

I. DISPOSICIONS GENERALS

CAP DE L'ESTAT

12659 *Llei 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 maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.*

FELIPE VI

REI D'ESPANYA

A tots els qui vegeu i entengueu aquesta Llei.

Sapigueu: Que les Corts Generals han aprovat la Llei següent i jo la sanciono:

PREÀMBUL

I

En l'evolució de la protecció jurídica del consumidor, tant en els ordenaments nacionals com en el dret comunitari, es poden distingir, una mica distants, encara que no del tot separades, dues etapes. En una primera etapa es reconeixen principis i drets a favor dels consumidors, mentre que en una segona etapa els estats adverteixen que no n'hi ha prou amb el reconeixement d'un repertori de drets als consumidors, per la qual cosa és imprescindible establir vies adequades perquè aquests puguin fer valer els drets reconeguts en l'etapa anterior.

Les lleis poden reconèixer al consumidor un ampli elenc de drets, però l'eficiència d'un dret protector dels consumidors s'ha de mesurar no només per la perfecció o l'equitat de les seves normes, sinó també per l'existència de vies senzilles, ràpides i gratuïtes o d'escàs cost a través de les quals es puguin fer exigibles els seus drets quan aquests no s'hagin respectat adequadament.

En les dues últimes dècades del segle XX, la Comissió Europea comença a mostrar preocupació pel problema de l'accés dels consumidors a la justícia en els estats membres, i utilitza aquesta expressió no de manera limitada, pel que fa a l'accés d'aquells als diferents tipus de tribunals ordinaris o especialitzats, sinó incloent-hi també altres instàncies o mecanismes de naturalesa diversa com la mediació, la conciliació i l'arbitratge. Es comença, llavors, a incidir en el fet que les dificultats observades augmenten considerablement quan el consumidor i l'empresari resideixen en estats membres diferents i entren en joc les normes sobre competència judicial internacional.

Dues comunicacions trameses al Consell Europeu per la Comissió de les Comunitats Europees els anys 1985 i 1987 constitueixen els antecedents de la Resolució del Consell de la CEE, de 25 de juny de 1987, sobre l'accés dels consumidors a la justícia, en la qual es convidava la Comissió a ampliar algunes anàlisis anteriors sobre el tema, alhora que se suggeria analitzar l'avaluació de les barreres que podrien obstaculitzar l'accés dels consumidors a la justícia sobre la base de tres elements, com ara el temps utilitzat, el cost econòmic suportat i l'eficàcia aconseguida.

Fruit d'aquesta anàlisi, la Comissió Europea presentava el 16 de novembre de 1993 el Llibre verd sobre l'accés dels consumidors a la justícia i la solució de litigis en matèria de consum en el mercat únic, que constituïa un impuls definitiu sobre la matèria i en el qual es posaven de manifest els problemes específics dels consumidors en l'exercici dels seus drets, així com la dimensió comunitària del problema, i s'assenyalava que l'accés a la justícia, a més de ser un dels drets reconeguts pel Conveni Europeu per a la Protecció dels Drets Humans, és una condició d'eficàcia jurídica de qualsevol ordenament jurídic, i com a tal condició també ha de ser tinguda en compte per l'ordenament jurídic comunitari.

Les anàlisis de la Comissió Europea conclouïen a reconèixer els avantatges que ofereix la resolució alternativa de litigis en matèria de consum com a mitjà d'aconseguir una solució extrajudicial senzilla, ràpida i assequible. Uns anys abans, l'ordenament jurídic espanyol ja havia començat a mostrar interès per posar a disposició dels consumidors uns mitjans senzills i ràpids per resoldre els seus litigis, i de manera innovadora i inesperada, per l'escassa tradició de la institució jurídica, havia optat per l'arbitratge com a procediment de solució dels litigis dels consumidors. Així, l'article 31 de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, va assenyalar que el Govern establiria un sistema arbitral que, sense formalitats especials, atengués i resolués amb caràcter vinculant i executiu per a totes dues parts les queixes o reclamacions dels consumidors o usuaris, sempre que no concorregués intoxicació, lesió o mort, ni hi hagués indicis racionals de delictes, tot això sense perjudici de la protecció administrativa i de la judicial, d'acord amb el que estableix l'article 24 de la Constitució espanyola. En compliment d'aquest manament es va aprovar el Reial decret 636/1993, de 3 de maig, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, derogat posteriorment pel Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, vigent actualment.

La Comissió Europea, conscient de la importància del tema i amb la finalitat d'establir uns requisits mínims de qualitat exigibles als mecanismes extrajudicials de solució de litigis, adopta, uns anys després, la Recomanació 98/257/CE, de 30 de març de 1998, relativa als principis aplicables als òrgans responsables de la solució extrajudicial dels litigis en matèria de consum (que proposen o imposen una solució), i la Recomanació 2001/310/CE, de 4 d'abril de 2001, relativa als principis aplicables als òrgans extrajudicials de resolució consensual de litigis en matèria de consum.

El Consell Europeu, en la Resolució de 25 de maig de 2000, relativa a la creació d'una xarxa comunitària d'òrgans nacionals encarregats de la solució extrajudicial de litigis de consum, decideix donar un pas endavant i convidar els estats membres a notificar tots els organismes extrajudicials que acreditin el compliment dels requisits que estableix la primera de les recomanacions esmentades abans amb la finalitat d'integrar-los en una xarxa comunitària. En virtut de la resolució esmentada es van notificar a la Comissió Europea les juntes arbitral de consum que resolen mitjançant arbitratge i, per tant, amb caràcter vinculant i executiu, els litigis entre consumidors i empresaris.

Tanmateix, aquestes recomanacions han estat insuficients per garantir l'accés dels consumidors a mecanismes de solució extrajudicial de conflictes a través d'aquest tipus d'entitats de resolució alternativa i als seus procediments en totes les àrees geogràfiques i sectorials de la Unió Europea. Quinze anys després d'haver-se iniciat la notificació a la Comissió Europea d'aquestes entitats de resolució alternativa, els consumidors i empresaris continuen sense conèixer les vies de recurs extrajudicial, fet que sens dubte constitueix un obstacle per al desenvolupament i el bon funcionament del mercat interior.

II

La Comunicació de la Comissió Europea de 13 d'abril de 2011, titulada «Acta del mercat únic (dotze prioritats per estimular el creixement i reforçar la confiança)», va identificar la legislació sobre resolució alternativa de litigis, inclosos els derivats del comerç electrònic, com un dels obstacles per aconseguir la finalitat perseguida, motiu pel qual va fixar com una de les dotze prioritats el desplegament d'aquesta legislació per estimular el creixement, reforçar la confiança i avançar en la realització del mercat únic.

Amb la finalitat de contribuir a assolir aquesta finalitat i mantenir un alt nivell de protecció del consumidor, s'aproven tant la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum i per la qual es modifiquen el Reglament (CE) núm. 2006/2004 i la Directiva 2009/22/CE, com el Reglament (UE) núm. 524/2013 del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, sobre resolució de litigis en línia en matèria de consum i pel qual es modifiquen el Reglament (CE) núm. 2006/2004 i la Directiva 2009/22/CE, tots dos instruments interrelacionats i complementaris.

La Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, que és d'harmonització mínima, obliga els estats membres a garantir als consumidors residents a la Unió Europea la possibilitat de resoldre els litigis amb empresaris establerts en qualsevol Estat membre mitjançant la intervenció d'entitats de resolució alternativa que ofereixin procediments de resolució alternativa o extrajudicial de litigis de consum que siguin independents, imparcials, transparents, efectius, ràpids i justos. Els litigis a què es refereix la garantia de resolució alternativa són aquells, de caràcter nacional o transfronterer, relatius a obligacions contractuals derivades de contractes de compravenda o de prestació de serveis.

Cada Estat membre ha de complir amb l'obligació esmentada, i ha de garantir l'existència d'entitats de resolució alternativa que després d'acreditar, com a mínim, el compliment dels principis, requisits i garanties que estableix la directiva citada, donin cobertura, almenys, a la resolució de litigis en els quals estiguin implicats empresaris establerts en el seu territori. Si, malgrat el compliment general d'aquesta garantia, en un supòsit determinat no hi hagués en el seu territori cap entitat competent per resoldre un conflicte, els estats poden recórrer complementàriament a entitats de resolució alternativa establertes en un altre Estat membre, ja siguin transnacionals o paneuropees.

Per complir aquest manament, els estats membres han de partir de les entitats de resolució alternativa de litigis de consum ja existents i dels procediments gestionats per aquestes, mantenint així el respecte a les seves tradicions jurídiques respectives en matèria de resolució alternativa o extrajudicial de litigis de consum. Això no ha d'impedir que es creïn noves entitats que exerceixin la mateixa activitat, però tant les unes com les altres, les entitats ja creades i les de nova creació, s'han d'ajustar de la mateixa manera a les exigències i procediments que estableixen els estats membres si volen ser acreditades.

III

Aquesta Llei incorpora al dret espanyol la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, i garanteix l'existència d'entitats de resolució alternativa establertes a Espanya que compleixin amb els requisits, les garanties i les obligacions que aquesta exigeix.

D'aquesta manera, els consumidors residents a Espanya o en qualsevol Estat membre de la Unió Europea tenen la possibilitat de resoldre els litigis de consum amb empresaris establerts a Espanya acudint a entitats de resolució alternativa de qualitat que hagin estat acreditades per l'autoritat competent i s'hagin inclòs en una llista nacional d'entitats acreditades, la qual s'ha de traslladar a la Comissió Europea perquè s'inclogui en la llista única d'entitats notificades pels diferents estats membres de la Unió Europea.

Són les mateixes entitats les que, voluntàriament, poden sol·licitar que se les acrediti davant l'autoritat competent que procedeixi, la qual ha de dictar una resolució després d'analitzar i avaluar que aquestes compleixen tots els requisits que exigeix aquesta Llei. Les entitats de resolució alternativa que no estiguin acreditades de conformitat amb el procediment que estableix aquesta norma han d'exercir les seves funcions tal com es prevegi per a cada cas.

Les entitats de resolució alternativa de litigis que vulguin obtenir l'acreditació que concedeix l'autoritat competent han d'estar establertes a Espanya i complir els requisits que exigeix aquesta Llei, i poden tenir naturalesa pública o privada.

En sectors on hi hagi un alt nivell de conflictivitat i una adhesió limitada a entitats de resolució de conflictes, s'han d'articular totes les mesures administratives i normatives necessàries per corregir aquesta situació, incloses les sancionadores. Per a això cal avaluar anualment els sectors més problemàtics i les qüestions més reclamades per tal d'introduir les modificacions normatives o les polítiques que encoratgin la inclusió d'aquests sectors d'activitat en els sistemes de resolució de conflictes que compleixin amb els principis i les garanties que recull aquesta Llei. Sense perjudici que aquests mecanismes privats interns de reclamació es regulin d'acord amb els criteris i les exigències que recull aquesta Llei de conformitat amb la Directiva 2013/11/UE.

IV

Aquesta Llei s'estructura en 45 articles, distribuïts en un títol preliminar i tres títols, tres disposicions addicionals, una disposició derogatòria i vuit disposicions finals.

En el títol preliminar, amb la rúbrica «Disposicions generals», s'estableixen l'objecte i la finalitat de la Llei, les definicions i l'àmbit d'aplicació, així com els efectes de presentar una reclamació davant una entitat de resolució alternativa acreditada.

La Llei es refereix als litigis, de caràcter nacional o transfronterer, sorgits entre un consumidor i un empresari en ocasió o com a conseqüència d'un contracte de compravenda o de prestació de serveis, subscrit o no a través d'internet, independentment del sector econòmic al qual corresponguin.

S'inclouen també dins de l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei els litigis derivats de les pràctiques comercials portades a terme per empresaris adherits a codis de conducta. En concret, i si bé la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, no fa cap referència als sistemes de resolució extrajudicial de reclamacions en matèria publicitària, recollits en l'ordenament jurídic espanyol a l'article 37.4 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, es considera procedent incloure aquests sistemes dins de l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, tenint en compte la seva subjecció a la mateixa normativa comunitària i el fet que, en cas de no ser inclosos, quedarien orfes de regulació i no seria possible notificar-los a la Comissió Europea.

D'aquesta manera, els requisits exigibles als sistemes extrajudicials de resolució de litigis, ja siguin relatius a les obligacions derivades dels contractes de compravenda o de prestació de serveis o als derivats de l'incompliment de codis de conducta en matèria de competència deslleial i publicitat alternativa, queden subjectes al mateix règim legal, sense cap mena de distinció.

Aquesta Llei no s'aplica als serveis no econòmics d'interès general, ni a determinades reclamacions referides a serveis relacionats amb la salut, ni tampoc a les reclamacions dirigides a prestadors públics d'ensenyament complementari o superior. Així mateix, queden fora del seu àmbit d'aplicació els litigis entre empresaris, la negociació directa entre el consumidor i l'empresari, els procediments de resolució alternativa iniciats o gestionats pels empresaris, així com els intents o actuacions fets en el marc d'un procediment judicial amb la finalitat d'intentar solucionar el conflicte objecte d'aquell.

La Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, atorga als estats membres llibertat per decidir si les entitats acreditades en el seu territori estan facultades per imposar una solució a les parts, i considera vinculants els procediments que tenen com a resultat la imposició de la solució del conflicte a qualsevol d'aquestes entitats, sense fer cap referència al fet que aquells comportin o no la renúncia a la via judicial, però establint un tractament diferent per a tots dos supòsits.

En aquesta línia, la Llei defineix com a procediment amb resultat vinculant el que tingui com a resultat la imposició a qualsevol de les parts de la solució adoptada, independentment del fet que el resultat comporti o no la renúncia a la via judicial, i com a procediment amb resultat no vinculant el que finalitzi amb un acord entre les parts, adoptat per si mateixes o mitjançant la intervenció d'un tercer, o que acabi amb una proposta de solució, independentment del fet que les parts posteriorment puguin atorgar al seu acord caràcter vinculant o comprometre's a acceptar la proposició efectuada per la persona encarregada de la solució del litigi –seria, per exemple, el cas de la mediació, el resultat de la qual no s'imposa sinó que és fruit de l'acord de les parts, independentment del fet que pugui adquirir caràcter de títol executiu si les parts opten per això.

El títol I de la Llei, que s'estructura en dos capítols, es refereix a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa per a la seva inclusió posterior en la llista nacional d'entitats acreditades elaborada per l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició i, a la fi, en la llista consolidada d'entitats acreditades de la Comissió Europea.

El capítol I d'aquest títol I, denominat «Requisits exigibles per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa», s'estructura en tres seccions en les quals s'agrupen els requisits exigibles a determinats aspectes d'aquelles, als procediments que gestionen i a les persones encarregades de resoldre els procediments esmentats.

És important destacar que aquesta Llei no regula ni desplega procediments de resolució alternativa de litigis, sinó que es limita a establir els requisits que cerquen harmonitzar la qualitat de les entitats de resolució alternativa a les quals poden recórrer els consumidors i els empresaris per solucionar els seus litigis.

Atenent un criteri de prudència elemental, la Llei impedeix accedir a l'acreditació europea a les entitats de resolució alternativa de litigis de consum en les quals les persones encarregades de resoldre el litigi estiguin contractades o retribuïdes directament per l'empresari reclamat. Aquest mateix criteri han seguit tots els estats membres en la transposició de la Directiva, amb l'única excepció del sistema francès, que permet acreditar aquestes entitats com a entitats RAL europees.

D'altra banda, amb la finalitat d'assegurar l'eficàcia dels procediments portats a terme per les entitats acreditades, s'estableix un termini màxim per resoldre'ls que es fixa en noranta dies a comptar del moment en què l'entitat hagi rebut la reclamació completa.

A més, perquè les entitats de resolució alternativa es puguin acreditar, el cost dels procediments que gestionin ha de ser gratuït per al consumidor. La directiva no estableix res respecte al cost d'aquests procediments de resolució alternativa per a l'empresari, i la Llei tampoc inclou cap quantitat mínima o màxima que aquest hagi de suportar, sinó que deixa llibertat per fixar-la a les entitats de resolució alternativa acreditades.

El capítol II del títol I, relatiu al procediment per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa, regula, entre altres aspectes, les autoritats competents per acreditar les entitats, per incorporar-les a les llistes d'entitats acreditades per a la seva notificació posterior a la Comissió Europea, així com per excloure-les de les llistes esmentades en cas que es perdin els requisits d'acreditació o s'incompleixin les obligacions assumides per aquelles.

La Llei determina el procediment a cal seguir per acreditar les entitats de resolució alternativa que ho sol·licitin. Amb caràcter general per a tots els sectors econòmics, la Llei designa com a autoritats competents per a l'acreditació l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició, la qual ha d'actuar a més com a punt de contacte únic amb la Comissió Europea. No obstant això, les comunitats autònomes que en la seva legislació hagin assumit i exercit competències en matèria de mediació de consum poden designar autoritats competents per acreditar entitats de resolució alternativa de litigis de consum que finalitzin amb una decisió no vinculant per a les parts. Igualment s'atribueix a les comunitats autònomes la competència per acreditar entitats que portin a terme procediments administratius establerts i desplegats en la seva legislació.

Per al sector financer s'estableixen algunes especialitats, i es designen com a autoritats competents per a l'àmbit esmentat el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions del Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat, cadascun d'ells per a les entitats que actuïn en el seu sector de supervisió respectiu. A més, en la disposició addicional primera es mana al Govern que remeti a les Corts Generals un projecte de llei en què es reguli una entitat única per a la resolució de litigis de consum en el sector esmentat. No obstant això, en la mateixa disposició addicional es possibilita que les juntes arbitral de consum, que donen cobertura a reclamacions de tots els sectors econòmics, puguin seguir coneixent dels litigis de consum corresponents al sector financer, sempre que totes dues parts, de manera voluntària, ho acceptin.

El mateix succeeix en matèria de protecció dels usuaris del transport aeri, a la qual fa referència la disposició addicional segona d'aquesta Llei, i per a aquest àmbit es designa com a autoritat competent la persona titular del Ministeri de Foment.

El títol II, denominat «Obligacions de les entitats de resolució alternativa acreditades», recull les diferents obligacions que assumeix cadascuna d'aquestes entitats a conseqüència de la seva acreditació i estableix que quan una autoritat competent determini que s'ha incomplert alguna de les obligacions esmentades, ha de requerir l'entitat perquè repari immediatament l'incompliment, i advertir-lo que si transcorre un termini de tres mesos sense que l'hagi solucionat se l'exclourà de la llista d'entitats acreditades corresponent.

El títol III s'estructura en dos capítols i es denomina «Altres disposicions». El capítol I, amb la rúbrica «Obligacions d'informació dels empresaris», estableix per a tots els empresaris l'obligació d'informar sobre l'existència d'entitats acreditades de resolució alternativa de litigis.

Aquesta obligació d'informació, que constitueix una novetat important, afecta tots els empresaris, estiguin o no adherits a les entitats de resolució alternativa acreditades, i la seva vulneració es tipifica com a infracció sancionable en matèria de protecció dels consumidors i usuaris. L'obligació deixa sense efecte les obligacions que preveuen els apartats 3 i 4 de l'article 21 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que feien referència a la Recomanació 98/257/CE, de 30 de març de 1998, i a la Recomanació 2001/310/CE, de 4 d'abril de 2001, que constitueixen els antecedents de la directiva que es transposa amb aquesta Llei.

El capítol II d'aquest títol III, amb el títol «Actuacions de les administracions públiques competents», estableix la informació que sobre les entitats de resolució alternativa acreditades han de proporcionar el Centre Europeu del Consumidor i les administracions públiques, l'assistència jurídica als consumidors en cas de litigis transfronterers i la cooperació entre les institucions públiques i les entitats acreditades, així com amb les xarxes en què aquestes s'integrin.

La part final de la Llei conté tres disposicions addicionals, una disposició derogatòria i vuit disposicions finals.

La disposició addicional primera es refereix a les entitats de resolució alternativa en l'àmbit de l'activitat financera, i la disposició addicional segona, a les entitats de resolució alternativa en l'àmbit de la protecció dels usuaris del transport aeri.

Per la seva banda, les disposicions finals quarta i cinquena modifiquen, respectivament, el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum.

La modificació dels apartats 3 i 4 de l'article 21 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris respon al fet, ja esmentat, d'haver quedat afectat el seu contingut per la incorporació de la nova obligació d'informació dels empresaris sobre la resolució alternativa de litigis de consum, mentre que la modificació dels articles 37 i 49 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, obeeix a la necessitat d'adaptar el procediment arbitral de consum als requisits que exigeix aquesta Llei per als procediments de resolució alternativa, especialment pel que fa al termini màxim de resolució del conflicte.

TÍTOL PRELIMINAR

Disposicions generals

Article 1. *Objecte i finalitat.*

1. Aquesta Llei té com a finalitat garantir als consumidors residents a la Unió Europea l'accés a mecanismes de resolució alternativa de litigis en matèria de consum que siguin d'alta qualitat pel fet de ser independents, imparcials, transparents, efectius, ràpids i justos.

2. A aquests efectes, aquesta Llei té com a objecte:

a) Determinar els requisits que han de reunir les entitats de resolució alternativa de litigis perquè, en el marc d'aplicació d'aquesta Llei, puguin ser incloses en la llista d'entitats acreditades per cada autoritat competent així com en la llista nacional d'entitats que elabori l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.

b) Regular el procediment per acreditar les entitats de resolució alternativa de litigis que ho sol·licitin.

c) Establir les obligacions que han d'assumir les entitats de resolució alternativa acreditades.

d) Garantir el coneixement per part dels consumidors de l'existència d'entitats de resolució alternativa de litigis de consum acreditades, mitjançant l'establiment de l'obligació d'informació dels empresaris i l'actuació de les administracions públiques competents.

Article 2. *Definicions.*

Als efectes d'aquesta Llei s'entén per:

a) «Consumidor»: qualsevol persona física que actuï amb finalitats alienes a la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió, així com qualsevol persona jurídica i entitat sense personalitat jurídica que actuï sense ànim de lucre en un àmbit aliè a una activitat comercial o empresarial, llevat que la normativa aplicable a un sector econòmic determinat limiti la presentació de reclamacions davant les entitats acreditades a què es refereix aquesta Llei exclusivament a les persones físiques.

b) «Empresari»: qualsevol persona física o jurídica, ja sigui privada o pública, que actuï, per si mateixa o a través d'una altra persona a càrrec seu o en el seu nom, amb finalitats relacionades amb les seves activitats comercials o empresarials, el seu ofici o la seva professió.

c) «Organització professional o associació empresarial»: 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.

d) «Contracte de compravenda»: qualsevol contracte en virtut del qual l'empresari transmeti o es comprometi a transmetre a un consumidor la propietat de certs béns i el consumidor pagui o es comprometi a pagar-ne el preu, inclòs qualsevol contracte l'objecte del qual estigui constituït alhora per béns i serveis.

e) «Contracte de prestació de serveis»: tot contracte, a excepció d'un contracte de compravenda, en virtut del qual l'empresari presti o es comprometi a prestar un servei al consumidor i usuari i aquest pagui o es comprometi a pagar-ne el preu.

f) «Litigi nacional de consum»: litigi de naturalesa contractual derivat d'un contracte de compravenda o de prestació de serveis en el qual el consumidor i l'empresari, en el moment d'efectuar l'ordre de comanda, tinguin la residència i l'establiment a Espanya.

g) «Litigi transfronterer de consum»: litigi de naturalesa contractual derivat d'un contracte de compravenda o de prestació de serveis en el qual el consumidor, en el moment d'efectuar l'ordre de comanda, tingui la residència en un Estat membre de la Unió Europea diferent a aquell en què l'empresari estigui establert.

A aquests efectes, cal tenir en compte el següent:

1r Si l'empresari és una persona física, es considera establert en el lloc on porti a terme la seva activitat.

2n Si es tracta d'una empresa o un altre tipus de persona jurídica o d'una associació de persones naturals o jurídiques, es considera establert en el lloc on exerceixi principalment la seva activitat, tingui el domicili social o l'administració central o disposi d'una sucursal, agència o qualsevol altre tipus d'establiment.

h) «Entitat de resolució alternativa»: persona física o entitat, de naturalesa pública o privada, que independentment de com es denomini o s'esmenti, porta a terme procediments de resolució alternativa de litigis de consum.

i) «Entitat de resolució alternativa acreditada» o «entitat acreditada»: entitat de resolució alternativa establerta de manera duradora a Espanya que ha obtingut l'acreditació per resolució de l'autoritat competent i està incorporada en la llista nacional de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.

j) «Procediment de resolució alternativa»: procediment de resolució alternativa de litigis en matèria de consum portat a terme amb la intervenció d'una entitat que proposa, imposa o facilita una solució entre les parts.

k) «Procediment amb resultat vinculant»: procediment de resolució alternativa que finalitza amb la imposició a qualsevol de les parts de la solució adoptada, comporti o no la renúncia a la via judicial.

l) «Procediment amb resultat no vinculant»: procediment de resolució alternativa que finalitza amb un acord assolit entre les parts, adoptat per si mateixes o mitjançant la intervenció d'un tercer, o que acaba amb una proposta de solució, independentment del fet que les parts posteriorment puguin atorgar al seu acord caràcter vinculant o comprometre's a acceptar la proposició efectuada per la persona encarregada de solucionar el litigi.

m) «Autoritat competent»: tota autoritat designada als efectes d'aquesta Llei per avaluar i acreditar entitats de resolució alternativa a l'efecte de la seva inclusió consegüent en una llista d'entitats acreditades.

Article 3. Àmbit d'aplicació.

1. Aquesta Llei és aplicable a les entitats de resolució alternativa establertes a Espanya, tant públiques com privades, que proposin, imposin o facilitin una solució entre les parts en l'àmbit de la resolució alternativa de litigis de consum, nacionals o transfronterers, relatius a obligacions contractuals derivades de contractes de compravenda o de prestació de serveis, i que voluntàriament sol·licitin la seva acreditació per ser incloses en la llista nacional d'entitats acreditades que elabori l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.

Així mateix, aquesta Llei és aplicable a les entitats que, actuant en l'àmbit de la resolució alternativa de litigis relatius al compliment per part de les empreses adherides dels compromisos assumits en codis de conducta sobre pràctiques comercials o de publicitat, als quals es refereix l'article 37.4 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, sol·licitin voluntàriament la seva acreditació per ser incloses en la llista nacional d'entitats acreditades.

2. Queden exclosos de l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei:

- a) La negociació directa entre el consumidor i l'empresari.
- b) Els procediments de resolució alternativa de litigis iniciats pels empresaris contra els consumidors.
- c) Els procediments davant sistemes de resolució gestionats pels empresaris o oficines i serveis d'informació i d'atenció al client.
- d) Els litigis entre empresaris.
- e) Els intents o les actuacions que es facin en el marc d'un procediment judicial amb la finalitat d'intentar solucionar el litigi objecte d'aquest.
- f) Les reclamacions que es refereixin a serveis no econòmics d'interès general.
- g) Les reclamacions referides a serveis relacionats amb la salut, prestats per un professional sanitari amb la finalitat d'avaluar, mantenir o restablir l'estat de salut dels pacients, així com l'extensió de receptes, dispensació i provisió de medicaments i productes sanitaris.
- h) Les reclamacions dirigides a prestadors públics d'ensenyament complementari o superior.

Article 4. Efectes de la presentació de reclamacions davant una entitat de resolució alternativa acreditada.

1. La presentació d'una reclamació davant una entitat acreditada suspèn o interromp els terminis de caducitat i de prescripció d'accions d'acord amb el que estableix la normativa que sigui aplicable en cada cas.

2. Quan de manera voluntària s'iniciï davant una entitat acreditada un procediment de resolució alternativa amb resultat no vinculant, estant en curs un procés judicial, les parts, de comú acord, poden sol·licitar-ne la suspensió de conformitat amb la legislació processal.

TÍTOL I

Acreditació de les entitats de resolució alternativa

CAPÍTOL I

Requisits exigibles per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa

Secció 1a *Requisits relatius al lloc d'establiment de les entitats, al seu estatut o reglament de funcionament i a l'àmbit territorial dels litigis en què intervinguin*

Article 5. *Lloc d'establiment de les entitats de resolució alternativa.*

1. Les entitats de resolució alternativa han d'estar establertes a Espanya.
2. A aquests efectes, s'entén que una entitat de resolució alternativa està establerta a Espanya en els supòsits següents:
 - a) Si està gestionada per una persona física, quan porti a terme a Espanya la seva activitat de resolució alternativa de litigis.
 - b) Si està gestionada per una persona jurídica o per una associació de persones físiques o jurídiques, quan porti a terme activitats de resolució alternativa de litigis o tingui el domicili social a Espanya.
 - c) Si està gestionada per una autoritat o organisme públic, o adscrita a aquests, quan tingui la seu a Espanya.

Article 6. *Estatut o reglament de funcionament de les entitats de resolució alternativa.*

1. Les entitats de resolució alternativa han de disposar d'un estatut o reglament de funcionament que consti en suport durador, que sigui fàcilment accessible per a tots els ciutadans i que inclogui, almenys, els aspectes següents:
 - a) La informació relativa a la seva organització i forma de finançament.
 - b) El tipus de litigis que resolen i les causes d'inadmissió a tràmit de les reclamacions.
 - c) Tota la informació relativa al procediment que, de conformitat amb el que estableix aquesta Llei, estiguin obligades a proporcionar a les parts abans, durant o després del procediment, així com la relativa als efectes jurídics del resultat del procediment i el cost per a les parts. Aquesta informació s'ha de proporcionar de manera clara i comprensible.
 - d) La forma de nomenament, qualificació i experiència de les persones encarregades de resoldre el litigi.

2. Sense perjudici del que estableix l'apartat anterior, quan les entitats de resolució alternativa ofereixin procediments amb resultat vinculant per al consumidor, es requereix que la creació o constitució de les entitats esmentades s'hagi efectuat per una norma amb rang de llei o reglamentari.

Article 7. *Àmbit territorial dels litigis en què intervinguin les entitats de resolució alternativa.*

Les entitats de resolució alternativa han d'oferir o portar a terme procediments que resolguin litigis en matèria de consum de caràcter nacional i transfronterer, en línia o no, inclosos els que cobreix el Reglament (UE) núm. 524/2013 del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013.

Secció 2a Requisits relatius als procediments gestionats per les entitats de resolució alternativa

Article 8. *Principis rectors.*

Els procediments de resolució alternativa gestionats per les entitats de resolució alternativa han de respectar, en tot cas, els principis d'independència, imparcialitat, transparència, eficàcia i equitat.

Si es tracta de procediments amb resultat vinculant per a les parts, s'han d'ajustar a més als principis i garanties específics que estableix aquesta Llei per a aquest tipus de procediments.

Article 9. *Voluntarietat.*

Cap de les parts té l'obligació de participar en el procediment davant una entitat de resolució alternativa de litigis de consum, excepte quan una norma especial així ho estableixi. En cap cas la decisió vinculant que posi fi a un procediment de participació obligatòria pot impedir a les parts accedir a la via judicial.

Article 10. *Defensa i assessorament de les parts.*

1. Les entitats de resolució alternativa han de notificar a les parts que no estan obligades a actuar assistides per un advocat o assessor jurídic. No obstant això, si el consumidor i l'empresari pretenen valer-se d'un advocat o assessor jurídic, ho han de comunicar a l'entitat de resolució de conflictes dins dels tres dies següents a la data de presentació de la reclamació, en el cas del consumidor, o de la recepció de la reclamació si es tracta de l'empresari.

2. Les parts han de tenir accés al procediment en qualsevol de les seves fases, hi poden comparèixer per si mateixes, representades o assistides per un tercer, i poden sol·licitar, si així ho desitgen, assessorament independent.

Article 11. *Cost dels procediments.*

Els procediments han de ser gratuïts per als consumidors.

Article 12. *Accés als procediments.*

1. L'accés de les parts als procediments, ja sigui en línia o no, ha de ser senzill i fàcil d'identificar, independentment del lloc on es trobin.

2. Les oficines i els serveis d'informació i atenció de les entitats de resolució alternativa han d'estar dissenyats utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis d'accessibilitat universal o, si s'escau, mitjans alternatius per garantir l'accés a aquests de persones amb discapacitat o d'avançada edat.

Article 13. *Eficàcia dels pactes previs entre consumidor i empresari de submissió a un procediment amb resultat no vinculant.*

No són vinculants per al consumidor els acords subscrits abans del sorgiment d'un litigi entre un consumidor i un empresari per tal de sotmetre's a un procediment amb resultat no vinculant. Per a l'empresari, l'acord és vinculant en la mesura que reuneixi les condicions de validesa que exigeix la normativa aplicable a l'acord en qüestió. Aquest consentiment no és necessari quan l'empresari estigui obligat, per llei o per la seva adhesió prèvia, a participar en el procediment esmentat.

Article 14. Garanties específiques d'informació en els procediments que finalitzin amb una proposta de solució.

1. En els procediments que finalitzin amb la proposta d'una solució, les entitats de resolució alternativa han d'informar les parts, prèviament al seu inici, del següent:

- a) Que es poden retirar del procediment en qualsevol moment en cas que no estiguin satisfetes amb el seu funcionament o tramitació.
- b) Que no estan obligades a acceptar la solució proposada, així com dels efectes jurídics d'acceptar-la o rebutjar-la.
- c) Que la participació en el procediment esmentat no exclou la possibilitat d'acudir a la via judicial per obtenir la reparació dels seus drets.
- d) Que una resolució judicial sobre aquest mateix afer podria ser diferent a l'adoptada en aquest procediment.

2. Abans de donar el seu consentiment a una solució proposada, les parts han de disposar d'un termini de reflexió no inferior a tres dies hàbils a comptar de la recepció de la proposta.

3. Si, de conformitat amb el que estableix la normativa aplicable, la solució que posa fi al procediment és vinculant per a l'empresari, a causa de l'acceptació prèvia per part del consumidor de la proposta de solució, les garanties que preveuen els apartats anteriors s'han d'entendre referides exclusivament al consumidor.

Article 15. Eficàcia dels pactes previs entre consumidor i empresari de submissió a un procediment amb resultat vinculant i garantia de consentiment informat en els pactes posteriors al sorgiment del litigi.

1. No són vinculants per al consumidor els acords subscrits abans del sorgiment d'un litigi entre un consumidor i un empresari per tal de sotmetre's a un procediment amb resultat vinculant.

2. Per a l'empresari, l'acord subscrit abans del sorgiment del litigi és vinculant si reuneix les condicions de validesa que exigeix la normativa aplicable a l'acord en qüestió. Aquest acord no és necessari quan l'empresari estigui obligat, per llei o per la seva adhesió prèvia, a participar en el procediment esmentat.

3. La submissió del consumidor i de l'empresari al procediment davant una entitat de resolució alternativa de litigis de consum la decisió de la qual sigui vinculant requereix, a més de l'existència d'un acord posterior al sorgiment del litigi, que en el moment de prestar el consentiment les parts siguin informades del caràcter vinculant de la decisió i de si aquesta els impedeix acudir a la via judicial, i ha de constar per escrit, o per un altre mitjà equivalent, la seva acceptació expressa. Aquesta garantia de consentiment informat no és aplicable a l'empresari quan estigui obligat, per llei o per la seva adhesió prèvia, a participar en el procediment esmentat.

Article 16. Aplicació de normes imperatives en procediments amb resultat vinculant per al consumidor.

1. En els procediments amb resultat vinculant per al consumidor:

a) Si el litigi té caràcter nacional, la solució imposada per l'entitat de resolució alternativa no pot privar el consumidor de la protecció que li proporcionin les normes imperatives o que no es puguin excloure mitjançant un acord en virtut de la legislació espanyola.

b) Si el litigi té caràcter transfronterer i hi ha conflicte de lleis, la resolució imposada per l'entitat de resolució alternativa no pot privar el consumidor de la protecció que li proporcionin les normes imperatives que no es puguin excloure mitjançant un acord en virtut de la legislació aplicable al contracte de consum determinada, segons que correspongui, d'acord amb el que estableix el conveni de Roma de 19 de juny de 1980 sobre la llei aplicable a les obligacions contractuals, amb el Reglament 593/2008, de 17

de juliol de 2008, relatiu a la llei aplicable a les obligacions contractuals (Roma I), o amb les normes del sistema espanyol de dret internacional privat que siguin transposició de directives europees i que hagin establert solucions especials per regular els contractes transfronterers de consum vinculats amb el Mercat Interior Europeu.

2. A l'efecte d'aquest article, la residència habitual del consumidor s'ha de determinar segons el que estableix el Reglament (CE) núm. 593/2008 del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de juliol de 2008.

Article 17. *Requisits de presentació i recepció de les reclamacions.*

1. Les parts poden presentar les seves reclamacions, així com tota la documentació que sigui necessària, en línia o no. En cas que les parts no puguin utilitzar mitjans electrònics, l'entitat de resolució alternativa ha de possibilitar la presentació per qualsevol altre mitjà que permeti identificar el reclamant.

2. En el moment en què una entitat de resolució alternativa davant la qual s'hagi presentat una reclamació rebí tota la documentació amb la informació pertinent en relació amb aquella, amb esmena prèvia si s'escau, ho ha de notificar immediatament a les parts i els ha d'indicar, per qualsevol mitjà que permeti tenir-ne constància, la data en què ha tingut lloc aquesta recepció completa.

Article 18. *Inadmissió a tràmit d'una reclamació.*

1. Les entitats han d'establir en el seu estatut o reglament les causes per les quals es pot inadmetre a tràmit una reclamació, i la inadmissió no és possible per cap motiu que no sigui els que s'assenyalen a continuació:

a) Si el consumidor no s'ha posat prèviament en contacte amb l'empresari per tractar de resoldre l'afer o no acredita haver intentat comunicar-se amb aquest. En tot cas, la reclamació s'ha d'admetre si ha transcorregut més d'un mes des que el consumidor va presentar la reclamació a l'empresari i aquest no ha comunicat la seva resolució.

b) Si la reclamació és manifestament infundada o no s'aprecia afectació dels drets i legítims interessos del consumidor.

c) Si el contingut de la reclamació és vexatori.

d) Si el litigi s'ha resolt o plantejat davant una altra entitat acreditada o davant un òrgan jurisdiccional.

e) Si el consumidor presenta la reclamació davant l'entitat de resolució alternativa transcorregut més d'un any des de la seva interposició davant l'empresari reclamat o el seu servei d'atenció al client.

f) Si, en el cas d'un procediment amb resultat vinculant per al consumidor, el litigi plantejat versa sobre intoxicació, lesió, mort o hi ha indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada d'ells.

2. L'establiment de les causes d'inadmissió a tràmit d'una reclamació per les entitats de resolució alternativa s'ha de fer tenint en compte les característiques de les reclamacions i la tipologia de contractes de les empreses reclamades, i en cap cas pot menyscabar l'accés dels consumidors al procediment de resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

3. La inadmissió a tràmit d'una reclamació s'ha de notificar motivadament al reclamant en un termini màxim de vint-i-un dies naturals des de la recepció de l'expedient de reclamació, cas en el qual es considera que s'ha complert amb la finalitat que preveu l'article 1.1.

Article 19. *Igualtat i contradicció entre les parts en el procediment.*

1. En el procediment s'ha de garantir el principi d'igualtat entre les parts, i s'ha de mantenir el respecte cap a les seves manifestacions i l'equilibri de les seves posicions.

2. S'ha de garantir a les parts un termini raonable per formular les seves al·legacions. Totes les al·legacions formulades s'han de posar a disposició de l'altra part juntament amb les proves o documents que s'hagin aportat.

3. S'ha de garantir a les parts el subministrament i l'intercanvi d'informació i documentació relativa a la seva reclamació, ja sigui per via electrònica o per qualsevol altre mitjà, i s'ha de possibilitar en tot moment l'accés a l'estat de la seva tramitació.

Article 20. *Durada dels procediments.*

1. El resultat del procediment s'ha de donar a conèixer a les parts en un termini màxim de noranta dies naturals comptats des de la data de la presentació de la reclamació o, si s'escau, des de la data en què consti en suport durador que s'ha rebut la documentació completa i necessària per tramitar el procediment.

A aquests efectes, una reclamació es considera completa quan s'acompanya de les dades i documents mínims necessaris per poder tramitar l'expedient.

2. Quan concorri una complexitat especial en el litigi la solució del qual es tracti, es pot prorrogar el termini que assenyala l'apartat anterior. Aquesta pròrroga no pot ser superior al termini previst per resoldre el litigi i s'ha de comunicar a les parts motivadament.

Article 21. *Requisits relatius a la resolució i la seva notificació.*

La decisió, proposta o acta d'acord amistós que posi fi al procediment ha d'estar degudament motivada i s'ha de notificar a les parts per escrit o en qualsevol altre suport durador.

Secció 3a Requisits relatius a les persones encarregades de resoldre els procediments gestionats per les entitats de resolució alternativa

Article 22. *Condicions i qualificació de les persones encarregades de resoldre els litigis.*

1. La resolució dels litigis correspon en exclusiva a les persones físiques que reuneixin les condicions següents:

a) Estiguin en ple exercici dels seus drets civils, no hagin estat inhabilitades per sentència ferma per exercir aquesta funció i no incorrin en incompatibilitat amb l'exercici de la seva professió habitual.

b) Posseeixin els coneixements i competències necessaris en l'àmbit de la resolució alternativa o judicial de litigis amb consumidors, així com un coneixement general suficient del dret.

2. Les persones encarregades de resoldre litigis o, en el seu nom, les entitats de resolució alternativa en les quals intervinguin, han de subscriure una assegurança o garantia equivalent que cobreixi la responsabilitat civil derivada de la seva actuació en els procediments.

Queden exceptuades de tot això les entitats de resolució alternativa de naturalesa pública, així com les persones que intervinguin en els seus procediments de resolució de litigis.

Article 23. *Principis d'independència i imparcialitat.*

1. En l'exercici de les seves funcions, les persones encarregades de resoldre litigis han d'actuar en tot moment amb la deguda independència i imparcialitat, i s'ha de garantir que:

a) Siguin nomenades per a un mandat no inferior a dos anys, i no puguin ser remogudes de les seves funcions sense causa justificada.

b) No rebin instruccions de cap de les parts, ni dels seus representants, ni mantinguin o hagin mantingut en els tres anys precedents una relació personal, professional o comercial amb elles.

En tot moment qualsevol de les parts pot sol·licitar un aclariment de la relació que les persones esmentades mantenen amb l'altra part.

c) La retribució que percebin per exercir les seves funcions no ha de tenir cap relació amb el resultat del procediment.

2. Quan la resolució d'un litigi correspongui a un òrgan col·legiat, aquest ha d'estar compost per una representació paritària d'associacions de consumidors i usuaris, constituïdes d'acord amb el que preveu la normativa estatal o autonòmica de protecció als consumidors, i de les associacions empresarials, així com per una persona independent.

Article 24. Actuacions en cas de conflicte d'interessos de la persona encarregada de resoldre un litigi amb les parts.

1. Les persones que intervinguin en la resolució d'un litigi estan obligades a revelar a l'entitat acreditada i a les parts, sense cap dilació, qualsevol circumstància que pugui donar lloc a un conflicte d'interessos o pugui suscitar dubtes amb relació a la seva independència i imparcialitat. Aquesta obligació és exigible al llarg de tot el procediment.

2. En cas que concorri alguna de les circumstàncies que preveu l'apartat anterior, la persona encarregada de la resolució del litigi s'ha d'abstenir de continuar amb el procediment, i l'entitat ha de procedir a nomenar una persona substituïda.

3. Quan no sigui possible nomenar una persona substituïda, l'entitat ha de comunicar aquest fet a les parts, i ha de continuar el procediment si aquestes no hi presenten objeccions.

4. En el supòsit que qualsevol de les parts s'oposi a la continuació del procediment perquè entén que no en queda garantida la independència i imparcialitat, cal informar-les de la possibilitat de plantejar el seu litigi davant una altra entitat acreditada que sigui competent. Si les parts entenen que la falta d'independència o imparcialitat deriva d'una mala pràctica, poden presentar una reclamació davant l'entitat de resolució alternativa, la qual ha de procedir a traslladar-la a l'autoritat competent.

5. Les garanties que estableixen els apartats anteriors s'han d'entendre sense perjudici de la possibilitat de les parts de retirar-se del procediment en el supòsit que preveu l'article 14.1.a).

Article 25. Garanties addicionals d'imparcialitat exigibles a les persones encarregades de resoldre un litigi contractades per organitzacions professionals o associacions empresarials.

Quan les persones encarregades de resoldre un litigi estiguin contractades o retribuïdes exclusivament per una organització professional o una associació empresarial de la qual sigui membre l'empresari reclamat, s'ha d'acreditar, a més de la resta de requisits que estableix aquesta secció 3a, l'existència d'un pressupost independent, específic i suficient per complir les seves funcions.

Aquesta exigència no és aplicable quan es tracti d'un òrgan col·legiat compost per un nombre igual de representants de l'organització professional o de l'associació empresarial que els contracti o els retribueixi i de l'organització de consumidors que hagi estat designada per l'entitat.

CAPÍTOL II

Del procediment per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa

Secció 1a Autoritats competents

Article 26. Autoritats competents per acreditar entitats de resolució alternativa.

1. Amb caràcter general per a tots els sectors econòmics i sense perjudici del que estableixen els apartats següents, la Presidència de l'Agència Espanyola de Consum,

Seguretat Alimentària i Nutrició és l'autoritat competent per acreditar les entitats de resolució alternativa que ho sol·licitin.

2. Les comunitats autònomes, i si s'escau les ciutats autònomes de Ceuta i Melilla, poden designar una autoritat competent perquè acrediti entitats de resolució alternativa establertes en el seu àmbit territorial en els supòsits següents:

a) Entitats que portin a terme procediments que finalitzin amb una decisió no vinculant per a les parts, sempre que en la seva legislació hagin desplegat la competència de mediació en matèria de consum.

El lloc d'establiment d'aquest tipus d'entitats s'ha de determinar de conformitat amb els mateixos criteris que estableix l'article 5.2.

b) Entitats que tramitin procediments administratius establerts i desplegats en la seva legislació.

La designació per part d'una comunitat autònoma de l'autoritat competent d'acreditació s'ha de comunicar a l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.

3. Les autoritats competents per acreditar entitats de resolució alternativa que portin a terme la seva activitat en l'àmbit del sector financer són el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions del Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat, cadascuna d'elles respecte dels litigis de què conegui l'entitat de resolució alternativa del sector financer respecte a les entitats sotmeses a la seva supervisió.

La persona titular del Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat pot dictar les disposicions necessàries en relació amb l'exercici de l'activitat de l'autoritat competent d'acreditació, inclosió en la llista nacional i control de les entitats acreditades per aquesta autoritat per a la resolució de litigis en el sector financer.

4. L'autoritat competent per acreditar entitats de resolució alternativa de litigis sobre els drets dels usuaris del transport aeri que estableix la normativa de la Unió Europea és, a tots els efectes que preveu aquesta Llei, la persona titular del Ministeri de Foment.

5. No obstant el que disposen els apartats anteriors, l'autoritat competent per acreditar les entitats de resolució alternativa que gestionin procediments amb resultat vinculant per al consumidor, i que coneguin de reclamacions de tots els sectors econòmics, és la Presidència de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.

6. Totes les autoritats competents designades d'acord amb el que preveu aquest article per acreditar entitats de resolució alternativa han de ser comunicades a la Comissió Europea per la persona titular del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.

7. La informació sobre les entitats acreditades en la forma que assenyalava aquest article s'ha de traslladar a l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició, amb la finalitat de ser inclosa en la llista nacional i la llista única de la Comissió Europea, de conformitat amb el que preveu l'article 32 d'aquesta Llei.

Article 27. Autoritat competent i punt de contacte únic per al trasllat d'informació sobre les entitats acreditades a la Comissió Europea.

1. La Presidència de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició és el punt de contacte únic amb la Comissió Europea als efectes d'aquesta Llei, i és l'autoritat competent responsable de traslladar a la Comissió Europea la informació següent:

a) La llista nacional d'entitats acreditades i l'actualització permanent de les dades que s'hi recullen.

b) L'informe íntegre sobre el desenvolupament i funcionament de les entitats acreditades que preveu l'article 28.2.

2. Correspon igualment a la Presidència de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició publicar la informació anterior.

Article 28. Informe de les autoritats competents sobre les entitats acreditades.

1. Cada autoritat competent ha d'elaborar un informe sobre el desenvolupament i funcionament de les entitats de resolució alternativa que hagi acreditat, en el contingut del qual:

- a) Es determinin les seves millors pràctiques.
- b) S'assenyalin, sobre la base d'estadístiques, les deficiències que obstaculitzen la seva activitat en els litigis nacionals i transfronterers de consum.
- c) Es formulin recomanacions sobre la manera de millorar el seu funcionament i fer-lo més eficaç i eficient.

2. L'informe elaborat per cada autoritat competent s'ha de remetre a l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició amb prou antelació perquè aquesta elabori un informe únic referit a totes les entitats acreditades i, en la seva condició de punt de contacte únic amb la Comissió Europea, procedeixi a remetre'l i enviar-lo no més tard del dia 9 de juliol de 2018. Amb posterioritat a aquesta data, els informes s'han d'elaborar i remetre puntualment cada quatre anys.

Secció 2a Procediment d'acreditació

Article 29. Inici del procediment d'acreditació.

1. El procediment d'acreditació de les entitats de resolució alternativa s'ha d'iniciar a sol·licitud de l'interessat.

2. Les entitats de resolució alternativa han de dirigir a l'autoritat competent que correspongui la seva sol·licitud d'acreditació, la qual ha de contenir necessàriament les dades següents:

- a) Dades identificatives de l'entitat, així com el domicili postal, l'adreça electrònica i l'adreça del lloc web. Aquesta informació s'ha d'acompanyar de documentació que justifiqui que l'entitat està establerta a Espanya.
- b) Informació sobre l'estructura i el finançament de l'entitat.
- c) Còpia de l'estatut o reglament d'organització i funcionament de l'entitat al qual es refereix l'article 6.1.
- d) Informació sobre les persones físiques encarregades de resoldre litigis, la seva formació i experiència, identificació de la persona física o jurídica que les utilitza, forma de retribució i durada del mandat.
- e) Descripció detallada del procediment de resolució alternativa que gestionin, així com del caràcter vinculant o no, per a cadascuna de les parts, de les resolucions que adoptin.
- f) Si és necessària la presència física de les parts o dels seus representants en el procediment de resolució alternativa, i si aquest s'ha de portar a terme de manera oral o escrita.
- g) Les tarifes que, si s'escau, s'apliquen als empresaris.
- h) La durada mitjana dels procediments de resolució alternativa.
- i) Les llengües oficials espanyoles i idiomes en què es poden presentar les reclamacions i es pot dur a terme el procediment de resolució alternativa. S'ha de garantir, en tot cas, la utilització del castellà i, quan n'hi hagi, de la llengua cooficial de la comunitat autònoma on estigui establerta l'entitat.
- j) Els tipus de litigis que atenen i el sector o categoria al qual es refereixen.
- k) Les causes d'inadmissió a tràmit de les reclamacions, sempre de conformitat amb el que preveu l'article 18.
- l) El compliment dels requisits específics d'independència i imparcialitat que estableix aquesta Llei per a les persones contractades o retribuïdes exclusivament per organitzacions professionals o associacions empresarials.
- m) Declaració motivada sobre el compliment de tots els requisits a què es refereix aquesta Llei, acompanyada de la documentació justificativa.

Article 30. *Desenvolupament del procediment d'acreditació.*

1. Si amb la sol·licitud d'acreditació no s'aporten les dades i documents requerits, s'ha de concedir a l'entitat de resolució alternativa un termini de deu dies per esmenar-ho, amb indicació que, si no es fa així, es considerarà que ha desistit de la seva sol·licitud i s'arxivarà el procediment.

2. L'autoritat competent pot sol·licitar tots els informes i documentació addicional que consideri necessaris per verificar que es compleixen els requisits necessaris per obtenir l'acreditació.

Article 31. *Resolució del procediment.*

1. El procediment d'acreditació finalitza per qualsevol de les causes que preveu l'article 84 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

2. La resolució l'ha de dictar i notificar l'autoritat competent que correspongui en el termini màxim de tres mesos des de la data en què la seva sol·licitud hagi tingut entrada en el registre electrònic de l'administració o organisme competent per tramitar-la.

3. La resolució del procediment d'acreditació posa fi a la via administrativa.

Article 32. *Incorporació a la llista nacional i notificació a la Comissió Europea.*

1. Concedida l'acreditació a una entitat de resolució alternativa, l'autoritat competent ha de procedir a incloure-la en una llista d'entitats acreditades per ella que ha de contenir la informació a què es refereixen els paràgrafs a), e), f), g), i), j) i k) de l'article 29.2. Seguidament i de manera immediata, ha de traslladar aquesta informació a l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició perquè s'incorpori a la llista nacional a la qual es refereix l'apartat següent.

Si la resolució d'acreditació l'ha dictat la Presidència de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició, l'entitat s'incorpora directament a la llista nacional esmentada.

2. L'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició és responsable d'elaborar la llista nacional d'entitats acreditades per les diferents autoritats competents.

Una vegada elaborada, la Presidència de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició ha de procedir, sense dilació indeguda, a notificar la llista nacional esmentada a la Comissió Europea.

3. Qualsevol actualització o modificació que es produeixi amb relació a la informació de les llistes de les diferents autoritats competents s'ha de traslladar, sense dilació indeguda, a la Presidència de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició a l'efecte de l'actualització permanent de les dades que recull la llista nacional d'entitats acreditades.

4. La llista d'entitats acreditades per cada autoritat competent ha de ser accessible en el seu lloc web, i s'ha de disposar un enllaç amb el lloc web de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició en el qual figuri la llista nacional d'entitats acreditades, així com amb el lloc web de la Comissió Europea en el qual s'inclogui la llista d'entitats notificades pels diferents estats membres. Igualment, les autoritats competents han de facilitar un enllaç electrònic a la plataforma de resolució de litigis en línia establerta per la Unió Europea.

Adicionalment, les autoritats competents han de posar a disposició del públic les llistes anteriors en un suport durador diferent al suport electrònic.

Secció 3a Exclusió d'una entitat de les llistes d'entitats acreditades

Article 33. *Incompliment dels requisits d'acreditació o de les obligacions assumides per les entitats acreditades.*

En el moment en què una autoritat competent determini que una entitat acreditada per aquesta ha deixat de reunir algun dels requisits necessaris per a l'acreditació previstos pel títol I o que ha incomplert alguna de les obligacions que estableix el títol II, ha de requerir l'entitat en qüestió perquè repari immediatament l'incompliment detectat, i li ha d'advertir que si transcorre un termini de tres mesos sense que hagi reparat l'incompliment, se l'exclourà de la llista d'entitats acreditades corresponent a què es refereix l'article anterior.

Article 34. *Notificació a la Comissió Europea de l'exclusió d'una entitat de la llista nacional d'entitats.*

L'exclusió d'una entitat de la llista nacional d'entitats s'ha de notificar a la Comissió Europea en la forma que preveu l'article 32.

TÍTOL II

Obligacions de les entitats de resolució alternativa acreditades

Article 35. *Obligacions d'informació i transparència.*

1. Les entitats acreditades han de facilitar en la seva pàgina web, i en qualsevol altre suport durador, l'accés a una informació clara i comprensible relativa a:

- a) Les seves dades identificatives i informació de contacte, incloent-hi l'adreça postal i de correu electrònic.
- b) La seva inclusió en la llista nacional d'entitats acreditades a la qual es refereix l'article 32 i, si s'escau, la seva integració i participació en qualsevol xarxa d'entitats.
- c) Les persones encarregades de la resolució del conflicte, la seva forma de nomenament i la durada del mandat, així com qualsevol informació que permeti conèixer i comprovar-ne la formació, qualificació, experiència, independència i imparcialitat.
- d) Els tipus de litigis que entren dins de la seva competència.
- e) Les normes de procediment de resolució dels litigis.
- f) Les llengües oficials espanyoles i idiomes en què es poden presentar les reclamacions i en què es porten a terme els seus procediments.
- g) Si el litigi s'ha de resoldre en dret o en equitat i si s'ha d'aplicar en resoldre'l un codi de conducta o qualsevol altre tipus de regulació específica.
- h) Qualsevol informació, documentació o requisit que les parts han d'aportar o acreditar abans de l'inici del procediment, inclòs el fet d'haver intentat amb caràcter previ resoldre l'afer directament amb l'empresari.
- i) Les causes d'inadmissió a tràmit d'una reclamació, de conformitat amb el que estableix l'article 18.
- j) Si les parts es poden retirar o no del procediment, el moment en què sigui possible abandonar-lo i les conseqüències d'aquest abandonament.
- k) La durada mitjana dels seus procediments de resolució alternativa.
- l) L'efecte jurídic del resultat del procediment de resolució alternativa, incloses les sancions que puguin imposar les administracions públiques competents per incompliment de la solució.
- m) Si el resultat o la decisió del procediment té força executiva.
- n) Els costos que ha d'assumir cadascuna de les parts i les regles o normes per atribuir-los.
- ñ) La possibilitat de presentar, davant la mateixa entitat de resolució alternativa, una reclamació motivada pel seu mal funcionament o males pràctiques. D'aquesta reclamació l'entitat n'ha de donar trasllat a l'autoritat competent, acompanyada d'un informe de contestació.

2. Les entitats acreditades han d'incloure en un lloc preferent i fàcilment identificable en el seu lloc web els enllaços següents:

a) Amb el lloc web de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició en el qual figuri la llista nacional d'entitats acreditades i, en cas que l'acreditació l'hagi efectuat una autoritat competent diferent d'aquella, també s'hi ha d'incloure un enllaç amb el lloc web en el qual consti la llista d'entitats acreditades per aquesta.

b) Amb el lloc web de la Comissió Europea en el qual figuri la llista consolidada d'entitats acreditades i notificades per tots els estats membres, així com amb la plataforma de resolució de litigis en línia establerta per la Unió Europea.

Article 36. *Garanties de confidencialitat i de protecció de dades de caràcter personal.*

1. Les entitats acreditades han de garantir que els procediments de resolució alternativa de litigis que gestionin siguin confidencials.

A aquests efectes, i entre d'altres actuacions, han de vetllar perquè tant les persones encarregades de la decisió del litigi, subjectes al secret professional, com les parts en litigi, no revelin la informació que hagin pogut obtenir en ocasió del procediment.

2. Les entitats acreditades han d'adoptar les mesures necessàries per assegurar que el tractament de les dades personals compleixi amb el que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Aquesta obligació s'ha d'estendre al tractament de dades portat a terme en ocasió de la tramitació dels procediments de resolució alternativa com a conseqüència de les cessions que s'efectuïn en el marc de la cooperació i intercanvi d'informació de les entitats acreditades o les seves xarxes i en l'intercanvi d'informació amb autoritats i administracions públiques.

3. La infracció del deure de confidencialitat per part de les entitats acreditades o de les persones encarregades de la decisió del litigi ha de generar la responsabilitat prevista en l'ordenament jurídic.

Article 37. *Actualització d'informació.*

Les entitats acreditades han de traslladar a l'autoritat competent que correspongui, dins del termini de 15 dies laborables, qualsevol modificació que afecti les dades comunicades per elles, així com els requisits, obligacions i garanties exigides en aquesta Llei.

Article 38. *Informació anual d'activitat.*

1. Amb caràcter anual, abans del 31 de març de cada exercici, les entitats acreditades han de posar a disposició dels ciutadans, en el seu lloc web, en un suport durador o per qualsevol altre mitjà que considerin adequat, informació clara i fàcilment comprensible sobre la seva activitat en l'exercici anterior, i han de fer referència almenys als aspectes següents:

a) El nombre de litigis rebuts, amb indicació de les causes i del sector econòmic al qual corresponen.

b) Les pràctiques empresarials reiterades que hagin originat els litigis tractats, així com els problemes sistemàtics o significatius que siguin recurrents i incideixin en la conflictivitat entre consumidors i empresaris. Aquesta informació ha d'anar acompanyada de recomanacions relatives a la manera d'evitar o resoldre aquests problemes en el futur.

c) El nombre de litigis que l'entitat acreditada hagi inadmes a tràmit, així com el desglossament de les seves causes. Aquesta informació s'ha de facilitar en termes absoluts i relatius respecte del volum total de reclamacions rebudes per l'entitat.

d) El nombre total de procediments de resolució alternativa que es van interrompre sense haver-se dictat resolució, els motius que van ocasionar aquesta interrupció i el percentatge d'aquests procediments amb relació al total de reclamacions rebudes.

- e) La durada mitjana dels seus procediments de resolució alternativa.
- f) L'índex de compliment voluntari per les parts de la solució que va posar fi al litigi, en cas que l'entitat disposi d'aquesta informació.
- g) La cooperació amb xarxes d'entitats acreditades que facilitin la resolució de litigis transfronterers i una valoració de l'eficàcia de la seva integració en aquestes xarxes.
- h) Una avaluació de l'eficàcia del procediment ofert per l'entitat acreditada amb indicació de les actuacions que en permetrien millorar els resultats.
- i) La formació facilitada a les persones encarregades de resoldre el litigi.

2. La informació que recull l'apartat anterior ha de ser traslladada per l'entitat acreditada a l'autoritat competent que correspongui cada dos anys.

Article 39. *Formació i autoregulació.*

1. Les entitats acreditades són responsables de la formació de les persones encarregades de la resolució de litigis, i han de comunicar a l'autoritat competent els programes de formació inicial i contínua que portin a terme.

2. Les entitats de resolució alternativa han de promoure l'elaboració o adhesió a codis de conducta aplicables a les persones que intervinguin en la resolució del litigi.

TÍTOL III

Altres disposicions

CAPÍTOL I

Obligacions d'informació dels empresaris

Article 40. *Obligació d'informació dels empresaris sobre les entitats acreditades.*

1. L'empresari que estigui adherit a una entitat acreditada a Espanya o en qualsevol Estat membre de la Unió Europea o estigui obligat per una norma o codi de conducta a acceptar la seva intervenció en la resolució dels seus litigis, ha d'informar els consumidors de la possibilitat de recórrer a aquesta entitat.

2. La informació anterior ha d'incloure la identificació completa de l'entitat acreditada competent, incloent-hi l'adreça de la seva pàgina web. Aquesta informació s'ha d'oferir de manera clara, i identificable, comprensible i mitjançant un accés fàcil en la seva pàgina web, i ha de constar també en les condicions generals dels contractes de compravenda o de prestació de serveis que l'empresari ofereixi al consumidor.

Si l'empresari no disposa de lloc web o no hi ha documentació relativa a les condicions generals, el subministrament d'aquesta informació s'ha d'efectuar de qualsevol manera que permeti al consumidor conèixer-la, en particular a través de fulls informatius propis, cartells amb la informació en un lloc accessible al consumidor o qualsevol altra comunicació comercial.

3. Quan una reclamació presentada directament pel consumidor a l'empresari no s'hagi pogut resoldre, aquest ha de facilitar al consumidor la informació relativa a si està adherit a una entitat de resolució alternativa de litigis de consum o si està obligat per una norma o codi de conducta a participar en el procediment davant una entitat concreta. Si no és així, li ha de facilitar la informació relativa, almenys, a una entitat que sigui competent per conèixer de la reclamació, amb indicació de si participarà en el procediment davant l'entitat o entitats indicades.

Aquesta informació s'ha d'adequar quant al seu contingut i forma de prestar-la al que preveu l'apartat 2, i s'ha de facilitar en paper o en qualsevol altre suport durador en el moment de la contestació de la reclamació o en el termini màxim d'un mes des de la seva interposició si l'empresari no hi ha contestat de manera expressa.

4. La informació que preveuen els apartats anteriors l'ha de proporcionar l'empresari, sense perjudici de qualsevol altra obligació d'informació addicional que sigui exigible en

matèria de resolució extrajudicial de litigis de consum de conformitat amb la normativa que sigui aplicable.

5. L'empresari que subscrigui contractes de compravenda o de prestació de serveis en línia, així com les plataformes de comerç electrònic o mercats en línia, han d'incloure en el seu lloc web un enllaç que permeti un accés identificable i fàcil a la plataforma de resolució de litigis en línia de la Unió Europea a la qual es refereix el Reglament (UE) núm. 524/2013 del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013.

Article 41. *Incompliment de l'obligació d'informació dels empresaris.*

L'incompliment per part dels empresaris de l'obligació d'informació que estableix l'article anterior té la consideració d'infracció greu en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, i s'aplica el que disposen el règim sancionador general que preveu el títol IV del llibre primer del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, així com la normativa autonòmica corresponent, sense perjudici de l'existència d'altres possibles infraccions en matèria d'informació al consumidor que estiguin tipificades en la normativa sectorial que sigui aplicable.

CAPÍTOL II

Actuacions de les administracions públiques competents

Article 42. *Informació general sobre les entitats acreditades i sobre el seu accés.*

1. El Centre Europeu del Consumidor i les administracions públiques amb competència en matèria de protecció dels consumidors han de facilitar enllaços entre els seus llocs web i el lloc o llocs web de la Comissió Europea en els quals figuri la llista consolidada de les entitats acreditades i notificades pels diferents estats membres. Així mateix, han de facilitar un enllaç amb la plataforma electrònica de resolució de litigis en línia de la Unió Europea.

2. El Centre Europeu del Consumidor ha de facilitar als ciutadans, en suport durador, almenys una còpia de la relació d'entitats acreditades competents per resoldre el litigi sobre el qual es requereixi informació i, si és possible, una còpia de la llista consolidada de la Comissió Europea en la qual estan incloses les diferents entitats acreditades i notificades pels estats membres.

3. Les administracions públiques competents, en el marc de la cooperació i col·laboració amb les associacions de consumidors i les organitzacions empresarials, han de promoure la publicació per part d'aquestes de la llista consolidada d'entitats acreditades elaborada per la Comissió Europea, i han d'indicar la forma d'accés a aquesta publicació. Igualment s'ha de promoure entre aquelles organitzacions i associacions la difusió de la informació sobre la plataforma electrònica de presentació de reclamacions de la Unió Europea, i la possibilitat de recórrer als procediments de les entitats acreditades per a la resolució alternativa dels litigis de consum.

Article 43. *Assistència als consumidors en els litigis transfronterers.*

En cas que es tracti d'un litigi transfronterer de consum, el Centre Europeu del Consumidor ha de proporcionar assistència i ajuda als consumidors per a l'accés a qualsevol entitat acreditada competent establerta en un altre Estat membre, així com amb relació a les resolucions emeses per aquestes entitats.

També corresponen al Centre Europeu del Consumidor a Espanya les funcions de punt de contacte de resolució de litigis en línia a què es refereix l'article 7 del Reglament 524/2013/UE.

Article 44. *Garantia complementària d'accés a una entitat de resolució alternativa establerta en un altre Estat membre.*

En el supòsit que no hi hagi cap entitat de resolució alternativa acreditada establerta a Espanya que sigui competent per resoldre algun tipus de litigi, de manera complementària s'ha de garantir i facilitar l'accés a una entitat inclosa en la llista consolidada de la Comissió Europea que estigui establerta en un altre Estat membre i doni cobertura a empresaris de diferents estats membres de la Unió Europea.

Article 45. *Cooperació entre les entitats acreditades i les administracions públiques competents.*

1. Les administracions públiques competents han de fomentar la creació de xarxes generals i sectorials d'entitats acreditades i la seva integració en aquestes.

2. Les entitats acreditades han de cooperar amb les autoritats competents i amb les administracions públiques en matèria de protecció al consumidor, especialment en l'intercanvi mutu d'informació sobre les pràctiques empresarials objecte de les reclamacions presentades pels consumidors. Igualment, les autoritats competents han de posar a disposició de les entitats acreditades qualsevol tipus d'estudi o informació tècnica o jurídica disponible que pugui ser rellevant per tractar litigis individuals.

3. Les entitats acreditades han de procedir de manera periòdica a l'intercanvi recíproc d'informació amb la finalitat d'afavorir que s'aconsegueixin millors pràctiques en la solució de litigis nacionals i transfronterers.

4. Si dins de la Unió Europea hi ha una xarxa sectorial d'entitats de resolució alternativa de litigis transfronterers de consum, s'ha de promoure la integració en aquesta de les entitats de resolució alternativa del sector esmentat que hagin estat notificades a la Comissió Europea.

Disposició addicional primera. *Les entitats de resolució alternativa en l'àmbit de l'activitat financera.*

1. Per a la resolució, amb caràcter vinculant o no, de litigis de consum en el sector financer, s'ha de crear per llei, i comunicar a la Comissió Europea, una vegada acreditada per l'autoritat competent, una única entitat, amb competències en aquest àmbit. Aquesta llei ha d'obligar les entitats financeres a participar en els procediments davant l'entitat de resolució alternativa de litigis esmentada per a l'àmbit de la seva activitat. La resta d'entitats acreditades que donin cobertura a reclamacions de consum de tots els sectors econòmics poden conèixer igualment d'aquest tipus de litigis, sempre que totes dues parts s'hagin sotmès voluntàriament al procediment.

2. A aquests efectes, el Govern ha de remetre a les Corts Generals, en el termini de vuit mesos des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, un projecte de llei que reguli el sistema institucional de protecció del client financer, així com la seva organització i funcions.

3. Fins que no entri en vigor la llei que preveu l'apartat anterior, els serveis de reclamacions que regula l'article 30 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, han d'acomodar el seu funcionament i procediment al que preveu aquesta llei i, en especial, s'ha de garantir la seva independència organitzativa i funcional en el si de l'organisme en què estan incardinats amb la finalitat de poder ser acreditats com a entitat de resolució alternativa de litigis financers.

Disposició addicional segona. *Les entitats de resolució alternativa en l'àmbit de protecció dels usuaris del transport aeri.*

1. Per a la resolució de litigis de consum sobre l'aplicació dels reglaments de la Unió Europea en matèria de protecció dels usuaris del transport aeri, s'ha d'acreditar i notificar a la Comissió Europea una única entitat. Les entitats a què fa referència l'article 6.2 que donin cobertura a reclamacions de consum de tots els sectors econòmics poden conèixer

igualment d'aquest tipus de litigis, sempre que totes dues parts s'hagin sotmès voluntàriament a aquests procediments.

2. Per ordre de la persona titular del Ministeri de Foment s'ha de regular el procediment de resolució alternativa dels litigis que esmenta l'apartat anterior, que és d'acceptació obligatòria i resultat vinculant per a les companyies aèries.

3. Fins que no entri en vigor l'ordre que esmenta l'apartat anterior, l'Agència Estatal de Seguretat Aèria ha d'acomodar el seu funcionament i procediment al que preveu aquesta Llei amb la finalitat de poder ser acreditada com a entitat de resolució alternativa de litigis en matèria de drets dels usuaris del transport aeri.

Disposició addicional tercera. *Pla d'ajudes a la gestió de les juntes arbitrals de consum.*

Amb l'objecte de facilitar a les juntes arbitrals de consum el compliment del termini de resolució que preveu l'article 20 i accedir a l'acreditació europea, el Govern ha d'aprovar un pla d'ajudes a la gestió de les juntes arbitrals de consum que permeti dotar-les de mitjans humans i materials suficients per poder dictar el laude en el termini esmentat.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin al que disposa aquesta Llei.

Disposició final primera. *Títol competencial.*

Aquesta Llei es dicta sobre la base de les competències exclusives que corresponen a l'Estat en matèria de legislació mercantil, processal i civil, de conformitat amb les regles 6a i 8a de l'article 149.1 de la Constitució espanyola.

Disposició final segona. *Desplegament reglamentari i habilitació normativa.*

1. El Govern ha de desplegar reglamentàriament el que estableix aquesta Llei.
2. S'habilita el Govern per modificar, mitjançant real decret, el contingut que preveu la disposició final sisena d'aquesta Llei.

Disposició final tercera. *Incorporació del dret de la Unió Europea.*

Mitjançant aquesta Llei s'incorpora al dret espanyol la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum i per la qual es modifiquen el Reglament (CE) núm. 2006/2004 i la Directiva 2009/22/CE.

Disposició final quarta. *Modificació de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.*

Es modifica el primer paràgraf de l'apartat 1 de l'article 63 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil, que queda redactat en els termes següents:

«Mitjançant la declinatòria, el demandat i els que puguin ser part legítima en el judici promogut poden denunciar la falta de jurisdicció del tribunal davant el qual s'ha interposat la demanda, perquè el coneixement d'aquesta demanda correspon a tribunals estrangers, a òrgans d'un altre ordre jurisdiccional, a àrbitres o a mediadors, excepte en els supòsits en què hi hagi un pacte previ entre un consumidor i un empresari de sotmetre's a un procediment de resolució alternativa de litigis de consum i el consumidor sigui el demandant.»

Disposició final cinquena. *Modificació del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.*

Es modifiquen els apartats 3 i 4 de l'article 21 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que queden redactats en els termes següents:

«3. En tot cas, i amb ple respecte al que disposen els apartats precedents, els empresaris han de posar a disposició dels consumidors i usuaris informació sobre l'adreça postal, número de telèfon, fax, quan sigui procedent, i adreça de correu electrònic en què el consumidor i usuari, sigui quin sigui el seu lloc de residència, pugui interposar les seves queixes i reclamacions o sol·licitar informació sobre els béns o serveis oferts o contractats. Els empresaris han de comunicar, a més, la seva adreça legal si aquesta no coincideix amb l'adreça habitual per a la correspondència.

Els empresaris han de donar resposta a les reclamacions rebudes en el termini més breu possible i, en tot cas, en el termini màxim d'un mes des de la presentació de la reclamació.

4. En el supòsit que l'empresari no hagi resolt satisfactòriament una reclamació interposada directament davant ell per un consumidor, aquest pot acudir a una entitat de resolució alternativa notificada a la Comissió Europea, de conformitat amb el que preveu la llei per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

Els empresaris han de facilitar l'accés a aquest tipus d'entitats, i proporcionar als consumidors la informació a la qual estan obligats per l'article 41 de la llei esmentada.»

Disposició final sisena. *Modificació del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum.*

El Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, queda modificat de la manera següent:

U. El paràgraf b) de l'apartat 3 i l'apartat 4 de l'article 37 queden redactats de la manera següent:

«b) Si no consta l'existència d'un conveni arbitral previ o aquest no és vàlid, en el termini més breu possible s'ha de donar trasllat de la sol·licitud d'arbitratge al reclamat, i se li ha de donar un termini de quinze dies per acceptar l'arbitratge i la mediació prèvia en els supòsits en què sigui procedent, i també, si s'escau, per contestar a la sol·licitud formulant les al·legacions que consideri oportunes per fer valer el seu dret i, si s'escau, presentar els documents que consideri pertinents o proposar les proves de què s'intenti valer.

Transcorregut el termini esmentat sense que consti l'acceptació de l'arbitratge pel reclamat, el president de la Junta Arbitral de Consum ha d'ordenar l'arxivament de la sol·licitud, i ho ha de notificar a les parts.

Si el reclamat contesta acceptant l'arbitratge de consum, es considera iniciat el procediment en la data d'entrada de l'acceptació a la Junta Arbitral de Consum, i el seu president ha de dictar un acord d'iniciació del procediment arbitral. En la notificació al reclamant de l'acord d'iniciació del procediment, s'ha de fer constar expressament l'admissió a tràmit de la sol·licitud d'arbitratge i la invitació a la mediació prèvia, en cas que no consti efectuat aquest tràmit.»

«4. El termini per dictar la resolució que preveu l'apartat 2 és de vint-i-un dies naturals a comptar de l'endemà a la recepció a la Junta competent de la sol·licitud o la seva esmena.»

Dos. L'apartat 1 de l'article 49 passa a tenir la redacció següent:

«1. El laude s'ha de dictar i notificar a les parts en un termini de noranta dies naturals comptats des que s'acordi l'inici del procediment pel fet d'haver rebut l'òrgan arbitral la documentació completa necessària per tramitar-lo, segons el que disposa l'article 37.3.

L'òrgan arbitral, en cas d'especial complexitat, pot adoptar, de manera motivada, una pròrroga que no pot ser superior al termini previst per a la resolució del litigi, i s'ha de comunicar a les parts.»

Disposició final setena. *Modificació de la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en afers civils i mercantils.*

Se suprimeix el paràgraf d) de l'apartat 2 de l'article 2 de la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en afers civils i mercantils.

Disposició final vuitena. *Entrada en vigor.*

Aquesta Llei entra en vigor l'endemà de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Per tant,

Mano a tots els espanyols, particulars i autoritats, que compleixin aquesta Llei i que la facin complir.

Madrid, 2 de novembre de 2017.

FELIPE R.

El president del Govern,
MARIANO RAJOY BREY