

I. DISPOSICIÓN XERAIS

XEFATURA DO ESTADO

12659 *Lei 7/2017, do 2 de novembro, pola que se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo.*

FELIPE VI

REI DE ESPAÑA

Saiban todos os que a viren e a entenderen que as Cortes Xerais aprobaron e eu sanciono a seguinte lei:

PREÁMBULO

I

Na evolución da protección xurídica do consumidor, tanto nos ordenamentos nacionais coma no dereito comunitario, pódense distinguir, algo distantes, aínda que non de todo separadas, dúas etapas. Nunha primeira etapa recoñécense principios e dereitos en favor dos consumidores, mentres que nunha segunda etapa os Estados advirten que non é suficiente o recoñecemento dun repertorio de dereitos aos consumidores, polo que resulta imprescindible o establecemento de canles adecuadas para que estes poidan facer valer os dereitos recoñecidos na etapa anterior.

As leis pódennlle recoñecer ao consumidor un amplo elenco de dereitos, pero a eficiencia dun dereito protector dos consumidores vaise medir, non só pola perfección ou equidade das súas normas, senón tamén pola existencia de canles sinxelas, rápidas e gratuítas ou de escaso custo a través das cales se poidan facer exixibles os seus dereitos cando estes non fosen respectados adecuadamente.

Nas dúas últimas décadas do século XX, a Comisión Europea empeza a mostrar a súa preocupación polo problema do acceso dos consumidores á xustiza nos Estados membros e utiliza esta expresión non de forma limitada, en canto ao acceso daqueles aos distintos tipos de tribunais ordinarios ou especializados, senón incluíndo tamén outras instancias ou mecanismos de diversa natureza como a mediación, a conciliación e a arbitraje. Empézase daquela a incidir no feito de que as dificultades observadas se acrecentan considerablemente cando o consumidor e o empresario residen en diferentes Estados membros e entran en xogo as normas sobre competencia xudicial internacional.

Dúas comunicacións remitidas ao Consello Europeo pola Comisión das Comunidades Europeas nos anos 1985 e 1987 constitúen os antecedentes da Resolución do Consello da CEE do 25 de xuño de 1987 sobre o acceso dos consumidores á xustiza, na cal se invitaba a Comisión a ampliar algunhas análises anteriores sobre o tema, ao tempo que se suxería unha análise da avaliación das barreiras que poderían obstaculizar o acceso dos consumidores á xustiza sobre a base de tres elementos, como son o tempo empregado, o custo económico soportado e a eficacia conseguida.

Froito desta análise, a Comisión Europea presentaba o 16 de novembro de 1993 o Libro verde sobre o acceso dos consumidores á xustiza e solución de litixios en materia de consumo no mercado único, que constituía un definitivo impulso sobre a materia e no cal se poñían de manifesto os problemas específicos dos consumidores no exercicio dos seus dereitos, así como a dimensión comunitaria do problema, sinalando que o acceso á xustiza, ademais de ser un dos dereitos recoñecidos polo Convenio europeo para a protección dos dereitos humanos, é unha condición de eficacia xurídica de calquera

ordenamento xurídico, e como tal condición tamén debe ser tida en conta polo ordenamento xurídico comunitario.

As análises da Comisión Europea concluían en recoñecer as vantaxes ofrecidas pola resolución alternativa de litixios en materia de consumo como medio para conseguir unha solución extraxudicial, sinxela, rápida e alcanzable. Uns anos antes, o ordenamento xurídico español xa comezara a mostrar o seu interese por poñer á disposición dos consumidores medios sinxelos e rápidos para a solución dos seus litixios e de forma innovadora e inesperada, pola escasa tradición da institución xurídica, optara pola arbitrase como procedemento de solución dos litixios dos consumidores. Así, o artigo 31 da Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, sinalou que o Goberno establecería un sistema arbitral que, sen formalidades especiais, atendería e resolvería con carácter vinculante e executivo para ambas as partes as queixas ou reclamacións dos consumidores ou usuarios, sempre que non concorrese intoxicación, lesión ou morte, nin existisen indicios racionais de delito. Todo isto sen prexuízo da protección administrativa e da xudicial, de acordo co establecido no artigo 24 da Constitución española. En cumprimento dese mandato, aprobouse o Real decreto 636/1993, do 3 de maio, polo que se regula o sistema arbitral de consumo, posteriormente derogado polo Real decreto 231/2008, do 15 de febreiro, polo que se regula o Sistema arbitral de consumo, actualmente vixente.

A Comisión Europea, consciente da importancia do tema e co fin de establecer uns requisitos mínimos de calidade exixibles aos mecanismos extraxudiciais de solución de litixios, adopta, algúns anos despois, a Recomendación 98/257/CE, do 30 de marzo de 1998, relativa aos principios aplicables aos órganos responsables da solución extraxudicial dos litixios en materia de consumo (que propoñen ou impoñen unha solución), e a Recomendación 2001/310/CE, do 4 de abril de 2001, relativa aos principios aplicables aos órganos extraxudiciais de resolución consensual de litixios en materia de consumo.

O Consello Europeo, na súa Resolución do 25 de maio de 2000, relativa á creación dunha rede comunitaria de órganos nacionais encargados da solución extraxudicial de litixios de consumo, decide dar un paso adiante, invitando os Estados membros á notificación de todos os organismos extraxudiciais que acrediten o cumprimento dos requisitos establecidos na primeira das recomendacións antes mencionadas co fin de integralos nunha rede comunitaria. En virtude da dita resolución foron notificadas á Comisión Europea as xuntas arbitrais de consumo que resolven mediante arbitrase e, por tanto, con carácter vinculante e executivo, os litixios entre consumidores e empresarios.

No entanto, estas recomendacións resultaron insuficientes para garantir o acceso dos consumidores a mecanismos de solución extraxudicial de conflitos a través deste tipo de entidades de resolución alternativa e aos seus procedementos en todas as áreas xeográficas e sectoriais da Unión Europea. Quince anos despois do inicio da notificación á Comisión Europea destas entidades de resolución alternativa, os consumidores e empresarios continúan sen coñecer as vías de recurso extraxudicial, o que sen dúbida constitúe un obstáculo para o desenvolvemento e bo funcionamento do mercado interior.

II

A Comunicación da Comisión Europea do 13 de abril de 2011, titulada «Acta do Mercado Único (Doce prioridades para estimular o crecemento e reforzar a confianza)», identificou a lexislación sobre resolución alternativa de litixios, incluídos os derivados do comercio electrónico, como un dos obstáculos para a consecución do fin perseguido, motivo polo cal fixou como unha das doce prioridades o desenvolvemento desta lexislación para estimular o crecemento, reforzar a confianza e avanzar na realización do mercado único.

Co fin de contribuír a alcanzar esta finalidade e manter un alto nivel de protección do consumidor, apróbanse tanto a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo e pola que se modifican o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE, como o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio

de 2013, sobre resolución de litixios en liña en materia de consumo e polo que se modifican o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE, instrumentos ambos interrelacionados e complementarios.

A Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, que é de harmonización mínima, obriga os Estados membros a lles garantiren aos consumidores residentes na Unión Europea a posibilidade de resolver os seus litixios con empresarios establecidos en calquera Estado membro mediante a intervención de entidades de resolución alternativa que ofrezan procedementos de resolución alternativa ou extraxudicial de litixios de consumo que sexan independentes, imparciais, transparentes, efectivos, rápidos e xustos. Os litixios a que se refire a garantía de resolución alternativa son aqueles, de carácter nacional ou transfronteirizo, relativos a obrigas contractuais derivadas de contratos de compravenda ou de prestación de servizos.

Cada Estado membro debe cumprir coa dita obriga, garantindo a existencia de entidades de resolución alternativa que tras acreditar, como mínimo, o cumprimento dos principios, requisitos e garantías establecidos na dita directiva, dean cobertura, polo menos, á resolución de litixios nos cales estean implicados empresarios establecidos no seu territorio. Se, malia o cumprimento xeral desa garantía, nun suposto determinado non existe no seu territorio unha entidade competente para a resolución dun conflito, os Estados poden recorrer complementariamente a entidades de resolución alternativa establecidas noutro Estado membro, xa sexan transnacionais ou paneuropeas.

Para o cumprimento deste mandato, os Estados membros deben partir das entidades de resolución alternativa de litixios de consumo xa existentes e dos procedementos xestionados por estas, mantendo así o respecto ás súas respectivas tradicións xurídicas en materia de resolución alternativa ou extraxudicial de litixios de consumo. Isto non impedirá a creación de novas entidades que desenvolvan a mesma actividade, pero tanto unhas como outras, as entidades xa creadas e as de nova creación, deberán axustarse por igual ás exixencias e procedementos establecidos polos Estados membros se desexan ser acreditadas.

III

A presente lei incorpora ao dereito español a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, garantindo a existencia de entidades de resolución alternativa establecidas en España que cumpran cos requisitos, garantías e obrigas exixidas por ela.

Desta forma, os consumidores residentes en España ou en calquera Estado membro da Unión Europea terán a posibilidade de resolver os seus litixios de consumo con empresarios establecidos en España acudindo a entidades de resolución alternativa de calidade que fosen acreditadas pola autoridade competente e incluídas nunha listaxe nacional de entidades acreditadas, a cal será trasladada á Comisión Europea para que sexa incluída na listaxe única de entidades notificadas polos diferentes Estados membros da Unión Europea.

Son as propias entidades as que, voluntariamente, poderán solicitar a súa acreditación ante a autoridade competente que proceda, quen ditará resolución tras realizar unha análise e avaliación do cumprimento por elas de todos os requisitos exixidos nesta lei. Aquelas entidades de resolución alternativa que non se encontren acreditadas de conformidade co procedemento establecido nesta norma exercerán as súas funcións na forma prevista para cada caso.

As entidades de resolución alternativa de litixios que desexen obter a acreditación que concede a autoridade competente deberán estar establecidas en España e cumprir os requisitos exixidos por esta lei, e poderán ter natureza pública ou privada.

En sectores onde exista un alto nivel de conflictividade e unha adhesión limitada a entidades de resolución de conflitos, articularanse todas as medidas administrativas e normativas necesarias para corrixir esta situación, incluídas as sancionadoras. Para isto, anualmente avaliaranse os sectores máis problemáticos e as cuestións máis reclamadas co fin de introducir as modificacións normativas ou as políticas que alenten a inclusión

destes sectores de actividade nos sistemas de resolución de conflitos que cumpran cos principios e garantías que recolle esta lei sen prexuízo de que tales mecanismos privados internos de reclamación se regulen conforme os criterios e exixencias que recolle esta lei de conformidade coa Directiva 2013/11/UE.

IV

Esta lei estrutúrase en 45 artigos, distribuídos nun título preliminar e tres títulos, tres disposicións adicionais, unha disposición derogatoria e oito disposicións derradeiras.

No título preliminar, baixo a rúbrica «Disposicións xerais», establécense o obxecto e a finalidade da lei, as definicións e o seu ámbito de aplicación, así como os efectos da presentación dunha reclamación ante unha entidade de resolución alternativa acreditada.

A lei refírese aos litixios, de carácter nacional ou transfronteirizo, xurdidos entre un consumidor e un empresario con ocasión ou como consecuencia dun contrato de compravenda ou de prestación de servizos, celebrado ou non a través da internet, independentemente do sector económico a que correspondan.

Inclúense tamén dentro do ámbito de aplicación desta lei os litixios derivados das prácticas comerciais levadas a cabo por empresarios adheridos a códigos de conduta. En concreto, e ben que a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, non fai ningunha referencia aos sistemas de resolución extraxudicial de reclamacións en materia publicitaria, recollidos no ordenamento xurídico español no artigo 37.4 da Lei 3/1991, do 10 de xaneiro, de competencia desleal, considérase procedente incluír estes sistemas dentro do ámbito de aplicación desta lei, tendo en conta a súa suxeición á mesma normativa comunitaria e o feito de que, de non seren incluídos, quedarían orfos de regulación e non resultaría posible a súa notificación á Comisión Europea.

Desta forma, os requisitos exixibles aos sistemas extraxudiciais de resolución de litixios, xa sexan relativos ás obrigas derivadas dos contratos de compravenda ou de prestación de servizos ou a aqueles derivados do incumprimento de códigos de conduta en materia de competencia desleal e publicidade alternativa, quedan suxeitos ao mesmo réxime legal, sen ningunha distinción.

Esta lei non se aplica aos servizos non económicos de interese xeral, nin a determinadas reclamacións referidas a servizos relacionados coa saúde, nin tampouco a aquelas reclamacións dirixidas a prestadores públicos de ensino complementario ou superior. Así mesmo, quedan fóra do seu ámbito de aplicación os litixios entre empresarios, a negociación directa entre o consumidor e o empresario, os procedementos de resolución alternativa iniciados ou xestionados polos empresarios, así como os intentos ou actuacións realizadas no marco dun procedemento xudicial co fin de intentar solucionar o conflito obxecto del.

A Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, outórgalles aos Estados membros liberdade para decidir se as entidades acreditadas no seu territorio están facultadas para impoñer unha solución ás partes e considera vinculantes aqueles procedementos que teñen como resultado a imposición a calquera delas da solución do conflito, sen facer ningunha referencia ao feito de que aqueles comporten ou non a renuncia á vía xudicial, pero establecendo un tratamento diferente para ambos os supostos.

Nesta liña, a lei define como procedemento con resultado vinculante aquel que teña como resultado a imposición a calquera das partes da solución adoptada, con independencia de que o resultado comporte ou non a renuncia á vía xudicial, e como procedemento con resultado non vinculante aquel que finalice cun acordo entre as partes, adoptado por si mesmas ou mediante a intervención dun terceiro, ou que termine cunha proposta de solución, con independencia de que as partes poidan posteriormente outorgar ao seu acordo carácter vinculante ou comprometerse a aceptar a proposición efectuada pola persoa encargada da solución do litixio –sería, por exemplo, o caso da mediación, cuxo resultado non se impón senón que é froito do acordo das partes, con independencia de que poida adquirir carácter de título executivo se as partes optan por isto-.

O título I da lei, que se estrutura en dous capítulos, refírese á acreditación das entidades de resolución alternativa para a súa posterior inclusión na listaxe nacional de entidades acreditadas elaborada pola Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición e, por último, na listaxe consolidada de entidades acreditadas da Comisión Europea.

O capítulo I deste título I, denominado «Requisitos exigibles para a acreditación das entidades de resolución alternativa», estrutúrase en tres seccións nas cales se agrupan os requisitos exigibles a determinados aspectos delas, aos procedementos que xestionan e ás persoas encargadas da resolución dos ditos procedementos.

É importante destacar que esta lei non regula nin desenvolve procedementos de resolución alternativa de litixios, senón que se limita a establecer os requisitos que buscan a harmonización da calidade das entidades de resolución alternativa ás cales poden recorrer os consumidores e os empresarios para a solución dos seus litixios.

Atendendo a un elemental criterio de prudencia, a lei impide acceder á acreditación europea ás entidades de resolución alternativa de litixios de consumo nas cales as persoas encargadas da resolución do litixio estean empregadas ou retribuídas directamente polo empresario reclamado. Este mesmo criterio foi seguido por todos os Estados membros na transposición da directiva coa única excepción do sistema francés, que permite a acreditación destas entidades como entidades RAL europeas.

Por outro lado, co fin de asegurar a eficacia dos procedementos levados a cabo polas entidades acreditadas, establécese un prazo máximo de resolución deles que se fixa en noventa días contados desde o momento en que a entidade recibise a reclamación completa.

Ademais, para que as entidades de resolución alternativa poidan ser acreditadas, o custo dos procedementos que xestionen deberá ser gratuíto para o consumidor. A directiva nada establece respecto ao custo destes procedementos de resolución alternativa para o empresario e tampouco se inclúe na lei ningunha cantidade mínima ou máxima que deba soportar este, deixando liberdade ás entidades de resolución alternativa acreditadas para a súa fixación.

O capítulo II do título I, relativo ao procedemento para a acreditación das entidades de resolución alternativa, regula, entre outros aspectos, as autoridades competentes para a acreditación, a incorporación daquelas ás listaxes de entidades acreditadas para a súa posterior notificación á Comisión Europea, así como a exclusión das entidades das ditas listaxes en caso de perda dos requisitos de acreditación ou de incumprimento das obrigas asumidas por elas.

A lei determina o procedemento que cómpre seguir para a acreditación das entidades de resolución alternativa que o soliciten. Con carácter xeral, para todos os sectores económicos a lei designa como autoridades competentes para a acreditación a Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición, que actuará, ademais, como punto de contacto único coa Comisión Europea. Non obstante, as comunidades autónomas que na súa lexislación asumisen e desenvolvesen competencias en materia de mediación de consumo poderán designar autoridades competentes para a acreditación de entidades de resolución alternativa de litixios de consumo que finalicen cunha decisión non vinculante para as partes. Atribúeselles igualmente ás comunidades autónomas a competencia para a acreditación de entidades que leven a cabo procedementos administrativos establecidos e desenvolvidos na súa lexislación.

Para o sector financeiro establécese algunhas especialidades e désígnanse como autoridades competentes para o dito ámbito o Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións do Ministerio de Economía, Industria e Competitividade, cada un deles para as entidades que actúen no seu respectivo sector de supervisión. Ademais, na disposición adicional primeira encárgaselle ao Goberno remitir ás Cortes Xerais un proxecto de lei en que se regule unha entidade única para a resolución de litixios de consumo no dito sector. Non obstante, na mesma disposición adicional posibilitábase que as xuntas arbitrais de consumo, que dan cobertura a reclamacións de todos os sectores económicos, poidan seguir coñecendo dos

litixios de consumo correspondentes ao sector financeiro, sempre que ambas as partes, de forma voluntaria, o acepten.

O mesmo ocorre en materia de protección dos usuarios do transporte aéreo, á cal fai referencia a disposición adicional segunda desta lei; désígnase para este ámbito como autoridade competente a persoa titular do Ministerio de Fomento.

O título II, denominado «Obrigas das entidades de resolución alternativa acreditadas», recolle as diferentes obrigas que asume cada unha destas entidades como consecuencia da súa acreditación e establece que cando unha autoridade competente determine que se incumpriu algunha das ditas obrigas deberá requirir a entidade para que emende de inmediato o incumprimento, advertíndolle que, se transcorre un prazo de tres meses sen telo emendado, será excluída da correspondente listaxe de entidades acreditadas.

O título III estrutúrase en dous capítulos e denomínase «Outras disposicións». O capítulo I, baixo a rúbrica «Obrigas de información dos empresarios», establece para todos os empresarios a obriga de informar acerca da existencia de entidades acreditadas de resolución alternativa de litixios.

Esta obriga de información, que constitúe unha novidade importante, afecta todos os empresarios, estean ou non adheridos ás entidades de resolución alternativa acreditadas, tipificándose a súa vulneración como infracción sancionable en materia de protección dos consumidores e usuarios. A dita obriga deixa sen efecto as obrigas previstas nos números 3 e 4 do artigo 21 do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro, que facían referencia á Recomendación 98/257/CE, do 30 de marzo de 1998, e á Recomendación 2001/310/CE, do 4 de abril de 2001, que constitúen os antecedentes da directiva que con esta lei se traspón.

O capítulo II deste título III, baixo o título «Actuacións das administracións públicas competentes», establece a información que sobre as entidades de resolución alternativa acreditadas deben proporcionar o Centro Europeo do Consumidor e as administracións públicas, a asistencia xurídica aos consumidores en caso de litixios transfronteirizos e a cooperación entre as institucións públicas e as entidades acreditadas, así como coas redes en que estas se integren.

A parte final da lei contén tres disposicións adicionais, unha disposición derogatoria e oito disposicións derradeiras.

A disposición adicional primeira refírese ás entidades de resolución alternativa no ámbito da actividade financeira e a disposición adicional segunda, ás entidades de resolución alternativa no ámbito da protección dos usuarios do transporte aéreo.

Pola súa parte, as disposicións derradeiras cuarta e quinta modifican, respectivamente, o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, e o Real decreto 231/2008, do 15 de febreiro, polo que se regula o Sistema arbitral de consumo.

A modificación dos números 3 e 4 do artigo 21 do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios responde ao feito, xa mencionado, de ter quedado afectado o seu contido pola incorporación da nova obriga de información dos empresarios sobre a resolución alternativa de litixios de consumo, mentres que a modificación dos artigos 37 e 49 do Real decreto 231/2008, do 15 de febreiro, obedece á necesidade de adaptar o procedemento arbitral de consumo aos requisitos exixidos nesta lei para os procedementos de resolución alternativa, especialmente en canto ao prazo máximo de resolución do conflito.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposicións xerais

Artigo 1. *Obxecto e finalidade.*

1. Esta lei ten como finalidade garantirlles aos consumidores residentes na Unión Europea o acceso a mecanismos de resolución alternativa de litixios en materia de

consumo que sexan de alta calidade por seren independentes, imparciais, transparentes, efectivos, rápidos e xustos.

2. Para estes efectos, a presente lei ten como obxecto:

a) Determinar os requisitos que deben reunir as entidades de resolución alternativa de litixios para que, no marco de aplicación desta lei, poidan ser incluídas na listaxe de entidades acreditadas por cada autoridade competente, así como na listaxe nacional de entidades que elabore a Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición.

b) Regular o procedemento para a acreditación das entidades de resolución alternativa de litixios que o soliciten.

c) Establecer as obrigas que deben asumir as entidades de resolución alternativa acreditadas.

d) Garantir o coñecemento polos consumidores da existencia de entidades de resolución alternativa de litixios de consumo acreditadas, mediante o establecemento da obriga de información dos empresarios e a actuación das administracións públicas competentes.

Artigo 2. *Definicións.*

Para efectos desta lei, entenderase por:

a) «Consumidor»: toda persoa física que actúe con fins alleos á súa actividade comercial, empresarial, oficio ou profesión, así como toda persoa xurídica e entidade sen personalidade xurídica que actúe sen ánimo de lucro nun ámbito alleo a unha actividade comercial ou empresarial, salvo que a normativa aplicable a un determinado sector económico limite a presentación de reclamacións ante as entidades acreditadas ás cales se refire esta lei exclusivamente ás persoas físicas.

b) «Empresario»: toda persoa física ou xurídica, xa sexa privada ou pública, que actúe, por si mesma ou a través doutra persoa ao seu cargo ou no seu nome, con fins relacionados coas súas actividades comerciais ou empresariais, o seu oficio ou a súa profesión.

c) «Organización profesional ou asociación empresarial»: toda organización ou asociación sen ánimo de lucro que reúne diferentes profesionais ou empresas dun sector determinado para a xestión e o logro dos seus propios fins.

d) «Contrato de compravenda»: todo contrato en virtude do cal o empresario transmita ou se comprometa a transmitirle a un consumidor a propiedade de certos bens e o consumidor pague ou se comprometa a pagar o seu prezo, incluído calquera contrato cuxo obxecto estea constituído á vez por bens e servizos.

e) «Contrato de prestación de servizos»: todo contrato, con excepción dun contrato de compravenda, en virtude do cal o empresario preste ou se comprometa a prestar un servizo ao consumidor e usuario e este pague ou se comprometa a pagar o seu prezo.

f) «Litixio nacional de consumo»: litixio de natureza contractual derivado dun contrato de compravenda ou de prestación de servizos en que, no momento de realizar a orde de pedido, o consumidor e o empresario teñan a súa residencia e establecemento en España.

g) «Litixio transfronteirizo de consumo»: litixio de natureza contractual derivado dun contrato de compravenda ou de prestación de servizos no cal o consumidor, no momento de realizar a orde de pedido, teña a súa residencia nun Estado membro da Unión Europea diferente a aquel en que o empresario estea establecido.

Para estes efectos, terase en conta o seguinte:

1.º Se o empresario é unha persoa física, considerarase establecido no lugar onde realice a súa actividade.

2.º Se se trata dunha empresa ou outro tipo de persoa xurídica ou dunha asociación de persoas naturais ou xurídicas, considerarase establecido no lugar onde desenvolva

principalmente a súa actividade, teña o seu domicilio social ou administración central ou dispoña dunha sucursal, axencia ou calquera outro tipo de establecemento.

h) «Entidade de resolución alternativa»: persoa física ou entidade, de natureza pública ou privada que, independentemente de como se denomine ou mencione, leva a cabo procedementos de resolución alternativa de litixios de consumo.

i) «Entidade de resolución alternativa acreditada» ou «entidade acreditada»: entidade de resolución alternativa establecida de maneira duradeira en España que obtivo a acreditación por resolución da autoridade competente e figura incorporada na listaxe nacional da Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición.

j) «Procedemento de resolución alternativa»: procedemento de resolución alternativa de litixios en materia de consumo levado a cabo coa intervención dunha entidade que propón, impón ou facilita unha solución entre as partes.

k) «Procedemento con resultado vinculante»: procedemento de resolución alternativa que finaliza coa imposición a calquera das partes da solución adoptada, comporte ou non a renuncia á vía xudicial.

l) «Procedemento con resultado non vinculante»: procedemento de resolución alternativa que finaliza cun acordo alcanzado entre as partes, adoptado por si mesmas ou mediante a intervención dun terceiro, ou que termina cunha proposta de solución, con independencia de que as partes posteriormente poidan outorgar ao seu acordo carácter vinculante ou comprometerse a aceptar a proposición efectuada pola persoa encargada da solución do litixio.

m) «Autoridade competente»: toda autoridade designada para efectos desta lei para a avaliación e acreditación de entidades de resolución alternativa para efectos da súa conseguinte inclusión nunha listaxe de entidades acreditadas.

Artigo 3. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta lei será de aplicación ás entidades de resolución alternativa establecidas en España, tanto públicas como privadas, que propoñan, impoñan ou faciliten unha solución entre as partes no ámbito da resolución alternativa de litixios de consumo, nacionais ou transfronteirizos, relativos a obrigas contractuais derivadas de contratos de compravenda ou de prestación de servizos, e que voluntariamente soliciten a súa acreditación para seren incluídas na listaxe nacional de entidades acreditadas que elabore a Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición.

Así mesmo, a presente lei será de aplicación ás entidades que, actuando no ámbito da resolución alternativa de litixios relativos ao cumprimento polas empresas adheridas dos compromisos asumidos en códigos de conduta sobre prácticas comerciais ou de publicidade, aos cales se refire o artigo 37.4 da Lei 3/1991, do 10 de xaneiro, de competencia desleal, soliciten voluntariamente a súa acreditación para seren incluídas na listaxe nacional de entidades acreditadas.

2. Quedan excluídos do ámbito de aplicación desta lei:

- a) A negociación directa entre o consumidor e o empresario.
- b) Os procedementos de resolución alternativa de litixios iniciados polos empresarios contra os consumidores.
- c) Os procedementos ante sistemas de resolución xestionados polos empresarios ou oficinas e servizos de información e de atención ao cliente.
- d) Os litixios entre empresarios.
- e) Os intentos ou actuacións realizadas no marco dun procedemento xudicial co fin de intentar solucionar o litixio obxecto del.
- f) As reclamacións que se refiran a servizos non económicos de interese xeral.
- g) As reclamacións referidas a servizos relacionados coa saúde, prestados por un profesional sanitario co fin de avaliar, manter ou restablecer o estado de saúde dos pacientes, así como a extensión de receitas, dispensación e provisión de medicamentos e produtos sanitarios.

h) As reclamacións dirixidas a prestadores públicos de ensino complementario ou superior.

Artigo 4. *Efectos da presentación de reclamacións ante unha entidade de resolución alternativa acreditada.*

1. A presentación dunha reclamación ante unha entidade acreditada suspenderá ou interromperá os prazos de caducidade e de prescrición de accións conforme o establecido na normativa que resulte de aplicación en cada caso.

2. Cando de maneira voluntaria se inicie ante unha entidade acreditada un procedemento de resolución alternativa con resultado non vinculante, estando en curso un proceso xudicial, as partes, de común acordo, poderán solicitar a súa suspensión de conformidade coa lexislación procesual.

TÍTULO I

Acreditación das entidades de resolución alternativa

CAPÍTULO I

Requisitos exixibles para a acreditación das entidades de resolución alternativa

Sección 1.ª Requisitos relativos ao lugar de establecemento das entidades, ao seu estatuto ou regulamento de funcionamento e ao ámbito territorial dos litixios en que interveñan

Artigo 5. *Lugar de establecemento das entidades de resolución alternativa.*

1. As entidades de resolución alternativa deben estar establecidas en España.
2. Para estes efectos, enténdese que unha entidade de resolución alternativa se encontra establecida en España nos seguintes supostos:

a) Se está xestionada por unha persoa física, cando realice en España a súa actividade de resolución alternativa de litixios.

b) Se está xestionada por unha persoa xurídica ou por unha asociación de persoas físicas ou xurídicas, cando realice actividades de resolución alternativa de litixios ou teña o seu domicilio social en España.

c) Se está xestionada por unha autoridade ou organismo público, ou adscrita a eles, cando teña a súa sede en España.

Artigo 6. *Estatuto ou regulamento de funcionamento das entidades de resolución alternativa.*

1. As entidades de resolución alternativa deberán dispoñer dun estatuto ou regulamento de funcionamento que conste en soporte duradeiro, sexa facilmente accesible para todos os cidadáns e inclúa, polo menos, os seguintes aspectos:

a) A información relativa á súa organización e forma de financiamento.

b) O tipo de litixios que resollen e as causas de inadmisión a trámite das reclamacións.

c) Toda a información relativa ao procedemento que, de conformidade co establecido nesta lei, estean obrigadas a proporcionar ás partes, antes, durante ou despois do procedemento, así como aquela relativa aos efectos xurídicos do resultado do procedemento e ao seu custo para as partes. Esta información proporcionarase de forma clara e comprensible.

d) A forma de nomeamento, cualificación e experiencia das persoas encargadas de resolver o litixio.

2. Sen prexuízo do establecido no punto anterior, cando as entidades de resolución alternativa ofrezan procedementos con resultado vinculante para o consumidor requirírase que a creación ou constitución das ditas entidades se efectuase mediante unha norma con rango de lei ou regulamentario.

Artigo 7. Ámbito territorial dos litixios en que interveñan as entidades de resolución alternativa.

As entidades de resolución alternativa deben ofrecer ou levar a cabo procedementos que resolvan litixios en materia de consumo de carácter nacional e transfronteirizo, en liña ou non, incluídos aqueles cubertos polo Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013.

Sección 2.ª Requisitos relativos aos procedementos xestionados polas entidades de resolución alternativa

Artigo 8. Principios reitores.

Os procedementos de resolución alternativa xestionados polas entidades de resolución alternativa deben respectar, en todo caso, os principios de independencia, imparcialidade, transparencia, eficacia e equidade.

Se se trata de procedementos con resultado vinculante para as partes, deberán ademais axustarse aos principios e garantías específicos, establecidos nesta lei para ese tipo de procedementos.

Artigo 9. Voluntariedade.

Ningunha das partes terá a obriga de participar no procedemento ante unha entidade de resolución alternativa de litixios de consumo, excepto cando unha norma especial así o estableza. En ningún caso a decisión vinculante que poña fin a un procedemento de participación obrigatoria poderá impedir ás partes o acceso á vía xudicial.

Artigo 10. Defensa e asesoramento das partes.

1. As entidades de resolución alternativa informarán as partes de que non están obrigadas a actuar asistidas por avogado ou asesor xurídico. Non obstante, se o consumidor e o empresario pretenden valerse de avogado ou asesor xurídico, deberanllo comunicar á entidade de resolución de conflitos dentro dos tres días seguintes ao da data de presentación da reclamación, no caso do consumidor, ou da recepción da reclamación se se trata do empresario.

2. As partes terán acceso ao procedemento en calquera das súas fases e poderán comparecer por si mesmas, representadas ou asistidas por terceiro e solicitar, se así o desexan, asesoramento independente.

Artigo 11. Custo dos procedementos.

Os procedementos deben ser gratuítos para os consumidores.

Artigo 12. Acceso aos procedementos.

1. O acceso das partes aos procedementos, xa sexa en liña ou non, debe ser sinxelo e de fácil identificación, con independencia do lugar onde se encontren.

2. As oficinas e os servizos de información e atención das entidades de resolución alternativa deben estar deseñados utilizando medios e soportes que sigan os principios de accesibilidade universal ou, de ser o caso, medios alternativos para garantir o acceso a eles de persoas con discapacidade ou de avanzada idade.

Artigo 13. *Eficacia dos pactos previos entre consumidor e empresario de sometemento a un procedemento con resultado non vinculante.*

Non serán vinculantes para o consumidor os acordos subscritos antes do xurdimento dun litixio entre un consumidor e un empresario con obxecto de someterse a un procedemento con resultado non vinculante. Para o empresario o acordo será vinculante na medida en que reúna as condicións de validez exixidas pola normativa aplicable ao dito acordo. Este consentimento non será necesario cando o empresario se encontre obrigado, por lei ou pola súa adhesión previa, a participar no dito procedemento.

Artigo 14. *Garantías específicas de información nos procedementos que finalicen cunha proposta de solución.*

1. Nos procedementos que finalicen coa proposta dunha solución, as entidades de resolución alternativa deben informar as partes, previamente ao seu inicio, do seguinte:

- a) Que se poden retirar do procedemento en calquera momento en caso de que non estean satisfeitas co seu funcionamento ou tramitación.
- b) Que non están obrigadas a aceptar a solución proposta, así como dos efectos xurídicos da súa aceptación ou rexeitamento.
- c) Que a participación no dito procedemento non exclúe a posibilidade de acudir á vía xudicial para obter a reparación dos seus dereitos.
- d) Que unha resolución xudicial sobre ese mesmo asunto podería ser diferente á adoptada nese procedemento.

2. Antes de dar o seu consentimento a unha solución proposta, as partes deben dispoñer dun prazo de reflexión non inferior a tres días hábiles contados desde a recepción da proposta.

3. Se, de conformidade co establecido na normativa aplicable, a solución que poña fin ao procedemento for vinculante para o empresario, por causa da aceptación previa polo consumidor da proposta de solución, as garantías previstas nos puntos anteriores entenderanse referidas exclusivamente ao consumidor.

Artigo 15. *Eficacia dos pactos previos entre consumidor e empresario de sometemento a un procedemento con resultado vinculante e garantía de consentimento informado nos pactos posteriores ao xurdimento do litixio.*

1. Non serán vinculantes para o consumidor os acordos subscritos antes do xurdimento dun litixio entre un consumidor e un empresario con obxecto de someterse a un procedemento con resultado vinculante.

2. Para o empresario, o acordo celebrado antes do xurdimento do litixio será vinculante se reúne as condicións de validez exixidas pola normativa aplicable ao dito acordo. Este acordo non será necesario cando o empresario se encontre obrigado, por lei ou pola súa adhesión previa, a participar no dito procedemento.

3. O sometemento do consumidor e do empresario ao procedemento ante unha entidade de resolución alternativa de litixios de consumo cuxa decisión sexa vinculante requirirá, xunto á existencia dun acordo posterior ao xurdimento do litixio, que no momento da prestación do consentimento as partes sexan informadas de que a decisión terá carácter vinculante e de se esta lles impide acudir á vía xudicial, e deberá constar por escrito, ou por outro medio equivalente, a súa aceptación expresa. Esta garantía de consentimento informado non será de aplicación ao empresario cando se encontre obrigado, por lei ou pola súa adhesión previa, a participar no dito procedemento.

Artigo 16. *Aplicación de normas imperativas en procedementos con resultado vinculante para o consumidor.*

1. Nos procedementos con resultado vinculante para o consumidor:

a) Se o litixio tiver carácter nacional, a solución imposta pola entidade de resolución alternativa non poderá privar o consumidor da protección que lle proporcionen aquelas normas imperativas ou que non se poidan excluír mediante acordo en virtude da lexislación española.

b) Se o litixio tiver carácter transfronteirizo e existir conflito de leis, a resolución imposta pola entidade de resolución alternativa non poderá privar o consumidor da protección que lle proporcionen aquelas normas imperativas que non se poidan excluír mediante acordo en virtude da lexislación aplicable ao contrato de consumo determinada, segundo proceda, conforme o establecido polo Convenio de Roma do 19 de xuño de 1980 sobre a lei aplicable ás obrigas contractuais, conforme o Regulamento 593/2008, do 17 de xullo de 2008, relativo á lei aplicable ás obrigas contractuais (Roma I), ou conforme as normas do sistema español de dereito internacional privado que sexan transposición de directivas europeas e que establecesen solucións especiais para a regulación dos contratos transfronteirizos de consumo vinculados co mercado interior europeo.

2. Para os efectos deste artigo, a residencia habitual do consumidor determinarase segundo o establecido no Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeo e do Consello, do 17 de xullo de 2008.

Artigo 17. *Requisitos de presentación e recepción das reclamacións.*

1. As partes poderán presentar as súas reclamacións, así como canta documentación sexa necesaria, en liña ou non. En caso de que non for posible a utilización polas partes de medios electrónicos, a entidade de resolución alternativa debe posibilitar a súa presentación por calquera outro medio que permita a identificación do reclamante.

2. No momento en que unha entidade de resolución alternativa ante a cal se presentase unha reclamación reciba toda a documentación coa información pertinente en relación con ela, logo de emenda, de ser o caso, notificarállelo de inmediato ás partes indicando, por calquera medio que permita ter constancia disto, a data en que a dita recepción completa tivo lugar.

Artigo 18. *Inadmisión a trámite dunha reclamación.*

1. As entidades deberán establecer no seu estatuto ou regulamento as causas polas cales se pode inadmitir a trámite unha reclamación. Non será posible a inadmisión por un motivo distinto aos que se sinalan a continuación:

a) Se o consumidor non se puxese previamente en contacto co empresario para tratar de resolver o asunto ou non acredita ter intentado a comunicación con este. En todo caso, a reclamación deberá ser admitida se transcorrese máis dun mes desde que o consumidor presentou a reclamación ao empresario e este non comunicou a súa resolución.

b) Se a reclamación resultar manifestamente infundada ou non se apreciar afectación dos dereitos e lexítimos intereses do consumidor.

c) Se o contido da reclamación for vexatorio.

d) Se o litixio fose resolto ou formulado ante outra entidade acreditada ou ante un órgano xurisdiccional.

e) Se o consumidor presentar ante a entidade de resolución alternativa a reclamación transcorrido máis dun ano desde a súa interposición ante o empresario reclamado ou o seu servizo de atención ao cliente.

f) Se, tratándose dun procedemento con resultado vinculante para o consumidor, o litixio formulado versa sobre intoxicación, lesión, morte ou existen indicios racionais de delito, incluída a responsabilidade por danos e perdas directamente derivada deles.

2. O establecemento das causas de inadmisión a trámite dunha reclamación polas entidades de resolución alternativa farase tendo en conta as características das reclamacións e a tipoloxía de contratos das empresas reclamadas, e en ningún caso poderá menoscabar o acceso dos consumidores ao procedemento de resolución alternativa de litixios en materia de consumo.

3. A inadmisión a trámite dunha reclamación tense que notificar motivadamente ao reclamante nun prazo máximo de vinte e un días naturais desde a recepción do expediente de reclamación. Neste caso considerarase que se cumpriu coa finalidade prevista no artigo 1.1.

Artigo 19. *Igualdade e contradición entre as partes no procedemento.*

1. No procedemento débese garantir o principio de igualdade entre as partes mantendo o respecto cara ás súas manifestacións e o equilibrio das súas posicións.

2. Débeselles garantir ás partes un prazo razoable para formularen as súas alegacións. Todas as alegacións formuladas teñen que se poñer á disposición da outra parte xunto coas probas ou documentos que fosen achegados.

3. Débeselles garantir ás partes a subministración e o intercambio de información e documentación relativa á súa reclamación, xa sexa por vía electrónica xa por calquera outro medio, posibilitando en todo momento o acceso ao estado da súa tramitación.

Ade 20. *Duración dos procedementos.*

1. O resultado do procedemento débese dar a coñecer ás partes nun prazo máximo de noventa días naturais contados desde a data da presentación da reclamación ou, de ser o caso, desde a data en que conste en soporte duradeiro que se recibiu a documentación completa e necesaria para tramitar o procedemento.

Para estes efectos, unha reclamación considerarase completa cando vaia xunto cos datos e documentos mínimos necesarios para poder tramitar o expediente.

2. Cando concorra especial complexidade no litixio de cuxa solución se trate pódese prorrogar o prazo sinalado no punto anterior. A dita prórroga non pode ser superior ao prazo previsto para a resolución do litixio e ten que se lles comunicar ás partes motivadamente.

Artigo 21. *Requisitos relativos á resolución e a súa notificación.*

A decisión, proposta ou acta de acordo amigable que poña fin ao procedemento debe estar debidamente motivada e serlles notificada ás partes por escrito ou en calquera outro soporte duradeiro.

Sección 3.^a *Requisitos relativos ás persoas encargadas da resolución dos procedementos xestionados polas entidades de resolución alternativa*

Artigo 22. *Condicións e cualificación das persoas encargadas de resolver os litixios.*

1. A resolución dos litixios correspóndelles en exclusiva ás persoas físicas que reúnan as seguintes condicións:

a) Se encontren en pleno exercicio dos seus dereitos civís, non fosen inhabilitadas por sentenza firme para o desenvolvemento desa función e non incorran en incompatibilidade co exercicio da súa profesión habitual.

b) Estean en posesión dos coñecementos e as competencias necesarios no ámbito da resolución alternativa ou xudicial de litixios con consumidores, así como dun coñecemento xeral suficiente do dereito.

2. As persoas encargadas da resolución de litixios ou, no seu nome, as entidades de resolución alternativa en que interveñan teñen que subscribir un seguro ou garantía equivalente que cubra a responsabilidade civil derivada da súa actuación nos procedementos.

Quedan exceptuadas do anterior as entidades de resolución alternativa de natureza pública, así como as persoas que interveñan nos seus procedementos de resolución de litixios.

Artigo 23. Principios de independencia e imparcialidade.

1. No exercicio das súas funcións, as persoas encargadas da resolución de litixios deben actuar en todo momento coa debida independencia e imparcialidade, e débese garantir que:

a) Sexan nomeadas para un mandato non inferior a dous anos; non poderán ser removidas das súas funcións sen causa xustificada.

b) Non reciban instrucións de ningunha das partes, nin dos seus representantes, nin manteñan, nin mantivesen nos tres anos precedentes con elas relación persoal, profesional ou comercial.

En todo momento calquera das partes poderá solicitar aclaración da relación que as ditas persoas manteñan coa outra parte.

c) A retribución que perciban polo desempeño das súas funcións non gardará ningunha relación co resultado do procedemento.

2. Cando a resolución dun litixio corresponda a un órgano colexiado, este debe estar composto por unha representación paritaria de asociacións de consumidores e usuarios, constituídas de acordo co previsto na normativa estatal ou autonómica de protección aos consumidores, e das asociacións empresariais, así como por unha persoa independente.

Artigo 24. Actuacións en caso de conflito de intereses da persoa encargada da resolución dun litixio coas partes.

1. As persoas que interveñan na resolución dun litixio están obrigadas a revelar á entidade acreditada e ás partes, sen ningunha dilación, calquera circunstancia que poida dar lugar a un conflito de intereses ou poida suscitar dúbidas en relación coa súa independencia e imparcialidade. Esta obriga será exixible ao longo de todo o procedemento.

2. En caso de que conorra algunha das circunstancias previstas no punto anterior, a persoa encargada da resolución do litixio débese abster de continuar co procedemento e a entidade deberá proceder ao nomeamento dunha persoa substituta.

3. Cando non resulte posible o nomeamento dunha persoa substituta, a entidade deberalles comunicar este feito ás partes, e o procedemento continuará se estas non presentan obxeccións.

4. No suposto de que calquera das partes se opuxer á continuación do procedemento por entender que non queda garantida a independencia e imparcialidade, ten que se informar aquelas sobre a posibilidade de formular o seu litixio ante outra entidade acreditada que resulte competente. Se as partes entenden que a falta de independencia ou imparcialidade deriva dunha mala práctica poderán presentar unha reclamación ante a entidade de resolución alternativa, e esta procederá ao seu traslado á autoridade competente.

5. As garantías previstas nos puntos anteriores entenderanse sen prexuízo da posibilidade das partes de retirarse do procedemento no suposto previsto no artigo 14.1.a).

Artigo 25. Garantías adicionais de imparcialidade exixibles ás persoas encargadas da resolución dun litixio empregadas por organizacións profesionais ou asociacións empresariais.

Cando as persoas encargadas da resolución dun litixio sexan empregadas ou retribuídas exclusivamente por unha organización profesional ou unha asociación

empresarial da cal sexa membro o empresario reclamado, deberase acreditar, ademais dos restantes requisitos establecidos nesta sección 3.^a, a existencia dun orzamento independente, específico e suficiente para o cumprimento das súas funcións.

Esta exixencia non será aplicable cando se trate dun órgano colexiado composto por igual número de representantes da organización profesional ou da asociación empresarial que os empregue ou os retribúa e da organización de consumidores que fose designada pola entidade.

CAPÍTULO II

Do procedemento para a acreditación das entidades de resolución alternativa

Sección 1.^a Autoridades competentes

Artigo 26. *Autoridades competentes para a acreditación de entidades de resolución alternativa.*

1. Con carácter xeral para todos os sectores económicos e sen prexuízo do establecido nos puntos seguintes, a Presidencia da Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición é a autoridade competente para a acreditación das entidades de resolución alternativa que o soliciten.

2. As comunidades autónomas e, de ser o caso, as cidades autónomas de Ceuta e Melilla poderán designar unha autoridade competente para a acreditación de entidades de resolución alternativa establecidas no seu ámbito territorial nos seguintes supostos:

a) Entidades que leven a cabo procedementos que finalicen cunha decisión non vinculante para as partes, sempre que na súa lexislación desenvolvesen a competencia de mediación en materia de consumo.

O lugar de establecemento deste tipo de entidades determinarase de conformidade cos mesmos criterios establecidos no artigo 5.2.

b) Entidades que tramiten procedementos administrativos establecidos e desenvolvidos na súa lexislación.

A designación por unha comunidade autónoma da autoridade competente de acreditación será comunicada á Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición.

3. As autoridades competentes para a acreditación de entidades de resolución alternativa que desenvolvan a súa actividade no ámbito do sector financeiro serán o Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións do Ministerio de Economía, Industria e Competitividade, cada unha delas respecto dos litixios de que coñeza a entidade de resolución alternativa do sector financeiro con respecto ás entidades sometidas á súa supervisión.

A persoa titular do Ministerio de Economía, Industria e Competitividade poderá ditar as disposicións precisas en relación co desenvolvemento da actividade da autoridade competente de acreditación, inclusión na listaxe nacional e control das entidades acreditadas por esta autoridade para a resolución de litixios no sector financeiro.

4. A autoridade competente para a acreditación de entidades de resolución alternativa de litixios sobre os dereitos dos usuarios do transporte aéreo establecidos na normativa da Unión Europea será, para todos os efectos previstos nesta lei, a persoa titular do Ministerio de Fomento.

5. Malia o disposto nos puntos anteriores, a autoridade competente para a acreditación das entidades de resolución alternativa que xestionen procedementos con resultado vinculante para o consumidor e que coñezan de reclamacións de todos os sectores económicos será a Presidencia da Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición.

6. Todas as autoridades competentes designadas conforme o previsto neste artigo para a acreditación de entidades de resolución alternativa serán comunicadas á Comisión Europea pola persoa titular do Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade.

7. A información sobre as entidades acreditadas na forma sinalada neste artigo será trasladada á Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición, co fin de ser incluída na listaxe nacional e na listaxe única da Comisión Europea, de conformidade co previsto no artigo 32 desta lei.

Artigo 27. Autoridade competente e punto de contacto único para o traslado de información sobre as entidades acreditadas á Comisión Europea.

1. A Presidencia da Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición é o punto de contacto único coa Comisión Europea para os efectos desta lei e é a autoridade competente responsable do traslado á Comisión Europea da seguinte información:

- a) A listaxe nacional de entidades acreditadas e a permanente actualización dos datos recollidos nela.
- b) O informe íntegro sobre o desenvolvemento e funcionamento das entidades acreditadas previsto no artigo 28.2.

2. Corresponde igualmente á Presidencia da Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición a publicación da información anterior.

Artigo 28. Informe das autoridades competentes sobre as entidades acreditadas.

1. Cada autoridade competente elaborará un informe sobre o desenvolvemento e funcionamento das entidades de resolución alternativa que acreditase, en cuxo contido:

- a) Se determinen as súas mellores prácticas.
- b) Se sinalen, sobre a base de estatísticas, as deficiencias que obstaculizan a súa actividade nos litixios nacionais e transfronteirizos de consumo.
- c) Se formulen recomendacións sobre a maneira de mellorar o seu funcionamento e facelo máis eficaz e eficiente.

2. O informe elaborado por cada autoridade competente remitirase á Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición con antelación suficiente para que esta elabore un informe único referido a todas as entidades acreditadas e, na súa condición de punto de contacto único coa Comisión Europea, proceda á súa remisión e publicación non máis tarde do día 9 de xullo de 2018. Con posterioridade a esta data os informes serán elaborados e remitidos puntualmente cada catro anos.

Sección 2.^a Procedemento de acreditación

Artigo 29. Inicio do procedemento de acreditación.

1. O procedemento de acreditación das entidades de resolución alternativa iníciase por solicitude do interesado.

2. As entidades de resolución alternativa deberán dirixir a súa solicitude de acreditación á autoridade competente que corresponda e esta deberá conter necesariamente os datos seguintes:

- a) Datos identificativos da entidade, así como o seu domicilio postal, enderezo electrónico e enderezo do sitio web. Esta información deberá ir xunto coa documentación xustificativa de que a entidade se encontra establecida en España.
- b) Información sobre a estrutura e financiamento da entidade.
- c) Copia do estatuto ou regulamento de organización e funcionamento da entidade a que se refire o artigo 6.1.

d) Información sobre as persoas físicas encargadas da resolución de litixios, a súa formación e experiencia, identificación da persoa física ou xurídica que as emprega, forma de retribución e duración do mandato.

e) Descrición detallada do procedemento de resolución alternativa que xestionen, así como do carácter vinculante ou non, para cada unha das partes, das resolucións que adopten.

f) Se resulta necesaria a presenza física das partes ou dos seus representantes no procedemento de resolución alternativa e se este se desenvolverá de forma oral ou escrita.

g) As tarifas que, de ser o caso, se aplican aos empresarios.

h) A duración media dos procedementos de resolución alternativa.

i) As linguas oficiais españolas e idiomas en que se poden presentar as reclamacións e desenvolver o procedemento de resolución alternativa. Garantirase, en todo caso, a utilización do castelán e, cando a haxa, da lingua cooficial da comunidade autónoma onde se encontre establecida a entidade.

j) Os tipos de litixios que atenden e o sector ou categoría a que se refiren.

k) As causas de inadmisión a trámite das reclamacións, sempre de conformidade co previsto no artigo 18.

l) O cumprimento dos requisitos específicos de independencia e imparcialidade establecidos nesta lei para as persoas empregadas ou retribuídas exclusivamente por organizacións profesionais ou asociacións empresariais.

m) Declaración motivada sobre o cumprimento de todos os requisitos a que se refire esta lei, xunto coa documentación xustificativa.

Artigo 30. *Desenvolvemento do procedemento de acreditación.*

1. Se coa solicitude de acreditación non se achegan os datos e documentos requiridos, concederáselle á entidade de resolución alternativa un prazo de dez días para a súa emenda, con indicación de que, se así non o fixer, se terá por desistida da súa solicitude e se arquivará o procedemento.

2. A autoridade competente poderá solicitar cantos informes e documentación adicional considere necesarios para verificar o cumprimento dos requisitos necesarios para obter a acreditación.

Artigo 31. *Resolución do procedemento.*

1. O procedemento de acreditación finalizará por calquera das causas previstas no artigo 84 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.

2. A resolución deberá ser ditada e notificada pola autoridade competente que corresponda no prazo máximo de tres meses desde a data en que a súa solicitude tivese entrada no rexistro electrónico da Administración ou organismo competente para a súa tramitación.

3. A resolución do procedemento de acreditación pon fin á vía administrativa.

Artigo 32. *Incorporación á listaxe nacional e notificación á Comisión Europea.*

1. Concedida a acreditación a unha entidade de resolución alternativa, a autoridade competente procederá á súa inclusión nunha listaxe de entidades acreditadas por ela que deberá conter a información a que se refiren as alíneas a), e), f), g), i), j) e k) do artigo 29.2. Seguidamente e de forma inmediata, trasladará a dita información á Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición para a súa incorporación á listaxe nacional a que se refire o punto seguinte.

Se a resolución de acreditación for ditada pola Presidencia da Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición, a entidade será incorporada directamente á dita listaxe nacional.

2. A Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición é responsable da elaboración da listaxe nacional de entidades acreditadas polas diferentes autoridades competentes.

Unha vez elaborada, a Presidencia da Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición procederá, sen dilación indebida, á notificación da dita listaxe nacional á Comisión Europea.

3. Calquera actualización ou modificación que se produza en relación coa información das listaxes das diferentes autoridades competentes será trasladada, sen dilación indebida, á Presidencia da Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición para efectos da permanente actualización dos datos recollidos na listaxe nacional de entidades acreditadas.

4. A listaxe de entidades acreditadas por cada autoridade competente deberá ser accesible no seu sitio web, e dispoñerá unha ligazón co sitio web da Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición no cal figure a listaxe nacional de entidades acreditadas, así como co sitio web da Comisión Europea no cal se inclúa a listaxe de entidades notificadas polos diferentes Estados membros. Igualmente, as autoridades competentes facilitarán unha ligazón electrónica á plataforma de resolución de litixios en liña establecida pola Unión Europea.

Adicionalmente, as autoridades competentes deberán poñer á disposición do público as listaxes anteriores en soporte duradeiro distinto ao soporte electrónico.

Sección 3.^a Exclusión dunha entidade das listaxes de entidades acreditadas

Artigo 33. *Incumprimento dos requisitos de acreditación ou das obrigas asumidas polas entidades acreditadas.*

No momento en que unha autoridade competente determine que unha entidade acreditada por ela deixou de reunir algún dos requisitos necesarios para a acreditación previstos no título I ou incumpriu algunha das obrigas establecidas no título II, requirirá a dita entidade para que emende de inmediato o incumprimento detectado, advertíndolle que, se transcorre un prazo de tres meses sen ter emendado o incumprimento, será excluída da correspondente listaxe de entidades acreditadas a que se refire o artigo anterior.

Artigo 34. *Notificación á Comisión Europea da exclusión dunha entidade da listaxe nacional de entidades.*

A exclusión dunha entidade da listaxe nacional de entidades será notificada á Comisión Europea na forma prevista no artigo 32.

TÍTULO II

Obrigas das entidades de resolución alternativa acreditadas

Artigo 35. *Obrigas de información e transparencia.*

1. As entidades acreditadas deberán facilitar na súa páxina web, e en calquera outro soporte duradeiro, o acceso a unha información clara e comprensible relativa:

a) Aos seus datos identificativos e información de contacto, incluíndo enderezo postal e de correo electrónico.

b) Á súa inclusión na listaxe nacional de entidades acreditadas a que se refire o artigo 32 e, de ser o caso, á súa integración e participación en calquera rede de entidades.

c) Ás persoas encargadas da resolución do conflito, á súa forma de nomeamento e duración do seu mandato, así como a calquera información que permita o coñecemento e comprobación da súa formación, cualificación, experiencia, independencia e imparcialidade.

- d) Aos tipos de litixios que entran dentro da súa competencia.
- e) Ás normas de procedemento de resolución dos litixios.
- f) Ás linguas oficiais españolas e idiomas en que se poden presentar as reclamacións e nos cales se desenvolven os seus procedementos.
- g) A se o litixio será resolto en dereito ou en equidade e se se aplicará na súa resolución un código de conduta ou calquera outro tipo de regulación específica.
- h) A calquera información, documentación ou requisito que as partes deben achegar ou acreditar antes do inicio do procedemento, incluído o feito de ter intentado con carácter previo resolver o asunto directamente co empresario.
- i) Ás causas de inadmisión a trámite dunha reclamación, de conformidade co establecido no artigo 18.
- j) A se as partes se poden retirar ou non do procedemento, ao momento en que sexa posible o seu abandono e ás consecuencias deste.
- k) Á duración media dos seus procedementos de resolución alternativa.
- l) Ao efecto xurídico do resultado do procedemento de resolución alternativa, incluídas as sancións que puideren ser impostas polas administracións públicas competentes por incumprimento da solución.
- m) A se o resultado ou decisión do procedemento ten forza executiva.
- n) Aos custos que deberá asumir cada unha das partes e ás regras ou normas para a súa atribución.
- ñ) Á posibilidade de presentar, ante a propia entidade de resolución alternativa, unha reclamación motivada polo seu mal funcionamento ou malas prácticas. A entidade dará traslado da reclamación á autoridade competente xunto cun informe de contestación.

2. As entidades acreditadas incluírán nun lugar preferente e facilmente identificable no seu sitio web as seguintes ligazóns:

- a) Co sitio web da Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición onde figure a listaxe nacional de entidades acreditadas e, no caso de que a acreditación fose efectuada por unha autoridade competente distinta daquela, incluírase tamén unha ligazón co sitio web onde conste a listaxe de entidades acreditadas por esta.
- b) Co sitio web da Comisión Europea no cal figure a listaxe consolidada de entidades acreditadas e notificadas por todos os Estados membros, así como coa plataforma de resolución de litixios en liña establecida pola Unión Europea.

Artigo 36. *Garantías de confidencialidade e de protección de datos de carácter persoal.*

1. As entidades acreditadas garantirán que os procedementos de resolución alternativa de litixios que xestionen sexan confidenciais.

Para estes efectos, e entre outras actuacións, velarán para que tanto as persoas encargadas da decisión do litixio, suxeitas ao segredo profesional, como as partes en litixio, non revelen a información que puideren ter obtido con ocasión do procedemento.

2. As entidades acreditadas adoptarán as medidas necesarias para asegurar que o tratamento dos datos persoais cumpra co establecido na normativa vixente en materia de protección de datos de carácter persoal.

Esta obriga estenderase ao tratamento de datos levado a cabo con ocasión da tramitación dos procedementos de resolución alternativa como consecuencia das cesións que se efectúen no marco da cooperación e intercambio de información das entidades acreditadas ou as súas redes e no intercambio de información con autoridades e administracións públicas.

3. A infracción do deber de confidencialidade polas entidades acreditadas ou polas persoas encargadas da decisión do litixio xerará a responsabilidade prevista no ordenamento xurídico.

Artigo 37. *Actualización de información.*

As entidades acreditadas trasladarán á autoridade competente que corresponda, dentro do prazo de quince (15) días laborables, calquera modificación que afecte os datos comunicados por elas, así como os requisitos, obrigas e garantías exixidos nesta lei.

Artigo 38. *Información anual de actividade.*

1. Con carácter anual, antes do 31 de marzo de cada exercicio, as entidades acreditadas porán á disposición dos cidadáns, no seu sitio web, nun soporte duradeiro ou por calquera outro medio que consideren adecuado, información clara e facilmente comprensible sobre a súa actividade no exercicio anterior, facendo referencia polo menos aos seguintes aspectos:

a) O número de litixios recibidos, con indicación das súas causas e do sector económico a que corresponden.

b) As prácticas empresariais reiteradas que orixinasen os litixios tratados, así como os problemas sistemáticos ou significativos que sexan recorrentes e incidan na conflitividade entre consumidores e empresarios. Esta información deberá ir acompañada de recomendacións relativas ao modo de evitar ou resolver tales problemas no futuro.

c) O número de litixios que a entidade acreditada inadmitise a trámite, así como a desagregación das súas causas. Esta información facilitarase en termos absolutos e relativos respecto do volume total de reclamacións recibidas pola entidade.

d) O número total de procedementos de resolución alternativa que se interromperon sen se ter ditado resolución, os motivos que ocasionaron tal interrupción e a porcentaxe destes procedementos en relación co total de reclamacións recibidas.

e) A duración media dos seus procedementos de resolución alternativa.

f) O índice de cumprimento voluntario polas partes da solución que puxo fin ao litixio, se a entidade dispuxer da dita información.

g) A cooperación con redes de entidades acreditadas que faciliten a resolución de litixios transfronteirizos e unha valoración da eficacia da súa integración nas ditas redes.

h) Unha avaliación da eficacia do procedemento ofrecido pola entidade acreditada con indicación das actuacións que permitirían mellorar os seus resultados.

i) A formación facilitada ás persoas encargadas da resolución do litixio.

2. A información recollida no punto anterior será trasladada pola entidade acreditada á autoridade competente que corresponda cada dous anos.

Artigo 39. *Formación e autorregulación.*

1. As entidades acreditadas serán responsables da formación das persoas encargadas da resolución de litixios e comunicaranlle á autoridade competente os programas de formación inicial e continua que leven a cabo.

2. As entidades de resolución alternativa promoverán a elaboración ou adhesión a códigos de conduta aplicables ás persoas que interveñan na resolución do litixio.

TÍTULO III

Outras disposicións

CAPÍTULO I

Obrigas de información dos empresarios

Artigo 40. *Obriga de información dos empresarios sobre as entidades acreditadas.*

1. O empresario que estea adherido a unha entidade acreditada en España ou en calquera Estado membro da Unión Europea ou estea obrigado por unha norma ou código

de conduta a aceptar a súa intervención na resolución dos seus litixios deberá informar os consumidores da posibilidade de recorrer contra a dita entidade.

2. A información anterior deberá incluír a identificación completa da entidade acreditada competente, incluíndo o enderezo da súa páxina web. Esta información ofrecerase de maneira clara e identificable, comprensible e mediante un acceso fácil na súa páxina web, e deberá constar tamén nas condicións xerais dos contratos de compravenda ou de prestación de servizos que o empresario lle ofrezca ao consumidor.

Se o empresario non dispuxer de sitio web ou non existir documentación relativa ás condicións xerais, a subministración desta información efectuarase de calquera maneira que lle permita ao consumidor o seu coñecemento, en particular a través de folletos informativos propios, carteis coa información en lugar accesible ao consumidor ou calquera outra comunicación comercial.

3. Cando unha reclamación presentada directamente polo consumidor ao empresario non puidese ser resolta, este deberá facilitar ao consumidor a información relativa a se se encontra adherido a unha entidade de resolución alternativa de litixios de consumo ou se está obrigado por unha norma ou código de conduta a participar no procedemento ante unha entidade concreta. De non ser así, deberá facilitarlle a información relativa, polo menos, a unha entidade que sexa competente para coñecer da reclamación, facendo a indicación de se participará no procedemento ante a entidade ou entidades indicadas.

Esta información adecuarase, en canto ao seu contido e forma de prestala, ao previsto no número 2 e será facilitada en papel ou en calquera outro soporte duradeiro no momento da contestación da reclamación ou no prazo máximo dun mes desde a súa interposición se o empresario non contestase esta de forma expresa.

4. A información prevista nos puntos anteriores será proporcionada polo empresario, sen prexuízo de calquera outra obriga de información adicional que sexa exixible en materia de resolución extraxudicial de litixios de consumo de conformidade coa normativa que resulte de aplicación.

5. O empresario que celebre contratos de compravenda ou de prestación de servizos en liña, así como as plataformas de comercio electrónico ou mercados en liña, deberán incluír no seu sitio web unha ligazón que permita un acceso identificable e fácil á plataforma de resolución de litixios en liña da Unión Europea a que se refire o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013.

Artigo 41. *Incumprimento da obriga de información dos empresarios.*

O incumprimento polos empresarios da obriga de información establecida no artigo anterior terá a consideración de infracción grave en materia de defensa dos consumidores e usuarios, e aplicarase o disposto no réxime sancionador xeral previsto no título IV do libro primeiro do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro, así como na normativa autonómica correspondente, sen prexuízo da existencia doutras posibles infraccións en materia de información ao consumidor que veñan tipificadas na normativa sectorial que resulte de aplicación.

CAPÍTULO II

Actuacións das administracións públicas competentes

Artigo 42. *Información xeral sobre as entidades acreditadas e sobre o seu acceso.*

1. O Centro Europeo do Consumidor e as administracións públicas con competencia en materia de protección dos consumidores facilitarán enlaces entre os seus sitios web e o sitio ou sitios web da Comisión Europea nos cales figure a listaxe consolidada das entidades acreditadas e notificadas polos diferentes Estados membros. Así mesmo, deberán facilitar unha ligazón coa plataforma electrónica de resolución de litixios en liña da Unión Europea.

2. O Centro Europeo do Consumidor facilitaralles aos cidadáns, en soporte duradeiro, polo menos unha copia da relación de entidades acreditadas competentes para a resolución do litixio sobre o cal se requira información e, se for posible, unha copia da listaxe consolidada da Comisión Europea na cal figuran incluídas as diferentes entidades acreditadas e notificadas polos Estados membros.

3. As administracións públicas competentes, no marco da cooperación e colaboración coas asociacións de consumidores e as organizacións empresariais, promoverán que estas publiquen a listaxe consolidada de entidades acreditadas elaborada pola Comisión Europea, indicando a forma de acceso á súa publicación. Promoverase igualmente entre aquelas organizacións e asociacións a difusión da información sobre a plataforma electrónica de presentación de reclamacións da Unión Europea e a posibilidade de recorrer aos procedementos das entidades acreditadas para a resolución alternativa dos litixios de consumo.

Artigo 43. Asistencia aos consumidores nos litixios transfronteirizos.

No caso de tratarse dun litixio transfronteirizo de consumo, o Centro Europeo do Consumidor proporcionaralles asistencia e axuda aos consumidores, para o acceso a calquera entidade acreditada competente establecida noutro Estado membro, así como en relación coas resolucións emitidas polas ditas entidades.

Tamén corresponderán ao Centro Europeo do Consumidor en España as funcións de punto de contacto de resolución de litixios en liña a que se refire o artigo 7 do Regulamento 524/2013/UE.

Artigo 44. Garantía complementaria de acceso a unha entidade de resolución alternativa establecida noutro Estado membro.

No suposto de que non exista unha entidade de resolución alternativa acreditada establecida en España que sexa competente para a resolución dalgún tipo de litixio, de forma complementaria garantirase e facilitarase o acceso a unha entidade incluída na listaxe consolidada da Comisión Europea que se encontre establecida noutro Estado membro e dea cobertura a empresarios de diferentes Estados membros da Unión Europea.

Artigo 45. Cooperación entre as entidades acreditadas e as administracións públicas competentes.

1. As administracións públicas competentes fomentarán a creación de redes xerais e sectoriais de entidades acreditadas e a súa integración nelas.

2. As entidades acreditadas deberán cooperar coas autoridades competentes e coas administracións públicas en materia de protección ao consumidor, especialmente no intercambio mutuo de información sobre as prácticas empresariais obxecto das reclamacións presentadas polos consumidores. Igualmente, as autoridades competentes deberán poñer á disposición das entidades acreditadas calquera tipo de estudo ou información técnica ou xurídica dispoñible que poida resultar relevante para o tratamento de litixios individuais.

3. As entidades acreditadas procederán de forma periódica ao intercambio recíproco de información co fin de favorecer a consecución de mellores prácticas na solución de litixios nacionais e transfronteirizos.

4. De existir dentro da Unión Europea unha rede sectorial de entidades de resolución alternativa de litixios transfronteirizos de consumo, promoverase a integración nela das entidades de resolución alternativa do dito sector que fosen notificadas á Comisión Europea.

Disposición adicional primeira. As entidades de resolución alternativa no ámbito da actividade financeira.

1. Para a resolución, con carácter vinculante ou non, de litixios de consumo no sector financeiro, será creada por lei, e comunicada á Comisión Europea, tras a súa acreditación pola autoridade competente, unha única entidade con competencias neste ámbito. Esta lei

obrigará as entidades financeiras a participar nos procedementos ante a dita entidade de resolución alternativa de litixios para o ámbito da súa actividade. O resto de entidades acreditadas que dean cobertura a reclamacións de consumo de todos os sectores económicos poderán coñecer igualmente deste tipo de litixios, sempre que ambas as partes se sometesen voluntariamente ao procedemento.

2. Para estes efectos, o Goberno remitirá ás Cortes Xerais, no prazo de oito meses desde a entrada en vigor desta lei, un proxecto de lei que regule o sistema institucional de protección do cliente financeiro, así como a súa organización e funcións.

3. Ata que entre en vigor a lei prevista no punto anterior, os servizos de reclamacións regulados no artigo 30 da Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro, acomodarán o seu funcionamento e procedemento ao previsto nesta lei e, en especial, garantirase a súa independencia organizativa e funcional no seo do organismo onde están incardinados co fin de poder ser acreditados como entidade de resolución alternativa de litixios financeiros.

Disposición adicional segunda. As entidades de resolución alternativa no ámbito de protección dos usuarios do transporte aéreo.

1. Para a resolución de litixios de consumo sobre a aplicación dos regulamentos da Unión Europea en materia de protección dos usuarios do transporte aéreo será acreditada e notificada á Comisión Europea unha única entidade. As entidades ás cales se fai referencia no artigo 6.2, que dean cobertura a reclamacións de consumo de todos os sectores económicos, poderán coñecer igualmente deste tipo de litixios, sempre que ambas as partes se sometesen voluntariamente a tales procedementos.

2. Por orde da persoa titular do Ministerio de Fomento regularase o procedemento de resolución alternativa dos litixios mencionados no punto anterior, que é de aceptación obrigatoria e resultado vinculante para as compañías aéreas.

3. Ata que entre en vigor a orde mencionada no punto anterior, a Axencia Estatal de Seguridade Aérea deberá acomodar o seu funcionamento e procedemento ao previsto nesta lei co fin de poder ser acreditada como entidade de resolución alternativa de litixios en materia de dereitos dos usuarios do transporte aéreo.

Disposición adicional terceira. Plan de axudas á xestión das xuntas arbitrais de consumo.

Co obxecto de facilitarlles ás xuntas arbitrais de consumo o cumprimento do prazo de resolución previsto no artigo 20 e acceder á acreditación europea, o Goberno aprobará un plan de axudas á xestión das xuntas arbitrais de consumo que permita dotalas de medios humanos e materiais suficientes para poderen ditar o laudo no citado prazo.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas cantas disposicións de igual ou inferior rango se opoñan ao disposto nesta lei.

Disposición derradeira primeira. Título competencial.

Esta lei dítase con base nas competencias exclusivas que lle corresponden ao Estado en materia de lexislación mercantil, procesual e civil, conforme as regras 6.^a e 8.^a do artigo 149.1 da Constitución española.

Disposición derradeira segunda. Desenvolvemento regulamentario e habilitación normativa.

1. O Goberno desenvolverá regulamentariamente o establecido nesta lei.

2. Habilítase o Goberno para modificar, mediante real decreto, o contido previsto na disposición derradeira sexta desta lei.

Disposición derradeira terceira. *Incorporación do dereito da Unión Europea.*

Mediante esta lei incorpórase ao dereito español a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo e pola que se modifican o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE.

Disposición derradeira cuarta. *Modificación da Lei 1/2000, do 7 de xaneiro, de axuizamento civil.*

Modifícase o primeiro parágrafo do número 1 do artigo 63 da Lei 1/2000, do 7 de xaneiro, de axuizamento civil, que queda redactado nos seguintes termos:

«Mediante a declinatoria, o demandado e os que poidan ser parte lexítima no xuízo promovido poderán denunciar a falta de xurisdición do tribunal ante o cal se interpuxo a demanda, por corresponder o coñecemento desta a tribunais estranxeiros, a órganos doutra orde xurisdicional, a árbitros ou a mediadores, excepto nos supostos en que exista un pacto previo entre un consumidor e un empresario de someterse a un procedemento de resolución alternativa de litixios de consumo e o consumidor sexa o demandante.»

Disposición derradeira quinta. *Modificación do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro.*

Modifícanse os números 3 e 4 do artigo 21 do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro, que quedan redactados nos seguintes termos:

«3. En todo caso, e con pleno respecto ao disposto nos puntos precedentes, os empresarios porán á disposición dos consumidores e usuarios información sobre o enderezo postal, número de teléfono, fax, cando proceda, e enderezo de correo electrónico en que o consumidor e usuario, calquera que sexa o seu lugar de residencia, poida interpoñer as súas queixas e reclamacións ou solicitar información sobre os bens ou servizos ofertados ou contratados. Os empresarios comunicarán, ademais, o seu enderezo legal se este non coincide co enderezo habitual para a correspondencia.

Os empresarios deberán dar resposta ás reclamacións recibidas no prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo máximo dun mes desde a presentación da reclamación.

4. No suposto de que o empresario non resolverse satisfactoriamente unha reclamación interposta directamente ante el por un consumidor, este poderá acudir a unha entidade de resolución alternativa notificada á Comisión Europea, de conformidade co previsto na lei pola cal se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo.

Os empresarios facilitaranlles o acceso a este tipo de entidades e proporcionaranlles aos consumidores a información a que están obrigados polo artigo 41 da dita lei.»

Disposición derradeira sexta. *Modificación do Real decreto 231/2008, do 15 de febreiro, polo que se regula o Sistema arbitral de consumo.*

O Real decreto 231/2008, do 15 de febreiro, polo que se regula o Sistema arbitral de consumo, queda modificado como segue:

Un. A alínea b) do número 3 e o número 4 do artigo 37 quedan redactados do seguinte modo:

«b) Se non consta a existencia de convenio arbitral previo ou este non é válido, no prazo máis breve posible darase traslado da solicitude de arbitraje ao reclamado e daráselle un prazo de quince días para a aceptación da arbitraje e da mediación previa nos supostos en que proceda, así como para, de ser o caso, contestar a solicitude formulando as alegacións que xulgue oportunas para facer valer o seu dereito e, de ser o caso, presentar os documentos que considere pertinentes ou propoñer as probas de que se intente valer.

Transcorrido o dito prazo sen que conste a aceptación da arbitraje polo reclamado, o presidente da Xunta Arbitral de Consumo ordenará o arquivamento da solicitude e notificarállelo ás partes.

Se o reclamado contesta aceptando a arbitraje de consumo, considerarase iniciado o procedemento na data de entrada da aceptación na Xunta Arbitral de Consumo, e o seu presidente ditará acordo de iniciación do procedemento arbitral. Na notificación ao reclamante do acordo de iniciación do procedemento faranse constar expresamente a admisión a trámite da solicitude de arbitraje e a invitación á mediación previa, no caso de que non conste realizado este trámite.»

«4. O prazo para ditar a resolución prevista no número 2 será de vinte e un días naturais contados desde o día seguinte ao da recepción na xunta competente da solicitude ou da súa emenda.»

Dous. O número 1 do artigo 49 pasa a ter a seguinte redacción:

«1. O laudo ditarase e notificaráselles ás partes nun prazo de noventa días naturais contados desde que se acorde o inicio do procedemento por ter recibido o órgano arbitral a documentación completa necesaria para a súa tramitación, segundo o disposto no artigo 37.3.

O órgano arbitral, en caso de especial complexidade, poderá adoptar de forma motivada unha prórroga que non poderá ser superior ao prazo previsto para a resolución do litixio e que se lles comunicará ás partes.»

Disposición derradeira sétima. *Modificación da Lei 5/2012, do 6 de xullo, de mediación en asuntos civís e mercantís.*

Suprímese a alínea d) do número 2 do artigo 2 da Lei 5/2012, do 6 de xullo, de mediación en asuntos civís e mercantís.

Disposición derradeira oitava. *Entrada en vigor.*

Esta lei entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no «Boletín Oficial del Estado».

Por tanto,
Mando a todos os españois, particulares e autoridades, que cumpran e fagan cumprir esta lei.

Madrid, 2 de novembro de 2017.

FELIPE R.

O presidente do Goberno,
MARIANO RAJOY BREY