





jest

word

jest

jest

Els Reglaments europeus i  
l'evolució del Dret català de contractes, família i successions



jest

word

jest

jest

# **Els Reglaments europeus i l'evolució del Dret català de contractes, família i successions**

INSTITUT DE DRET PRIVAT EUROPEU I COMPARAT  
UNIVERSITAT DE GIRONA  
(COORD.)

## Dades CIP recomanades per la Biblioteca de la UdG

CIP 347(467.1) REG

Els Reglaments europeus i l'evolució del Dret català de contractes, família i successions / Institut de Dret Privat Europeu i Comparat, Universitat de Girona (coord.). – Girona : Institut de Dret Privat Europeu i Comparat de la Universitat de Girona : Documenta Universitaria, agost 2019. – 671 pàgines ; cm  
Ponències de les Vintenes Jornades de Dret Català a Tossa, organitzades per l'Institut de Dret privat europeu i comparat de la Universitat de Girona els dies 20 i 21 de setembre de 2018  
ISBN 978-84-9984-483-1

I. Universitat de Girona. Institut de Dret Privat Europeu i Comparat, organitzador II. Jornades de Dret Català a Tossa (2oes : 2018 : Tossa de Mar, Catalunya), autor 1. Dret català – Congressos

CIP 347(467.1) REG

Qualsevol forma de reproducció, distribució, comunicació pública o transformació d'aquesta obra només pot ésser realitzada amb la autorització dels seus titulars, llevat excepció prevista per la llei. Dirigiu-vos a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necessita fotocopiar o escanejar algun fragment d'aquesta obra ([www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com); 91 702 19 70 / 93 272 04 47).

© dels textos: els autors

© de l'edició: Institut de Dret Privat Europeu i Comparat de la Universitat de Girona

© de l'edició: Documenta Universitaria®

[www.documentauniversitaria.com](http://www.documentauniversitaria.com)

[info@documentauniversitaria.com](mailto:info@documentauniversitaria.com)

ISBN: 978-84-9984-483-1

Dipòsit Legal: GI-1.144-2019

Imprès a Catalunya  
Girona, agost 2019

Les Vintenes Jornades han estat organitzades per l'Institut de Dret privat europeu i comparat de la Universitat de Girona, en col·laboració amb l'Ajuntament de Tossa de Mar i el suport de:

Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia

Universitat de Girona

Acadèmia de Jurisprudència i Legislació de Catalunya

Deganat dels Registradors de la Propietat, Mercantils i de Béns Mobles de Catalunya

Col·legi de Notaris de Catalunya

Facultat de Dret UB (Deganat)

Facultat de Dret UdG (Deganat)

Consell de l'Advocacia Catalana

Fundació d'Advocats de Girona

Col·legi d'Advocats de Terrassa



jest

word

es

es



# SUMARI

## PRIMERA PONÈNCIA

### CONTRACTACIÓ I PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS

**El Reglament europeu sobre llei aplicable a les obligacions contractuals (Roma I): *Aplicabilitat* espacial de la normativa elaborada a Catalunya en matèria de contractes..... 17**

JOAQUIM FORNER DELAYGUA

1. Introducció.....17
2. Roma 1.....21
3. Dret català i Roma 1 ..... 26
4. Dret català, Roma 1 i Directives ..... 39
5. Un apunt final sobre els conflictes interns de lleis..... 54
6. Bibliografia ..... 55

**Las afecciones registrales en la regulación de la compraventa en el Código Civil de Cataluña: Su regulación en la constancia registral de las arras y de la resolución consecuencia del cumplimiento de la condición resolutoria..... 63**

RAFAEL ARNAIZ RAMOS

1. Introducción ..... 63
2. Las afecciones en la regulación del contrato de compraventa del Libro VI ..... 67

**La conformitat de la prestació al contracte: qüestions des del Codi de consum ..... 87**

DRA. LÍDIA ARNAU RAVENTÓS

1. El context..... 87
2. La conformitat de la prestació al contracte: traces al Codi de consum..... 89
3. La conformitat del bé al contracte de compravenda: del CcoCat... al CCCat.....91
4. La conformitat dels serveis al contracte: cómo implementar-la? .....103

## **Acotacions del món pràctic: l'experiència judicial.....119**

JOSEP MARIA BACHS ESTANY

1. Introducció.....	119
2. La problemàtica de partida per a legislar en matèria d'obligacions i contractes ..	120
3. Principals innovacions del Llibre VI .....	125
4. Conclusions .....	136
Apèndix I: .....	137
Apèndix II: .....	141

## **SEGONA PONÈNCIA ASPECTES DEL DRET DE FAMÍLIA**

### **Los reglamentos (UE) 2216/1103 y 2016/1104, por los que se establece una cooperación reforzada en el ámbito de la competencia, la Ley aplicable, el reconocimiento y ejecución de resoluciones en materia de regímenes económicos matrimoniales y en materia de efectos patrimoniales de las uniones registradas..... 147**

GUILLERMO PALAO MORENO

1. Aspectos introductorios.....	147
2. Competencia judicial internacional .....	154
3. Ley aplicable.....	163
4. Reconocimiento y ejecución de resoluciones .....	174
5. Valoración .....	178

### **Los matrimonios y parejas de hecho sujetas al Derecho catalán y los Reglamentos europeos 2016/1103 i 2016/1104 .....181**

ÁNGEL SERRANO DE NICOLÁS

1. Preliminar.....	181
2. Concepto de matrimonio y de unión registrada en la relación del CCCat con ambos reglamentos (UE) 2016/1103 y 2016/1104, de 24 de junio de 2016 .....	185
3. Concepto y aplicación material del REM: «REM primario» y efectos frente a terceros, régimen propio de la vivienda habitual y materias excluidas .....	188
4. Universalidad y unidad de la ley aplicable: Adaptación de los derechos reales....	199
5. Vecindad civil catalana, residencia habitual, elección de ley y aplicación del Derecho civil catalán.....	200
6. Conclusión .....	208

**Els aliments als fills: fonament i abast de l'obligació .....211**

JORDI RIBOT IGUALADA

1. Introducció..... 211
2. Fonament de l'obligació paterno-filial d'aliments .....213
3. Abast de les obligacions legals dels progenitors ..... 221

**Perspectives de futur i noves formes de parentalitat ..... 253**

ESTHER FARNÓS AMORÓS

1. Introducció..... 253
2. Autonomia privada i filiació..... 255
3. Perspectives de futur: cap a formes col·laboratives de paternitat i maternitat?.. 273
4. Bibliografia ..... 280

**Acotacions en el món pràctic (II). Perspectiva notarial dels reglaments europeus ..... 287**

VÍCTOR J. ASENSIO BORRELLAS

- Introducció..... 287
- Situació pràctica 1..... 287
- Situació pràctica 2 ..... 290

**Acotacions al món pràctic (II). Menors i relacions socials ..... 303**

DOLORS VIÑAS MAESTRE

1. Introducció..... 303
2. Xarxa social..... 304
3. Règim legal ..... 305
4. Consentiment per a la cessió de dades a les xarxes socials ..... 309
5. Sharenting ..... 311
6. Conclusió ..... 316
7. Bibliografia ..... 320

## TERCERA PONÈNCIA

### ASPECTES DEL DRET DE SUCCESSIONS

#### **El Reglament europeu de successions: presentació d'un joc de pesos i contrapesos..... 325**

ALBERT FONT I SEGURA

1. Introducció..... 325
2. Finalitat i àmbit del RS: una lògica concatenada de pesos i contrapesos ..... 331
3. Competència internacional d'autoritats ..... 340
4. Determinació de la llei aplicable ..... 354
5. Una aproximació conclusiva..... 368

#### **El Dret civil català i el Reglament europeu de successions..... 371**

M. ESPERANÇA GINEBRA MOLINS

1. La llei aplicable a la successió: «conflictes internacionals» vs. «conflictes interregionals»..... 371
2. La llei aplicable a les successions amb repercussió transfronterera ..... 378

#### **Perspectives de futur en l'àmbit del dret català de successions ..... 403**

ANTONI VAQUER ALOY

1. Introducció..... 403
2. Cap a un tractament unitari del testament i els instruments extratestamentaris de transmissió de riquesa ..... 405
3. Les famílies reconstituïdes en la successió..... 429
4. Reformes derivades de desenvolupaments judicials..... 434
5. Altres modificacions mirant al futur ..... 445
6. Annex ..... 451

#### **Acotacions pràctiques al reglament successori Europeu des del punt de vista notarial ..... 459**

VÍCTOR ESQUIROI JIMÉNEZ

1. Disposicions *mortis causa* ..... 460
2. Declaració d'hereus abintestato ..... 469
3. L'escriptura d'acceptació d'herència..... 476

**Impressions i necessitats del Reglament europeu de successions  
650/2012. Anàlisi des de l'exercici de l'advocacia ..... 483**

MERITXELL GABARRÓ I SANS

1. Introducció..... 483
2. Les incerteses de l'aplicació en el moment actual ..... 484
3. Altres reflexions ..... 501

**Acotacions del món pràctic: aspectes registrals ..... 503**

ESTHER SAIS RE

1. Aspectes substantius..... 504
2. Aspectes formals ..... 524
3. Breu relació d'altres aspectes registrals..... 540
4. Bibliografia ..... 542

## COMUNICACIONS

**Els conceptes jurídics de Dret internacional privat europeu  
i els de Dret civil català: exloents o compatibles? ..... 545**

MARIA FONT I MAS

1. Presentació..... 545
2. Dels conceptes autònoms europeus a la correlativa interpretació autònoma .....547
3. Exemple d'interpretació disfuncional d'un concepte de DIPr europeu:  
«obligació d'aliments» versus «pensió compensatòria» ..... 549
4. Consideracions finals..... 559

**El criteri de raonabilitat com a límit moderador en l'exigibilitat del  
compliment conforme al Llibre VI del CCCat ..... 561**

LAURA ARROYO SAN JOSÉ

1. Introducció.....561
2. El concepte de raonabilitat i la seva estandarització com a model de conducta.. 563
3. La possibilitat raonable d'avertiment dels defectes o incorreccions  
del bé venut. Necessàriament una qüestió d'incompliment dels deures  
precontractuals d'informació?..... 573
4. A mode de conclusió: Abast i funcions del criteri de La raonabilitat en el  
compliment del contracte ..... 578

## **La resolució de conflictes amb els consumidors en els serveis financers . 581**

IMMACULADA BARRAL-VIÑALS

1. La protecció del consumidor en el procés de liberalització dels serveis públics. 581
2. *L'especial intensitat* de l'obligació de resoldre conflictes en els serveis financers: els sistemes sectorials paral·lels ..... 584
3. El nou sistema de resolució de conflictes de consum que impulsa la LADRC: visió general ..... 586
4. El sistema arbitral de consum: la relativa incidència en la resolució de conflictes de serveis financers ..... 589
5. Els serveis d'atenció al client ..... 593
6. Els defensors del client: és l'esquema ombudsman la solució? ..... 597
7. La tutela dels consumidors mitjançant òrgans administratius i la futura entitat sectorial única ..... 603
8. Bibliografia ..... 611

## **Conseqüències de la cooperació reforçada en el Reglament europeu en matèria de règim econòmic matrimonial i matrimoni entre persones del mateix sexe ..... 617**

DRA. DIANA MARÍN CONSARNAU

1. Introducció ..... 617
2. Quin és l'escenari a la UE? ..... 619
3. Matrimoni entre persones del mateix sexe, cooperació reforçada i règim econòmic matrimonial ..... 623
4. Reflexió final ..... 629

## **Presente y futuro del derecho sucesorio balear como filigrana de un conjunto normativo «heterointegrado» ..... 631**

FRANCESCA LLODRÀ GRIMALT

1. Presentación del Derecho sucesorio balear como filigrana de un conjunto normativo heterointegrado ..... 631
2. Futuro del derecho sucesorio balear como filigrana de un conjunto normativo «heterointegrado» ..... 644

## **L'acció d'inoficiositat legitimària. Legitimació i conseqüències del seu no exercici ..... 655**

CRISTINA VILLÓ TRAVÉ

1. Introducció ..... 655
2. La responsabilitat pel pagament de la llegítima ..... 657
3. La protecció del contingut econòmic de la llegítima ..... 659
4. Inoficiositat legitimària ..... 660

# La resolució de conflictes amb els consumidors en els serveis financers

IMMACULADA BARRAL-VIÑALS

*Catedràtica de dret civil  
Universitat de Barcelona*

## SUMARI

1. LA PROTECCIÓ DEL CONSUMIDOR EN EL PROCÉS DE LIBERALITZACIÓ DELS SERVEIS PÚBLICS. 2. L'ESPECIAL INTENSITAT DE L'OBLIGACIÓ DE RESOLDRE CONFLICTES EN ELS SERVEIS FINANCERS: ELS SISTEMES SECTORIALS PARALLELS. 3. EL NOU SISTEMA DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES DE CONSUM QUE IMPULSA LA LADRC: VISIÓ GENERAL. 4. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM: LA RELATIVA INCIDÈNCIA EN LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES DE SERVEIS FINANCERS. 5. ELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT. 6. ELS DEFENSORS DEL CLIENT: ÉS L'ESQUEMA OMBUDSMAN LA SOLUCIÓ? 6.1. *L'esquema ombudsman*. 6.2. *Els defensors dels clients: una experiència millorable a casa nostra*. 7. LA TUTELA DELS CONSUMIDORS MITJANÇANT ÒRGANS ADMINISTRATIUS I LA FUTURA ENTITAT SECTORIAL ÚNICA. 7.1. *L'entitat sectorial única pels serveis financers*. 7.2. *El retorn de l'esquema ombudsman: com repensar els Comissionats*. 8. BIBLIOGRAFIA

## 1. LA PROTECCIÓ DEL CONSUMIDOR EN EL PROCÉS DE LIBERALITZACIÓ DELS SERVEIS PÚBLICS

L'anomenada relació de consum (art. 2 TRLGDCU<sup>1</sup> i art. 111.m Codi de Consum de Catalunya)<sup>2</sup> s'estableix entre qui és un empresari o un professional i un consumidor, precisament pel fet d'actuar en un àmbit aliè a la seva empresa o professió. Aquesta relació comprèn també els serveis —en el sentit d'una prestació de fer— i, en aquests casos se sol anomenar al consumidor «usuari», en tant que és el destinatari del servei. Certament, la categoria de serveis és residual, ja que es manifesta per

---

1 Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre pel que s'aprova el text refòs de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, BOE núm. 287, de 30 de novembre de 2007.

2 Codi de consum de Catalunya, aprovat per llei 22/2010, de 20 de juliol. DOGC núm. 5677 de 23 de juliol de 2010.

oposició a la de bé o cosa i en el dret privat té uns contorns difusos per la manca de regulació general.<sup>3</sup> Tot i això, als nostres efectes, és especialment interessant l'art. 3 de la Llei estatal 17/2009 de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici;<sup>4</sup> ja que defineix els serveis com activitats prestades per compte propi i normalment mitjançant una remuneració en els àmbits industrial, mercantil, professional o artesanal (ex art.57 TFUE —art. 50 TCEE—).<sup>5</sup> Aquesta disposició transposa la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeu y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva Bolkenstein) i pren el seu concepte de servei. Com indica Arroyo,<sup>6</sup> el dret comunitari té més en compte la ordenada regulació d'un sector econòmic en concret que el tractament homogeni del que es pot considerar jurídicament com a servei en termes de prestació de fer, i és especialment destacable, l'exclusió de l'anomenat treball dependent, que es deixa a la regulació general del dret laboral. Tot i això, als nostres efectes, partir d'aquesta aproximació és útil, precisament per què la Directiva i la llei interna deixen fora alguns dels sector econòmics que presten el que s'anomenen serveis d'interès general, precisament per aquesta consideració econòmica (art. 2 Llei 17/2008) entre ells, els

---

3 Ni el Codi Civil ni el TRLGDCU contenen una definició de servei i només per aproximació pot definir-se como obligació de fer, distingint després entre si és de mera activitat o no, i el tipus de qualificació del servei prestat, que ens porta a la noció de professional. En qualsevol cas, queda fora el treball per compte aliè, que és l'àmbit propi del dret laboral. Sobre aquestes qüestions, cfr. (Villanueva Lupión, 2009). Pel dret català, vegeu ARROYO AMAYUELAS, E., «Configuració i tipologia dels contractes de serveis : una proposta per a Catalunya des del marc europeu» a Institut de Dret Privat Europeu i comparat de la Universitat de Girona, (ed.), *Contractes, responsabilitat extracontractual i altres fonts d'obligacions al Codi Civil de Catalunya : materials de les Setzenes Jornades de Dret Català a Tossa*, Documenta Universitaria, 2012 pp. 183-246; i FERRER RIBA J., «Vicissituds en la prestació de serveis: deures de cooperació, instruccions i modificacions del contracte», a Institut de Dret Privat Europeu i comparat de la Universitat de Girona, (ed.), *Contractes, responsabilitat extracontractual i altres fonts d'obligacions al Codi Civil de Catalunya : materials de les Setzenes Jornades de Dret Català a Tossa*, Documenta Universitaria, 2012, pp. 227-238. L'autor destaca la voluntat de regular aquesta figura pel legislador català al llibre Viè, advertint de la importància de la informació precontractual.

4 BOE núm. 283, de 24 de novembre de 2009.

5 En aquesta qualitat regula diferents aspectes de la prestació de serveis als consumidors, però exclou del seu àmbit d'aplicació, entre altres, als anomenats serveis no econòmics d'interès general i els de telecomunicacions, els financers i els de transport, que ja tenen una regulació específica i que, finalment, es van deixar a marge de la liberalització total. Els exclosos són tots casos dels anomenats serveis d'interès general.

6 ARROYO AMAYUELAS, E., «Configuració...», op. loc. Cit., p. 188-189.



serveis financers. La citada Directiva representa la base jurídica de la liberalització de serveis a Europa i permet la iniciativa privada en bona part dels anomenats serveis públics;<sup>7</sup> però la prestació dels serveis d'interès general no es deixa totalment a l'actuació del mercat de forma que al costat de la normativa privada existeix el marc regulatori que imposa obligacions especial per a aquest tipus de serveis.

En efecte, el corrent liberalitzador dels serveis fa el pas des de l'administració pública com a prestadora del servei —en la noció francesa clàssica de servei públic— a l'administració reguladora que supervisa la prestació dels serveis pels privats amb una especial intensitat. Es materialitza en el concepte de servei d'interès general —econòmic o no—. <sup>8</sup> Malgrat deixar de ser serveis públics, aquests serveis no han perdut la seva naturalesa objectiva i es qualifiquen com serveis d'interès general prestats en règim de concurrència que convertien les relacions entre prestataris i usuaris en relacions de dret privat.<sup>9</sup> És difícil determinar quan cal o és adequada la presència d'un interès general que condiona la prestació de serveis en lliure mercat: la noció de servei d'interès general —possiblement com abans la de servei públic— és confusa. En conseqüència, és difícil fer un llistat en funció de les seves característiques intrínseques si no obeeix a una classificació legal.<sup>10</sup> Tot i això, sí que sembla possible identificar fins a tres fonaments que justifiquen aquesta intervenció pública: que es presten en lliure competència però provenen d'un règim de monopoli anterior que no s'ha normalitzat; que siguin serveis gairebé universals en termes d'ús per la societat; que la seva prestació té un caràcter essencial en la que és molt visible l'interès general.

En el context de la protecció del consumidor en els serveis d'interès general que hem dibuixat, el Codi de Consum acull aquest concepte sota

---

7 La transposició al nostre país es fa per la llei 17/2009, ja citada, i per l'anomenada Llei òmnibus: Llei 25/2009, de 22 de desembre, de modificació de diverses lleis per a la seva adaptació a la Llei sobre lliure accés a les activitats de serveis i al seu exercici. Aquesta disposició adapta 48 lleis estatals als principis de la liberalització produïda, entre ells, l'accés a la professió d'advocat i procurador.

8 Vegeu, BORRELL, J.R., RAMIÓ, C. I PONCE, J., *La prestació privada de serveis d'interès general i bones practiques corporatives*, Síndic de Greuges, febrer de 2014.

9 TORNOS MAS, J., «El concepto de servicio público a la luz del derecho comunitario», *Revista de administración pública*, mayo-agosto (2016) pp. 193-212.

10 Podeu veure un intent de llistat i classificació a BORRELL, J.R., RAMIÓ, C. I PONCE, J., *La prestació privada...*, op. Cit., p. 5.

la denominació de «servei bàsic» que dibuixa l'art. 251.2,c del Codi de Consum de Catalunya:

*«Serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores. S'hi inclouen els subministraments, els transports, els mitjans audiovisuals de radiodifusió i de televisió, els de comunicacions, els assistencials i sanitaris, i els financers i d'assegurances».*

Tot i el canvi de denominació — de servei d'interès general a servei bàsic—, en aquest nou concepte es fa present també la necessitat d'una intervenció pública, malgrat el procediment de liberalització. La regulació d'aquest serveis té, doncs, una normativa sectorial especial que atorga un nivell superior de protecció als usuaris en atenció a la situació de supremacia en la que se situa el prestador de servei davant dels usuaris. Es mantenen una sèrie de controls de dret públic que es consideren imprescindibles per a garantir la posició del ciutadà davant d'aquets serveis. Substantivament, se centrarien en el necessari compliment de les obligacions de servei públic, especialment, la de servei universal, les de qualitat dels serveis i la de sistemes de reclamació eficients.<sup>11</sup>

## 2. L'ESPECIAL INTENSITAT DE L'OBLIGACIÓ DE RESOLDRE CONFLICTES EN ELS SERVEIS FINANCERS: ELS SISTEMES SECTORIALS PARAL·LELS

El Codi de consum regula una especial intervenció protectora davant dels consumidors quan crea normes pròpies pels anomenats serveis bàsics. Les eines de consum prenen, doncs, una *especial intensitat* en relació a aquest tipus de servei (EdM IV, par 5, art.123,2, f, art. 126.7, final; art. 254.2). Aquests articles n'augmenten les previsions que es dibuixen pels empresaris en general. Les normes del Codi ja no se centren en l'oposició intervenció pública— mercat liberalitzat; sinó que actuen des del dret de consum i i pretenen d'una banda, la creació de nous drets pels

---

11 CANALS AMETLLER, D., «Principios, reglas y garantías propias del derecho público en la prestación privada de servicios económicos de interés general», Revista Española de Derecho Administrativo, 158, abril-junio de 2013, pàgs. 129 a 157 i bibliografia referenciada.

consumidors —que es corresponen amb algunes de les obligacions de servei públic—;<sup>12</sup> d'una altra, una regulació més precisa dels mecanismes de resolució de conflictes que han de possibilitar l'eficàcia dels drets concedits, on l'*especial intensitat* és molt destacada .

Partint d'aquest marc conceptual, la nostra pretensió es limita a analitzar la darrera d'aquestes obligacions específiques —la gestió de les reclamacions i de la resolució de conflictes— en un concret servei bàsic: els productes financers, que, segurament, en són una mostra paradigmàtica.<sup>13</sup> En la lògica regulació homogènia d'un determinat sector econòmic, els serveis financers es defineixen en l'art. 4.2 de la llei 22/2007, de 11 de juliol, de comercialització a distància de productes financers<sup>14</sup> com a serveis bancaris de crèdit o pagament, inversió, assegurança —i mediació en l'assegurança— o plans d'inversió. El de serveis financers és, novament, un concepte que ve de l'àmbit comunitari<sup>15</sup> i que imposa un nou contingut a les relacions amb els consumidors tant pel que fa a la pròpia prestació del servei com a la resolució de conflictes. Aquesta *especial intensitat* de la protecció dels consumidors en els serveis financers pel que fa a resolució de conflictes es mostra en l'acumulació de vies per a la seva resolució. En efecte, coexisteixen d'una banda, el Sistema arbitral de consum que és un sistema general que també podria gestionar reclamacions en aquest àmbit. D'una altra, hi trobem l'òrgan paral·lel i

---

12 La intensitat en les eines de protecció als consumidors de serveis bàsics busca una «especial protecció» en relació als abusos contractuals (art. 123,2,f); o en relació a la informació sobre compensacions, reemborsament i indemnitzacions per manca de conformitat «especialment pel que fa als serveis bàsics» (art. 126.7, final). A més, es dedica l'art. 252.4 a detallar tot un seguit d'obligacions específiques per aquest tipus de serveis.

13 El concepte de serveis econòmics d'interès general, en concret, els bancaris, i el seu caràcter essencial en les societats actuals — al menys, dels serveis bancaris de pagament i crèdit— amb un interessant aproximació al paper del Síndic de Greuges en quant a ombudsman general està desenvolupat per Ponce Solé, J., «Bancos privados y servicios de interés general. La Directiva 2014/92UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, y el acceso a cuentas de pago básicas», en Baño León, J M, coord., *Memorial para la reforma del Estado: estudios en homenaje al Profesor Santiago Muñoz Machado*, T. 3, 2016, págs. 2381-2403.

14 BOE núm. 166, de 12 de juliol.

15 Art. 2,b Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de septiembre de 2002 relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE, DOUE L 271 de 9 de octubre de 2002, p. 16.

especialitzats: Serveis d'atenció al client, Defensors dels client<sup>16</sup> i Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya o assimilats. L'existència de sistemes paral·lels i especialitzats —sectorials— és inherent a la qualitat de servei bàsic que s'explica per la convergència de la normativa de protecció al consumidor i la pública de regulació dels serveis d'interès general. De fet, la desjudicialització d'aquets tipus de serveis ve provocada per la complexitat de la seva resolució, molt tècnica, i s'insereix en la via d'aconseguir resultats més eficaços pel consumidor ja previstos en els Principis d'Alt Nivell de protecció dels consumidors financers del G20.<sup>17</sup>

Certament aquest sistema variarà amb l'entrada en vigor de la LADRC que, tot i aplicar-se als serveis financers, determina per ells un règim especial que encara no ha pres la forma definitiva doncs una part d'aquest es deixa a un text posterior desenvolupament. Analitzarem, doncs, les novetats que la llei suposa per a la resolució de conflictes en el marc dels serveis financers.

### 3. EL NOU SISTEMA DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES DE CONSUM QUE IMPULSA LA LADRC: VISIÓ GENERAL

La UE ha apostat de forma decidida pels mecanismes de resolució alternativa de conflictes (alternative dispute Resolution, ADR) en matèria de consum. Les claus del desenvolupament d'aquesta política per a protegir els interessos dels consumidors és present a la UE, com a mínim, des de l'any 1993 i la publicació del *Libro Verde del acceso de los consumidores a la justicia en el mercado interior*.<sup>18</sup> Aquesta actuació es basa, de forma

---

16 Aquest esquema és copiat de vegades pel sector dels subministres, que també crea oficines pròpies d'atenció de reclamacions, vegeu el *Customer Counsel* d'AGBAR-Suez: <http://www.customercounsel.agbar.es/es>; i el *Servicio de defensa del cliente de Movistar*: [https://www.telefonica.es/es/acerca\\_de\\_telefonica/servicio-defensa-cliente](https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/servicio-defensa-cliente); (darrera consulta març 2017).

17 Cfr. BLANCO GARCIA, A.I, «El ombudsman bancario: una protección especial y alternativa del consumidor financiero, pero una Utopía en países de América Latina», Revista CESCO de Derecho de Consumo, 18/2016, 128-134, p. 130.

18 Libro Verde de la Comisión de 16 de noviembre de 1993 sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios relacionados con el consumo en el mercado único, COM(93) 576 final, p. 76.

primària, en l'accés dels consumidors a la justícia; però si llegim entre línies està clar que el propòsit últim és la creació d'un veritable mercat únic detallista que pugui obviar els problemes que presenta la concurrència de legislacions en el comerç transfronterer i, per tant, el faci créixer.<sup>19</sup> El darrer resultat d'aquestes polítiques ha estat 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 (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) —DADR—. <sup>20</sup> Juntament amb la DADR s'ha aprovat el Reglament 524/2013 que crea una plataforma de resolució de conflictes tranfronterers.<sup>21</sup> Encara que els dos texts formen una unitat inescindible, en el context d'aquesta comunicació, no ens hi referirem de forma especial, pel fet que no analitzarem la resolució de conflictes online —ODR— que facilita la dita plataforma.<sup>22</sup>

La transposició de la DADR imposa un nou sistema que té tres grans objectius: el primer, crear un sistema d'entitats de resolució de conflictes en els estats membres que tinguin un nivell únic de qualitat; el segon, que aquestes entitats de qualitat accedeixin a la plataforma de resolució de conflictes online creada pel Reglament 524/2013; i, finalment, el tercer, que aquestes possibilitats siguin conegudes pels consumidors. La Directiva ha estat transposada per la Llei estatal 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de

---

19 BARRAL VIÑALS, I., «Consumer complaints and alternative dispute resolution: harmonization of the European ADR system», KENNY, M.-DEVENNEY, J., *The transformation of european private law: Harmonisation, Consolidation, Codification or Chaos?*, Cambridge University Press / UK, 2013, p. 295 ss.

20 DOUE L 165/63, de 18 de juny de 2013.

21 Reglamento 524/2013, 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) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

22 Vam tenir ocasió de tractar aquest tema a BARRAL VIÑALS, I., «La plataforma de resolución de litigios en línea de la UE y las entidades de resolución/mediación acreditadas: ¿mucho ruido y pocas nueces?», en BARRAL VIÑALS, I., coord., *La resolución de conflictos con consumidores: De las ADR A LAS ODR*, Madrid, Reus, 2018, pp. 97-130.

maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum —en endavant, LADRC—. <sup>23</sup>

El nou marc legal ocasiona un canvi important de paradigma en la resolució de conflictes de consum; i ho fa perquè possibilita un sistema obert d'entitats acreditades que utilitzen mecanismes d'ADRs diferents. La finalitat última és crear un sistema d'entitats amb el mateix nivell de qualitat —amb independència de quin sigui el mecanisme jurídic que utilitzin— sempre que intervingui un tercer imparcial. La llei articula, doncs, un sistema d'entitats de resolució alternativa —ERA— que resolen els conflictes utilitzant procediments d' arbitratge, de mediació, o bé avaluatius: el mecanisme jurídic utilitzat és indiferent. Per aquest motiu, el sistema arbitral de consum passa a ser una entitat més, que necessita adaptar-se al nou sistema.

Aquest objectiu revoluciona la forma de veure les ERA, ja que han de complir una sèrie de requisits de qualitat enunciats en forma de principis (arts. 7 ss DADR). No podem estendre'ns aquí en el tractament de totes les qüestions que planteja l'entrada en vigor d'aquesta nova llei que suposa una oportunitat per repensar la resolució efectiva i adequada dels conflictes amb els consumidors però, que, a la vegada, planteja molts interrogants de com es desenvoluparan els seus postulats en l'àmbit de l'actual sistema de resolució que no està pensat per a l'aparició de molts agents de resolució de conflictes ni per a que alguns sistemes siguin privats. <sup>24</sup>

La resolució alternativa de conflictes en relació als serveis financers també es veu afectada per la entrada en vigor de la LADRC, com la resta de serveis d'interès general excepte els no econòmics. <sup>25</sup> En relació als

---

23 BOE núm. 268, de 4 de novembre de 2017. Per a les qüestions relacionades amb la tramitació parlamentària del text i d'aquesta DA en concret cfr. AGÜERO ORTIZ, A., «La transposició de la Directiva 2013/11/UE al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre», en BARRAL VIÑALS, I., coord., *La resolución de conflictos con consumidores: De las ADR A LAS ODR*, Madrid, Reus, 2018, 39-72, p. 69.

24 Vam tenir ocasió d'analitzar aquestes novetats fent-ne una aproximació crítica a BARRAL VIÑALS, I., «La mediación de consumo y las demás ADR ante la Ley 7/2017 de resolución de conflictos con consumidores: ¿más retos o más oportunidades?», *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* num. 4/2018 parte Doctrina, pàg. 1-23 (BIB 2018/7481).

25 La llei exclou els anomenats serveis no econòmics d'interès general, com també ho feia la DADR (art. 3.2, f L7 / 2017 y art. 2,2 c i Pr. 13 y 14) i, en concret, els serveis de salut i els prestadors públics d'ensenyament complementari o superior (art. 2.2 h i i DADR y 3.2. g i l LADRC). La raó de fons sembla ser evitar costos als Estats membres, doncs,

servies financers, i no per evident cal deixar de dir-ho, és possible crear noves entitats de resolució de conflictes que es limitin a aquets tipus de serveis que seran acreditades si compleixen els requisits que la nova norma determina. A més, la DA 1 estableix que el sistema de juntes arbitrals de consum podran continuar atenent aquets tipus de reclamació si hi ha acord de les dues parts. També podran resoldre's pels mecanismes paral·lels i especialitzats que existeixen ara, encara que de forma només temporal, ja que, finalment, es preveu la creació d'una entitat única de resolució de conflictes d'abast sectorial, que es deixa a una llei posterior que encara no ha començat no tant sols a prendre forma com analitzarem a l'epígraf 7.

#### 4. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM: LA RELATIVA INCIDÈNCIA EN LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES DE SERVEIS FINANCERS

La DADR obliga a tenir el que anomena una «entitat complementària» —o residual— (art.5) que rebí les reclamacions que altres entitats sectorials no puguin tractar, doncs la voluntat de la directiva és que tota reclamació de consum pugui ser dirigida a una ERA. Aquesta previsió ha generat diferents solucions en el cas dels estats membres on existeixen només òrgans sectorials, cosa que passa en la majoria de països europeus que han desenvolupant sistemes especialitzats per sectors.<sup>26</sup> En ells, aquesta entitat complementària s'ha hagut de crear de nou o bé atribuir competències generals a alguna de les existents.<sup>27</sup> En el nostre cas, la previsió de la DADR ni tant sols aflora

---

en molt casos, es tracta de serveis de resolució públics. Ara bé, aquestes exclusions no eren obligatòries ja que la DADR és una directiva d'harmonització mínima: el legislador espanyol les hagués pogut incloure com ho ha fet el Regne Unit en matèria de serveis de salut. ESTEBAN DE LA ROSA, F.-CORTÉS, P., «Un nuevo derecho europeo para la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo», *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América*, Tirant Lo Blanc, Valencia 2015, pág. 520.

26 En relació als sistemes europeus abans de la DADR es bàsica la lectura de HODGES, C., BENOHR, I., CREUTZFELDT-BANDA, N., *Consumer ADR in Europe*, Hart, 2012.

27 Cortés, P., «Análisis de la implementación del régimen europeo sobre reclamaciones de consumo y recomendaciones para su transposición en España», en BARRAL VIÑALS, I., coord., *La resolución de conflictos con consumidores: De la mediación a las ODR*, Madrid, Reus, 2018, 15-40, p. 30.

la LADRC per què ja existeix un sistema general: el sistema arbitral de consum —en endavant, SAC— que compleix aquest paper.<sup>28</sup> El SAC, regulat pel RD 31/2008,<sup>29</sup> està obert a qualsevol reclamació entre els que ostenten legalment les categories de consumidor i empresari, sigui quin sigui el sector empresarial afectat. A ell es refereix la DA 1 quan indica que, en matèria de serveis financers, continuen essent competents les entitats que anomena l'art. 6.2: es a dir, entitats amb resultat vinculant pel consumidor —arbitratge—, creades per llei o disposició reglamentària i que, a més —afegeix— «doni cobertura a reclamacions de consum de tots els sectors econòmics». Així, les Juntes Arbitrals de consum — de qualsevol nivell— i les oficines municipals o comarcals que ofereixen serveis públics i institucionals de mediació podran continuar coneixent d'aquets tipus de conflictes. Ara bé, el SAC s'ha d'adaptar també als nous requisits; de fet, la DA 6 introdueix alguns canvis en el RD 231/2008, encara que hi ha moltes altres qüestions sobre aquest tema que no se solucionen en la nova llei. En qualsevol cas, les diferents juntes podran iniciar el procediment d'acreditació, si ho desitgen.<sup>30</sup>

Tot i que el SAC sigui un sistema general segons el disseny de la llei, en la pràctica funciona com un sistema de sectors especialitzats, és a dir, sectorial. I aquest sistema sectorial està, en bona mesura, dominat per reclamacions de serveis bàsics, però no pels serveis financers. En efecte, el Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya conté un capítol dedicat a la mediació de consum que vaig dirigir i que analitza l'estat de la qüestió amb dades estadístiques de 2008.<sup>31</sup>

---

28 Una panoràmica del tot el sistema abans de la entrada en vigor de la DADR es troba a BUSTO LAGO, J M-ÁLVAREZ LATA; N., PEÑA LÓPEZ, F., *Reclamaciones De Consumo. Derecho Del Consumidor Desde La Perspectiva Del Consumidor*, Aranzadi, 3ª ed., 2010.

29 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrer, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, BOE núm. 48, de 25 de febrer.

30 Per una anàlisi dels canvis i les possibilitats del SAC en la nova normativa, cfr. Díez GARCIA, H., «Los principios de libertad y de legalidad de la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo (Directiva de resolución de litigios en materia de consumo) y su impacto en el sistema arbitral de consumo» en Díaz Alabart, S., dir., *Resolución alternativa de litigios de consumo a través de las ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) nº 524/2013)*, Madrid, Reus, 2017, pp. 153-207.

31 BARRAL VIÑALS, I.-SUQUET CAPDEVILA, J., «La mediación en el ámbito del consumo», CASANOVAS, MAGRE, LAUROBA, dirs., *Libro blanco de la mediación en Cataluña*, Barcelona, Barcelona, Generalitat de Catalunya-Huygens, 2011, p. 351 ss —50 pel resum—. També hi ha la versió en català (accessible a <http://justicia.gencat.cat/web/>).



Ja en aquell moment, les reclamacions sobre serveis financers van donar lloc a algunes conclusions: En primer lloc, que aquest tipus de reclamacions no estan gaire presents al SAC, excepte qüestions puntuals; en segon lloc, que l'existència d'una sèrie d'òrgans de resolució paral·lels i especialitzats en aquets tipus de productes, creen un circuit de reclamacions pel consumidor.

En efecte, el Llibre Blanc va demostrar que, en matèria de mediació i en l'any 2008, el 68% dels conflictes es donaven principalment en quatre sectors: telecomunicacions, compres, transport de passatgers (bitllets d'avió, retards i pèrdua d'equipatge), i els subministraments (gas, electricitat i aigua). De totes elles, el 48% es van centrar en el de les telecomunicacions.<sup>32</sup> Aquesta tendència no ha fet més que consolidar-se d'acord amb les dades ofertes per l'Agència Catalana del Consum en els seus balanços anuals, que confirmen que aquests sectors continuen essent les més reclamats. En concret, en el balanç anual de 2017,<sup>33</sup> la tendència torna a ser la mateixa ja que hi ha una forta representació de reclamacions contra serveis bàsics, exclosos els financers. En resum, un 76'5 % de les mediacions i un 93'18 % dels laudes es donen en servies bàsics; però els serveis financers només tenen un 5'1 % de les mediacions i un 0,25% dels laudes.

---

content/documentos/publicacions/llobres\_fora\_colleccio/llobre\_blanc\_mediacio.pdf, darrera consulta 23 de gener de 2019).

- 32 BARRAL VIÑALS, I.-SUQUET CAPDEVILA, J., «La mediació...», op. Cit.: A la taula 9 es determina el percentatge de mediacions en 2008 per sectors, i en el gràfic 1 es mostra la relació entre mediacions realitzades, arbitratges resolts i procediments sancionadors iniciats, també per cada sector.
- 33 Balanç anual de l'Agència catalana del consum, 2017, accessible a <https://www.idescat.cat/cat/idescat/biblioteca/docs//pec/paae2017/gi14012017.pdf> (darrera consulta, 11 de gener de 2019). Aquestes són les dades: La JACC va resoldre 7251 reclamacions, de les quals 5022 van resoldre's per mediació i 2039 per arbitratge (laudes emesos): En mediació, el 76,5 % de les reclamacions són en matèria de serveis generals. Per sectors, els dades són: 35'9 % en matèria de telefonia i internet; 25,9 % en matèria d'electricitat, gas i aigua; 9,6 en matèria de transport; 5,1 % en matèria de productes financers. Les mediacions de reclamacions que no siguin serveis d'interès general només són un 23,5 %. En arbitratge la qüestió és encara més evident: el 93,18 % dels laudes són en matèria de serveis generals. 63,07% de laude de telefonia i internet; 27,66 en electricitat, gas i aigua; 2,2 en transport ; 0,25 en productes financers. Les reclamacions que no són en matèria de serveis general són només el 6,82 %.

El major número de reclamacions continua essent en matèria de subministraments:<sup>34</sup> gas, electricitat, agua i telecomunicacions.<sup>35</sup>

Els productes financers, malgrat la seva alta conflictivitat social, no estan massa representats en el SAC. Cal indicar, que, en el període 2013-2014, es produeix una inflexió pels greus problemes en la gestió de certs productes d'inversió que es van derivar en bloc al SAC — participacions preferents— i que després d'aquest moment, tornen a ser residuals.<sup>36</sup> De fet, la gestió de part de la crisi d'aquest producte d'inversió pot haver ajudat a disminuir la reticència de les entitats financeres a

---

34 Els dos sectors indicats ho són de subministraments en mercats regulats de característiques molt similars, de manera que el biaix del sistema és encara més que evident. Aquesta tendència confirma clarament que el sistema és general—en principi pot conèixer de qualsevol conflicte en el qual hi hagi una relació de consum— però, a la pràctica, funciona com un sistema sectorial. L'alta conflictivitat en alguns sectors com els telecomunicacions, amb 25 milions de reclamacions a l'any de 60 milions d'usuaris, poden ser la causa per al que Espanya es va oposar a l'art. 13 DADR que imposava obligacions d'informació sobre entitats acreditades de resolució de conflictes en tots els empresaris, amb l'argument que constituïa una doble exigència en relació als empresaris adherits, que havien de donar publicitat amb caràcter general a la web o a la seva documentació per escrit, i, a la vegada, a cada consumidor la relació del qual no hagués atès (Consejo de la UE, «Declaración de España acerca de la Directiva y el Reglamento», Bruselas, 17 abril de 2013, que inclou la xifra indicada). Així ho creu Cortés que vincula aquesta postura al fet que les autoritats de consum no volien facilitar mecanismes que creessin una canalització massiva de reclamacions cap al SAC que el sistema no pogués atendre. (Cortés, P., «Análisis de la implementación...», op. Loc. Cit., p. 20).

35 Altres estudis confirmen aquestes dades: IBOLEÓN SALMERÓN B., *El proceso arbitral : una perspectiva procesal del arbitraje de consumo*, Madrid, Dykinson, 2012, p. 152 y 159 presenta dades similars. En efecte, inclou en el seu llibre un estudi estadístic del SAC on destaca que la majoria de reclamacions es tramiten davant les JAC autonòmiques. Com a explicació a aquests números és a dir, a perquè no són les municipals —les més properes al ciutadà— les que són les més utilitzades, aporta com a explicació en fet que les empreses de telefonia s'hagin sotmès totes a les JACC autonòmiques el que fa augmentar el nombre de reclamacions que aquestes atenen. En realitat, segons l'autora, les reclamacions de comunicacions electròniques (tel. Fix, mòbil i internet) són el 48,7% del sistema total.

36 Poden consultar-se els balanços anuals des de 2013 i les Memòries d'activitat de la Agència catalana del Consum fins el 2012 a : <http://consum.gencat.cat/ca/lagencia/estadistiques/balanc-dactivitats-i-memories/> (última visita, 15-01-2019). Per al procés similar en relació al mateix tipus d'expedients de Bankia, cfr TORRECILLAS LÓPEZ, S., «Las reclamaciones en el sector de los servicios financieros: su adaptación al nuevo marco europeo de resolución alternativa de litigios de consumo», en Esteban de la Rosa, dir, *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea(ODR)*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, (171-188) p. 182.

participar en el SAC, al menys per qüestions de poca quantitat.<sup>37</sup> Però ha estat una experiència que podem qualificar de puntual.

Per altra banda, l'existència de sistemes paral·lels especialitzats — serveis d'atenció al client, defensors i òrgans administratius— de vegades és complementària al SAC perquè tracten reclamacions específiques amb més rapidesa; però de vegades, com també a demostrar l'anàlisi del Llibre Blanc, interfereixen creant en el consumidor un circuit de reclamacions: molt sovint, el SAC es limita a canalitzar les reclamacions cap a aquests serveis i el mediador passa a fer un paper d'intermediació, canalitzant les respostes; o bé després de passar pel sistema especialitzat el consumidor disconforme intenta el SAC, que, aleshores, s'ha d'inhibir.<sup>38</sup> Per tot això, el circuit de reclamacions genera una paradoxal desprotecció que caldria corregir en l'àmbit de la nova llei.

## 5. ELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT

Com ja hem dit, a l'impuls de *l'especial intensitat* de la protecció als consumidors en els servis bàsics —i, per tant, en els financers— aquests tenen un sistema especialitzat i paral·lel que també es veu afectat per la LADRC. El sistema està format per tres nivells diferents: els serveis d'atenció al client, els defensors del client i els òrgans administratius que actuen entre ells amb una certa ordenació i jerarquia i prové de la Llei 44/2002, de 22 de Novembre, de reforma del sistema financer.<sup>39</sup>

El serveis d'atenció al client —SACL— són serveis d'atenció de queixes o reclamacions per part dels empresaris que la llei regula (art. 211-4 Codi de consum i art. 21 TRLGDCU) però no considera com a obligatoris.<sup>40</sup> L' art.

---

37 BLANCO GARCIA, A.I., «El Anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo y su encaje en el sector Financiero», *Revista CESCO de derecho de consumo*, 15/2015, 94-100, p.98.

38 Barral-Suquet, op. Cit., p.70.

39 Existeixen altres previsions en àmbits concrets: art. 48 de la Ley 35/2003, de 4 de Novembre, de Instituciones de Inversión Colectiva; i art. 97.5 i 44 Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

40 Parra Lucán, A., comentario al art. 21 TRLGDCU, en Cámara Lapuente, S., Comentarios a las normas de protección de los consumidores. Texto refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea, Madrid, Colex, 2011,(289-299), p. 291. ALVAREZ MORENO, MT, «Los servicios de atención al cliente como

21 de la llei estatal detalla més les obligacions que s'imposen als empresaris ja que estan obligats a facilitar aquesta atenció, amb independència que siguin o no empreses de serveis. Si l'empresari ofereix aquets serveis, ha de fer-ho complint els criteris d'accessibilitat universal y no es poden utilitzar com a canals de comunicació, la qual cosa obliga a tenir-los separats dels departament de màrqueting. No s'imposa, però, la necessitat que existeixin oficines obertes al públic: el consumidor es pot atendre a distància per telèfon o bé per mitjans electrònics<sup>41</sup> i, en aquest cas, no cal que al trucada sigui gratuïta però no pot comportar un guany per l'empresari, és a dir, no pot ser de valor afegit.<sup>42</sup> Les empreses estan obligades, però, a lliurar un comprovant de la reclamació efectuada que permet seguir endavant amb l'assumpte (art. 21.2.I, art. 211-4,c). En definitiva, es demana el que denominen un servei d'atenció al client informal, que es pot prestar a distància i la llei no exigeix ni una estructura concreta, ni controla la seva activitat ni imposa un termini per a respondre, elements que fan que l'obligació sigui més relativa.<sup>43</sup>

---

posible mecanismo de ADR en litigios de consumo» en Diaz Alabart, S., dir., Resolución alternativa de litigios de consumo a través de las ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) n° 524/2013), Madrid, Reus, 2017, pp. 257-287. L'autora diferencia aquest serveis dels d'informació, els servei tècnic o de reparació —especialment en cas de béns mobles d'ús durador— ; o, més modernament, els d'assistència o de teleassistència —incardinats en els altres— on l'empresa ajuda a completar la compra o l'inici del servei o respon a dubtes en cas d'incidències. L'art. 21.1 TRLGDCU també preveu un règim de comprovació del producte.

- 41 L'art. 2.1.c de la Llei 57/2007 de 28 de desembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (BOE núm. 312, de 29/ de desembre) imposa atenció telemàtica les empreses que prestin serveis al públic en general de gran transcendència econòmica i de determinades dimensions. Les empreses que compleixen aquests requisits, que detalla la disposició (art. 2.2.), són la majoria de les de serveis bàsics, entre ells, els serveis financers. Cfr. Parra, op. Loc. Cit, p. 291.
- 42 Cal, en definitiva, que el telèfon no comporti despeses especials: El TRLGDCU parla de «tarifa bàsica», però és més precís el Codi de Consum quan indica que aquest servei telefònic no podrà ser de tarifació addicional seguint la jurisprudència del TJUE ha fet equivalent a tarifa ordinària, és a dir, sense guany per l'empresari. Cfr. Sentència (Sala 7a) de 2 de març de 2017, C 568/15 Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewers Frankfurt am Main eV y Comtech GmbH.
- 43 A diferència d'aquest SACL genèrics trobem el cas d'alguns sectors de serveis bàsics en els que s'imposen certes obligacions específiques: Si es presta atenció telefònica, aquesta ha de ser directa —amb intervenció humana— i gratuïta: aquets sistema específic s'aplica, amb alguns matisos, a telecomunicacions, sector elèctric, gas i serveis ferroviaris. En aquests casos, la llei concreta més la forma com els SACL han d'actuar. Així, art. 47.2, Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones; art. 44 i 46 Ley 24/2013, del sector elèctric ; art. 58 Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario , i art. 81,n, Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.

En canvi, per a les empreses de productes financers, els SACL són obligatoris en un intent de crear i/o augmentar la confiança dels usuaris dels serveis. L' Ordre ECO/734/2004, de 11 de març, sobre el Departamento o Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del cliente de las entidades financieras<sup>44</sup> regula amb bastant detall l'estructura i funcionament d'aquests òrgans en desenvolupament dels arts. 29 i 30 de la Llei 44/2002. Segons l'Ordre citada, el SACL ha de tramitar «queixes» i «reclamacions» dels consumidors en relació als «interessos i drets legalment reconeguts», en concret, en relació a la interpretació del contracte o les seves clàusules, l'aplicació de la normativa de transparència i protecció de la clientela, i les bones practiques i el usos mercantils (art. 2.2 i 15.2). Les reclamacions són resoltes pel titular del servei que ha de tenir honorabilitat professional i una formació adequada. A més, pot ser un únic titular per a un grup d'empreses. Han de ser anomenats pel consell d'administració o bé per l'òrgan equivalent de l'entitat, o la direcció general de la sucursal (art. 5). En definitiva, podem afirmar que es tracta d'uns SACL formals, on es fa visible la especial intensitat en la gestió i resolució dels conflictes de la que parlàvem abans.

És especialment important, des del punt de vista estructural, la necessitat de separació orgànica d'aquets servei en relació a la resta dels de l'empresa. Aquesta independència es rebla amb l'obligació de la resta de departaments de subministrar-los tota la informació necessària per a gestionar la reclamació i aquesta obligació — s'entén de forma implícita que també el procés— ha de constar en el Reglament de funcionament dels SACL (art. 6.2 i 8.3,d). A més, han de tenir personal tècnic amb coneixements sobre aquests àmbit (art. 6.3). El Reglament de funcionament l'aprova el consell d'administració i ha d'especificar, entre altres, la duració dels càrrecs, les relacions entre el SACL i el defensor del client, si n'hi ha, el termini per a presentar la reclamació i el termini per a resoldre-la. Per altra banda, els SACL han de acceptar no només reclamacions presencials sinó també telemàtiques.<sup>45</sup> Tot i aquesta separació departamental rígida que genera una independència funcional; no estem davant d'un veritable òrgan independent del que es pugui predicar la qualitat de tercer.

---

44 BOE núm. 72, de 24 de març.

45 Cfr. MENDOZA LOSADA, A., «Servicios de atención al cliente en la ley 3/2014, otra oportunidad desaprovechada», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, No 9/2014. Accessible a: <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco> (darrera consulta, desembre 2016).

Els SACL dels serveis financers no tenen però, excessiva bona premsa. Podem aportar dades de l'anàlisi d'aquest tipus de serveis en les companyies asseguradores de la mà del Grup d'Experts organitzat en ocasió d'un projecte de recerca sobre els ADR en el sector assegurador, finançat per l'empresa d'assegurances DAS. Els experts parlaven de forma insistent d'una «humanització» en el procés de reclamació a la vegada que es proposava una terminologia més neutra que informi al consumidor que està davant d'un departament de l'empresa que intenta resoldre la seva reclamació. Un canvi de denominació podria ressaltar la seva independència orgànica: si bé el SACL canalitza una resposta en nom de l'empresa, aquesta decisió està presa des d'un departament que no és aquell que ha pres la decisió que es discuteix. Molt possiblement, a més, el personal al servei d'aquestes unitats hauria d'estar format en tècniques de mediació.<sup>46</sup>

Els SACL, tant els que hem denominat formals com els informals, estan específicament exclosos de l'àmbit d'aplicació de la LADRC en l'art. 3.2.c. Aquesta menció expressa no caldria tota vegada que l'art. 2.1,a ja els exclou quan indica que la norma no s'aplica als mecanismes de negociació directa entre l'empresari i el consumidor, com ja preveia al DADR (art. 2,a). El titular del servei es limita a sol·licitar informació del servei que ha actuat i dóna una nova versió de la resposta de l'empresa que pot confirmar o no l'actuació del departament actuant. En els SACL, cap de les parts no assumeix el paper de tercer en la resolució, per això els és aliè el propi concepte d'entitat acreditada i les garanties cara a l'actuació de qualitat d'aquets tercer. El mateix passa amb els mecanismes de negociació en cas de préstecs hipotecaris especialment previstos en el RD 1/2017, que són un mecanisme similar,<sup>47</sup> en parlarem a l'epígraf 7, al qual ens remetem.

Encara que estiguin exclosos, el paper dels SACL esdevé molt importat en el nou context ja que la llei imposa que existeixi una reclamació prèvia al comerciant abans que la reclamació pugui ser admesa per les ERA (art. 18.1,a). Per tant, un correcte funcionament dels SACL pot contribuir de forma important a evitar l'escalada del conflicte o d'intentar trobar una

---

46 LAUROBA, E.-BARRAL, I., VIOLA, I., TARABAL, J. I GINEBRA, M E, «Informe del grupo de expertos (GE) constituido en ejecución del proyecto de investigación UB-DAS sobre implementación de la mediación en el ámbito asegurador» en *Informe sobre la implementación de los ADR en el ámbito asegurador*, inèdit, 2017.

47 Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidoras en materia de cláusulas suelo. BOE núm. 18, de 21 de gener de 2017.

solució sense acudir a una ERA, que és l'objectiu d'aquesta previsió. Per tant, poden tenir un gran valor en termes de descongestió de les ERA que podrien ocupar-se de casos més complexos, deixant als SACL el que sigui correcció de males pràctiques dins les empreses o redefinició de processos. De fet, els SACL poden ser uns instruments molt útils en l'anomenada gestió reputacional de l'empresari.<sup>48</sup>

## 6. ELS DEFENSORS DEL CLIENT: ÉS L'ESQUEMA OMBUDSMAN LA SOLUCIÓ?

Els defensors del client són òrgans de resolució de conflictes en els que intervé un tercer que imposa el seu criteri mitjançant un dictamen o resolució. Aquestes figures s'emparenten en l'anomenat esquema ombudsman, però les experiències al nostre país han adoptat uns perfils diferents que s'articulen a vegades de forma problemàtica amb els altres òrgans de resolució de conflictes.

### 6.1. L'esquema ombudsman

L'ombudsman s'usa arreu del món com un mecanisme senzill i efectiu per a corregir errors burocràtics de l'administració pública sota la fórmula d'un tercer neutral que gestiona les queixes i que és la darrera possibilitat de poder solucionar un conflicte, abans dels tribunals (Defensor del pueblo, Síndic de Greuges). Dit això, la concreció exacta de com funciona cadascun d'ells depèn de cada país i és difícil fixar elements comuns. La concepció moderna neix a Suècia l'any 1809, quan la constitució sueca estableix la figura d'un representant del parlament que supervisa l'aplicació de la llei i l'actuació de l'administració pública per tal de protegir el ciutadà davant de pràctiques de mala administració.<sup>49</sup> En un moment posterior, a partir dels anys 70, es desenvolupen els «Consumer

---

48 Sobre aquesta qüestió, VILALTA NICUESA, E., «Los sistemas reputacionales como mecanismo de compulsión privada», en Esteban de la Rosa, dir, *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, (443-464).

49 СТУХМСКЕ, Anita, «The rise of the australian telecommunications industry ombudsman», *Telecommunications Policy* 26 (2002) 69-85.

*Complaint Boards*», amb una estructura similar: són òrgans independents que canalitzen les queixes, en aquest cas, cap al prestador de serveis en sectors d'estructura monopolística o bé oligopolística, garantint el dret a reclamar del consumidor. Jurídicament emeten decisions no vinculants per a cap de les parts sobre temes de consum, encara que amb un alt índex de compliment, i són finançats pel govern.<sup>50</sup>

A partir dels anys 60, els països del common law importen la institució dels països escandinaus amb aquets rol públic. Quan en els '90 es produeix el procés privatització de sectors públics, aquest esquema es transporta a l'àmbit de la protecció de la clientela, de manera encara més evident que en els països escandinaus. El fonament que inspira aquest nou ombudsman es que quan l'estat es retira parcialment de la prestació del servei, aquest esquema ofereix una eina molt interessant d'autoregulació en el sector i de protecció dels consumidors que passen de ser usuaris d'un servei públics a consumidors de serveis prestats en règim de competència pel sector privat.<sup>51</sup> Aquests nous ombudsman tenen una sèrie de característiques pròpies:<sup>52</sup> finançament a càrrec del sector industrial; independent del govern (sector públic); dins d'una organització sense ànim de lucre i estructura interna paritària entre associacions de consumidors, òrgans públics i representants del sector. El cas paradigmàtic és el del Financial Ombudsmen Service —FOS— anglès, creat per llei del Parlament en 1986, amb estructura independent —és una persona jurídica sense ànim de lucre— que les empreses del sector contribueixen a finançar i que, en 2015, va tramitar 450.000 reclamaciones sobre productes financers.<sup>53</sup>

Als efectes que a nosaltres més en interessin, destacarem que l'ombudsman pren el rol de «investigador imparcial de les queixes dels consumidors» davant de les decisions dels empresaris de sectors

---

50 Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, de 19 de abril de 2002 (COM(2002) 196 final), p. 7.

51 The study centre for consumer law KU Leuven, An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report, 2007, p. 84-85.

52 Stuhmcke, A. (2002) p. 72 ss.

53 Cfr. Cortés, P., «Un análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo», *Indret*, 4/2015 (1-30), p. 27. El xifres són sorprenents: és el defensor del client més gran de UK, i del món, amb 400 treballadors, dels quals 300 Defensors, que rep 1.800.000 consultes a l'any i resol 450.000 queixes sobre assegurances, targetes de crèdit i hipoteques, segons dades de l'informe anual de 2015.



liberalitzats, és a dir, els serveis bàsics i, sobre tot, en els serveis financers. L'esquema de l'ombudsman és adequat ja que la relació que s'estableix davant les empreses d'aquests sectors té els elements d'asimetria que tenen les relacions d'un ciutadà amb l'administració.

## **6.2. Els defensors dels clients: una experiència millorable a casa nostra**

En el nostre context, els defensors dels clients bancaris són una realitat fa anys; el primer va ser creat per pròpia iniciativa pel Banc de Bilbao el 1986. També existeixen en l'àmbit de les companyies d'assegurances, sota la denominació de «defensor de l'assegurat»: la primera manifestació és el defensor de MAPFRE mutualitat, creat el 1994.<sup>54</sup> Els reconeix i regula l'art. 29.2 de la Llei 44/2002 ja citada, en paral·lel amb els SACL.<sup>55</sup> La regulació del seu funcionament i atribucions es realitza novament per l'Ordre ECO/ 734/2004. El tractament en paral·lel dels SACL i els defensors realitzat per l'Ordre esmentada aporta elements de confusió entre tots dos, encara que cal apuntar tres diferències bàsiques: Primer, la decisió de crear o no un defensor del client és de l'empresa, per tant, es tracta d'un òrgan de caràcter facultatiu. Segon, allò que determina la seva operativitat és com es relacionen amb els SACL. En efecte, els reglaments de funcionament intern de les empreses han de pronunciar-se sobre l'àmbit de les reclamacions atribuïdes als SACL i aquelles atribuïdes al defensor. És possible una atribució indistinta, però en aquest cas, el reglament ha de determinar si el defensor funciona com a segona instància i com es relaciona amb la primera (art. 8.2, c); encara que molt sovint, els defensors actüen després de la reclamació feta al SACL. Tercer, al defensor del client se li exigeix independència, cosa que no es

---

54 Cfr. MARIMON DURAN, R., «La nueva regulación de los órganos de defensa del cliente bancario. La experiencia del servicio de reclamaciones del banco de España», en CUÑAT EDO, V., dir., *Protección de particulares frente a malas prácticas bancarias*, Estudios de Derecho judicial, núm. 55, Madrid, Consejo General del poder judicial, 2005, p. 215 ss.

55 Altres texts que hi fan referència són: Art. Ley 8/1987, de 8 de junio, de regulación de los planes y fondos de pensiones (art. 32) que crea el defensor del particip dels plans de pensions; Art. 48 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva, que extèn aquets tractament a les societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva. Art. 196.11 Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. És infracció lleu no complir les resolucions del defensor de l'assegurat favorables al prenedor, assegurat, beneficiari o víctima.

fa als SACL (art. 7.1). Aquesta darrera característica és la que marca el que ja hem dit abans: mentre els SACL són serveis amb independència merament estructural, els defensor ho són en quant tercers que resolen un conflicte aliè.

Ara bé, aquesta independència actua de forma diferent en funció de la seva vinculació orgànica. De fet, una aproximació als defensors exigeix diferenciar els defensors interns dels externs. Els primers actuen en l'àmbit d'una única empresa o grup d'empreses mentre que els externs, actuen en relació a un grup obert d'empresaris.

En el cas dels defensors interns manca la nota essencial d'alteritat:<sup>56</sup> el defensor no és tercer, ja que no només està nomenat per l'empresa, sinó que forma part de l'organització d'una de les parts en conflicte. Que no pugui ser considerat com a tercer no obsta que pel seu prestigi personal, pel coneixement de la matèria o per l'efectivitat del servei, les seves resolucions puguin, efectivament, posar fi a un conflicte. Per això, entren clarament en l'àmbit dels mecanismes de millora de la qualitat de les empreses.

D'altra banda, en examinar la manera de funcionament dels defensors del client, s'observa que són òrgans avaluatius<sup>57</sup> En efecte, a diferència del mediador o l'àrbitre, els defensors actuen com a òrgans que recaptin la informació sobre el conflicte a les parts i emeten una opinió en forma de resolució, per això, podria ser considerat com un sistema consultiu on el tercer imparcial suggereix una solució, sense imposar-la. A aquesta idea sembla referir l'art. 39.2 L 44/2002 «d'atendre i resoldre els tipus de reclamacions que se sotmetin a la seva decisió». En aquesta segona part està la seva diferència amb l'àrbitre, ja que no es tracta d'un procediment adjudicatiu com l'arbitratge, que determina qui té la raó i què s'ha de fer, sinó que la seva opinió suposa un dictamen; i tampoc les seves decisions tenen caràcter executiu. La llei 44/2002, prenent el funcionament que la majoria de defensors tenien en la pràctica, estableix que les opinions del defensor prenen la forma de dictamen, pel que es tracta d'una proposta de solució, només és vinculant per a una de les parts: l'empresa. Així es

---

56 En el mateix sentit, The Study Center (2007) p. 28

57 En efecte, entre l'arbitratge com a mètode heterocompositiu i formal, i la mediació, que és un mètode autocompositiu i informal, existeixen altres fórmules intermèdies, que adopten trets d'aquests dos models. Cfr. CASANOVAS, P.-POBLET, M., «Esquema general de de los conceptos y ámbitos de la justicia relacional», en CASANOVAS, P., DÍAZ, L., MAGRE, J, POBLET, eds (2011), pág. 21ss.

podria conceptualitzar com una «asymmetric authority»<sup>58</sup> que no pot tancar la porta a d'altres ADR com la mediació o l'arbitratge (ex 39.2). Finalment, cal dir que el recurs al Defensor del client, si n'hi ha, es manté com a previ i necessari abans d'acudir al mecanisme propi del regulador (art. 31.3, 2º par Llei 44/2007), de forma que es crea un procediment escalonat: SACL, Defensor i òrgan administratiu que no necessàriament es percep com a ràpid o eficaç.

En abstracte, i en el moment present, no sembla que la figura del Defensor del client generi un gran entusiasme com a instrument de resolució de conflictes. Pel que fa a l'àmbit de les asseguradores, tant usuaris com advocats ho consideren un tràmit només relativament útil perquè és pressuposit necessari per presentar després la reclamació / queixa pertinent davant de l'òrgan administratiu competent —la Direcció General d'Assegurances—. Se sol dubtar de la seva independència i imparcialitat i es desconfia dels seus dictàmens. De fet, l'art. 97.5 de la Llei 20/2015, que després d'esmentar l'arbitratge o la mediació, recull també les Oficines d'Atenció al client, però no fa cap menció a aquest defensor.<sup>59</sup>

La DADR permet la possibilitat que els estats membres introdueixin sistemes de ADR d'aquets tipus; de forma que, en principi, no s'oposa a l'acreditació del que hem anomenat defensors interns. S'admeten els òrgans en els que els tercers que resolen els conflictes estan empleats o siguin retribuïts exclusivament per un comerciant que és qui organitza i gestiona el servei de resolució (art. 2,2,a DADR). Per a ells, però, s'estableixen garanties addicionals per a la imparcialitat que pretenen validar la pràctica francesa dels anomenats «médiateurs d'entreprise».<sup>60</sup> En canvi, la LADRC ho exclou expressament (EdM IV, par. 6, i art. 2.1.c). La disposició no s'aplica als «procediments davant sistemes de resolució gestionats pels empresaris».<sup>61</sup>

---

58 Schwarz, D., «Redesigning Consumer Dispute Resolution: A Case Study of the British and American Approaches to Insurance Claims Conflict», *Tulane Law Review*, 735, 2008-2009, p. 781 .

59 Lauroba, E, i altres, (2017), p. 6.

60 L'admissió de sistemes privats suposa, d'entrada, la necessitat de plantejar-se dues qüestions: la del manteniment de la independència i de la imparcialitat dels decisors i la del seu finançament. La UE aposta més clarament pel primer aspecte que pel segon, de forma que el tema del finançament apareix com a secundari.

61 Com indica Torrecillas, p. 182, aquesta possibilitat existia en el projecte de llei, encara que va ser eliminada a la discussió parlamentària.

Ara bé, que no puguin acreditar-se no vol dir que no puguin continuar existint en quant que la LADRC no nega la possibilitat que aquestes entitats continuïn actuant, com sí ha fet —com a excepció a tota la UE— Portugal.<sup>62</sup>

Més interessants, als nostres efectes, són els anomenats defensors «externs». Entenem que, en aquest cas, el fet de no dependre d'una empresa en concret li dóna notes d'alteritat suficients com per ser considerat un tercer en el conflicte i el fa escapar de la prohibició de l'art. 3.1.c de la LADRC. Aquets tipus de defensor pot ser acreditat sempre i quan sigui finançat per una organització professional o empresarial. En canvi, no entrarien dins d'aquest àmbit els defensors externs finançats per un grup de diverses empreses sense la cobertura d'aquella organització, ja que estarien excloses de l'àmbit d'aplicació de la norma: serien entitats finançades exclusivament pels empresaris.<sup>63</sup> De fet, la LADRC s'ocupa de definir «organització professional o associació empresarial» com tota organització o associació sense ànim de lucre «que reuneixi diferents professionals o empreses d'un sector determinat per gestionar i assolir les seves pròpies finalitats» (art. 2.c). Si els tercers que resolen el conflicte són finançats per una organització d'aquets tipus a la qual pertany l'empresari, desapareixen les cauteles en relació als defensors privats i és possible l'acreditació tot i que l'empresari contra el qual es reclami contribueixi al finançament de l'entitat. En canvi, en aquest cas s'obliga a que aquesta tingui un pressupost independent i específic pel compliment de les seves activitats, a no ser que els defensors formin part d'un òrgan col·legiat compost pel mateix número de representants de l'organització professional o de l'associació empresarial que els retribueixi

---

62 CORTÉS, P-ESTEBAN DE LA ROSA, F., *La normativa europea de resolución de conflictos de consumo y su transposición en España*, Estudio ADICAE, Zaragoza, 2016, p. 25.

63 En aquets cas, la Directiva planteja repetidament la qüestió de la independència i la imparcialitat com a elements distintius i claus en l'admissió de sistemes de resolució de conflictes. Amb caràcter general, la garantia de la independència i la imparcialitat es basa en quatre elements: una durada del mandat prou llarga, la impossibilitat de rebre instruccions de les parts, que la retribució que no estigui en relació al resultat del procediment i la regulació detallada dels casos de conflictes d'interessos. En el cas que el tercer sigui una persona empleada o retribuïda per l'empresa es busca la independència funcional (absència de vincle jeràrquic ni funcional amb l'empresari; organisme separat de les entitats operatives d'aquell; pressupost suficient i independent, i la transparència de la tasca feta). També les normes de nomenament són més estrictes ja que la durada mínima del mandat es concreta en 3 anys i s'estableix una prohibició de «portes giratòries» en tres anys després de deixar el càrrec (art. 6.3 i 7.1). La LADRC no menciona aquets cas, perquè entén que no es pot acreditar.

i d'organitzacions de consumidors (arts. 6.4 i 6.5 ). Totes aquestes previsions han estat recollides a l'art. 25 LADRC.<sup>64</sup>

L'esquema de defensor sectorial depenent d'una o diverses organitzacions d'empresaris o professionals funciona amb rigor i bons resultats a molts països d'Europa,<sup>65</sup> com ja hem indicat en parlar de l'anomenat esquema-ombudsman. Per això, si es pensa adequadament el disseny i es genera amb caràcter únic per un sector, és una possible forma de la entitat sectorial única que es preveu a la DA 1: analitzarem aquesta possibilitat en l'epígraf següent.

## 7. LA TUTELA DELS CONSUMIDORS MITJANÇANT ÒRGANS ADMINISTRATIUS I LA FUTURA ENTITAT SECTORIAL ÚNICA

En quasi bé tots els serveis bàsics la legislació preveu l'existència d'òrgans administratius que actuen en l'àmbit de la resolució de conflictes com a darrera instància després dels SACL i els defensors.<sup>66</sup> La presència d'òrgans administratius en aquest àmbit neix de la voluntat de l'Estat de continuar tutelant la prestació d'un servei públic que es liberalitza però que manté

---

64 Dels existents, indica TORRECILLAS (op. cit., p. 182-183) que la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro) tenia un Servei de Defensor del client que cessa en la seva activitat el dia 15 d'abril de 2017; encara que, en la nostra opinió, i com hem vist, la seva acreditació seria possible.

65 CORTÉS, «Análisis de la implementación...», op.loc.cit., p. 20.

66 En l'àmbit de les telecomunicacions, existeix l'anomenada Oficina del usuario de telecomunicaciones que serveix com a òrgan de canalització de dubtes i de gestió de reclamacions davant la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital. L'òrgan encarregat Direcció General de telecomunicaciones y Tecnologías de la información té, entre les seves competències, la resolució de conflictes entre operadors i usuaris en els termes que preveu l'art. 55 de la LGT 2014. <http://www.usuariostelesco.gob.es/Paginas/Index.aspx> En relació a la energia, la Llei del sector elèctric, 24/2013 de 26 de desembre també preveu un òrgan similar (art. 43). De la mateixa manera que en relació al gas ho preveu la Llei del sector d'hidrocarburs (art. 79). La diferència està, però, en què, en aquest cas, es tracta d'una entitat sectorial residual amb participació obligatòria dels empresaris. Finalment, i en relació al transport aeri de passatgers, l'Agència Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ofereix un servei de reclamació en cas de cancel·lació o retard del vol o qualsevol problema relacionat amb l'equipatge. En aquest cas, no és un òrgan administratiu de resolució, més aviat realitza una activitat d'intermediació entre el consumidor i la companyia aèria. De fet, la seva actuació s'incardina en la supervisió del compliment del Reglamento de Derechos de

algunes obligacions de servei públic, en aquest cas, l'anomenada garantia processal.<sup>67</sup> Les normes liberalitzadores contenen, doncs, previsions per tal que es creïn òrgans administratius cridats a resoldre els conflictes entre aquestes empreses i els seus usuaris.

## 7.1. L'entitat sectorial única pels serveis financers

En relació als productes financers, la llei 44/2002 assigna aquest paper a entitats dependents dels reguladors en els seus respectius àmbits: el Servicio de Reclamaciones del Banco de España —SRBE—, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, i la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (art. 31). Aquests òrgans es consideren com una darrera instància després dels Defensors del Client, si l'entitat en té, i, lògicament, després d'haver acudit al SACL. Sempre han de deixar, però, la porta oberta per tal d'acudir al sistema arbitral de consum, encara que les línies d'actuació entre ambdós no queden clares. A més, els òrgans administratius encarregats de la resolució de conflictes entre privats plantegen nombrosos interrogants. El primer d'ells és com es relacionen procedimentalment la via administrativa i les instàncies de resolució de conflictes que hem vist fins ara. A la pràctica, el que es produeix és un circuit d'accions en el que el consumidor es veu obligat a passar per tots ells amb la consegüent pèrdua de temps i energies. El resultat és que s'abona la sensació de poca eficiència del sistema que es tradueix en desconfiança davant del prestador de serveis. Una segona qüestió no menor són les disfuncionalitats entre tots dos nivells de protecció : ¿Pot la via administrativa entrar a conèixer relacions exclusivament privades ? ¿És adequada la via civil per la decisió sobre qüestions relacionades amb la garantia de la prestació de serveis d'interès general al consumidor?

Malgrat els dubtes, la LADRC manté el sistema actual de recurs als òrgans específics dels reguladors. L'EdM indica que seran «autoritats competents» en aquets àmbit el supervisors ja citats; encara que no són autoritats en sentit tècnic sinó organismes dependents dels reguladors, que també recull la DA 1, 3r. Com a novetat, però, la DA 1a encarrega al

---

Pasajeros (CE) 261/2004 i la seva força rau en el fet que pot demanar informació de la companyia i emetre un informe amb el resultat de les seves actuacions encara que no és vinculant ni tant sols per l'empresa. Encara que, en aquets sector, la LADRC obliga a crear una entitat única, de participació obligatòria i caràcter vinculant (DA2).

67 CANALS AMETLLER, D., «Principios...», op. loc. Cit., p. 153-154.

Govern remetre a les Corts Generals un projecte de llei que creï i reguli una entitat sectorial única en el cas dels serveis financers. La creació d'aquesta entitat única de participació obligatòria pels empresaris és un aspecte en el que la llei innova: en el paràgraf 53 del preàmbul, la DADR es limita a establir la necessitat que els estats membres reforcin els mecanismes de resolució en el cas dels productes financers i que la solució es vinculi a la xarxa FIN-NET de la UE, però no imposa la creació d'entitats úniques. A més, l'entitat única és de participació obligatòria per a l'empresari, és a dir, pels prestadors de serveis financers. El principi de voluntarietat sol ser bàsic en les diverses ADRs que depenen de la decisió de les parts d'acudir a elles i el remei es frustra si l'empresari decideix no fer-ho. La DADR indica que la participació a les ADR no pot ser imposada als empresaris, encara que aquest principi s'entén «...sin perjuicio de cualquier norma estatal que haga obligatoria la participación de comerciantes en dichos procedimientos» (pr. Par 49). La DADR admet, doncs, tant la incentivació de la participació dels comerciants en sistemes voluntaris, com l'obligatorietat si una norma estatal així ho preveu. Aquesta ha estat la via adoptada per la LADRC, que preveu la participació obligatòria de l'empresari en dos contextos: els productes financers i del transport aeri de persones.<sup>68</sup> La participació obligatòria pot generar dubtes en relació al dret a la tutela efectiva, però, com indica Pérez Daudí, el recurs a la obligatorietat no ofereix problemes si manté la possibilitat d'acudir a la via judicial; encara més, la tutela efectiva permet limitacions si són proporcionades i idònies en atenció a determinats interessos —la protecció dels consumidors—.<sup>69</sup> Aquest sistema obligatori pels empresaris no és, però, excloent, ja que la citada DA 1a indica expressament que les

---

68 La DA 2 preveu un règim similar però no idèntic pel que fa a les reclamacions dels usuaris de transport aeri, en cas d'endarreriment i cancel·lació de vols, denegació d'embarcament i pèrdua d'equipatge. La llei imposa a les empreses del sector la participació en una entitat única, de caràcter vinculant en els seves decisions, de forma que, en aquets supòsit l'empresari està obligat no només a participar en el sistema, sinó també a assumir el contingut de la resolució que emeti l'òrgan. La competència per a regular aquest sistema correspon al Ministeri de Foment mitjançant ordre ministerial. Mentrestant, ho gestiona l'Agència Estatal de Seguridad Aérea.

69 PÉREZ DAUDÍ, V., «La obligatoriedad de los ADR y la protección de los consumidores», *Atelier*, en premsa, previst 2019. Encara que es mostra contrari a les previsions del text provisional que ha de desenvolupar l'entitat financera única del sector del transport aeri de passatgers ja que és vinculant per totes dues parts i només permet el recurs davant la jurisdicció contenciosa-administrativa, quan són matèria de la competència dels jutjats civils i, per tant, contrària a l'art. 9 LOPJ.

altres entitats també podran conèixer d'aquests litigis, per exemple, el SAC. Tampoc la DA 1 prejutja si el caràcter d'aquest sistema ha de ser vinculant o no. El text que desenvolupi aquestes previsions havia de ser presentat al Congrés vuit mesos després de l'aprovació de la llei —juliol de 2018—, però, a data d'avui, encara no ha començat la seva tramitació parlamentària. Per aquets motiu, creiem que cal esperar a veure una proposta concreta per solucionar els dubtes que, en aquets moment, la previsió legal genera. Tot i això, farem uns breus apunts sobre les possibilitats que, en aquets aspecte, s'ofereixen al legislador.

La DA 1 no determina com ha de ser aquesta entitat única ni quin ha de ser el mecanisme jurídic que utilitzi. La possibilitat de l'arbitratge estaria ja contemplada en la els d'arbitratges especialitzats que preveu l'art. RD 231/2008 i que ha estat molt poc utilitzat en la pràctica. El recurs a l'arbitratge, però, seria complicat ja que, si bé l'art. 9 LADRC ho autoritzaria si aquesta via no limita l'accés als tribunals, hauria de provocar un canvi important en la regulació de l'arbitratge de consum que possiblement desdibuixaria la seva essència. Per altra banda, l'experiència anterior de la poca intervenció dels serveis financers al SAC, potser desaconsellen aquesta via. Pel que fa a la possibilitat d'una mediació obligatòria, podria tenir empara en l'existència d'experiències concretes desenvolupades en matèria de préstecs hipotecaris dedicats al finançament d'habitatge habitual on s'ha explorat amb èxit la mediació per intentar pal·liar les conseqüències de la crisi i permetre al deutor continuar en l'habitatge. En efecte, són diverses les iniciatives del que s'anomena «mediació residencial», sovint sorgides a l'empara d'organismes públics, que negocien una sortida a la pèrdua de l'habitatge per impagament del crèdit i que són les primeres d'aparèixer després de la crisi. No només els consumidors estan interessats en no perdre el pis, l'execució pels bancs tampoc no és la solució.<sup>70</sup> Possiblement es tracti més d'una intermediació que d'una mediació pròpiament dita, però aconsegueix trobar una solució al conflicte que enfrontava les parts. En matèria de clàusules abusives vinculades a l'execució de l'habitatge per impagament o les clàusules sòl —que no es

---

70 ANDERSON, M.-VIOLA, I., La gestión de los conflictos en la vivienda: la experiencia de la Clínica Jurídica en Derecho Inmobiliario y mediación residencial de la Universitat de Barcelona, en Lauroba Lacasa, E. y Ortuño Muñoz, P. (coords), *Mediación es Justicia. El impacto de la ley 5/2012, de mediación civil y mercantil*, (Actas del III simposio «Tribunales y mediación») Gemme. Huygens editorial. Barcelona, 2014, p. 323 a 332. Per a una visió general de la mediació residencial, VAZQUEZ DE CASTRO, E., «La solución negociada ante la ejecución hipotecaria», *Revista crítica de derecho inmobiliario*, N° 740, 2013, págs. 3973-4006.



vincula exactament a la pèrdua de l'habitatge, sinó a l'import de les quotes a pagar— la solució ha estat diferent: D'una banda, la jurisprudència del TS que limitava el retorn de les quantitats després de declarar la clàusula com abusiva, corregida pel TJUE, ha generat una conflictivitat altíssima pel gran número d'hipoteques concedides amb aquets pacte. El govern va respondre a la situació amb una via de negociació entre consumidors i bancs en el RD 1/2017 que presenta uns resultats inequívocament dolents i que avalen la idea que serveix més com a dilació de la solució que com a possibilitat de trobar-la.<sup>71</sup> Com ja hem dit, en aquets cas està exclòs de l'acreditació perquè és un sistema de negociació directa. Encara pitjor ha estat la solució de portar aquests casos a jutjats especialitzats que estan totalment col·lapsats.<sup>72</sup>

En canvi, el legislador català ha optat per potenciar els ADRs en aquesta matèria. El Codi de Consum de Catalunya, en la seva reforma mitjançant llei 20/2014<sup>73</sup> (art. 132-4), incorpora la mediació obligatòria prèvia a qualsevol demanda judicial en matèria de préstecs hipotecaris per a l'adquisició d'habitatge habitual. Aquesta norma pretenia obrir un possible espai a l'acord amb l'entitat bancària abans de l'execució. La seva força estava en obligar els dues parts a comparèixer a una sessió informativa, encara que mai podria fer obligatori el procediment de

---

71 L'Observatorio de Seguimiento y Vigilancia de ADICAE ha realitzat un informe en el que indica que els bancs han denegat sense donar explicacions el 88% de les reclamacions per clàusules sòl durant el primer semestre de 2017. Del 12% que ha rebut una oferta, només el 6 % ha cobrat efectivament la quantitat pactada. Observatorio de seguimiento y vigilancia, ADICAE, «Dossier-informe Cláusula Suelo» 08/2017, Estudio de aplicación del RD 1/2017. Accessible a [https://colectivos.adicae.net/colectivos/admin/archivos/DOSSIER\\_INFORME\\_CLAUSULA\\_SUELO.pdf](https://colectivos.adicae.net/colectivos/admin/archivos/DOSSIER_INFORME_CLAUSULA_SUELO.pdf) (última consulta, 11 de agost de 2017).

72 El CGPJ ofereix les següents dades al final del tercer trimestre de 2018 : Accions individuals sobre condicions generals en contractes de finançament amb garanties reals immobiliàries els prestatari de les quals sigui una persona física, total d'Espanya: 253.059 assumptes pendents; 96' 7% de sentències a favor del consumidor. <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estadistica-por-temas/Datos-penales--civiles-y-laborales/Civil-y-laboral/Efecto-de-la-Crisis-en-los-organos-judiciales/> (darrera consulta, 30 de gener de 2018).

73 Llei 20/2014, de 29 de desembre, de modificació de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, per a la millora de la protecció de les persones consumidores en matèria de crèdits i préstecs hipotecaris, vulnerabilitat econòmica i relacions de consum. DOGC núm. 6780, de 31 de desembre.

mediació o l'acord que en pugui resultar (ex art. 6.3 LMACM).<sup>74</sup> La STC 54/2018<sup>75</sup> ha anul·lat aquest precepte encara que l'argumentació es basa només, en arguments competencials ex art. 149.1.6 CE —competència en dret processal—, però sense discutir la possibilitat d'aquesta participació obligatòria com a solució. De fet, l'Anteproyecto de Ley de impulso a la mediación demana aquest mateix requisit, com a condició de procedibilitat, en les demandes d'execució hipotecària de un immoble que la residència habitual del deutor.<sup>76</sup> La qüestió està en saber si aquestes experiències són exportables al conjunt dels serveis financers on la majoria dels elements que hem dibuixat no es donen. Per això, la proposta sembla arriscada. Seria, potser, més convenient, mantenir el sistema de mediació obligatòria en cas dels préstecs destinats a l'adquisició d'habitatge habitual — en la línia que hem dibuixat—, tot i que aquest punt plantejaria si l'entitat única de participació obligatòria general per a tot el sector podria conèixer també, com ara fa el SRBE, d'aquest tipus de reclamació i, aleshores, com s'incardinaria aquesta mediació obligatòria en el cas concret dels crèdits hipotecaris en l'esquema general, per tal d'evitar el circuit d'accions.<sup>77</sup>

Més recent és, encara, la Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial<sup>78</sup> que crea les CHASES: Comissions d'Habitatge i assistència en situacions d'emergència social. Són comissions de sobreendeutament en els que participen representants de les entitats bancàries, associacions de consumidors i de l'administració que, després d'un procés de mediació de les parts afectades, validen els acords o els modifiquen. En aquets cas, la voluntarietat del procés evita que es pugui oposar al concepte d'entitat única de participació obligatòria.

---

74 Cfr. GINEBRA, M E.-TARABAL, J., «La obligatoriedad de la mediación derivada de la voluntad de las partes: las cláusulas de mediación», *Indret*, 4/2013.

75 Sentència 54/2018, de 24 de maig de 2018. Recurs d'inconstitucionalidad 5459-2015. BOE núm. 151, de 22 de juny de 2018.

76 Accessible a: <http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/actividad-legislativa/normativa/proyectos-real-decreto>. Darrera consulta, 5 de febrer de 2019.

77 En la memòria de 2017 del Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya es reconeix un gran augment de les reclamacions en matèria de clàusules sòl i de despeses de constitució de la hipoteca. En concret, s'han rebut 23.040 reclamacions sobre les despeses de constitució de la hipoteca i 6.071 sobre la devolució de quantitats indegudes com a conseqüència de clàusules sòl abusives Memòria del Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, 2017, pág. 29 y 35.

78 DOGC núm 7276 de 18 de desembre.

## 7.2. El retorn de l'esquema ombudsman: com repensar els Comissionats

Després d'analitzar la mediació i l'arbitratge, sembla que l'alternativa més viable per aquesta entitat sectorial única és l'anomenat esquema ombudsman. En la meua opinió, és un model adequat que pot adaptar-se a la resolució de conflictes en el marc dels serveis financers, especialment si es presenta juntament amb un primer nivell —defensor o recurs a la mediació entre les parts—. De fet, és el que la llei 44/2002 dibuixava com a Comissionats (arts. 22 a 27), que es van crear com a nous òrgans encarregats d'atendre i processar les reclamacions en el cas de serveis financers: el Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris, el Comissionat per a la Defensa de l'Inversor i el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions. Es trobaven adscrits al Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors i a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, respectivament; però amb més independència que els sistemes actuals. Malgrat aquest disseny interessant, la Llei 2/2011, de 4 de març, d'Economia Sostenible que va donar nova redacció a la Llei 44/2002 els ha fet desaparèixer (DD) i cal tenir en compte que, de fet, no havien arribat encara a implementar-se. Per això, en l'actualitat, les seves funcions de resolució de queixes i reclamacions han estat assumides altre cop per organismes administratius: els serveis de reclamacions del BE, la CNMV, i la DGS. De cara, però, a la creació d'aquesta entitat única, convé recordar que els comissionats eren òrgans que emetien Dictàmens vinculants i el titular dels quals era nomenat en funció de la seva categoria d'expert. Aquesta figura entronca directament amb els «defensors dels clients» en una espècie de defensor sectorial que tanca el sistema, i, a la vegada, substitueix als òrgans reguladors en el que fa referència a les disputes amb consumidors que, com ja hem vist, no sembla la millor opció. Esquemes similars funcionen en molts països d'Europa com a òrgans sectorials únics en part —o totalment— finançats pel conjunt d'organitzacions empresarials del sector; i amb més o menys intervenció i finançament públic.<sup>79</sup>

Caldria, però, repensar els comissionats, ja que la entitat única futura hauria de tenir un estatut de clara independència estructural respecte del

---

<sup>79</sup> Cfr. Hodges, C-Creuzfeld-Banda, N, op. cit.

regulador i pressupost propi;<sup>80</sup> caldria també complir cauteles especials en matèria de composició paritària i estructura independent que ja hem vist en parlar dels defensors i que la LADRC plasma en l'art. 25. Certament, a Espanya aquest esquema és una novetat i el recurs als defensors no ha estat una experiència exitosa, però en el context de la nova llei seria una oportunitat per a repensar la figura dels Comissionats que poden resoldre problemes de l'actual sistema. Tampoc sembla fàcil buscar un finançament en tot o en part depenent dels privats, ni que això sigui percebut de forma positiva pel consumidor. Ara bé, explorar la implicació de la banca en el cost de les reclamacions que generen les seves males pràctiques des del punt de vista econòmic sembla, avui, després de la crisi, un element indefugible que seria entès com a adequat en termes de retorn social. Per altra banda, també cal plantejar el paper de les associacions de consumidors en aquest esquema que poden ajudar a la percepció d'independència. En qualsevol cas, només una aposta clara per òrgans efectius, dotats de mitjans i realment independents suposarà una solució útil i serà vista com a tal pels consumidors.

Malgrat el que hem dit fins ara, l'endarreriment de la tramitació de la llei que ha de crear la entitat sectorial fa perdre la bondat que el nou sistema de resolució de conflictes planteja pels consumidors. En efecte, prenent només l'alta conflictivitat generada per l'anàlisi de les clàusules abusives en els préstecs hipotecaris, les xifres són incòmodes com hem destacat abans. La poca utilització d'aquest remei abans de la crisi i el seu ús forçat per les conseqüències dramàtiques de la pèrdua de l'habitatge han generat jurisprudències dispars en els tribunals inferiors, en el propi TS i en resolucions d'aquest corregides pel TJUE. La situació és especialment iniqua ja que, en molts casos, la solució ha de ser idèntica a la que ja s'ha aplicat pel TS. Per això, la pèrdua de temps per al consumidor és clara, a l'hora que és molt evident que una decisió tardana beneficia la banca. Es converteix, doncs, en una solució profundament injusta, encara que finalment es doni la raó al consumidor.

---

80 Un altre exemple seria decidir en relació a un defecte constatat com era la manca de caràcter executiu de les resolucions: MAYORGA TOLEDANO, M. C., «Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros, (FIN-NET), en Flores Doña. M. S., *Derecho renovado del consumidor, entre la economía y el derecho*, Madrid, Dilex, 2011, pàg. 317.

## 8. BIBLIOGRAFIA

- ADICAE, Observatorio de seguimiento y vigilancia, ADICAE, «Dossier-informe Cláusula Suelo» 08/2017, Estudio de aplicación del RD 1/2017. Accessible a [https://colectivos.adicae.net/colectivos/admin/archivos/DOSSIER\\_INFORME\\_CLAUSULA\\_SUELO.pdf](https://colectivos.adicae.net/colectivos/admin/archivos/DOSSIER_INFORME_CLAUSULA_SUELO.pdf) (última consulta, 11 de agosto de 2017).
- AGÜERO ORTIZ, A., «La transposición de la Directiva 2013/11/UE al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre», en BARRAL VIÑALS, I., coord., *La resolución de conflictos con consumidores: De las ADR A LAS ODR*, Madrid, Reus, 2018, 39-72.
- ALVAREZ MORENO, MT, «Los servicios de atención al cliente como posible mecanismo de ADR en litigios de consumo» en Diaz Alabart, S., dir., *Resolución alternativa de litigios de consumo a través de las ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) nº 524/2013)*, Madrid, Reus, 2017, pp. 257-287
- ANDERSON, M.-VIOLA, I., *La gestión de los conflictos en la vivienda: la experiencia de la Clínica Jurídica en Derecho Inmobiliario y mediación residencial de la Universitat de Barcelona*, en Lauroba Lacasa, E. y Ortuño Muñoz, P. (coords), *Mediación es Justicia. El impacto de la ley 5/2012, de mediación civil y mercantil*, (Actas del III simposio «Tribunales y mediación») Gemme. Huygens editorial. Barcelona, 2014, p. 323 a 332.
- ARROYO AMAYUELAS, E., «Configuració i tipologia dels contractes de serveis : una proposta per a Catalunya des del marc europeu» a Institut de Dret Privat Europeu i comparat de la Universitat de Girona, (ed.), *Contractes, responsabilitat extracontractual i altres fonts d'obligacions al Codi Civil de Catalunya : materials de les Setzenes Jornades de Dret Català a Tossa*, Documenta Universitaria, 2012 pp. 183-246.
- BARRAL VIÑALS, I., «Del consumidor destinatari final al consumidor no expert en la contractació en massa», *Revista catalana de Dret privat*, vol 7, 2007, p. 69 ss.
- BARRAL VIÑALS, I., «El cliente y el consumidor de servicios financieros de préstamo hipotecario», en Lauroba Lacasa, ME, (dir.), *Tarabal Bosch*,

- J., coord., *Garantías reales en escenarios de crisis: presente y prospectiva*, Barcelona, Marcial Pons, 2012, págs. 473-488.
- BARRAL VIÑALS, I.-SUQUET CAPDEVILA, J., «La mediación en el ámbito del consumo», *CASANOVAS, MAGRE, LAUROBA*, dirs., Libro blanco de la mediación en Cataluña, Barcelona, Barcelona, Generalitat de Catalunya-Huygens, 2011, p. 351 ss. (accessible a <http://www.llibreblancmediacio.com>)
- BARRAL VIÑALS, I., «Consumer complaints and alternative dispute resolution: harmonization of the European ADR system», KENNY, M.-DEVENNEY, J., *The transformation of european private law: Harmonisation, Consolidation, Codification or Chaos?*, Cambridge University Press / UK, 2013, p. 295 ss
- BARRAL VIÑALS, I., «La plataforma de resolución de litigios en línea de la UE y las entidades de resolución/mediación acreditadas: ¿mucho ruido y pocas nueces?», en BARRAL VIÑALS, I., coord., *La resolución de conflictos con consumidores: De las ADR A LAS ODR*, Madrid, Reus, 2018, 97-130
- BARRAL VIÑALS, I., «La mediación de consumo y las demás ADR ante la Ley 7/2017 de resolución de conflictos con consumidores: ¿más retos o más oportunidades?», *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* num. 4/2018, parte Doctrina, pág. 1-23
- BLANCO GARCIA, A.I, «El Anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo y su encaje en el sector Financiero», *Revista CESCO de derecho de consumo*, 15/2015, 94-100,
- BLANCO GARCIA, A.I, «El ombudsman bancario: una protección especial y alternativa del consumidor financiero, pero una Utopía en países de américa latina», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, 18/2016, 128-134.
- BORRELL, J.R., RAMIÓ, C. I PONCE, J., La prestació privada de serveis d'interès general i bones practiques corporatives, Síndic de Greuges, febrer de 2014.
- BROSETA PONT, M-MARTÍNEZ SANZ, F., *Manual de Derecho Mercantil*, 24 ed., vol 1, Madrid, Tecnos, 2017

- BUSTO LAGO, J M-ÁLVAREZ LATA; N., PEÑA LÓPEZ, F., *Reclamaciones De Consumo. Derecho Del Consumidor Desde La Perspectiva Del Consumidor*, Aranzadi, 3ª ed., 2010.
- CASANOVAS, P.-POBLET, M., «Esquema general de de los conceptos y ámbitos de la justicia relacional», en CASANOVAS, P., DÍAZ, L., MAGRE, J, POBLET, eds (2011)
- CORTÉS, P., «Un análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo», *Indret*, 4/2015 (1-30).
- CORTÉS, P-ESTEBAN DE LA ROSA, F., La normativa europea de resolución de conflictos de consumo y su transposición en España, Estudio ADICAE, Zaragoza, 2016.
- CORTÉS, P., «Análisis de la implementación del régimen europeo sobre reclamaciones de consumo y recomendaciones para su transposición en España», en BARRAL VIÑALS, I., coord., *La resolución de conflictos con consumidores: De la mediación a las ODR*, Madrid, Reus, 2018, (15-40).
- DÍEZ GARCIA, H., «Los principios de libertad y de legalidad de la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo (Directiva de resolución de litigios en materia de consumo) y su impacto en el sistema arbitral de consumo» en Diaz Alabart, S., dir., *Resolución alternativa de litigios de consumo a través de las ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) n° 524/2013)*, Madrid, Reus, 2017, pp. 153-207.
- ESTEBAN DE LA ROSA, F.-CORTÉS, P., «Un nuevo derecho europeo para la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo», *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América*, Tirant Lo Blanc, Valencia 2015, pág. 520.
- FERRER RIBA J., «Vicissituds en la prestació de serveis: deures de cooperació, instruccions i modificacions del contracte», a Institut de Dret Privat Europeu i comparat de la Universitat de Girona, (ed.), *Contractes, responsabilitat extracontractual i altres fonts d'obligacions al Codi Civil de Catalunya : materials de les Setzenes Jornades de Dret Català a Tossa*, Documenta Universitaria, 2012, pp. 227-238.
- HODGES, C., BENOHR, I., CREUTZFELDT-BANDA, N., *Consumer ADR in Europe*, Hart, 2012. Para un análisis en profundidad del sistema en UK y del buen

- funcionamiento de los ombudsmen sectoriales en ese país CORTES, P., «Un análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo»; *Indret*, 4/2015, octubre, pp. 1 a 27, esp. P. 23.
- IBOLEÓN SALMERÓN B., *El proceso arbitral: una perspectiva procesal del arbitraje de consumo*, Madrid, Dykinson, 2012
- IZQUIERDO CARRASCO, M., «Régimen jurídico de la protección de la clientela en los servicios prestados por las entidades de crédito», en S. Muñoz Machado, JM Vega Serrano, dir., *Derecho de la regulación económica, X, Sistema bancario*, Madrid, Iustel, 2013, p. 681 ss.
- MARIMON DURAN, R., «La nueva regulación de los órganos de defensa del cliente bancario. La experiencia del servicio de reclamaciones del banco de España», en CUÑAT EDO, V., dir., *Protección de particulares frente a malas prácticas bancarias*, Estudios de Derecho judicial, núm. 55, Madrid, Consejo General del poder judicial, 2005, pág. 215 ss.
- MARIN LÓPEZ, MJ, «Consumidores y medios alternativos de resolución de conflictos», *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid (AFDUAM)*, núm, 11, 2007, (pp. 123 a 150).
- MAYORGA TOLEDANO, MC., «Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros, (FIN-NET)», en Flores Doña. M. S., *Derecho renovado del consumidor, entre la economía y el derecho*, Madrid, Dilex, 2011, pág. 317ss.
- PARRA LUCÁN, A., comentario al art. 21 TRLGDCU, en Cámara Lapuente, S., *Comentarios a las normas de protección de los consumidores. Texto refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*, Madrid, Colex, 2011,(289-299).
- PÉREZ DAUDÍ, V., «La obligatoriedad de los ADR y la protección de los consumidores», *Atelier*, en prensa, previst 2019
- PONCE SOLÉ, J., «Bancos privados y servicios de interés general. La Directiva 2014/92UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, y el acceso a cuentas de pago básicas», en Baño león, J M, coord., *Memorial para la reforma del Estado: estudios en homenaje al Profesor Santiago Muñoz Machado*, T. 3, 2016, págs. 2381-2403.



- STUHMCKE, A., «The rise of the australian telecommunications industry ombudsman», *Telecommunications Policy*, 26 (2002) 69-85.
- SCHWARCZ, D., «Redesigning Consumer Dispute Resolution: A Case Study of the British and American Approaches to Insurance Claims Conflict», *Tulane Law Review*, 735, 2008-2009, P. 781 .
- The study centre for consumer law KU Leuven, An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report, 2007
- GINEBRA, M E.-TARABAL, J., «La obligatoriedad de la mediación derivada de la voluntad de las partes: las cláusulas de mediación», *Indret*, 4/2013.
- TORNOS MAS, J., «El concepto de servicio público a la luz del derecho comunitario», *Revista de administración pública*, mayo-agosto (2016) pp. 193-212.
- TORRECILLAS LÓPEZ, S., «Las reclamaciones en el sector de los servicios financieros: su adaptación al nuevo marco europeo de resolución alternativa de litigios de consumo», en Esteban de la Rosa, dir, *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea(ODR)*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, (171-188)
- VAZQUEZ DE CASTRO, E., «La solución negociada ante la ejecución hipotecaria», *Revista crítica de derecho inmobiliario*, nº 740, 2013, págs. 3973-4006.
- VILALTA NICUESA , E., «Los sistemas reputacionales como mecanismo de compulsión privada», en Esteban de la Rosa, dir, *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea(ODR)*, Thomson Reuters Aranzadi, 2018, (443-464).
- VILLANUEVA LUPIÓN, C., 2009. *El servicio como objeto de tráfico jurídico*, Madrid, La ley, 2009.



jest

word

jest

jest



jest

word

es

es

