

**Modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del Derecho civil, mercantil y de familia**

**Resolución del Parlamento Europeo, de 25 de octubre de 2011, sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del Derecho civil, mercantil y de familia (2011/2117(INI))**

*El Parlamento Europeo,*

- Vistos el artículo 3, apartado 2, del Tratado de la Unión Europea y los artículos 67 y 81, apartado 2, letra g, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,
- Visto el documento de consulta de la Comisión titulada «On the use of Alternative Dispute Resolution as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the European Union» (Consulta sobre el recurso a mecanismos alternativos para resolver litigios relacionados con las transacciones y las prácticas comerciales en la Unión Europea), de 18 de enero de 2011 y el documento titulado «Summary of the responses received» (Resumen de las respuestas recibidas) publicado en abril de 2011,
- Visto el documento de consulta de la Comisión titulado «Alternative dispute resolution in the area of financial services» (Mecanismos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito de los servicios financieros), de 11 de diciembre de 2008, y el documento titulado «Summary of the responses to the public consultation on alternative dispute resolution in the area of financial services» (Resumen de las respuestas a la consulta pública sobre los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito de los servicios financieros), de 14 de septiembre de 2009,
- Visto el Libro verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, de 19 de abril de 2002 (COM(2002)0196),
- Vista la recomendación de la Comisión de 30 de marzo de 1998 relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo<sup>1</sup> y de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo<sup>2</sup>,
- Vista la Comunicación de la Comisión, de 13 de abril de 2011, titulada «Acta del Mercado Único – Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza – Juntos por un nuevo crecimiento» (COM(2011)0206),
- Vista a Resolución del Consejo de 25 de mayo de 2000 relativa a una red comunitaria de órganos nacionales responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo<sup>3</sup> y la Red europea de órganos extrajudiciales (Red EJE) creada el 16 de octubre de 2001,

---

<sup>1</sup> DO L 115 de 17.4.1998, p. 31.

<sup>2</sup> DO L 109 de 19.4.2001, p. 56.

<sup>3</sup> DO C 155 de 6.6.2000, p. 1.

- Visto el Memorando de acuerdo sobre una red de denuncias transfronterizas extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el Espacio Económico Europeo de 30 de marzo de 1998 y la FIN-NET,
- vista la Decisión 2001/470/CE del Consejo, de 28 de mayo de 2001, por la que se crea una Red Judicial Europea en materia civil y mercantil<sup>1</sup>,
- Visto el código de conducta europeo para mediadores (en adelante, «código de conducta») creado en 2004,
- Vista la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles<sup>2</sup>,
- Visto el estudio titulado «The Cost of Non ADR – Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation» (El coste de la ausencia de modos alternativos de resolución de conflictos - Control y presentación de los costes reales de los litigios comerciales intracomunitarios), de 9 de junio de 2010, elaborado por el Centro ADR de Roma,
- Vistas las conclusiones del Panel de consulta de las empresas europeas (EBTP) sobre «modalidades alternativas de solución de conflictos», que cubren el periodo comprendido entre el 17 de diciembre de 2010 y el 17 de enero de 2011,
- Vista su Resolución de 12 de marzo de 2003 sobre el Libro Verde de la Comisión sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil<sup>3</sup>,
- Vista su Recomendación de 19 de junio de 2007, basada en el informe de la Comisión de Investigación sobre la Crisis de Equitable Life Assurance Society<sup>4</sup>,
- Vista su Resolución, de 25 de noviembre de 2009, sobre la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo titulada «Un espacio de libertad, seguridad y justicia al servicio de los ciudadanos – Programa de Estocolmo»<sup>5</sup>,
- Vista su Resolución, de 6 de abril de 2011, sobre gobernanza y asociación en el mercado único<sup>6</sup>,
- Vista su Resolución, de 13 de septiembre de 2011, sobre la aplicación de la Directiva sobre la mediación en los Estados miembros, su impacto en la mediación y su aceptación por los Tribunales<sup>7</sup>,
- Visto el artículo 48 de su Reglamento,
- Vistos el informe de la Comisión de Asuntos Jurídicos y la opinión de la Comisión de

---

<sup>1</sup> DO L 174 de 27.6.2001, p. 25.

<sup>2</sup> DO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

<sup>3</sup> DO C 61 E de 10.3.2004, p. 256.

<sup>4</sup> DO C 146 E de 12.6.2008, p. 110.

<sup>5</sup> DO C 285 E de 21.10.2010, p. 12.

<sup>6</sup> Textos Aprobados, P7\_TA(2011)0144.

<sup>7</sup> Textos Aprobados, P7\_TA(2011)0361.

Mercado Interior y Protección del Consumidor (A7-0343/2011),

- A. Considerando que el acceso a la justicia es un derecho fundamental;
- B. Considerando que un espacio de libertad, seguridad y justicia, según se define en los Tratados, debe satisfacer las necesidades de los ciudadanos y de las empresas, por ejemplo creando procedimientos más simples y más claros y mejorando al mismo tiempo el acceso a la justicia;
- C. Considerando que los objetivos del proceso judicial y de la resolución alternativa de conflictos están estrechamente relacionados y se centran en el rápido consenso jurídico entre las partes del litigio, en la defensa pertinente del derecho subjetivo material y en la resolución del litigio entre las partes;
- D. Considerando que las modalidades alternativas de solución de conflictos (ADR), que permiten a las partes evitar los procedimientos de arbitraje tradicionales, pueden constituir una alternativa rápida y económicamente ventajosa a un procedimiento judicial;
- E. Considerando que las ADR son mecanismos de solución extrajudicial que ayudan a los consumidores y los comerciantes a resolver conflictos con la intervención de un tercero (mediador o árbitro);
- F. Considerando que, en muchos países, las autoridades públicas —incluidos los Defensores del Pueblo y las autoridades reguladoras— tienen la importante misión de favorecer la resolución de conflictos;
- G. Considerando que reforzar la confianza de los ciudadanos en el mercado interior y en la aplicación de los derechos en los casos de conflictos transfronterizos puede contribuir a estimular la economía de la UE;
- H. Considerando que los ciudadanos de la UE conocen y comprenden de forma escasa e imprecisa las modalidades alternativas de solución de conflictos en Europa y que únicamente un pequeño porcentaje de ciudadanos sabe cómo presentar una reclamación ante un organismo de ADR;
- I. Considerando la importancia de dar a conocer mejor la existencia de mecanismos ADR y alentar a los consumidores y los profesionales a recurrir a ellos como alternativa a los procedimientos judiciales, con el fin de evitar un planteamiento de confrontación y brindar la perspectiva de una situación en la que todas las partes salgan ganando;
- J. Considerando que es preciso buscar un enfoque equilibrado que tenga en cuenta la flexibilidad de los sistemas ADR, por una parte, y la necesidad de velar por la protección de los consumidores y la equidad de los procedimientos, por otra;
- K. Considerando que el Parlamento ha pedido en repetidas ocasiones esfuerzos adicionales para desarrollar las ADR; considerando que en su Resolución de 6 de abril de 2011 sobre gobernanza y asociación en el mercado único pidió a la Comisión que presentase, antes de finales de 2011, una propuesta legislativa sobre el uso de modalidades alternativas de solución de conflictos en la UE;
- L. Considerando que la Comisión ha incluido una propuesta legislativa en su programa de

trabajo para 2011, como iniciativa estratégica, y en su Comunicación de 13 de abril de 2011 sobre un «Acta del Mercado Único», como uno de los doce factores de impulso del crecimiento y fortalecimiento de la confianza, con miras a dotar de capacidad de decisión a los consumidores;

M. Considerando que el plazo para la aplicación de la Directiva 2008/52/CE expiró el 21 de mayo de 2011,

### ***Enfoque horizontal de las ADR***

1. Acoge con satisfacción la reciente consulta de la Comisión sobre ADR que, a pesar de lo general de su título, concierne exclusivamente a las transacciones de los consumidores;
2. Considera, no obstante, que las ADR forman parte de un proyecto general de «justicia para el crecimiento» en todos los sectores; opina que cualquier enfoque de las ADR debe ir más allá de los conflictos de consumo e incluir las transacciones civiles y comerciales entre empresas —con independencia de que se efectúen entre empresas privadas o públicas—, los litigios familiares, los casos de difamación y otros litigios relacionados con el interés público o en los que la situación jurídica de las partes sea diferente;
3. Acoge con satisfacción que la Directiva 2008/52/EC haya armonizado algunas normas de la mediación; subraya la necesidad de definir términos comunes y de mantener garantías procedimentales en todos los ámbitos a los que conciernen las ADR; siente la necesidad de reexaminar las recomendaciones de la Comisión y el código de conducta de 1998 y 2001;
4. Considera que, aunque la autorregulación sigue siendo importante, la acción legislativa para establecer normas mínimas en las que se puedan basar los sistemas ADR es necesaria para facilitar a las ADR un marco en los ordenamientos jurídicos de los Estados miembros, como muestra el ejemplo de la Directiva 2008/52/CE; insiste en que en un marco de esta naturaleza debe procurarse no limitar la diversidad en el ámbito de las ADR, ya que no existe ninguna solución universal que pueda resolver la variedad de problemas que surgen en diferentes sectores jurídicos;
5. Hace hincapié en la necesidad de entender mejor los numerosos tipos diferentes de mecanismos y procesos (incluidas las actividades de autoridades públicas como los Defensores del Pueblo) que a menudo reciben colectivamente la denominación de ADR; considera que, si bien existen muchos aspectos comunes entre las técnicas de negociación y de facilitación de conflictos que suelen utilizarse en los sistemas ADR, la estructura y arquitectura de las ADR presenta notables diferencias entre Estados miembros;
6. Considera que las medidas legislativas al nivel de la UE facilitarán la aplicación de las ADR y estimularán a las personas físicas y jurídicas a utilizarlas con mayor frecuencia, sobre todo en lo relativo a las disputas transfronterizas, dada la complejidad, el elevado coste y la duración del procedimiento judicial para la resolución de conflictos transfronterizos;
7. En este contexto, pide a la Comisión que presente una propuesta legislativa sobre el uso de modalidades alternativas de solución de conflictos para asuntos de consumo en la UE antes de que finalice 2011 y destaca la importancia de una rápida adopción de la misma;

### ***Normas comunes en materia de ADR***

8. Considera que las normas en materia de ADR deben incluir: acuerdo sobre las ADR y adhesión a las mismas; independencia, transparencia, eficacia, equidad, imparcialidad y confidencialidad; efectos sobre la caducidad y la prescripción; carácter ejecutorio de los acuerdos resultantes de las ADR; cualificación de terceras partes;
9. Opina que los órganos de ADR deberían ser supervisados y valorados periódicamente por evaluadores independientes;
10. Rechaza, para no perjudicar el acceso a la justicia, toda imposición indiferenciada de un sistema obligatorio de ADR a escala de la UE, pero indica que podría examinarse un sistema obligatorio de consulta de las partes para que estas examinen posibilidades de ADR;
11. Toma nota del ejemplo de la «conciliación conjunta» italiana como posible modelo de buenas prácticas basado en un protocolo acordado y firmado por la empresa y las asociaciones de consumidores que exige que la empresa acepte anticipadamente el sistema de ADR con el fin de resolver cualquier conflicto que pueda surgir en la materia objeto del protocolo;
12. Hace hincapié en que ninguna cláusula de las ADR debe obstaculizar el acceso a la justicia, en particular para la parte más débil, que, en determinadas circunstancias, también puede ser una PYME, y por ello considera, en este sentido, que las decisiones de ADR solo pueden ser vinculantes cuando así lo acuerden expresamente las partes implicadas;
13. Opina que, en general, deberían ser aplicables a las ADR la obligación de revelar las circunstancias que afectan a la independencia de las terceras partes o que originan conflictos de intereses y el deber de servir por igual a todas las partes, tal como establece el código de conducta;
14. Pide que, según está previsto en el código de conducta, las partes implicadas y, cuando proceda, las terceras partes estén obligadas a preservar el carácter confidencial de la información relativa a las ADR; considera también la posibilidad de adoptar, cuando proceda, medidas de mayor alcance, como la creación de un privilegio profesional, en paralelo con lo previsto en el artículo 7 de la Directiva 2008/52/EC;
15. Señala, no obstante, que, si bien es importante respetar la confidencialidad de los datos personales, también debería garantizarse cierto grado de transparencia en el proceso ADR que permita a los Estados miembros y a los organismos ADR determinar y compartir las mejores prácticas y ofrecer a los reguladores independientes la oportunidad de examinar el procedimiento cuando se presenten reclamaciones;
16. Considera que no solo la mediación, sino las ADR en general (artículo 8 de la Directiva 2008/52/EC) deberían tener un efecto sobre los plazos de prescripción y caducidad; reconoce el riesgo que plantean las numerosas formas de ADR y el riesgo de demoras excesivas en los procedimientos judiciales; observa que el estudio de viabilidad sobre el Derecho contractual europeo<sup>1</sup> prevé una suspensión de la prescripción en el caso de procedimientos de arbitraje y de mediación y en algunos casos de ADR; pide a la Comisión que prosiga su trabajo sobre este asunto;

---

<sup>1</sup>[http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory\\_note\\_results\\_feasibility\\_study\\_05\\_2011\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory_note_results_feasibility_study_05_2011_en.pdf).

17. Está convencido de que es indispensable la ejecución rápida y poco costosa de los acuerdos resultantes de las ADR, incluso para los litigios transfronterizos; pide que se adopten disposiciones legislativas con este fin;
18. Recuerda que es esencial una formación específica para las terceras partes neutrales; pide a la Comisión que recoja datos sobre el tipo y el alcance de la formación y que ayude a los distintos sectores a desarrollar sistemas de formación y de control de calidad;

### *Las ADR en los diferentes sectores*

19. Apoya a la Comisión en su voluntad de alentar el uso de modalidades alternativas de solución de conflictos que sean accesibles, rápidas, eficaces y de bajo coste, y que permitan la establecer y mantener unas relaciones comerciales, económicas, sociales y de vecindad de calidad y basadas en la confianza, y contribuir a un nivel elevado de protección de los consumidores en una situación provechosa para ambas partes, que aporte beneficios en comparación con la práctica judicial vigente;
20. Subraya que, si bien existen numerosos sistemas ADR que funcionan eficazmente en Europa, uno de los principales obstáculos para su uso es la falta de un desarrollo homogéneo en estos sistemas dentro de la UE, en términos tanto geográficos como sectoriales; aconseja, por lo tanto, que se subsanen con rapidez las actuales deficiencias de la cobertura geográfica de las ADR en Europa; deplora las graves deficiencias sectoriales que persisten en la mayor parte de los Estados miembros, al tiempo que aboga por la mejora de una cobertura por sectores en la que participen personas que comprendan el modo de funcionamiento de un sector dado; alienta a los Estados miembros a que prevean la creación de ventanillas únicas por sectores, para facilitar información sobre cómo establecer modalidades alternativas de solución de conflictos;
21. Recuerda que las ADR son de particular interés para las PYME; pide una vez más a la Comisión que considere las sinergias posibles entre las ADR y un instrumento en el ámbito del derecho contractual de la UE; acogería también con agrado orientaciones sobre las cláusulas ADR en los contratos estándar;
22. Reconoce los logros de FIN-NET, ECC-Net y SOLVIT, pero considera que, por lo que se refiere a la información de las partes y a la financiación, sigue habiendo margen de mejora, y pide a la Comisión que apoye, refuerce y amplíe las capacidades de organismos como los que han acreditado su eficacia y su alto valor;
23. Vislumbra un gran potencial para las ADR, en particular para los conflictos menores; observa que los procedimientos tradicionales de ADR existen en línea, al lado de otros procedimientos encaminados a prevenir los conflictos o a facilitar su solución; subraya que, cuando las ADR tradicionales se desarrollan en línea, no se deben rebajar las normas procedimentales, y que también se deberían resolver cuestiones como la ejecución de las decisiones; considera particularmente beneficiosos los sistemas de marca de confianza en línea; señala los trabajos del Grupo de trabajo de la CNUDMI sobre la solución de controversias por vía informática<sup>1</sup>, para las transacciones entre empresas y entre empresas y consumidores;

---

<sup>1</sup> [http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working\\_groups/3Online\\_Dispute\\_Resolution.html](http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html).

24. Considera que una «jerarquía» de las modalidades de resolución que incluya en primer lugar un sistema de reclamaciones interno, en segundo lugar las ADR y, solo como último recurso, el litigio permitiría reducir tiempo y costes; pide a la Comisión que ayude a los distintos sectores a promover estos sistemas;
25. Subraya el papel esencial de algunos tipos de ADR en los conflictos familiares, un ámbito en el que pueden reducir los daños psicológicos, ayudar a las partes a reanudar el diálogo y en consecuencia, especialmente, contribuir a asegurar la protección de los niños; considera que las ADR transfronterizas ofrecen un potencial en términos, sobre todo, de flexibilidad; señala también el trabajo del Mediador del Parlamento Europeo para casos de casos de sustracción internacional de menores por sus progenitores;
26. Manifiesta su acuerdo con la Comisión en que un acceso adecuado a la reparación en el mercado interior requiere tanto la posibilidad de recurrir fácilmente a las modalidades alternativas de solución de conflictos como la existencia de un sistema eficaz de recurso colectivo, pues ambos son complementarios y no se excluyen mutuamente;
27. Vislumbra un potencial para las ADR en el ámbito del actual debate sobre los recursos colectivos, puesto que las ADR constituyen un medio eficaz de resolución de litigios que permite evitar las acciones de recurso ante los tribunales;
28. Observa que al nivel de la UE existe una necesidad de ADR en el ámbito de la libertad de prensa y de los derechos de la personalidad, sabiendo que en casos de difamación y de violación de los derechos de la personalidad los costes judiciales, en especial en algunos Estados miembros, pueden ser ruinosos, y que las ADR podrían ayudar a mejorar la situación actual;

### ***Las ADR como mecanismo de solución de conflictos de consumo***

29. Hace hincapié en la necesidad de garantizar a los consumidores europeos el acceso a modalidades alternativas de solución de conflictos para los litigios tanto transfronterizos como nacionales, especialmente en lo que se refiere al comercio en línea, que está experimentando un rápido crecimiento en la Unión; señala que el uso de sistemas ADR garantiza un mayor nivel de protección de los derechos de los consumidores e incrementa la confianza de estos últimos en el mercado, en las empresas y en las instituciones de defensa de sus derechos, al aumentar el atractivo de estas y promover el comercio transfronterizo y la prosperidad de todos los agentes del mercado de la UE;
30. Pide un sistema eficaz de resolución extrajudicial de los litigios en materia de consumo que sea operativo en toda la UE;
31. Sugiere a la Comisión que, en su futura propuesta legislativa sobre la utilización de modalidades alternativas de solución de conflictos para los consumidores en la UE, incorpore las directrices que se han de seguir en relación con los sistemas ADR implantados en Europa, y que son las siguientes:
  - independencia, imparcialidad y confidencialidad: en la designación de los mediadores debe evitarse la posibilidad de que surjan conflictos de intereses; el principio de participación conjunta de miembros procedentes de las asociaciones de consumidores y de las organizaciones representativas de las empresas puede servir como base para garantizar la imparcialidad del resultado;

- competencia: los profesionales encargados deben poseer la capacidad, la formación y la experiencia especializadas que sean necesarias para desempeñar su función y deben ser imparciales, independientes y competentes;
  - eficacia y rapidez: los mediadores deben disponer de medios suficientes (recursos humanos, materiales y financieros adecuados) y ser capaces de garantizar plazos breves entre la consulta y la decisión;
  - equidad entre consumidores y profesionales en términos de información, concepción y procedimiento, e intercambios recíprocos, es decir, posibilidad de que cada parte dé a conocer su punto de vista y tome conocimiento de las posiciones y hechos expuestos por la otra;
  - financiación: debe resolverse el problema del coste de las modalidades ADR, a fin de garantizar el atractivo de esta opción para las partes; teniendo esto en cuenta, el sistema debe ser gratuito, si se gana el caso, o suponer un coste muy moderado para el consumidor;
  - libertad de elección y carácter extrajudicial: las modalidades alternativas de solución de conflictos deben ser facultativas y basarse en el respeto de la libre elección de las partes durante todo el proceso, permitiéndoles en todo momento resolver su conflicto ante un tribunal; al mismo tiempo tiene que estar garantizada la intención seria de encontrar una mediación satisfactoria; en ningún caso estas modalidades deben constituir una primera etapa obligatoria antes de entablar una acción judicial, y las decisiones resultantes de las mismas solo pueden ser vinculantes si las partes han sido previamente informadas de ello y lo han aceptado expresamente; al margen de tal decisión, las partes siguen teniendo la posibilidad de recurrir a un tribunal;
  - proporcionalidad de los procedimientos, las decisiones y los costes, a fin de evitar que su repercusión sea excesiva para el objeto del litigio; los costes soportados deberán adecuarse a los daños causados;
  - transparencia: además de facilitar información general (tipos de litigios, normas de consulta, modalidades de toma de decisión, etc.), toda persona que actúe como mediador ha de estar obligada a publicar un informe anual;
32. Pide a la Comisión que prevea, para los litigios transfronterizos en materia de consumo, una estructura de coordinación que facilite el acceso y la coordinación de los sistemas alternativos de solución de conflictos nacionales y empresariales;
33. Pide a la Comisión que, para los litigios transfronterizos de consumo en materia de comercio electrónico, prevea el rápido establecimiento de una plataforma multilingüe que permita a los consumidores resolver sus conflictos íntegramente en línea; dicha plataforma debe cumplir normas de calidad y apoyarse en los sistemas ADR existentes en los Estados miembros;
34. Considera que la tarea de informar a los consumidores es una responsabilidad compartida por las autoridades públicas, las redes de información y asesoramiento, los reguladores y las asociaciones de consumidores, y recomienda que organicen, cada cual en su nivel, campañas de sensibilización y proyectos piloto sobre esta temática;

35. Critica la falta de visibilidad de la actual base de datos ADR de la Comisión; sugiere a la Comisión que cree un portal europeo de Internet sobre ADR que sea multilingüe, en el que todo consumidor pueda informarse sobre cómo funcionan las modalidades alternativas de solución de conflictos y lo que estas suponen, así como sobre sus derechos y sus obligaciones, aprovechando para ello bases de datos y redes existentes; destaca que, en interés del consumidor, es necesario atender a la facilidad de consulta y la claridad del portal en línea;
36. Hace hincapié en que los consumidores han de tener la posibilidad de obtener en línea toda la información pertinente sobre ADR en una traducción adecuada a sus propias lenguas, mediante el uso de programas de traducción en línea accesibles y fáciles de usar;
37. Subraya que es crucial sensibilizar al consumidor sobre la existencia y las ventajas de las modalidades alternativas de solución de conflictos antes de que se produzca un litigio en materia de consumo; insiste en la necesidad de reforzar el sentido de responsabilidad de empresas y organizaciones empresariales a este respecto; considera que las empresas y las federaciones de empresas tienen el deber de informar a los consumidores sobre los mecanismos ADR disponibles; propone que esta información «en fases previas» incluya, en todos los documentos contractuales elaborados por profesionales, la referencia a la posibilidad de recurrir a dichas modalidades, junto con los datos de contacto y los procedimientos de consulta de los sistemas ADR pertinentes; considera, no obstante, que este requisito no debe significar costes y formalidades burocráticas adicionales;
38. Recomienda, como posible incentivo para las empresas, que se cree una etiqueta de calidad asociada a la mediación en litigios en materia de consumo, que iría acompañada de directrices para el reconocimiento de las mejores prácticas, de forma que los consumidores puedan identificar rápidamente a las empresas que han optado por los sistemas ADR; opina que debe realizarse un análisis de rentabilidad con respecto a esta propuesta; subraya que la Comisión debe garantizar que dicha etiqueta se use y aplique convenientemente;

### *Próximas etapas*

39. Señala que es necesario mejorar la información general sobre los derechos y su aplicación y la información específica sobre los sistemas de ADR, incluida su existencia, funcionamiento y localización; considera que los programas de información también deben poner de relieve las principales ventajas de optar por las ADR, como el coste en comparación con los litigios, los índices de éxito y el ahorro de tiempo en comparación con los litigios; opina que esta clase de programas deberían estar destinados en particular a los ciudadanos y a las PYME; considera que las ADR despliegan su mayor eficacia en una red próxima a los ciudadanos y en el marco de una actividad conjunta con los Estados miembros;
40. Pide a la Comisión, al mismo tiempo, que adopte medidas inmediatas para dar a conocer mejor a los consumidores y a las empresas los instrumentos jurídicos existentes, como el Reglamento (CE) n° 861/2007 por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía, la Directiva 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles y el Reglamento (CE) n° 805/2004 por el que se establece un título ejecutivo europeo para créditos no impugnados; sugiere, con este fin, que se haga participar en una campaña de información exhaustiva a las autoridades nacionales, los tribunales, los colegios de abogados y las cámaras de comercio, las asociaciones de consumidores, las aseguradoras de protección jurídica y a otras organizaciones competentes; solicita que se facilite apoyo

económico a las campañas de este tipo que se realicen a escala europea y nacional;

41. Señala que en determinados Estados miembros el uso de tribunales para procesos de escasa cuantía sigue siendo significativamente reducido y que es necesario trabajar más en términos de seguridad jurídica, barreras lingüísticas y transparencia de los procedimientos; pide a la Comisión que dedique una especial atención a estos organismos jurídicos a la hora de formular su propuesta legislativa sobre el uso de modalidades alternativas de solución de conflictos en materia de consumo en la UE;
42. Toma nota de que la naturaleza conciliadora de los sistemas ADR facilita que la resolución se considere positiva para todas las partes y señala que las resoluciones alcanzadas a través de las ADR registran, en general, un alto grado de cumplimiento; considera, por tanto, que deberían publicarse estadísticas actualizadas a este respecto junto con información oficial sobre las ADR;
43. Pide a la Comisión que, en colaboración con los Estados miembros, emprenda campañas informativas a fin de educar e informar mejor tanto a los consumidores como a las empresas respecto de los beneficios asociados al uso de esta institución;
44. Considera que las campañas informativas sobre las ADR deben organizarse en colaboración con las cámaras de comercio, con las agrupaciones de consumidores y con las oficinas de comercio justo (o equivalentes), con el fin de garantizar que las campañas estén bien coordinadas y sean eficaces;
45. Considera que la tarea de informar a las empresas es una responsabilidad compartida por las autoridades públicas y las organizaciones representativas, y recomienda que organicen, cada cual en su nivel, campañas de sensibilización y proyectos piloto sobre este asunto;
46. Reconoce que uno de los principales obstáculos al uso de sistemas ADR es la escasa disposición de las empresas a participar en tales mecanismos; propone que las cámaras de comercio y las organizaciones empresariales en los ámbitos nacional y de la UE estén obligadas a informar a las empresas de la existencia de las modalidades alternativas de solución de conflictos y de los beneficios potenciales de su uso, sobre todo en términos de: evitación de acciones judiciales; imagen de la empresa; y, finalmente, de las posibilidades ofrecidas por las ADR, a diferencia del arbitraje y la resolución judicial, para restablecer las relaciones comerciales basadas en la confianza entre las partes;
47. Pide a la Comisión que, sobre la base de los datos recogidos y de una sólida evaluación de impacto de conformidad con las normas para una mejor legislación, examine la posibilidad de establecer normas mínimas para las ADR en todos los sectores, desarrollando al mismo tiempo los sistemas existentes y estimulando a los Estados miembros y a los sectores donde se aplican estos mecanismos a aumentar su financiación, teniendo en cuenta que las ADR, aunque proporcionan a las partes una alternativa poco costosa, no deben ser una «justicia de rebajas»;

o

o o

48. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo y a la Comisión.