

ÍNDICE

PRÓLOGO	9
ABREVIATURAS	15
ORGANISMOS DE SUPERVISIÓN Y RECLAMACIÓN, por M^a DOLORES HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA	17
I. INTRODUCCIÓN	17
II. INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO FISCAL EN MATERIA DE CONSUMO.....	19
1. Legitimación del ministerio fiscal para el ejercicio de accio- nes.....	19
2. Ámbito de la legitimación: cualquier tipo de acción en defensa del consumidor	25
III. ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA: CON- CEPTO.....	38
IV. DEBER DE INFORMACIÓN Y PRINCIPIO DE TRANSPA- RENCIA	40
V. LITIGIOS SOMETIDOS A LAS ENTIDADES DE RESOLU- CIÓN ALTERNATIVAS.....	42
VI. CARÁCTER VINCULANTE O NO DE LA DECISIÓN ADOP- TADA POR LA ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNA- TIVA.....	43
VII. SUPUESTOS DE INADMISIÓN DE LAS RECLAMACIONES	44
VIII. ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITI- GIOS EN EL SECTOR FINANCIERO	47
IX. EL SECTOR DE LA ELECTRICIDAD E HIDROCARBUROS.. 1. Resolución de conflictos.....	50
2. Breve referencia a otros problemas que plantea el sector energético	51
X. EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES.....	59

XI. SECTOR DE TRANSPORTES.....	61
XII. COMPRAS EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y COMPRAS ONLINE.....	62
XIII. CONCLUSIONES.....	63
LA MEDIACIÓN EN CONFLICTOS DE CONSUMO: LA DIREC- TIVA 2013/11/UE Y EL REGLAMENTO (UE) N° 524/2013, por TANIA VÁZQUEZ MUIÑA.....	65
I. LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO.....	65
II. LA DIRECTIVA 2013/11/UE SOBRE RESOLUCIÓN ALTER- NATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO.....	69
1. Aspectos generales.....	69
2. Los principios de la resolución extrajudicial de conflictos. Especial referencia al principio de eficacia	74
III. EL REGLAMENTO (UE) N° 524/2013 SOBRE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA EN MATERIA DE CONSUMO.....	77
IV. BIBLIOGRAFÍA.....	81
EL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA, LA EFICACIA Y LA EQUI- DAD EN LA DIRECTIVA 2013/11/UE DE 21 DE MAYO DE 2013 Y SU TRANSPOSICIÓN AL DERECHO ESPAÑOL, por CRISTINA FUENTESECA DEGENEFFE.....	85
I. CONTEXTO DEL TEMA OBJETO DE ESTUDIO	86
II. LA RELACIÓN ENTRE LAS ENTIDADES QUE OFRECEN PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS Y EL CONSUMIDOR	92
III. ALGUNAS CARACTERÍSTICAS DE LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN LA DIRECTIVA 2013/11/UE Y EN LA TRANSPOSICIÓN ESPAÑOLA.....	95
1. No es un tema nuevo	95
2. Defectuoso listado de información.....	98
3. Se protege a ambas partes: consumidor y empresario	98
4. Limitado ámbito de aplicación de la Directiva 2013/11/UE ...	98
5. Papel nuclear del uso de nuevas tecnologías	100
6. La mención de la calidad	102
7. La referencia a la mediación.....	103
8. La aplicación práctica de la Directiva 2013/11/UE.....	104
IV. EL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA EN EL ARTÍCULO 7 DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE	109
1. La oferta de contrato de servicios de resolución alternativa de litigios	109
2. Los extremos que debe contener la oferta	115
3. Los informes anuales de actividad.....	129

V. LA EFICACIA EN EL ART. 8 DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE...	137
VI. LA EQUIDAD EN EL ART. 9 DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE ..	143
1. La transposición del art. 9.1 de la Directiva 2013/11/UE	143
2. Los procedimientos no vinculantes en el art. 9.2 de la Direc- tiva 2013/11/UE.....	144
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	149
 LOS PRINCIPIOS DE LIBERTAD Y DE LEGALIDAD DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE, DE 21 DE MAYO (DIRECTIVA SOBRE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO) Y SU IMPACTO EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO, por HELENA DÍEZ GARCÍA.....	
I. EL ARBITRAJE DE CONSUMO COMO SISTEMA RAL EN EL ÁMBITO DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE Y DEL ANTEPRO- YECTO RAL	153
II. EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y EL PRINCIPIO DE LIBER- TAD.....	154
1. El arbitraje como equivalente jurisdiccional y el derecho de acceso a la jurisdicción	162
2. El arbitraje, el derecho a la tutela judicial efectiva y el prin- cipio de libertad.....	166
3. El principio de libertad y el convenio arbitral	171
3.1. El art. 57.4 TRLGDCU y su relación con el art. 10.1 de la Directiva 2013/11/UE: el convenio arbitral o el pacto de sumisión expresa a arbitraje de consumo concertado antes de que surja la controversia.....	171
3.2. Cláusulas contractuales de sumisión al arbitraje de con- sumo y deber de información del empresario.....	176
4. La voluntariedad del arbitraje de consumo y el art. 10.2 de la Directiva 2013/11/UE.....	181
4.1. Planteamiento.....	181
4.2. ¿Arbitraje de consumo obligatorio para el empresario?	185
5. Empresarios no adheridos al sistema arbitral de consumo y oferta de convenio arbitral	197
6. La solicitud de arbitraje del consumidor.....	200
III. EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y EL PRINCIPIO DE LEGALI- DAD. ARBITRAJE DE EQUIDAD VS ARBITRAJE DE DERE- CHO.....	201
 LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS, por SILVIA DÍAZ ALABART y M^a PATRICIA REPRESA POLO	
I. INTRODUCCIÓN: LA NUEVA NORMATIVA DE LA UE SOBRE ADR Y ODR	209

II. LA PLATAFORMA EUROPEA: FUNCIONES.....	214
III. LA RESOLUCIÓN ONLINE DE LOS LITIGIOS DE CONSUMO.....	216
1. Ámbito de aplicación objetivo y subjetivo.....	218
2. Principios de funcionamiento de los ODR	226
2.1. Información: accesibilidad	226
2.2. Independencia e imparcialidad	231
2.3. Equidad y eficacia	233
2.4. Principio de libertad: voluntariedad	233
3. Confidencialidad de datos personales.....	236
4. Procedimiento de presentación de una reclamación a través de la Plataforma	241
4.1. Presupuesto para el inicio del procedimiento: intento de resolución amistosa	244
4.2. Inicio del procedimiento en la Plataforma europea.....	247
4.3. Tramitación de las reclamaciones.....	250
IV. BIBLIOGRAFÍA.....	254

LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE COMO POSIBLE MECANISMO DE ADR EN LITIGIOS DE CONSUMO, por MARÍA TERESA ÁLVAREZ MORENO.....	257
I. EL TRATAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TRLCU: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	258
1. Servicios de atención al cliente: diferenciación de otros servicios ofrecidos por el empresario.....	259
2. Configuración de los servicios de atención al cliente. Modos de prestar el servicio.....	261
2.1. Organización del servicio.....	261
2.2. Modos de prestar el servicio y obligaciones del empresario en cada caso	263
A. Reclamación presencial.....	264
B. Reclamación a distancia	264
3. Derecho del consumidor al régimen de comprobación	270
3.1. Acciones o remedios a disposición del consumidor	272
4. Derechos del consumidor en caso de reclamación ante el servicio de atención al cliente	274
5. Resolución de las reclamaciones.....	277
II. LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA REGULACIÓN DE LA DIRECTIVA 2013/11.....	278
IV. CONCLUSIONES.....	285
V. BIBLIOGRAFÍA.....	286