



## MINISTRO DE CONSUMO DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Muy Sr/a. Nuestro/a:

Con motivo de las medidas tomadas para hacer frente a la COVID-19 la prestación de muchos servicios contratados por consumidores y usuarios se ha visto afectada.

Muchas empresas están ofreciendo a los consumidores fórmulas alternativas para la prestación del servicio afectado. Las fórmulas utilizadas han sido diversas, desde la prestación telemática de sesiones de gimnasio o de clases de idiomas, hasta suspensiones de los contratos o el reembolso de los importes abonados, por la dificultad o imposibilidad de la prestación del servicio de forma alternativa.

Desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN celebramos estas propuestas alternativas que solucionan la controversia de manera amistosa, y las alentamos, siempre y cuando el consumidor esté conforme con esta prestación alternativa. En algunos casos, es evidente que el servicio contratado no es el mismo que el servicio alternativo propuesto y el consumidor debe tener la posibilidad de no aceptar esa propuesta.

Para aquellos casos en los que la empresa y el consumidor no logren un acuerdo que satisfaga a ambas partes, desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN, proponemos que se habiliten vías extrajudiciales de solución de conflictos.

El artículo 51 de la Constitución insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos.

En estos momentos, se prevé un aumento de las reclamaciones realizadas por consumidores, este aumento de las reclamaciones, unido a la delicada situación de la justicia y de sus plazos procesales, augura una sobrecarga del sistema judicial.

Por otro lado, muchos consumidores, si el proceso de reclamación es lento, costoso y farragoso, pueden desistir en su intención de reclamar, sufriendo un menoscabo en sus derechos e intereses, en su confianza en las instituciones y en el tejido empresarial.

Por ello, desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN solicitamos que se potencien soluciones extrajudiciales de resolución de conflictos, que permitan no sobrecargar más el sistema judicial y dotar a las empresas y consumidores de un procedimiento eficaz y resolutivo para solventar los posibles conflictos.

Existe ya en nuestro país el Sistema Arbitral de Consumo, una vía extrajudicial de resolución de conflictos surgidos entre el consumidor o usuario y el empresario, comerciante o prestador de servicios. El Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes en conflicto resolver sus controversias sin gastos, rápida y sencillamente, no siendo necesario acudir a los Tribunales de Justicia.

Sin embargo, este procedimiento es voluntario. Requiriendo la adhesión del empresario.



Existen precedentes en España, de procedimientos de resolución de conflictos que no requieren la aceptación expresa de ambas partes.

Por ejemplo, en el caso de la Junta Arbitral de Transporte. El artículo 38 de la Ley 16/1987, del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, presume que existe un acuerdo de sometimiento al arbitraje, cuando la cuantía de la controversia no exceda de 15.000 euros y ninguna de las partes haya manifestado expresamente a la otra su voluntad en contra.

Así como en materia de cláusulas suelo, el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, impuso un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, obligatorio para las entidades financieras y voluntario y gratuito para el consumidor. Este sistema se promovió ante el incremento de las demandas de consumidores solicitando la restitución de las cantidades pagadas en aplicación de las cláusulas suelo, y la extraordinaria y urgente necesidad de arbitrar un cauce sencillo y ordenado, de carácter voluntario para el consumidor, que facilitara la posibilidad de llegar a un acuerdo con la entidad de crédito que permitiera solucionar las diferencias existentes.

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se 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, en su artículo 9, permite que una norma especial establezca la obligación de participar en un procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo.

Recientemente, desde el [Ministerio de Consumo](#), se ha anunciado que van a estudiar medidas de impulso de los sistemas extrajudiciales para la resolución de conflictos derivados de cancelaciones de vuelos a causa de la COVID-19.

De acuerdo a las declaraciones recogidas en la web de Moncloa: *"Las aerolíneas tienen obligación de devolver el dinero pero no hay mecanismos extrajudiciales para obligar a la devolución del dinero", ha señalado el ministro, que considera que en este momento el consumidor tiene que ir a un "proceso complicado" por la vía judicial a la que la mayoría de los consumidores no acude. "Nuestra línea política es fomentar un mecanismo extrajudicial vinculante para las aerolíneas", ha anunciado Garzón, que considera que "no puede ser que un consumidor tenga que acudir a un juez para recuperar su dinero".*

Sin embargo, la cancelación de vuelos, es sólo un ámbito de las muchas reclamaciones que van a plantearse derivadas de la cancelación de servicios a causa de la COVID-19.

Desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN invitamos a que las administraciones, dentro de sus competencias, potencien el sistema arbitral de consumo como vía de resolución de conflictos, incluyendo, en la medida de lo posible, su obligatoriedad para las empresas.

Desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN solicitamos que se establezcan sistemas de resolución de conflictos, vinculantes y resolutivos, que permitan al consumidor resolver los problemas surgidos.



Alfonso I, 20, Entresuelo centro  
50.003 Zaragoza  
e-mail: [info@ucaragon.com](mailto:info@ucaragon.com)

Tel.- 976 397602  
Fax - 976 398630

Entendemos que la normativa, tal y como se ha expuesto, permite la posibilidad de bien, la presunción de la adhesión al sistema arbitral, bien la imposición de acudir a un sistema extrajudicial de conflictos como el de las cláusulas suelo.

Por ello, solicitamos al Ministerio de Consumo, que habilite los cambios normativos necesarios para que los consumidores tengan acceso a sistemas extrajudiciales de conflictos que permitan defender sus intereses, no sólo en el ámbito de la cancelación de vuelos.

Desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN estamos convencidos de que, en estos momentos, el uso de sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos puede ser una herramienta muy útil para lograr reducir las controversias con los consumidores, dotando al mismo tiempo de una mayor calidad a los servicios ofertados.

Atentamente.

Zaragoza, 20 de mayo de 2020.

Fernanda Blanco Vicente  
Presidenta UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN

