

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNACIONALES POR VÍA EXTRAJUDICIAL EN EL ÁMBITO DEL TURISMO

Silvia Feliu Álvarez de Sotomayor

Profesora Contratada Doctora

Área de Derecho Internacional Privado

Universidad de las Islas Baleares

silvia.feliu@uib.es

TEMÁTICA: Derecho

RESUMEN

El mes de febrero de 2016 la Comisión europea inauguró una *plataforma on-line* para fomentar la resolución alternativa a la vía judicial de las reclamaciones entre consumidores con residencia habitual en la UE y empresarios establecidos en la UE. La plataforma permite presentar reclamaciones sobre productos o servicios adquiridos online y encontrar un tercero neutral ("organismo de resolución de litigios") que las tramite. En este contexto se presenta necesario un análisis del impacto que dicho sistema pueda tener en la resolución de litigios de ámbito turístico.

PALABRAS CLAVE

Resolución extrajudicial de litigios; litigios transfronterizos; turismo.

ABSTRACT:

In February 2016 the European Commission launched an online platform to promote alternative to litigation claims between consumers habitually resident in the EU and a trader established in the EU. The platform allows reach claims on products or services purchased online and find a neutral third party ("dispute resolution body") to handle the dispute. In this context an analysis of the impact that such a system may have in resolving disputes tourism sector appears necessary.

KEYWORDS

Alternative dispute resolution; border disputes; tourism.

1 CONTEXTUALIZACIÓN

Las nuevas las nuevas fórmulas de comercialización *on line* de servicios turísticos han contribuido positivamente al auge del sector turístico. El prestador de servicios turísticos se ha sabido adaptar a la nueva situación, ofreciendo y haciendo uso de nuevos servicios, tales como las nuevas fórmulas de viajes combinados o los servicios de viaje vinculados, entre otros. (Cavanillas Múgica, S. 2013). Y ello se añade que el prestador de servicios turísticos ha sabido sacarle partido a la oportunidad que le ha brindado internet de extender su negocio a diferentes países. Internet facilita la contratación internacional, lo que supone ofertar los bienes o servicios turísticos más allá de las fronteras en el que el

prestador de servicios se halla establecido. El mercado de viajes combinados en la Unión europea es un claro ejemplo de ello.

Todo lo que en principio parecen ser ventajas puede, sin embargo, suponer una serie de inconvenientes que tanto el turista consumidor como el prestador de servicios turísticos deberían conocer. Uno de estos inconvenientes se presenta a la hora de plantear una reclamación internacional.

Cada año las estadísticas varían pero normalmente existe un denominador común: el mayor porcentaje de reclamaciones en el sector turístico se relaciona con el transporte (**el medio de transporte que más quejas recibe es el avión**, seguido del autobús, trenes y barco); le sigue las reclamaciones sobre los alojamientos y la hostelería (de éstas, **el alquiler de apartamentos provoca más problemas que la estancia en hoteles**, y suelen relacionarse con **deficiencias en equipamientos y los problemas con las reservas**). Y finalmente, en tercer lugar, los conflictos con las agencias de viaje (siendo las causas más frecuentes de queja los incumplimientos de contrato y la no compensación ante este hecho, así como la no devolución de cantidades entregadas a cuenta, anulación o modificación del viaje por parte de la agencia de viajes sin indemnización del perjuicio causado, entre otras). Ello no obstante, en muchas ocasiones el turista desiste de presentar una reclamación, bien por la falta de información de las diferentes vías de reclamación existentes, bien por entender que la cuantía de la reclamación no se compensa con los altos costes de la misma, entre otros motivos.

2 POSIBLES VÍAS DE RECLAMACIÓN DEL TURISTA

¿Cuáles son las vías de reclamación de las que dispone el turista?

La reclamación directa ante el empresario turístico o bien la queja debería ser el primer paso para resolver las controversias en dicho ámbito. Si la reclamación directa o queja no prospera, el turista dispone, por un lado, de los sistemas alternativos de resolución de disputas, tales como la mediación y el arbitraje, ya sea tradicional u *online* y, por otro lado, la vía judicial.

Ante un incumplimiento contractual o cumplimiento defectuoso, el primer paso lógico sería la reclamación directa ante el comerciante. El consumidor debe poder dirigirse a la

empresa o establecimiento siguiendo el procedimiento que éste tenga establecido para atender consultas y reclamaciones, entre las que destaca las reclamaciones *on line*. Lo más usual es que el comerciante disponga de un correo electrónico para la atención al cliente, del tipo internet.customerservice@hotelix.com. Llama la atención que a día de hoy, tan sólo el 20% de las empresas de turismo presta atención al cliente mediante redes sociales¹. Por su parte, los usuarios de servicios turísticos en España tienen derecho a formular quejas, de acuerdo con la normativa turística de cada Comunidad Autónoma (en las Islas Baleares, el Decreto 4/2007, de 2 de febrero, por el cual se regula el procedimiento que tiene que seguir la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares para la tramitación de quejas de usuarios de servicios turísticos).

Ahora bien, tales vías suelen ser útiles en la medida en la que el turista pretende resolver su controversia mientras transcurre el viaje. De no resolverse *in situ* la reclamación deviene más compleja por tratarse de una reclamación internacional. El turista, de regreso a su país de origen debe poder contar con vías de reclamación eficientes para resolver su problema y en el contexto de este tipo de reclamaciones, la vía judicial no resulta ser la más adecuada, debido normalmente a la escasa cuantía de la reclamación.

La vía judicial aparece como la última vía propuesta para resolver las reclamaciones en el sector turístico puesto que se trata de un sector que plantea reclamaciones normalmente de escasa cuantía que no se compensan con los elevados costes procesales y judiciales. Así, la vía judicial implica un mayor coste de la consulta jurídica, de costas judiciales, de gastos de consulta de expertos, una mayor duración del procedimiento, desconocimiento del sistema procesal extranjero, etc. Además, en el caso de litigios transfronterizos, se hará preciso determinar la *competencia judicial internacional* a través del *Derecho procesal civil internacional* y una vez dictada la resolución, ésta deberá ser reconocida y, en su caso, declarada ejecutiva en otro Estado de la Unión europea. (GARAU SOBRINO, F.F. 2008) . Cuestiones, todas ellas, que potencian la apuesta por los sistemas extrajudiciales de resolución de litigios, sobretudo en el ámbito del Derecho del turismo.

¹ Según la cuarta entrega del informe “[El Consumidor Social. Madurez del Social Customer Service en el mercado español 2015](#)”, realizado por **Altitude Software**, sólo 1 de cada 5 empresas españolas relacionadas con el turismo online prestan la **debida atención al cliente y soporte** en redes sociales.

Siendo así, los sistemas alternativos de resolución de conflictos -entre los que destacan los sistemas *on line* por los que se está apostando fuerte en el seno de la Unión Europea- parecen ser los más eficientes para resolver las controversias derivadas del sector turístico, en la que en la mayoría de las ocasiones se trata de reclamaciones de escasa cuantía. Se entiende que en un mundo digital es importante permitir a los consumidores presentar las reclamaciones en línea y tratar los litigios de modo electrónico y, afortunadamente, así lo ha entendido la Comisión Europea². La venta *on line* de servicios turísticos requería un sistema *on line* de resolución de litigios y desde el mes de febrero de 2016 en Europa contamos con una *plataforma on-line* para fomentar la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores con residencia habitual en la UE y empresarios establecidos en la UE, que sin duda alguna contribuirá positivamente a la protección de los derechos de los turistas consumidores.

3 LOS SISTEMAS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

3.1 LA APUESTA DE LA UNIÓN EUROPEA POR LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS

Mediante los sistemas alternativos de resolución de disputas se resuelven los conflictos entre proveedor y consumidor sin necesidad de acudir a la vía judicial (SCHULTZ, G. KAUFMANN-KHOLER, D. LANGER, V. BONNET, 2001).

El sistema europeo de resolución de litigios en materia de consumo impulsado en el año 2013, el cual incluye la dimensión del comercio electrónico, constituye una alternativa eficaz a la vía judicial muy útil para los turistas. Así, la Unión Europea aboga por la resolución alternativa de litigios (en adelante «RAL») y la Resolución de Litigios en Línea (en adelante «RLL»), las cuales fomentan el acceso a una resolución de litigios rápida, barata y efectiva.

² Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo de 29.11.2011. Resolución alternativa de litigios en materia de consumo en el Mercado Único. COM(2011) 791 final

En este sentido, si un litigio no puede resolverse de forma directa, el empresario turístico debe facilitar al turista, en papel o en cualquier otro soporte duradero, información sobre las entidades de resolución alternativa correspondientes y precisar si recurrirá a ellas. Ante un conflicto es necesario que los turistas puedan identificar rápidamente qué entidades de resolución alternativa son competentes para tratar su reclamación y saber si el empresario turístico afectado participará o no en el procedimiento sometido a una entidad de resolución alternativa. Los empresarios turísticos que se comprometan a recurrir a tales entidades para la resolución de litigios con los turistas consumidores deben informar a éstos sobre la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa que les amparen. La información se debe facilitar de forma clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del empresario turístico cuando exista y, en su caso, en las condiciones generales de los contratos formalizados entre ambos.

3.2 CONTEXTO LEGISLATIVO

En el año 2013 la Unión Europea adoptó una serie de medidas legislativas en aras a garantizar un sistema eficaz de resolución de conflictos en materia de consumo y contribuir con ello a lograr un alto nivel de protección de los consumidores en la Unión Europea. En concreto, la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE³. Paralelamente se adopta también el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE⁴; así como el Reglamento de ejecución (UE) 2015/1051 de la Comisión de 1 de julio de 2015, sobre las modalidades para el ejercicio de las funciones de la plataforma de resolución de litigios en línea, sobre las modalidades del impreso electrónico de reclamación y sobre las modalidades de cooperación entre los puntos de

³ *DOUE L* 165/63, de 18.6.2013

⁴ *DOUE L* 165/1, de 18.6.2013

contacto previstos en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo⁵.

Con todo ello, la Unión Europea establece su propio sistema de arreglo de controversias en materia de consumo, colmando con ello la necesidad de disponer de un medio alternativo a la vía judicial para solucionar los conflictos derivados de la compraventa de mercancías o de la prestación de servicios en la Unión Europea, incluidas las ventas online, que fuera sencillo, eficiente, rápido y asequible, lo que, sin duda, redundaría en aumentar la confianza de los consumidores y comerciantes en las compraventas transfronterizas, y en consecuencia, en estimular el crecimiento en el mercado único. En consecuencia, el sistema propio de arreglo de controversias en materia de consumo se presenta como un sistema de resolución extrajudicial de litigios sencillo, rápido y asequible. A su vez, la plataforma europea de resolución de litigios en línea, se presenta como una vía de resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa.

Estas dos propuestas son complementarias de tal manera que la aplicación de la Directiva hará que se disponga en toda la UE de entidades de RAL de calidad para todas las reclamaciones de los consumidores en relación con litigios contractuales derivados de la venta de mercancías o de la prestación de servicios, lo cual es un requisito clave para el funcionamiento de la plataforma RLL, que regula el Reglamento.

En términos generales, la reclamación mediante entidades de RAL seguiría los siguientes pasos: el sitio web en el que se contratan los servicios dispondría de una sección dedicada a las «Reclamaciones de los consumidores» con las correspondientes indicaciones del comerciante sobre la entidad de RAL a la que se acoge, así como una declaración de compromiso a utilizar la RAL para resolver los litigios en materia de consumo. Esta declaración también incluiría un enlace a la plataforma RLL para toda la UE. En dicho enlace se dispone de un impreso electrónico de reclamación que se rellena en cualquier idioma oficial de la UE. A partir de dicho momento, se ofrece al consumidor la

⁵ *DOUE* L 171/1 de 2.7.2015

información sobre la entidad de RAL competente, la cual resolverá en un plazo breve y de forma gratuita.

La Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo prevé tres sistemas de RAL: la conciliación, el arbitraje y la mediación. Si bien no se menciona de forma expresa, tales mecanismos se derivan del ámbito de aplicación descrito en el artículo 2. Así, se establece que la resolución alternativa de litigios en materia de consumo se desarrollará a través de entidades de resolución alternativa de conflictos, quienes propondrán una solución (conciliación), la impondrán (arbitraje), o reunirán a la partes con el fin de facilitar una solución amistosa (mediación). Tales vías en ningún caso impedirán a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial. Es importante tener presente la distinción entre estas tres figuras, pues aunque todas ellas sean mecanismos de RAL presentan diferencias importantes entre sí⁶ (ZOMOZA, 2014)

La Directiva, deja un margen para que cada Estado miembro determine si las entidades de resolución de conflictos de su sistema de consumo tienen o no capacidad arbitral, es decir, si tienen la facultad de imponer una solución al conflicto surgido entre consumidores y empresarios, o si por el contrario, dicha solución será alcanzada por las partes implicadas a través de la mediación o la conciliación. Cabe decir que en España, el sistema de RAL español de consumo, está debidamente sentado sobre el principio de arbitraje de consumo.

Partiendo, por tanto, de tres figuras distintas de resolución alternativa de litigios, la Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo pretende que los procedimientos de resolución alternativa cumplan unos requisitos de calidad coherentes aplicables en toda la Unión. En este sentido, se trata de una Directiva destinada a aplicarse de manera horizontal a todo tipo de procedimientos de resolución alternativa vigentes en la UE, matizando que en el caso de que existiera un conflicto entre las regulaciones existentes y dicha Directiva, prevalece ésta última, excepto en los casos en que ésta prevea expresamente otra cosa (art. 3).

⁶ Para un análisis comparativo entre los tres sistemas véase A. Zornoza, “Mediación e intermediación en el arbitraje de consumo. Dos realidades superpuestas”, www.asgeco.org.

Los aspectos más destacables de la Directiva que regula los sistemas RAL son los siguientes:

La Directiva parte delimitando su objeto (art. 1) y ámbito de aplicación (art. 2), de tal manera que abarca los litigios contractuales tanto nacionales como transfronterizos entre consumidores residentes en la Unión y comerciantes establecidos en la Unión derivados de la venta de mercancías o la prestación de servicios. Incluye las reclamaciones presentadas por los consumidores contra los comerciantes pero también las presentadas por los comerciantes contra los consumidores. Quedan excluidos los litigios entre empresas⁷. En este sentido, cabe entender una definición amplia de consumidor, que incluye a las personas físicas que actúan con fines ajenos a su actividad profesional, pero también los contratos de doble finalidad en los que el propósito comercial no predomina en el contexto general del suministro.

El capítulo II regula el acceso y los requisitos aplicables a las entidades y los procedimientos de resolución alternativa. Una serie de artículos encaminados a garantizar que los Estados miembros promuevan el acceso de los consumidores a procedimientos de resolución alternativa frente a comerciantes establecidos en sus territorios respectivos. Entre los requisitos destacan las exigencias de conocimientos especializados, independencia e imparcialidad de las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios (art. 6); así como el uso de información clara y comprensible por parte de las entidades de resolución alternativa (art. 7). Asimismo se contempla el principio de equidad (9) y de libertad (art. 10), que buscan la protección del consumidor frente a la imposición del comerciante de someter una reclamación a la apreciación de una entidad de resolución alternativa antes de que surgiera el litigio y cuando tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes para la resolución judicial del litigio. Se vela por que en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver el litigio mediante la imposición de una solución, únicamente se dé a la solución carácter vinculante para las partes cuando estas hayan sido informadas con antelación de dicho carácter vinculante y lo hayan aceptado expresamente. El principio de legalidad se contempla para los procedimientos

⁷ Véanse, además, las exclusiones art. 2.2.

de resolución alternativa que tengan por objeto resolver un litigio mediante la imposición de una solución al consumidor (art. 11), la cual prevé el respeto a las disposiciones imperativas de la ley de residencia habitual del consumidor, cualquiera que sea la ley aplicable al contrato.

El Capítulo III establece los principios relativos a la información a los consumidores por parte de los comerciantes (art. 13) y la cooperación; la asistencia a los consumidores (art. 14) así como la información general que las entidades de resolución alternativa, los centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor y, en su caso, los organismos designados deben proporcionar. Finalmente el Capítulo IV regula la función de las autoridades competentes y de la Comisión.

Por su parte, la resolución de litigios en línea viene regulada por el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE) y el Reglamento de ejecución (UE) 2015/1051 de la Comisión de 1 de julio de 2015, sobre las modalidades para el ejercicio de las funciones de la plataforma de resolución de litigios en línea, sobre las modalidades del impreso electrónico de reclamación y sobre las modalidades de cooperación entre los puntos de contacto previstos en el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. El Reglamento se aplica a la resolución extrajudicial de litigios iniciados por consumidores residentes en la Unión frente a comerciantes establecidos en la Unión que estén amparados por la Directiva 2013/11/UE y pone las bases para el establecimiento de la plataforma (art. 5); la red de puntos de contacto de resolución de litigios en línea de cada Estado miembro (art. 7); las diferentes vías de presentación de las reclamaciones (art. 8), la tramitación y transmisión de las mismas (art. 9); aspectos en la resolución del litigio (art.10); así como todos aquellos aspectos relacionados con la protección de datos personales (arts. 11; 12 y 13). A su vez presta especial atención a la necesaria información que debe recibir el consumidor (art. 14), entre otras cuestiones.

La plataforma de resolución de litigios en línea (RLL) está operativa desde febrero de 2016 y ofrece una ventanilla única que permite a los consumidores y comerciantes de la UE resolver sus litigios en el caso tanto de las compras nacionales como de las

transfronterizas a través de Internet. El procedimiento consiste en la canalización de los litigios nacionales hacia los organismos de resolución alternativa de litigios (RAL) que estén conectados a la plataforma, que hayan sido seleccionados por los Estados miembros en función de criterios de calidad y hayan sido notificados a la Comisión.

Se trata de un sistema completamente *on line*. Así, se dispone de un sitio web interactivo que ofrece a los consumidores y a los comerciantes un punto único de entrada para resolver litigios contractuales derivados de transacciones transfronterizas de comercio electrónico, de uso gratuito y disponible en todas las lenguas oficiales de la UE. La reclamación se pueda presentar mediante un impreso electrónico disponible en el sitio web. A partir de los datos enviados en el impreso electrónico de reclamación, la plataforma será capaz de averiguar qué entidades de RAL podrían ser competentes para tratar el litigio y transmitirá la reclamación automáticamente a la entidad de RAL sobre cuya competencia las partes se hayan puesto de acuerdo. Dicha entidad de RAL intentará resolver el litigio siguiendo su propio reglamento interno. La plataforma también proporcionará información sobre entidades de RAL e información general sobre la RAL como forma extrajudicial de resolver litigios.

La plataforma es de fácil utilización, esto es, los consumidores pueden cumplimentar el impreso de reclamación en la plataforma en tres sencillos pasos y accesible en todo tipo de dispositivos. La plataforma ofrece a los usuarios la posibilidad de llevar a cabo todo el procedimiento en línea y finalmente es una plataforma multilingüe. La plataforma incluye un servicio de traducción para prestar ayuda en los litigios entre partes radicadas en diferentes países europeos. Cabe, por tanto, plantearse la viabilidad de dicha plataforma para resolver las controversias de los turistas, como una vía rápida y eficaz para el sector turístico.

4 LA EFICACIA DEL SISTEMA EUROPEO DE RESOLUCION DE LITIGIOS PARA EL SECTOR TURÍSTICO

Desde el mes de febrero de 2016 está operativo el sistema RLL. A día de hoy, alrededor de 117 organismos de resolución alternativa de litigios de 17 Estados miembros están conectados a la plataforma de resolución de litigios en línea. Por su parte, la Comisión

está trabajando con los Estados miembros para alcanzar una cobertura completa de todos los Estados miembros y sectores tan pronto como sea posible.

Para hablar de la eficacia del nuevo sistema europeo de resolución de litigios en el sector turístico necesitaremos que hayan transcurrido algunos años desde su efectiva puesta en marcha. La Directiva habla de eficacia del sistema siempre que se cumplen los requisitos establecidos en el artículo 8, relacionando eficacia con la fácil accesibilidad del sistema tanto en línea como fuera de línea, para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren. Relacionado también con el hecho de que las partes tengan acceso al procedimiento, sin estar obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, y sin que el procedimiento les prive de su derecho a obtener asesoramiento independiente o a estar representadas o asistidas por un tercero en cualquier fase del procedimiento; relacionando la eficacia también la gratuidad del procedimiento o bien un precio simbólico para el consumidor; y relacionado con que la entidad de resolución alternativa que haya recibido una reclamación notifique de inmediato a las partes litigantes la recepción de todos los documentos con la información pertinente en relación con la reclamación que el resultado del procedimiento de resolución alternativa se dé a conocer en un plazo de noventa días naturales contados desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación. En caso de litigios de índole particularmente compleja, la entidad de resolución alternativa responsable podrá, si lo considera oportuno, ampliar el plazo de noventa días naturales. Se informará a las partes de toda ampliación de dicho plazo, así como del plazo de tiempo que se estime necesario para la resolución del litigio.

Una serie de requisitos que se complementan con los principios que inspiran tanto el sistema RAL como el RRL⁸: la confidencialidad y la privacidad de los datos personales; la resolución de los litigios de una manera justa, práctica y proporcionada tanto para el consumidor como para el comerciante, respetando los derechos de las partes; así como la independencia y la integridad de las entidades de resolución alternativa.

Cierto es que deberemos esperar unos años para hablar de eficacia del sistema, si bien es cierto que desde su puesta en marcha el sistema europeo de resolución de litigios en

⁸ Véanse los considerandos tanto de la Directiva como del Reglamento.

materia de consumo está demostrando ser eficaz. La experiencia de los consumidores europeos que han utilizado la resolución alternativa de litigios tiende a ser positiva: el 70 % se mostró satisfecho por el modo en que se han tramitado sus reclamaciones mediante este procedimiento, frente a un 45 % de consumidores satisfechos con la manera en que un órgano jurisdiccional ha tramitado su reclamación⁹. Ello demuestra que la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo como el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo aportan sin duda alguna una alta dosis de eficacia para los sistemas ya previstos en cada Estado miembro. No en vano, el artículo 3 recuerda la relación de la Directiva con otros actos jurídicos de la Unión, dando preferencia a lo dispuesto en la misma en caso de que cualquier disposición de la Directiva sea incompatible con una disposición establecida en otro acto jurídico de la Unión que se refiera a procedimientos extrajudiciales de recurso incoados por un consumidor contra un comerciante. Con todo ello, la resolución alternativa de litigios se desarrolla de manera suficiente y coherente en toda la Unión, lo cual estimula el mercado interior, a la vez contribuye a lograr un alto nivel de protección de los consumidores en la Unión Europea.

Ahora bien, lo cierto es que la eficacia de un sistema europeo se predica del conjunto de los sistemas previstos en cada uno de los Estados miembros. Los sistemas previstos en los Estados miembros deben ser coherentes para aportar una alta dosis de confianza y seguridad a aquellos que pretendan someter su controversia a la resolución alternativa de litigios, de lo contrario existirían agravios comparativos que a buen seguro perjudicarían al consumidor, como parte jurídicamente débil de la relación.

A la espera de la transposición de la Directiva al ordenamiento jurídico español (en fase ahora de Anteproyecto de Ley, incumpliendo así con el mandato de la Directiva de transponer a más tardar el 9 de julio de 2015 (art. 25)), deberemos atender a la regulación existente en el ordenamiento jurídico español en materia de arbitraje, conciliación y mediación, teniendo en cuenta que el Reglamento es aplicable desde el 9 de enero de 2016, y que, en consecuencia, desde el mes de febrero de 2016 está operativo el sistema

⁹ Nota de prensa. www.europe.eu

RLL. Téngase en cuenta que se trata de una legislación complementaria de tal manera que la aplicación de la Directiva hará que se disponga en toda la UE de entidades de RAL de calidad para todas las reclamaciones de los consumidores en relación con litigios contractuales derivados de la venta de mercancías o de la prestación de servicios, lo cual es un requisito clave para el funcionamiento de la plataforma RLL, que regula el Reglamento.

5 CONCLUSIONES

España es un destino turístico de primera categoría, por lo que debemos ofrecer turismo de calidad, dando los mejores servicios e instalaciones para poder ser competitivos frente a los nuevos destinos que están surgiendo, y aportar seguridad en nuestros productos y servicios, garantizando que, si sus derechos como consumidores han sido vulnerados, existen mecanismos rápidos y eficaces para reponerlos, de manera que vuelvan satisfechos a sus países y contribuyan a promocionar España como destino de vacaciones. Se trata de una política de protección del consumidor europeo trascendental que debe contar con mecanismos eficientes y sencillos para resolver las reclamaciones internacionales. Deben existir sistemas de resolución de litigios adaptadas a las nuevas formas de contratación *on line* y en este sentido, la legislación encaminada a la instauración a nivel europeo de sistemas de Resolución de Litigios en Línea nos parece ciertamente adecuada. La mayoría de las reclamaciones derivadas de la venta *on line* de servicios turísticos no encuentran solución a través de la vía judicial.

En el mismo sentido, la mayoría de empresarios, especialmente las pequeñas y medianas empresas, no podrían asumir los costes derivados de litigar ante los tribunales de cualquier país del mundo por el mero hecho de disponer de una página web donde ofrecen la contratación de sus servicios turísticos. Siendo así, los sistemas de RLL resuelven dicha problemática. Así, la complejidad y lentitud de los litigios transfronterizos contribuyen a calificar los procesos judiciales como poco idóneos en un contexto vertiginosamente mutable y que exige celeridad en la soluciones. A ello se añade que el sistema judicial resulta poco adecuado para reclamaciones de turistas relativas a la prestación de servicios contratados a través de la Red, debido en parte a la escasa dimensión de las cuantías reclamadas. Los altos costes legales no se compensan con los bajos costes de la reclamación.

Existe, en definitiva, un cúmulo de razones que justifican el recurso de los actores de Internet a *sistemas alternativos a la vía judicial para resolver las controversias* derivadas de contratos celebrados por vía electrónica.

Dicha plataforma contribuirá, a buen seguro, a la resolución extrajudicial de litigios de forma sencilla, rápida y asequible para solucionar las reclamaciones de los turistas, de tal forma que evita el tener que acudir a la vía judicial. En definitiva, una vía muy útil para resolver una mala experiencia del cliente, que merece ser tenida en cuenta por lo novedoso del sistema.

BIBLIOGRAFÍA

- Cavanillas Múgica, S (2013). “Nuevas formas de promoción y contratación de servicios turísticos” en *Nuevas fórmulas de comercialización on line de servicios turísticos: subsunción en los tipos legales y distribución de responsabilidad*. Editorial Comares. Granada.
- Feliu Álvarez de Sotomayor, S (2013). “Nuevas perspectivas para las reclamaciones internacionales derivadas de la venta on line de servicios turísticos: los sistemas de resolución de litigios en línea frente a la vía judicial” en *Nuevas fórmulas de comercialización on line de servicios turísticos: subsunción en los tipos legales y distribución de responsabilidad*. Editorial Comares. Granada.
- Garau Sobrino, F.F. (2008) *Lecciones de Derecho Procesal Civil Internacional*, Ediciones Universitat de les Illes Balears, Palma.
- Schultz,t; Kaufmann-Kholer, G; Langer,D; Bonnet, V. (2001). *Online Dispute Resolution: The State of the Art and Sigues*, E-Com Research Project of the University of Geneva, Geneva. <http://www.online-adr.org>;