

AUC

Qué es AUC

La ASOCIACION DE USUARIOS DE LA COMUNICACIÓN (AUC) es una organización sin ánimo de lucro, constituida al amparo de lo previsto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Se encuentra inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (REACU) y pertenece al Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU).

La amplia presencia social alcanzada por AUC es un indicativo del progresivo peso que los medios, sistemas y tecnologías de la comunicación han adquirido en nuestra vida cotidiana.

En el ámbito de la publicidad, la AUC realiza anualmente el seguimiento y control de miles de anuncios, en todo tipo de medios y soportes. Como resultado de esta actividad hemos conseguido que se modifiquen o dejen de difundirse un gran número de campañas ilícitas, y también sentencias judiciales, que pueden calificarse de "históricas" en relación a temas como la publicidad de alcohol y tabaco, los productos milagro, las cláusulas abusivas en los folletos promocionales o la publicidad sexista.

Pero, además, AUC desarrolla su actividad defendiendo los intereses de la ciudadanía en campos como:

- El uso de la telefonía fija y móvil.
- La prestación del servicio televisivo y radiofónico.
- Los servicios de la sociedad de la información (internet).
- El comercio electrónico.
- La protección de datos personales.
- La alfabetización mediática de todos los públicos.
- La veracidad de la información y la lucha contra las *fake news*.



El presente folleto ha sido subvencionado por el **MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030**, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la Asociación de Usuarios de la Comunicación.

Resolución extrajudicial de conflictos



Asociación de Usuarios
de la Comunicación

Cavanilles, 31- 6ª Dcha. 28007 MADRID
Tel.: 915 016 773
www.auc.es • E-mail: auc@auc.es

Resolución extrajudicial de conflictos



Asociación de Usuarios
de la Comunicación

Resolución extrajudicial de conflictos

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incorpora al ordenamiento jurídico español 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**.

La Directiva obliga a los Estados miembros a garantizar a las personas consumidoras y usuarias residentes en la Unión Europea la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro, mediante la intervención de entidades que ofrezcan la resolución alternativa o extrajudicial de esos litigios. El ámbito de aplicación son los contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios, y lo que se pretende es poner en marcha procedimientos que, sin menoscabo de su independencia, imparcialidad, transparencia y efectividad, agilicen su resolución y descarguen de carga a la Administración de Justicia.

Al tratarse de una norma de mínimos, los países pueden incluir en su trasposición otros supuestos además de los previstos en la Directiva. Así ocurre en España, que contempla también su aplicación a aquellos derivados del incumplimiento de códigos de conducta en materia de competencia desleal y de comunicaciones comerciales.



Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley:

- La negociación directa entre el consumidor y el empresario.
- Los procedimientos de resolución alternativa de litigios iniciados por los empresarios contra los consumidores.
- Los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por los empresarios u oficinas y servicios de información y de atención al cliente.
- Los litigios entre empresarios.
- Los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el litigio objeto del mismo.
- Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general.
- Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario con el fin de evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de los pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.
- Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

La Ley 7/2017 establece un plazo máximo de resolución de los litigios de noventa días a contar desde el momento en que la entidad haya recibido la reclamación completa. Además, los procedimientos deben ser gratuitos para el consumidor. Ninguna de las partes tiene la obligación de participar en el procedimiento, excepto cuando una norma

especial así lo establezca. En todo caso, la decisión vinculante que ponga fin a un procedimiento de participación obligatoria en ningún caso podrá impedir a las partes el acceso a la vía judicial.

Las partes no están obligadas a actuar asistidas por abogado o asesor jurídico, y así se lo harán saber las entidades de resolución alternativa; si deciden contar con ellos, los consumidores deben comunicarlo a la entidad de resolución de conflictos dentro de los tres días siguientes a la fecha de presentación de la reclamación, o de la recepción de la reclamación si se trata del empresario.

Las oficinas y los servicios de información y atención de las entidades de resolución alternativa deben garantizar el acceso de las partes a los procedimientos de forma sencilla y de fácil identificación, con independencia del lugar en el que se encuentren, utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal o, en caso de personas con discapacidad o de avanzada edad, medios alternativos para garantizar su acceso.

Atendiendo al resultado obtenido en el procedimiento, la norma distingue entre:

- Resultado vinculante. El que tiene como resultado la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, con independencia de que conlleve o no la renuncia a la vía judicial.
- Resultado no vinculante. El que no se impone, sino que es fruto de un acuerdo entre las partes (como es el caso de la mediación), con independencia de que éstas puedan posteriormente otorgar a su acuerdo un carácter vinculante.

En los procedimientos con resultado vinculante la solución impuesta no podrá privar al consumidor de la protección legal que le proporcione de modo imperativo la legislación española o europea, según se trate de un litigio nacional o transfronterizo.

En los procedimientos con propuesta de solución, debe informarse previamente a las partes de: **1-** Que pueden retirarse del procedimiento en cualquier momento, en caso de que no estén satisfechas con su funcionamiento o tramitación. **2-** Que no están obligadas a aceptar la solución propuesta, así como de los efectos jurídicos de su aceptación o rechazo. **3-** Que la participación en el procedimiento no excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial.

Las empresas tienen la obligación de informar acerca de la existencia de entidades acreditadas de resolución alternativa de litigios, estén o no adheridas, tipificándose el incumplimiento de esa obligación como infracción sancionable en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Las administraciones públicas, por su parte, así como el Centro Europeo del Consumidor, deben ofrecer información suficiente a los usuarios sobre las posibilidades del sistema, así como asistencia jurídica a los consumidores en caso de litigios transfronterizos. Se contempla igualmente la necesidad de adaptar el procedimiento arbitral de consumo a los requisitos exigidos por la Ley para los procedimientos de resolución alternativa de litigios (RAL), especialmente en cuanto al plazo máximo de resolución del conflicto.

Las reclamaciones sólo pueden ser inadmitidas por los siguientes motivos:

- Si el consumidor no ha contactado o intentado contactar previamente con el empresario para tratar de resolver el asunto. Éste tiene un mes para comunicar su decisión.
- Si la reclamación resulta manifiestamente infundada o no se aprecia afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor.
- Si el contenido de la reclamación resulta vejatorio.
- Si el litigio ya hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional.
- Si el consumidor presenta la reclamación transcurrido más de un año desde su interposición el empresario.
- Si el litigio versa sobre intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

La inadmisión tiene que notificarse motivadamente al reclamante en un plazo máximo de veintidós días naturales desde la recepción del expediente de reclamación.

Un elemento fundamental en el desarrollo de los sistemas RAL son las entidades encargadas de llevar adelante el procedimiento de resolución. Pueden ser personas físicas o entidades de naturaleza pública o privada, y se reconocen como entidades acreditadas cuando están establecidas de manera duradera en España; han obtenido dicha acreditación por resolución de las autoridades competentes, y figuran incorporadas en el listado nacional establecido en el Ministerio de Asuntos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y que se notifica a la Comisión Europea.