

## INFORME FINAL SOBRE EL USO DE LOS SISTEMAS ADR EN LA UE

La Comisión Europea ha publicado el Informe final sobre el uso de los ADR (Alternative Dispute Resolution) en la UE, en forma de un amplio estudio sobre 750 sistemas existentes en la UE de tratamiento de conflictos consumidores/profesionales, aunque tan solo un 60% han sido notificados a la Comisión. Los sistemas varían, entre públicos, privados, basados en la cooperación entre el sector público y el industrial o entre éste y las asociaciones de consumidores.

En la mayoría de sistemas, la participación de la industria es voluntaria pero hay un número significativo de sistemas obligatorios. Según el resultado del proceso, hay sistemas de ADR cuya decisión no es vinculante y otros en que es vinculante para una o ambas partes en conflicto.

También hay sistemas únicamente de mediación para llegar a un acuerdo de consenso, pero en la práctica muchos sistemas ofrecen la combinación de resultados; especialmente cuando las decisiones del procedimiento son vinculantes para las partes a menudo los sistemas prevén un intento preliminar de llegar a un acuerdo. La mayor parte de los procedimientos son gratuitos para los consumidores o de importe inferior a 50€ y se resuelven en de un periodo de 90 días. El número de casos sometidos a ADR en la UE ha incrementado, pasando de 410.000 expedientes en 2006 a 530.000 en 2008. Con respecto a los ámbitos excluidos de los sistemas ADR, éstos son básicamente de tipo geográfico y sectorial; los conflictos sobre servicios financieros, viajes combinados, turismo y telecomunicaciones, han sido los sectores más tratados.

Por otra parte, hay pocos ADR que suministren procedimientos de representación colectiva. Es más frecuente que lleven a cabo investigaciones colectivas. Las principales preocupaciones sobre el funcionamiento de los ADR para casos colectivos incluyen factores como la complejidad del procedimiento y los gastos relacionados y la naturaleza no vinculante de la decisión.

En los conflictos transfronterizos, los sistemas ADR intervienen más en asuntos del sector viajes, permaneciendo en un bajo porcentaje en el resto. Si hablamos de obstáculos en el uso de los ADR, desde el punto de vista de los consumidores el principal inconveniente es la falta de conciencia sobre los requisitos previos para acceder; la fragmentación de servicios ADR en grandes países como Alemania o el Reino Unido puede implicar problemas en la concienciación de los consumidores. Otros obstáculos son el incumplimiento empresarial de las decisiones no vinculantes y el rechazo de aquel sector a utilizar el procedimiento, así como la ausencia de sistemas ADR en áreas o sectores industriales donde son necesarios y también el problema del idioma. Desde el punto de vista de la empresa, el principal obstáculo parece ser la ausencia de procedimientos ADR en determinados sectores. Las asociaciones empresariales también observan que a veces las reticencias de las empresas a los sistemas ADR responden a que solo los consumidores pueden presentar reclamaciones.

A pesar del cumplimiento general de los ADR de las recomendaciones de la Comisión Europea, todavía hay problemas en algunos ámbitos como la transparencia de los procedimientos y la falta de web propia de un gran número de ADR, a parte de que en muchos casos los consumidores no tienen un fácil acceso a la información sobre el uso, número, tipología de casos y antecedentes del sistema ADR, no siendo tampoco siempre posible el acceso electrónico al procedimiento.



A nivel comparado, muchos de los sistemas estudiados aplican mejores prácticas procedimentales que pueden ser compartidas por otros sistemas. En este caso las mejores prácticas pueden complementar y beneficiar el listado de principios establecidos en las dos Recomendaciones de la Comisión Europea. Se podrían recoger como una amplia guía o bien más formalmente como normas industriales a desarrollar por un organismo competente e implementadas en directrices o normativas nacionales.

Estudio completo (en inglés)

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/collective\\_redress\\_en.htm#Studies](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm#Studies)

