchos no es precisamente obvio sino desconocido. Términos como ODR (siglas de la locución inglesa *online dispute resolution* y que en lengua vernácula podemos traducir como Resolución de Disputas en Línea y convertir en las siglas RDL) no han llegado precisamente ayer pues gozan de una trayectoria que se remonta a dos décadas. **(4)**

Las plataformas de ODR o RDL que para mayor tranquilidad debo aclarar que nada tienen que ver con Hal 9000, no son más que la traducción online de nuestro cometido tradicional en un ámbito especialmente abierto a la libre iniciativa como es el de la resolución extrajudicial de conflictos.

Los 20 años que van desde la creación del primer servicio de mediación online a hoy marcan por tanto nuestra diferencia con esa búsqueda de modelo que hoy debe afrontar la banca para sobrevivir al cambio de paradigma en los hábitos de consumo, y nos otorgan una indudable ventaja competitiva, o si prefieren verlo así, nos dejan un camino abierto y señalizado que nos espera para que cada uno podamos incorporarnos según nuestra particular andadura.

La maquinaria estatal desde luego no ha querido quedarse atrás por más tiempo, y con diversa fortuna está impulsando los expedientes electrónicos también en la administración de

justicia, lo que ha incrementado sin duda nuestra reticencia, pero no debe impedirnos ver el bosque.

Hoy no es discutible que tenemos que ser juristas 2.0 porque la vida es ya 2.0 y los modelos que todavía diferencian entre lo online y lo offline dejan de ser válidos en cuanto pensamos desde la perspectiva del demandante de un servicio que es tanto como decir del interés de nuestro cliente cuya defensa tenemos encomendada y caracteriza nuestra profesión.

Especialmente claro y elocuente resulta cuando lo analizamos desde el punto de vista del consumidor insatisfecho con una compra online.

¿Alguien se plantea en algún momento que las adquisiciones de bienes y servicios en una página web pueden ser desligadas de la persona a la que van destinadas, de ese consumidor final que nunca puede resultarnos en absoluto algo virtual?

Pues bien, paradójicamente algo así podría ocurrir si no se arbitran mecanismos eficaces que posibiliten que la misma facilidad con que se consumó esa adquisición online, el consumidor que se ve perjudicado en sus expectativas, pueda reaccionar convenientemente y con eficacia de un modo análogo.

En los Estados Unidos, esta ha sido la vía que eligió E-Bay desde el año 2.000 y a la que antes hicimos referencia. El despegue del portal de comercio electrónico ha ido de la mano de un sistema de tratamiento de las reclamaciones a través de una plataforma que ha utilizado para ello los métodos que le suministra la aplicación de las TIC's en este ámbito desjudicializando en gran medida muchas reclamaciones de pequeña cuantía.

Porque en muchas ocasiones ocurre que remitir el problema a la jurisdicción ordinaria por más offline que esta sea y en teoría garantice sus derechos al consumidor puede muy bien en la práctica convertirse en casi una refinada tortura que a su vez va a fomentar las peores prácticas de los comerciantes menos escrupulosos que en vez de buscar su lucro en sana

competencia con el resto, van a aprovecharse de los resquicios del sistema para obtener un beneficio a costa de los desafortunados incautos que no van a lograr compensación rápida a sus legítimas quejas.

Basta considerar un simple ejemplo para entenderlo: El promedio de tiempo para la tramitación de un procedimiento civil en España se encuentra en los 778 días por asunto. **(5)** ¿Alguien cree que una pequeña reclamación causada por una defectuosa entrega de un bien en una web va a motivar al consumidor insatisfecho hasta el punto de decidirse a entrar en esa lotería cuyos números se sortean a 778 días vista y que venimos en llamar Tribunales de Justicia? ¿No parece más razonable suponer que el impulso a recurrir a mecanismos judiciales tan complejos como inciertos se verá desmotivado en la misma proporción que incentivado el uso de recursos más directos como las campañas denigratorias en redes sociales que si bien no compensan el daño sufrido permiten al menos su lícito desahogo y pueden llegar a atenazar a los que se ven envueltos en ellas? Y esto ni es beneficioso para el consumidor, ni para el comerciante honrado que de buena fe estaría dispuesto a dar satisfacción a estos problemas, ni para la confianza en general en el comercio electrónico, que la UE pretende potenciar como sector estratégico que fomente el crecimiento económico.

Consciente de estos problemas, el 21 de Mayo de 2.013 se aprobaba la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de conflictos de consumo y el Reglamento UE/Nº 524/2013 sobre resolución de litigios en línea.

En grandes líneas se puede decir que mientras se desechaba el sistema americano y se mantenía la apuesta por la tutela reforzada del consumidor, la directiva creaba unas nuevas entidades que tendrían como cometido primordial la resolución alternativa de conflictos de consumo sin necesidad de acudir a los tribunales, mientras que el Reglamento facilitaba además con carácter general el recurso a medios online para hacerlo posible en toda la UE sin barreras geográficas. **(6)**

Los requisitos de las nuevas entidades alternativas de conflictos de consumo se establecen con claridad en base a unos criterios comunes si bien su determinación final se deja en manos de las respectivas autoridades nacionales a través del procedimiento que determinasen conforme a su ordenamiento interno.

La directiva que entró en vigor a los 20 días de su publicación, es decir el 11 de Junio de 2.013, fijaba que cada estado debería haber concretado antes del 9 de Julio de 2.015 el organismo encargado de la tramitación de los litigios transfronterizos que afectasen a consumidores, la autoridad nacional competente a nivel interno para acreditar a las diversas entidades alternativas y haber remitido a la UE a más tardar el 9 de Enero de 2.016 el primer listado de esas entidades acreditadas.

El sistema previsto se cerraba con la denominada Plataforma Europea de Resolución de Conflictos de Consumo, cuya puesta en funcionamiento se preveía también para Enero de 2.016 y que se configuraba como la sede virtual en que todas las entidades acreditadas en la UE se hallarían a disposición de los consumidores europeos para posibilitarles la tramitación de sus quejas.

En el caso español, la aplicación de la directiva supone en todo caso que las nuevas entidades acreditadas independientemente de su naturaleza pública, semipública o privada, pasan a complementar el Sistema Arbitral de Consumo cuyas distintas Juntas Arbitrales hasta ahora habían venido ostentando de manera exclusiva sus competencias en la materia. Y esto en cualquier caso, con independencia de que la autoridad nacional que las acredite para su actuación en España pueda ser la de cualquier país de la UE cuya legislación así lo prevea. **(7)**

Con la excepción elocuente de España que no procedió a la transposición de la Directiva en tiempo y forma, y con un retraso de casi un mes sobre la fecha prevista, el pasado día 16 de Febrero, entraba en funcionamiento la Plataforma Europea para toda Europa. Se daba así cumplimiento al Reglamento UE 524/2013 y la Directiva 2013/11/UE de 21 de Mayo.

En la materia específica de comercio electrónico, el no haber cumplido España con las obligaciones internacionales, priva de cobertura a las disposiciones de la Directiva referentes a la acreditación por sus autoridades de las entidades alternativas de resolución de conflictos de consumo, por lo que el cumplimiento de la directiva no pasa de ser algo meramente formal y por tanto sin eficacia real y así se va a manifestar como tendremos ocasión de ver.

En efecto, al no haber sido aprobada la ley de transposición, con la obligación adquirida, se ha vulnerado también el artículo 24 de la Directiva que obligaba a las autoridades nacionales competentes a notificar ante la Comisión antes del 9 de Julio de 2.015 los nombres y señas de las entidades acreditadas en materia de resolución de controversias incluídas las derivadas del comercio electrónico.

Ante este panorama, lo único que puede hacer el comerciante online que quiera cumplir con las obligaciones que para él se derivan directamente del derecho comunitario(9) es colocar el enlace a la plataforma europea tal y como viene obligado, pero en vez de confiar en que allí encontrará la entidad que de manera externa e independiente pueda tramitar las reclamaciones que se le formulen, mejor es olvidarse del resultado porque lo cierto es que cuándo el consumidor busque plantear su reclamación concreta se encontrará con el siguiente y perturbador mensaje:

CLÁUSULA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

*Esta web no dispone de organismos de resolución de litigios en algunos sectores y en los siguientes países: **Croacia, España, Luxemburgo, Polonia, Rumanía.** Como consumidor, quizá no pueda utilizar esta web para resolver su litigio con empresas de esos países. (8)*

Desolador panorama que enfrenta un consumidor español teóricamente pertrechado de todo un haz de derechos que le amparan en sus reclamaciones online y lo más que encuentra cuándo esperanzado y ajeno a todo, se dirige de buena fe a transmitir una queja por un servicio o un bien adquirido online es el ya conocido "Vuelva usted mañana" pero en versión 2.0

¿De verdad es esto todo? ¿No hay alternativa?

¿Todo se reduce a esperar y callar mientras el proyecto emerge y la ley se aprueba? ¿Tal como van las cosas, va a aprobarse alguna ley alguna vez?

¿No hay vías para en poco tiempo y a un costo reducido dar un tratamiento profesional a las reclamaciones online?

¿Además de rellenar formularios hay algo más?

Los que tengan a bien acompañarnos en la demostración práctica que presentaremos en el marco del XII Congreso de la Abogacía Malagueña tendrán cumplida respuesta.

Pero sobre todo, si se animan a compartir esos cincuenta minutos con nosotros, podrán comprobar por sí mismos la facilidad con que hoy es posible integrar en sus vidas una herramienta tecnológica, muy intuitiva, y especialmente pensada para acabar con sus últimos recelos.

Para que sepan que pueden contar con la tranquilidad que les proporciona un nuevo aliado en la defensa de sus derechos cuando compran en internet.

Y conozcan a quienes tenemos la suerte de estar detrás de todo ello.

NOTAS:

(*) Para ajustarnos al máximo al tiempo atribuido, y a la vez contribuir a la imprescindible tarea de difusión científica que todo Congreso supone, presentamos este pequeño "paper" que pretende servir como imprescindible complemento teórico que facilite a los asistentes una panorámica legal sobre la situación que se da en España tras el incumplimiento por el estado de las obligaciones que le marcaba la *Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de conflictos de consumo*.

(1) El robot Watson ha sido diseñado por IBM para su aplicación en el ámbito jurídico y son muchos los aspectos e implicaciones que se plantean y pueden derivarse de ello en la profesión de abogado en particular. Vid p.ej: **Inteligencia Artificial y Derecho. Problemas y perspectivas** de Carlos Fernández Hernández y Pierre Boulat
<http://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/10061-inteligencia-artificial-y-derecho-problemas-y-perspectivas/>

(2) *El dinosaurio* es un microrrelato del escritor guatemalteco de origen hondureño Augusto Monterroso, publicado como parte del libro *Obras Completas* (y otros cuentos) en 1959. Se le considera uno de los relatos más cortos en español. Dice así:
Cuando despertó, el dinosaurio todavía estaba allí.
(Vid: https://es.wikipedia.org/wiki/El_dinosaurio)

(3) De forma gráfica titulaba recientemente un conocido periódico: "El negocio bancario será digital o no será." (Vid, Diario El Mundo 26/04/15) <http://www.elmundo.es/economia/2015/04/26/55393fdf22601d8b0e8b456b.html>.
Sobre las repercusiones de las nuevas tecnologías en el referido ámbito se puede consultar p. ej, el conocido estudio del año 2013 de la consultora PwC: <https://www.pwc.es/es/publicaciones/financiero-seguros/assets/futuro-sector-financiero-espanol.pdf> y más recientemente el trabajo de la profesora M^a Nieves Pacheco Jiménez que bajo el título "Bancos. Bienvenidos a la revolución digital" se publicó en Marzo de 2.016 en la Revista del Centro de Estudios de Consumo de Castilla La Mancha (CESCO) y es accesible en: <http://blog.uclm.es/cesco/files/2016/03/Bancos-bienvenidos-a-la-revoluci%C3%B3n-digital.pdf>

(4) La primera experiencia de mediación electrónica tuvo lugar el 1996 en Maryland cuya universidad y más en concreto su Escuela de Derecho diseñó sendas experiencias pioneras para los litigios de familia junto con el gobierno del Estado y para los conflictos de los estudiantes en el campus.

Le siguieron en 1999, la creación por la ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) de la UDRP (Uniform Domain-name Dispute Resolution Policy) , mecanismo pensado precisamente para solventar online las disputas sobre nombres de dominio que tanto han caracterizado al sector. En el núcleo de profesionales que implementaron el sistema es de destacar la presencia de **Zbyněk Loebl** posterior creador de la plataforma **youstice** de la que hoy **ad cordis** es RDL en España.

Los hechos más relevantes en el año 2000 fueron la creación del sistema **E-bay** para solventar las reclamaciones derivadas de las compras que tenían lugar en esa plataforma y el año siguiente, la publicación de **Ethan Katsh** y **Janet Rifkin** de la obra conjunta **"Online Dispute Resolution. Resolving Conflicts in cyberspace."** (no hay traducción en español) en la que por vez primera se compendian de una manera sistemática las diversas experiencias y posibilidades que ofrecían las TIC.s en la resolución de conflictos. (Datos recabados de la web de la UNED mediaciónhub) accesibles en el enlace que sigue: <http://mediacionhub.esy.es/grupos/e-mediacion/asociaciones-profesionales-de-mediadores.html>

Para obtener una aproximación general a la ODR en español, es fundamental la obra de los profesores **Eduardo Vázquez de Castro** y **Ramón Alzate Saénz de Heredia** titulada **RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA (RDL) LAS CLAVES DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA** publicada por Editorial Reus y disponible en línea en la página de dicha editorial <http://www.editorialreus.es/libros/resolucion-de-disputas-en-linea-rdl/9788429017588/>

Por lo demás, la figura de referencia en ODR en el mundo hispano, sin lugar a dudas es la del profesor Dr D. Alberto Elisavetsky. El profesor Elisavetsky es Fundador & Director de Online Dispute Resolution Latinoamerica (odrla), Director del Observatorio del Conflicto de la Universidad Nacional Tres de Febrero - Argentina, Miembro del Centro de Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Resolución de Disputas de Estados Unidos. (NCTDR), Presidente Ejecutivo de e-MARC Congreso Mundial a distancia en español sobre Métodos Apropriados de Resolución de Conflictos, Miembro del Comité Científico & Ordenador de la Maestría en Resolución de Conflictos de la Degli Studi Di Padova Italia, Co-Director Programa Mediación en el Ámbito Educativo Universidad de Las Palmas de la Gran Canaria, Director General de Eventos Virtuales, servicios interactivos de educación a distancia, Creador & Director Tecnológico Simediar, proyecto de simulación de mediaciones a distancia, y Coordinador de la Cyberweek capítulos en español, italiano &

portugués.

(5) El acceso al estudio de la Comisión sobre la duración de los distintos procesos vigentes en la UE se puede obtener en: http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2015_es.pdf

(6) En algunos sitios, como el Reino Unido, aprovechando esta coyuntura, y siguiendo el ejemplo de E-Bay que resuelve más de 60 millones de desacuerdos cada año, se ha llegado incluso a proponer bajo el impulso de Richard Suskind el germen de un genuino sistema de justicia civil online siguiendo la estela de Holanda y Canadá. Vid **Andrés Vázquez: ODR y British Courts** adcordis, Blog: <http://adcordis.com/odr-y-british-courts/>

(7) La preceptiva transposición al derecho interno de la Directiva europea, que tímidamente se intentó poner en marcha a través de un anteproyecto de ley filtrado a los medios el 17 de Abril de 2.05, poco antes de la disolución de las Cortes y convocatoria de elecciones, concluyó su triste suerte sin alcanzar siquiera la entrada en el Registro del Congreso de los Diputados bien como proyecto o proposición de ley. Ningún grupo parlamentario auspició iniciativa alguna ante la conclusión del plazo legal otorgado en la directiva, y el gobierno no usó de la potestad que le reconoce el artículo 86 CE para los casos de extraordinaria y urgente necesidad.

Es importante llamar la atención sobre el hecho de que esta falta de aprobación por España de la preceptiva norma de transposición de la Directiva 2013/11/UE, aparte de la responsabilidad internacional que genera y deberá sustanciarse en su momento, cabalmente sólo impide que las nuevas entidades de resolución alternativa de conflictos en ella previstas puedan acogerse a la acreditación ante la UE a través de la autoridad española y en modo alguno significa además que pueda usarse ese vacío para impedir que entidades acreditadas por otras autoridades nacionales se vean imposibilitadas de actuar en nuestro país, lo que sin duda va a suponer una clara discriminación sin justificación razonable alguna para las entidades españolas que pretenden lícitamente ejercer su actividad.

Los que tengan interés en conocer el anteproyecto del gobierno pueden consultar este enlace: <http://www.msssi.gob.es/normativa/docs/Aleyconflictosconsumo.pdf>.

En su itinerario desde Abril, el anteproyecto pudo lograr el Informe favorable del **CGPJ**. Disponible aquí: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Consejo-General-del-Poder-Judicial/Actividad-del-CGPJ/Informes/Informe-al-Proyecto-de-Ley-de-Resolucion-Alternativa-de-Conflictos-de-Consumo> que además dio lugar a una interesante reflexión del vocal D. Alvaro Cuesta sobre la conveniencia de instar una modificación específica de la Ley 5/12 de Mediación Civil y Mercantil en materia de mediación de consumo. Logró asimismo el Informe favorable del **Consejo Económico y Social** (CES) disponible aquí: <http://www.ces.es/documents/10180/2394234/Dic052015.pdf>

Algunas referencias sobre la presentación del anteproyecto se pueden encontrar en **legaltoday**: <http://www.legaltoday.com/actualidad/noticias/las-reclamaciones-extrajudiciales-de-los-consumidores-seran-gratuitas-o-con-un-coste-maximo-de-30-euros>, o **consumoteca**, <http://www.consumoteca.com/servicios-publicos/se-cocina-ley-de-resolucion-alternativa-de-conflictos-de-consumo/>

Manifiestamente en contra del texto se pronunció la Asociación **Facua** tal y como se recoge en el siguiente enlace: <https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=9499>

OCU no formuló grandes objeciones al texto del anteproyecto, si bien en Noviembre de

2.015 manifestaría sus reservas respecto de la viabilidad práctica de la plataforma europea para resolver en particular el problema de las llamadas "small claims" <http://www.elmundo.es/economia/2015/10/26/5627d7d3268e3e5a738b458d.html>

Sobre la necesaria "emersión" del Anteproyecto, se ha pronunciado nuestro compañero, **Salvador Madrid Fernández**, del Ilustre Colegio de Abogados de Málaga en el blog de **adcordis**, el pasado 31 de Marzo <http://adcordis.com/la-necesaria-emersion-del-anteproyecto/>

(8) Cualquiera puede hacer la prueba simplemente accediendo a la Plataforma Europea en <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

(9) Las obligaciones de los comerciantes o si se prefiere ver desde el otro punto de vista, los derechos de los consumidores online se encuentran en diversas normas europeas y nacionales que no son de nombrar ahora, pero por su interés en la materia, remitimos de nuevo al enlace del Diario El Mundo del pasado 3 de Noviembre de 2,015 disponible aquí: <http://www.elmundo.es/economia/2015/10/26/5627d7d3268e3e5a738b458d.html> dónde se enumeran hasta diez derechos concretos y específicos ejercitables por los consumidores ante problemas que puedan encontrar con sus adquisiciones online.

Se destaca por parte de la OCU que "el consumidor online está más protegido que el consumidor físico, ya que el comercio *online* ofrece casi más garantías que una tienda física". No obstante, apunta dos cuestiones que desde la OCU creen necesario mejorar: "la existencia de cláusulas abusivas en los contratos" y "la falta de respuestas rápidas en caso de reclamación" manifestando en especial que ***en reclamaciones relativas a compras pequeñas, el usuario no suele recurrir a los tribunales***. Por ello, OCU reclama ***la creación de algún tipo de mecanismo de reclamación extrajudicial, previo a esta vía*** y obligatorio para las empresas *online*, ***"que garantice la tutela efectiva de los derechos de los consumidores"***.

Con posterioridad, en Febrero de este año, ha insistido en la idea y ha planteado de nuevo las objeciones a la falta de operatividad de la nueva plataforma europea como se puede ver en este enlace:

<http://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/10870-ocu-denuncia-que-la-nueva-plataforma-europea-de-resolucion-de-conflictos-de-consumo-no-este-operativa-para-espana/>

Tales críticas no están exentas de razón y conviene por ello precisar algunos datos. En primer lugar, la legislación europea facilita y promueve la adopción de los sistemas complementarios (a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso español) mediante las entidades alternativas acreditadas que ya hemos comentado y que como ya nos consta se han impedido entre nosotros al no transponer la Directiva que obligaba al gobierno a remitir su listado en tiempo y forma. Por otro lado, la llamada plataforma europea, se concibe más como una ventanilla en que tramitar formularios en pdf que como una solución unificada y global de vigencia transnacional. Lo que hace dicha plataforma no es más que derivar cada reclamación, a la entidad que pueda resultar competente en cada caso, pero no entra a conocer el fondo del asunto ni mucho menos dota de mecanismos que garanticen una respuesta homogénea al mismo supuesto de hecho. Lo relevante de su intervención está garantizar al consumidor afectado que se traslada su queja a una entidad competente y se inicia un proceso que puede durar hasta 90 días para alcanzar una resolución que puede ser desestimatoria por razones de forma.

Este sistema a todas luces insuficiente y poco indicado en reclamaciones de escasa cuantía como bien apunta OCU, no impide que puedan existir otros en particular para las transacciones que derivan del comercio electrónico, que de forma complementaria ofrezcan un tratamiento menos dependiente del "formulario" con procedimientos más

intuitivos y sencillos y resoluciones con eficacia transnacional. Que la adhesión a este tipo de sistemas sea voluntaria, (como no puede ser de otro modo) no implica en ningún caso que también sea voluntario el cumplimiento de lo acordado. Lo cierto es que si se garantizan los estándares legales que regulan el procedimiento conforme a los requerimientos de la normativa europea, la decisión o resolución que le ponga fin vinculará en la medida que se haya previsto por los interesados.

En el caso concreto de las reclamaciones derivadas del comercio electrónico tramitadas a través de la plataforma **youstice**, el cumplimiento de lo acordado en un centro RDL es obligatorio para el comerciante adscrito al sistema (y así se recoge como obligación contractual). Mientras que para el consumidor se preserva en todo momento la voluntariedad, ya que no contrae en ningún caso una obligación equivalente y es libre de no aceptarlo. En síntesis, el tratamiento previsto para las quejas de los consumidores se articula en un primer momento desde la propia web del comerciante mediante un software externo facilitado por la plataforma dónde se cruzan diversas propuestas y contrapropuestas por un plazo máximo de 7 días. Esas propuestas y contrapropuestas quedan registradas y dan forma a un expediente electrónico. En caso de que la queja no se resuelva a gusto del consumidor y dé lugar a una reclamación, la plataforma le permite remitir el proceso a un centro proveedor de RDL-RLL que dispone de otros 7 días a la vista del expediente para resolver de forma definitiva. Como es sabido, la legislación europea configura las entidades de RDL-RLL de forma autónoma y externa al servicio de reclamaciones de los comerciantes de los que no dependen en modo alguno. Las entidades de RDL-RLL en su organización y funcionamiento sólo se ajusta a los requerimientos previstos para ellas en las diversas normas legales. En este caso en concreto, conviene aclarar también que las entidades proveedoras de RDL-RLL tampoco dependen de la plataforma **youstice** con quien sólo colaboran. El sistema es por tanto autónomo ya que se organiza por sí mismo, independiente, ya que no se sujeta ninguna directriz distinta de las legales y complementario al de la llamada Plataforma Europea. En definitiva, da pleno cumplimiento a las pautas que marca el ordenamiento para garantizar la correcta tutela de los derechos del consumidor. En esta primera fase de implantación, busca dotar de la mayor seguridad a las transacciones derivadas del comercio electrónico a las que da salida en apenas quince días, muy lejos de los 90 que prevé la plataforma europea con carácter general. El ahorro que ello implica en términos de tiempo, redundará también en beneficio de la certeza de las partes intervinientes y del propio mercado por la eliminación de la incertidumbre que supone.

La demostración práctica del funcionamiento de **youstice** permitirá apreciar directamente la separación de los distintos roles atribuidos a cada sujeto y será el objeto prioritario del tiempo de exposición facilitado a **adcordis** en el Congreso.