

FERNANDO ESTEBAN DE LA ROSA

Director

GISELA MORENO CORDERO Y OZANA OLARIU

Coordinadoras

JUSTICIA DIGITAL, MERCADO Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DE CONSUMO

Innovación en el diseño del acceso a la justicia



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**



SOCIEDAD DIGITAL
SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DERECHOS
Unidad de Excelencia de Investigación

THOMSON REUTERS

ARANZADI

Primera edición, 2021



THOMSON REUTERS PROVIEW™ eBOOKS

Incorporación en digital

Este estudio ha sido financiado por la Agencia Estatal de Investigación y por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) en el marco del Proyecto de Investigación de referencia DER2017-88501-P titulado “Mediación del consumidor: hacia una construcción legislativa estatal y autónoma con arquitectura europea”.

El editor no se hace responsable de las opiniones recogidas, comentarios y manifestaciones vertidas por los autores. La presente obra recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión.

La Editorial se opone expresamente a que cualquiera de las páginas de esta obra o partes de ella sean utilizadas para la realización de resúmenes de prensa.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 45).

Por tanto, este libro no podrá ser reproducido total o parcialmente, ni transmitirse por procedimientos electrónicos, mecánicos, magnéticos o por sistemas de almacenamiento y recuperación informáticos o cualquier otro medio, quedando prohibidos su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso del ejemplar, sin el permiso previo, por escrito, del titular o titulares del copyright.

Thomson Reuters y el logotipo de Thomson Reuters son marcas de Thomson Reuters

Aranzadi es una marca de Thomson Reuters (Legal) Limited

© 2021 [Thomson Reuters (Legal) Limited / Fernando Esteban de la Rosa (Dir.) y Gisela Moreno Cordero y Ozana Olariu (Coords.)]

© Portada: Thomson Reuters (Legal) Limited

Editorial Aranzadi, S.A.U.

Camino de Galar, 15

31190 Cizur Menor (Navarra)

ISBN: 978-84-1390-961-5

DL NA 1242-2021

Printed in Spain. Impreso en España

Fotocomposición: Editorial Aranzadi, S.A.U.

Impresión: Rodona Industria Gráfica, SL

Polígono Agustinos, Calle A, Nave D-11

31013 – Pamplona

Una plataforma online para el proceso europeo de escasa cuantía: análisis y propuesta holística¹

CÁTIA MARQUES CEBOLA

LURDES VARREGOSO MESQUITA

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN. II. PROCESO EUROPEO DE ESCASA CUANTÍA. 1. *Procedimientos judiciales civiles y demandas de escasa cuantía en el sistema portugués*. 2. *Algunas de las cuestiones procedimentales no resueltas en las demandas de escasa cuantía – el papel de los sistemas internos y sus diferentes soluciones*. 2.1. Los términos y condiciones generales del procedimiento. 2.2. Otros aspectos del procedimiento. 2.3. Algunas cuestiones reservadas a los sistemas internos y las soluciones divergentes. 3. *Los puntos vulnerables (del Reglamento y otros) de las demandas de escasa cuantía*. III. PLATAFORMA ONLINE PARA EL PROCESO EUROPEO DE ESCASA CUANTÍA – PROPUESTA HOLÍSTICA. 1. *Gestión y administración de la Plataforma Europea del Proceso Europeo de Escasa Cuantía*. 2. *Procedimiento: etapas y funciones de la Plataforma*. 2.1. Gestión de la información y los procedimientos. 2.2. Mediación. 2.3. Arbitraje o Tribunal judicial. IV. CONCLUSIÓN. V. BIBLIOGRAFÍA.

I. INTRODUCCIÓN

El proceso europeo de escasa cuantía, establecido por el Reglamento (CE) N.º 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio

1. Este capítulo ha sido desarrollado con el apoyo de la FCT –UIDB/04112/2020– y en el ámbito de las actividades del proyecto de TRANS&EU_CIVPROC del Instituto Jurídico Portucalense (IJP) y del polo de Leiria (IJP-IPLeiria).

de 2007², (en su versión modificada por el Reglamento (UE) 2015/2421 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2015, y, en adelante, mencionado por Reglamento 861/2007) tuvo la intención de crear un proceso rápido y poco oneroso destinado a obtener, en determinados litigios, una sentencia con efecto transfronterizo inmediato y, en consecuencia, facilitar el acceso a la justicia. Se trata de demandas en materia civil y mercantil cuya cuantía, excluidos los intereses, gastos y costas, no rebase los 5.000 EUR. Como se indica en el considerando 7 del Reglamento: *“la distorsión de la competencia en el mercado interior que generan los desequilibrios de los medios procesales de que disponen los acreedores en los distintos Estados miembros hace necesario adoptar una legislación comunitaria que establezca normas uniformes en toda la Unión Europea para acreedores y deudores”*. Teniendo presente este objetivo, además se estableció el reconocimiento y la ejecutoriedad inmediata, en cualquier Estado miembro, de una sentencia dictada en el proceso europeo de escasa cuantía.

Sin embargo, pese al carácter europeo de este procedimiento, los Estados miembros deben adaptar internamente las formalidades procesales para la obtención de la sentencia definitiva e incluso, en algunos casos, es necesario aplicar el derecho nacional.

Al respecto, el demandante deberá iniciar el proceso europeo de escasa cuantía rellenando un formulario y presentándolo directamente en el órgano jurisdiccional competente. Así pues, el formulario de demanda, la respuesta, cualquier reconvencción, cualquier respuesta a una reconvencción y cualquier descripción de los documentos justificativos pertinentes se presentarán en el idioma o en uno de los idiomas del órgano jurisdiccional competente (artículo 6, apartado 1). Y si cualquier otro documento recibido por el tribunal no está en el idioma en que se llevan a cabo las actuaciones, el tribunal podrá exigir una traducción de ese documento, pero solo si la traducción parece ser necesaria para dictar sentencia (artículo 6, apartado 2).

Con respecto al procedimiento propiamente dicho, atendiendo al artículo 8 y cuando se considere necesario celebrar una vista oral de conformidad con el párrafo 1 *bis* del artículo 5, ésta se celebrará utilizando cualquier tecnología apropiada de comunicación a distancia, como la videoconferencia o la teleconferencia, de que disponga el órgano jurisdiccional competente, a menos que el uso de dicha tecnología, debido a las circunstancias particulares del caso, no sea apropiado para la realización equitativa del procedimiento. No obstante, el Reglamento no menciona en qué idioma debe celebrarse la audiencia oral. En las Recomendaciones

2. Diario Oficial L 199, de 31.7.2007, pp. 1-22.

del Consejo sobre videoconferencia transfronteriza de 15 y 16 de junio de 2015, así como en los trabajos realizados en el marco de la Estrategia y el Plan de Acción europeos sobre la justicia en línea adoptados para el período 2019-2023³, se advierte que los servicios de videoconferencia deberían estar disponibles en todos los idiomas de los Estados miembros, pero aún se desconoce su aplicación.

En conclusión, la Unión Europea ha tratado de crear un procedimiento europeo, pero sigue dependiendo de una aplicación muy nacional y hay, todavía, algunos obstáculos para la participación efectiva de los ciudadanos europeos en un proceso que tiene lugar en un Estado miembro distinto del suyo. En este contexto, el estudio que en 2017 evaluó, entre otros instrumentos, el proceso europeo de escasa cuantía llegó a la conclusión de que en varios Estados miembros estos instrumentos no están bien implantados en la legislación nacional, lo que crea incertidumbres en la práctica jurídica⁴.

Es por eso que los objetivos previstos han sido de alguna manera derrotados y las propuestas para hacer efectivo este procedimiento son urgentes, ante todo dada la globalización de la economía y el actual contexto de crisis en el escenario post-pandémico.

En el presente trabajo se pretende analizar la posible puesta en marcha de una plataforma online que incorpore en la Unión Europea el proceso europeo de escasa cuantía como solución a los problemas actuales de este instrumento. Así, proponemos que el procedimiento que se lleva a cabo hasta ahora en los tribunales nacionales de los Estados miembros se integre totalmente en esta Plataforma en línea. La implementación de la Plataforma se planteará como una propuesta para promover el uso del proceso europeo de escasa cuantía y mejorar el acceso a la justicia en la UE, incorporando las tecnologías ya existentes, teniendo en cuenta por ejemplo la Plataforma Europea de ODR para las reclamaciones de los consumidores⁵. Esta solución permitirá

3. Diario Oficial C 96/9, de 13.3.2019.

4. EUROPEAN COMMISSION (2017). *An evaluation study of national procedural laws and practices in terms of their impact on the free circulation of judgments and on the equivalence and effectiveness of the procedural protection of consumers under EU consumer law*, disponible en <https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/531ef49a-9768-11e7-b92d-01aa75ed71a1/language-en> [fecha de consulta: 7.11.2020].

5. Disponible en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>. Analizando esta Plataforma ver, entre otros, F. ESTEBAN DE LA ROSA y C. MARQUES CEBOLA, "The Spanish and Portuguese Systems: two examples calling for a further reform. Uncovering the architecture underlying the new consumer ADR/ODR European framework", *European Review of Private Law*, Vol. 27, n.º 6, 2019, pp. 1251-1278.

además superar el desequilibrio existente en los Estados miembros en cuanto a los procesos electrónicos, ya que las TIC tienen diferentes niveles de madurez en el espacio europeo. Previamente se analizan los principales obstáculos con los que se enfrenta en la práctica el proceso europeo de escasa cuantía establecido por el Reglamento 861/2007, lo que permitirá comprender cuáles deben ser las características y posibilidades de la Plataforma online propuesta, atendiendo de manera particular al sistema portugués existente.

II. PROCESO EUROPEO DE ESCASA CUANTÍA

1. PROCEDIMIENTOS JUDICIALES CIVILES Y DEMANDAS DE ESCASA CUANTÍA EN EL SISTEMA PORTUGUÉS

Es innegable la utilidad y necesidad de un procedimiento eficaz en materia civil. En Portugal, por ejemplo, la justicia civil representa el 66% de los casos iniciados en los tribunales judiciales⁶.

Las estadísticas portuguesas sobre la justicia muestran que en 2019 hubo 53.208 demandas en asuntos civiles ante los tribunales de primera instancia, de las cuales 27.989 fueron procedimientos para el cumplimiento de contratos y otras obligaciones. En 2018 y 2017, la proporción fue de 25.221 de un total de 51.006 y 24.842 de un total de 52.507, respectivamente. Es decir, los procedimientos de cumplimiento de contratos y otras obligaciones representaron alrededor del 50% (47% en 2017, 44% en 2018 y 52% en 2019) de las acciones declaratorias.

Por otra parte, las acciones de escaso valor monetario siguen siendo un gran número de acciones judiciales, en términos de porcentaje del PIB (Producto Interno Bruto), ya que representan el 76,5%⁷.

En cuanto a los procedimientos de cobro europeos, en el caso portugués el número de casos sigue siendo bajo, pero ha crecido razonablemente. Entre 2011 y 2019, las estadísticas muestran que se juzgaron 220 demandas de escasa cuantía, lo que significa un promedio de 24,4 por año, es decir, un número reducido. Sin embargo, el crecimiento ha sido

6. Véase las estadísticas de la justicia del Ministerio de Justicia de Portugal, consultadas en <https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej/pt-pt>.

7. Nota del gobierno portugués al informe de la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ), consultado en <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/comunicacao/noticia?i=portugal-entre-os-paises-com-mais-eficiencia-da-justica> (accedido el 30.12.2020).

positivo, ya que de 2011 a 2019 pasó de 4 a 71, lo que corresponde a un aumento del 1800%⁸.

Es muy importante, por todo lo anterior, que los Estados se esfuercen por establecer procedimientos eficaces y garantizar el éxito de las medidas adoptadas en el espacio europeo con la finalidad de mejorar el acceso a la justicia.

2. ALGUNAS DE LAS CUESTIONES PROCEDIMENTALES NO RESUELTAS EN LAS DEMANDAS DE ESCASA CUANTÍA. EL PAPEL DE LOS SISTEMAS INTERNOS Y SUS DIFERENTES SOLUCIONES

2.1. Los términos y condiciones generales del procedimiento

Se reconoce la importancia del Reglamento 861/2007 y es sin duda un valor añadido disponer de un procedimiento con una estructura central uniforme, accesible a los ciudadanos, en el que la decisión sea ejecutable en el espacio europeo.

Este procedimiento se caracteriza por ser sencillo, escrito, apoyado en formularios normalizados, basado en la cooperación judicial con las partes y en una postura activa del tribunal.

Se utiliza como alternativa a los procedimientos nacionales por parte del acreedor de una obligación (pecuniaria o no pecuniaria) de naturaleza civil o comercial, hasta 5.000 EUR (excluidos los intereses, costas y otros gastos), siempre que se trate de un caso transfronterizo. Se entiende por caso transfronterizo aquel en el que al menos una de las partes está domiciliada o reside habitualmente en un Estado miembro distinto del Estado miembro del juzgado o tribunal al que se acude, en la fecha en que el formulario de demanda se recibe en el órgano jurisdiccional competente (artículo 3).

En resumen, el proceso se desarrolla de acuerdo con las siguientes fases⁹, según lo dispuesto en los artículos 4 a 9:

i. El acreedor presenta su reclamación mediante el formulario (A) correspondiente a la solicitud inicial;

8. Véase también las estadísticas de justicia del Ministerio de Justicia de Portugal arriba mencionadas.

9. Sobre las características, la estructura y los procedimientos del proceso europeo de escasa cuantía, véase X. KRAMER, "Small claim, simple recovery? The European small claims procedure and its implementation in the member states", *ERA Forum – Journal of European Law*, n.º 12, 2011, pp. 119-133.

ii. El tribunal tiene una intervención inicial (requerimiento judicial preliminar) para evaluar la correcta aplicabilidad de este procedimiento a la solicitud, que el formulario haya sido cumplimentado de forma correcta y la regularidad de las actuaciones;

iii. Después de esta intervención, el órgano jurisdiccional competente puede;

a. decidir que el procedimiento no es aplicable, aplicando la consecuencia prevista en el reglamento interno de procedimiento para esta situación;

b. solicitar correcciones al formulario A (utilizando el formulario B) si la información proporcionada por el demandante es inadecuada o insuficientemente clara o si el formulario de demanda no está debidamente cumplimentado;

c. rechazar la demanda en caso de que la reclamación parezca claramente infundada o la solicitud sea inadmisibile;

d. ordenar la continuación.

iv. Si el procedimiento continúa, el demandado es “convocado para responder”. Se le envía una copia del formulario A (solicitud), los documentos y el formulario B con la parte I (detalles del tribunal y del procedimiento) cumplimentada por el órgano jurisdiccional competente;

v. El demandado tiene 30 días para responder;

vi. Puede presentar su defensa y también hacer una reconvencción contra el solicitante, utilizando el Formulario A;

vii. Si hay reconvencción, el demandante tiene 30 días para responder;

viii. Al final de esta fase, si el juez tiene suficiente información, dictará una decisión;

ix. Si el juez no está en condiciones de dictar sentencia, entonces puede: i) solicitar nuevas aclaraciones; ii) ordenar la presentación de pruebas no documentales; iii) concertar una audiencia final (que es excepcional y, por norma, se realizará por medios telemáticos);

x. Al final de estos procedimientos, el juez dictará una sentencia final y vinculante.

Una vez decidido el procedimiento, el demandante puede solicitar un certificado (formulario D) que servirá como orden de ejecución. Esta orden de ejecución constituirá título ejecutivo en cualquier Estado miembro (artículo 20).

2.2. Otros aspectos del procedimiento

El Reglamento establece que la reclamación del solicitante puede quedar basada en una obligación pecuniaria o no pecuniaria (artículo 2, apartado 1). Cuando se trate de una obligación no pecuniaria (por ejemplo, de entregar algo), la cuantía del litigio ha de ser establecida por el solicitante teniendo en cuenta el valor del objeto. Para los casos en que este valor sea discutido por el demandado, por entender que es superior a 5.000 Euros, el Reglamento no ofrece una solución exhaustiva. En el apartado 5 del artículo 5 se establece que: “[s]i el demandado adujera en su respuesta que el valor de una demanda no pecuniaria supera el límite fijado en el artículo 2, apartado 1, el órgano jurisdiccional decidirá, en un plazo de 30 días tras el envío de la respuesta al demandante, si la demanda entra dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento. Esta decisión no podrá ser impugnada por separado”.

Esta parece ser una cuestión preliminar que debe resolverse, pero se deja al juez que decida el valor del caso. Si no está previsto, será sin duda con la ayuda de las normas internas, adaptadas a la finalidad y la proporción de este procedimiento. Sin embargo, esto implica cierta intervención del juez, que en todo caso dependerá, a su manera, del paradigma procesal adoptado en el respectivo sistema jurídico y que puede provocar desigualdades en el funcionamiento al respecto.

La existencia de la reconvencción es otro aspecto que puede tener repercusiones en el procedimiento. Si bien el Reglamento permite la reconvencción y esto es una ventaja desde el punto de vista de la economía procesal, se trata de otro elemento que sin duda tendrá diferencias en su admisibilidad y en las normas procesales aplicables en cada Estado miembro. Esto creará una desigualdad de trato, al menos entre las controversias nacionales y las transfronterizas.

Es aceptable que el Reglamento no aborde exhaustivamente todo el procedimiento, pero esto conlleva algunos inconvenientes, especialmente si los Estados miembros no crean una legislación específica para la adaptación. A falta de dicha legislación, como es el caso de Portugal¹⁰, la solución aplicada resulta del uso de las facultades de los jueces y de la legislación procesal aplicable. Sin embargo, este enfoque no siempre es claro y, por otra parte, ha debilitado el objetivo de la armonización de los procedimientos.

10. De manera diferente, España, por ejemplo, aprobó la Ley 4/2011, de 24 de marzo, de modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, para facilitar la aplicación en España de los procesos europeos monitorio y de escasa cuantía [BOE núm. 72, de 25 de marzo de 2011, pp. 31831 a 31838].

En este sentido, es positivo que los sistemas jurídicos internos estén creando una legislación interna para adaptar y dar cabida a los procedimientos de recuperación europeos. En este sentido, el estudio realizado por Elena Ontanu concluyó¹¹:

“The empirical research carried out with practitioners did not seek to examine the link between the handling practices and legislative actions undertaken by the national legislator to implement the EOP and the ESCP within the national system. However, there seems to be some connection with regard to the extent of the phenomenon. In the jurisdictions where the national legislator did not adopt any legislative action and/or specific guidelines for the implementation and application of the EOP and ESCP, courts and practitioners are more inclined to submit the European procedures to requests and handling that is similar, if not identical, to national procedures having a similar purpose. This is the case in Italy and Romania”.

2.3. Algunas cuestiones reservadas a los sistemas internos y las soluciones divergentes

El Reglamento prevé un procedimiento directamente aplicable en los sistemas jurídicos internos y ha influido indirectamente en los mismos, además de fomentar un movimiento hacia la armonización del procedimiento civil¹².

Sin embargo, hay cuestiones respecto de las cuales se pidió a los Estados miembros que comunicasen ciertos elementos necesarios para el funcionamiento y la aplicación del proceso en el ordenamiento jurídico interno (artículo 25).

A saber: los medios de comunicación aceptados a los efectos del proceso europeo de escasa cuantía y a la disposición del órgano jurisdiccional competente de conformidad con el apartado 1 del artículo 4; las costas judiciales del proceso europeo de escasa cuantía o la forma en que se calculan, así como los métodos de pago aceptados para el pago de las costas judiciales de conformidad con el artículo 15 *bis*; cualquier apelación disponible en virtud de su derecho procesal de conformidad con el artículo 17, el plazo en el que debe presentarse dicha apelación y el órgano jurisdiccional

11. E. A. ONTANU, “Incorporating European Uniform Procedures into National Procedural Systems and Practice: Best Practices a Solution for Harmonious Application”, B. HESS And X. KRAMER (ed.), *From common rules to best practices in European Civil Procedure*, Auflage, 2017, p. 477.
12. Sobre este tema, véase F. GASCÓN INCHAUSTI, “Have the EU Regulations on Judicial Cooperation Fostered Harmonisation of National Procedures?”, *The Future of the European Law of Civil Procedure*, en F. GASCÓN INCHAUSTI and B. HESS (ed.), *Intersentia*, 2020, pp. 91-110.

competente ante el que puede presentarse dicha apelación; los procedimientos para solicitar una revisión según lo dispuesto en el artículo 18 y los órganos jurisdiccionales competentes para dicha revisión; los idiomas que aceptan de conformidad con el apartado 1 del artículo 21 *bis*¹³.

El respeto de la *lex fori* en materia de proceso es una necesidad que no se cuestiona. Así como el hecho de que estos asuntos se refieren a cuestiones en las que la Unión Europea tiene que respetar el principio de subsidiariedad. Por otra parte, algunas de estas cuestiones dependen de los recursos y de la capacidad de hacer funcionar los instrumentos de justicia.

Sin embargo, en la práctica, la aplicación de las soluciones de cada Estado miembro crea asimetrías que no deberían existir. Como muestran algunos ejemplos, en el mismo proceso europeo, los ciudadanos no se benefician de las mismas reglas. Por ejemplo, citando sólo unos pocos ejemplos:

– Algunos países aceptan idiomas más flexibles, mientras que otros sólo aceptan su propio idioma nacional o el idioma oficial de una minoría. En Francia, los idiomas aceptados de conformidad con el apartado 1 del artículo 21 *bis* son: alemán, español, francés, inglés e italiano; en España, son el español y el inglés; en Portugal son el español, francés e inglés. Pero Alemania, Italia y Polonia, por ejemplo, sólo aceptan sus propios idiomas.

– En lo que respecta a los instrumentos de comunicación, Portugal acepta el uso del correo certificado, el fax y la transmisión de datos electrónicos; Polonia sólo acepta los escritos en papel. En Italia es por correo y también se acepta la presentación en línea sólo para los procedimientos ante los tribunales ordinarios, pero debe ser realizada por un abogado defensor; en Alemania se acepta el correo, incluido el correo privado, el fax, la entrega en mano o la presentación de la demanda en la oficina de presentación de demandas del tribunal (*Rechtsantragstelle*); en Francia, las actuaciones judiciales pueden presentarse ante el tribunal por correo; en España, además de las presentaciones en persona ante el tribunal competente y de las presentaciones por correo, los tribunales españoles también permiten la presentación de reclamaciones a través de las sedes judiciales electrónicas de las autoridades responsables de la administración de justicia.

3. LOS PUNTOS VULNERABLES (DEL REGLAMENTO Y OTROS) DE LAS DEMANDAS DE ESCASA CUANTÍA

En 2017 se publicaron dos estudios, ambos relacionados con los asuntos de consumo y la protección del consumidor, con el objetivo de presentar

13. Los Estados miembros han comunicado esta información, que puede consultarse en el Portal Europeo de Justicia Electrónica.

propuestas de medidas para mejorar el marco jurídico europeo en esta materia y para aumentar la eficacia de los procedimientos:

- i) *“An evaluation study of national procedural laws and practices in terms of their impact on the free circulation of judgments and on the equivalence and effectiveness of the procedural protection of consumers under EU consumer law: Strand 1 – Mutual Trust and Free Circulation of Judgments”;*
- ii) *“Strand 2 – Procedural Protection of Consumers”*¹⁴.

En el primer informe se examinó la forma en que la legislación y las prácticas procesales nacionales han contribuido a la libre circulación y al reconocimiento de las decisiones, así como a la eficacia de la protección de los consumidores, incluido el acceso a la justicia, en virtud de la legislación de la Unión Europea en materia de consumo. En particular, se examinaron las repercusiones del título ejecutivo europeo para créditos no impugnados, del proceso monitorio europeo y del procedimiento europeo de escasa cuantía.

Algunas de las observaciones formuladas son positivas, pero hay algunos aspectos que deben mejorarse y que no pueden ser controlados por los Estados, porque dependen del comportamiento y la voluntad de quien los utilizan (ya sean ciudadanos o profesionales del derecho). Por consiguiente, se debe motivar a los posibles usuarios de este procedimiento para que lo utilicen, adoptándose las medidas necesarias para que este proceso sea más atractivo.

Estas fueron algunas de las conclusiones:

- i) Es cierto que los procedimientos europeos usualmente funcionan mejor dentro de los sistemas jurídicos nacionales, a pesar de las diferencias en su aplicación. Sin embargo, la práctica es que no se utilizan todos los instrumentos y los profesionales no están particularmente familiarizados con ellos, en particular en el caso del procedimiento monitorio europeo y de los procesos de escasa cuantía.
- ii) En varios Estados miembros, los instrumentos no se han adaptado a la legislación nacional, lo que deja incertidumbres en la práctica jurídica.
- iii) El procedimiento de revisión, tal como existe en virtud de los instrumentos, debería armonizarse y posiblemente replantearse.

14. Informe preparado por un Consorcio de Universidades Europeas (Hess, Requejo Isidro, Gascón Inchausti, Oberhammer, Storskrubb, Cuniberti, Kern, Weitz, Kramer) dirigido por el Instituto Max Planck de Luxemburgo para el Derecho Procesal por encargo de la Comisión Europea [JUST/2014/RCON/PR/CIVI/0082], Luxemburgo: Publications Office of the European Union, 2017.

iv) Es esencial un sistema de documentos transfronterizos que funcione bien y sea eficiente para aplicar los instrumentos.

El mayor obstáculo para el uso de estos procedimientos es la falta de dominio y conocimiento de los mismos en comparación con los instrumentos internos. Y también las especificidades lingüísticas y técnicas de la terminología jurídica en los distintos idiomas¹⁵.

Se ha concluido ya en los estudios de casos lo siguiente:

“According to the ECC-NL, the most common difficulties that consumers experience in using the ESCP are related to (1) the need for translation, which often results in an increase in costs; 43 (2) the means of determining the interest rate for the amount for which they claim reimbursement and/or payment; (3) the competent court according to the Brussels I Regulation (Regulation (EC) No. 44/2001) [currently Regulation 1215/2012]; and (4) enforcement problems. In the event that the losing party refuses to comply with the court decision, enforcement needs to be carried out by an enforcement officer or bailiff. This adds to the costs incurred for obtaining judgment and may even exceed the amount awarded. The status of enforcement costs and their recovery is not clear within the ESCP Regulation, and questions arise as to how to have these reimbursed”¹⁶.

Además, el exequátur ha sido abolido por el Reglamento Bruselas I bis, lo que reduce el interés que pueden tener las demandas de menor cuantía en proporcionar una decisión certificada que sea ejecutable en toda la zona europea.

Y cuando los propios ciudadanos, sin el apoyo de los profesionales forenses, quieren utilizar estos procedimientos, los obstáculos se incrementan aún más. Si no tienen conocimiento de ello, son obligados a utilizar la información disponible en el portal electrónico europeo o en los sitios web de las instituciones nacionales. Pero estos sitios web no son fáciles de usar ni intuitivos, tienen demasiada información y no siempre están bien organizados. De esta manera el ciudadano abandona rápidamente este tipo de procedimiento y el profesional prefiere utilizar un proceso nacional que le resulte más sencillo y que domine.

15. Sobre los obstáculos a la aplicación del Reglamento véase E. A. ONTANU and E. PANNEBAKKER, “Tackling Language Obstacles In Cross-Border Litigation: The European Order For Payment And The European Small Claims Procedure Approach”, *Erasmus Law Review*, Vol. 5, n.º 3, 2012, pp. 169-186.

16. Vide X. KRAMER and E. A. ONTANU, “The functioning of the European Small Claims Procedure in the Netherlands: normative and empirical reflections”, *Nederlands Internationaal Privaatrecht*, n.º 3, 2013, p. 323.

III. PLATAFORMA ONLINE PARA EL PROCESO EUROPEO DE ESCASA CUANTÍA. PROPUESTA HOLÍSTICA

Las estadísticas concernientes a la utilización del proceso europeo de escasa cuantía revelan, como se ha señalado, que el éxito previsto no es el esperado. Actualmente el sistema existente permite que los formularios inherentes a la demanda y a la respuesta del demandado se realicen electrónicamente por los medios disponibles en cada Estado miembro¹⁷. Sin embargo, el procedimiento se desarrolla ante el tribunal del Estado miembro competente para el caso en conformidad con las normas nacionales aplicables, lo que puede causar limitaciones a las partes que no estarán familiarizadas con el sistema procesal interno o que pueden estar territorialmente distantes.

Las limitaciones apuntadas al actual sistema justifican asimismo un cambio en la forma de pensar los sistemas de justicia. Las preocupaciones del sector de la justicia deberían pasar de la promoción del acceso a la justicia a su accesibilidad procesal, comprensión jurídica y efectiva utilización por todos¹⁸. De hecho, no tiene sentido crear procedimientos que no se utilizan o que se consideran inaccesibles y difíciles de utilizar por el común ciudadano. Hoy en día, la atención de las reformas de la justicia se centra en la valoración de la información y participación de los ciudadanos y en la elección de medios conciliatorios para que las partes eviten futuros conflictos sobre la misma cuestión. De hecho, un ciudadano informado respecto a sus derechos materiales y procesales podrá mejorar sus prácticas comerciales y con eso prevenir conflictos y contribuir a la disminución de la presentación de demandas en los tribunales.

Por otra parte, la tecnología está cada vez más presente en el sector de la justicia. Los sistemas nacionales se esfuerzan por modernizar sus procedimientos internos. En términos europeos existe una tendencia creciente a poner la tecnología al servicio de la justicia. Por ello, proponemos aquí integrar las tendencias de modernización de la justicia en términos tecnológicos y conceptuales, abogando por la creación de una plataforma online para el proceso europeo de escasa cuantía en términos europeos que, además, debe incorporar mecanismos alternativos de resolución de conflictos como la mediación y el arbitraje.

17. *Vide* https://e-justice.europa.eu/content_small_claims_forms-177-en.do [fecha de consulta: 09.11.2020].

18. En este ámbito véase Ch. HODGES, *Delivering Dispute Resolution. A Holistic Review of Models in England and Wales*, Beck/Hart Publishing, 2019.

El uso de la tecnología en el sector de la justicia puede tener ventajas adicionales. La puesta en marcha de una plataforma en línea para todos los Estados miembros con relación a las demandas de escasa cuantía permitirá asimismo reunir información sobre los casos y elaborar estadísticas automáticas. De esta manera, el sistema puede agregar datos sobre el tipo de problemas presentados por las partes o sobre las partes y esta información puede utilizarse en el futuro para promover cambios legislativos que prevengan y reduzcan los conflictos o cambien el comportamiento cultural¹⁹.

La justicia deberá incorporar un análisis holístico del sistema jurídico en términos estructurales y práctico-procesales. En la perspectiva práctico-procesal tres pilares esenciales deben estructurar cualquier reforma de los procesos existentes: i) información a los ciudadanos respecto a sus derechos, previniendo disputas; ii) emergiendo un conflicto, deben estar accesibles medios de resolución consensual de disputas; iii) no siendo posible un acuerdo, los sistemas procesales deben ser simples, sin olvidar las garantías procedimentales, accesibles a todos e incorporando herramientas tecnológicas que permitirán la agregación de datos necesarios para justificar cambios legislativos y evitar futuras demandas. De esta manera el sistema permitirá su perfección jurídica continua y circular. De hecho, los datos estadísticos podrán justificar cambios en el derecho material y en consecuencia reducir disputas o mejorar la información a los ciudadanos. La aplicación de mecanismos consensuales de resolución de conflictos promoverá la resolución de futuras disputas por acuerdo entre las partes. Los tribunales mantendrán su pleno funcionamiento para las demandas en que no sea posible su resolución por acuerdo, pudiendo dar una respuesta con mayor celeridad y, así, garantizar la efectividad de la justicia.

19. Defendiendo esta función a la tecnología en el sector de la justicia véase Ch. HODGES, *Delivering Dispute Resolution. A Holistic Review of Models in England and Wales*, Beck/Hart Publishing, 2019.



Teniendo en cuenta esta visión holística y circular de los sistemas judiciales, planteamos en este capítulo su incorporación en el ámbito del proceso de escasa cuantía proponiendo la creación de una plataforma online de ámbito europeo para la resolución de las disputas abarcadas en este régimen. Se analizará a continuación la gestión de la plataforma propuesta y las fases procesales de resolución de los conflictos de escasa cuantía.

1. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA EUROPEA DEL PROCESO EUROPEO DE ESCASA CUANTÍA

La implementación de una plataforma electrónica europea para gestionar los procesos de escasa cuantía implica en primer lugar determinar

la entidad responsable de su gestión. Como ya ocurre con la Plataforma europea ODR para conflictos de consumo²⁰, la Comisión Europea será la entidad mejor posicionada para asumir las funciones de administración de la plataforma para procesos de escasa cuantía en la UE (en adelante la Plataforma).

Esta Plataforma deberá constituirse como una ventanilla única para que las partes y las entidades nacionales de resolución de disputas de escasa cuantía lleven a cabo el procedimiento respectivo. Cada Estado miembro debe elegir o crear un servicio nacional responsable de gestionar internamente el procedimiento de escasa cuantía a través de la plataforma en línea.

Cada autoridad nacional tiene que incorporar tres servicios esenciales:

- 1) Servicio de información y gestión del procedimiento
- 2) Mediación
- 3) Arbitraje o Tribunal de disputas de escasa cuantía

A nivel interno, cada Estado miembro podrá asignar esas funciones a las entidades que ya existen y que pasan a formar parte de esta Plataforma en línea. En Portugal, por ejemplo, los Juzgados de Paz podrían gestionar los casos de escasa cuantía que se coloquen en la futura plataforma europea que aquí se propone, puesto que ya incluyen los tres servicios indicados, en concreto: servicio de información, mediación y juicio de disputas de menor valor (aunque esta solución requiera algunos cambios legislativos en cuanto a la competencia territorial de estos organismos)²¹.

Otra opción sería asignar las funciones de gestión del procedimiento a un departamento del Ministerio de Justicia²² y crear una lista de mediadores y árbitros para la resolución de las demandas de escasa cuantía mediante mediación y arbitraje, respectivamente. En consecuencia, el

20. Artículo 5, apartado 2, del Reglamento (UE) N.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (en adelante, Reglamento ODR).

21. De hecho, no hay Juzgados de Paz en todo el territorio nacional y cada Juzgado de Paz tiene su competencia territorial limitada a una determinada zona de jurisdicción (artículo 4 de la Ley 78/2001, de 13 de julio –que reglamenta estas entidades en Portugal, con los cambios introducidos por la Ley n.º 54/2013, de 31 de julio–). Así pues, el Estado portugués tendría que decidir si sólo dos Juzgados de Paz principales –Lisboa y Oporto– tendrían competencia dentro de la futura Plataforma online o si todos los Juzgados de Paz juzgarían este tipo de proceso de forma aleatoria.

22. Como sería en Portugal la Dirección General de Política de Justicia (DGPJ).

departamento responsable del Ministerio de Justicia recibiría la demanda y analizaría su viabilidad, citando al demandado para que pudiese responder si el proceso pudiese proseguir. Después de esta fase, la Plataforma nombraría un mediador, de la lista previamente organizada, para tratar de llegar a una solución negociada. Si este intento de llegar a un acuerdo se frustrase, el proceso se asignaría a uno de los árbitros para una decisión final.

Independientemente de la solución orgánica elegida en cada Estado miembro, será fundamental que la entidad nacional tenga un servicio de información respecto al procedimiento para que cualquier ciudadano pudiese esclarecer sus dudas.

Todas las etapas del proceso se gestionarían a través de la Plataforma en línea. El servicio nacional o la entidad designada por cada Estado miembro se integrarían en la Plataforma para que la gestión de todo el proceso se llevara a cabo electrónicamente y las partes pudiesen hacer un seguimiento del proceso en todo momento usando sus contraseñas individuales.

La Plataforma también tendría las funciones de traducción de todos los documentos y formularios introducidos electrónicamente a fin de que la información sea accesible a todas las partes. Las funciones de traducción de la Plataforma tendrían que ampliarse a la fase de mediación para permitir la negociación entre las partes cuando éstas sean nacionales de distintos Estados miembros.

El modelo propuesto es similar a la Plataforma ODR para conflictos de consumo. Sin embargo, esta Plataforma para procesos de escasa cuantía incorporaría mecanismos de solución de conflictos internos en cada Estado, sea extrajudiciales (como la mediación o el arbitraje) sea judiciales (pudiendo los Estados miembros elegir el tribunal competente para estas disputas e incorporarlo en la Plataforma para gestionar el proceso)²³.

2. PROCEDIMIENTO: ETAPAS Y FUNCIONES DE LA PLATAFORMA

En el sistema existente, el demandante en un proceso europeo de escasa cuantía debe rellenar el formulario disponible en el portal europeo

23. Señalando como inconveniente de la Plataforma ODR para conflictos de consumo la inexistencia de mecanismos propios de resolución de las disputas, véase F. ESTEBAN DE LA ROSA and C. MARQUES CEBOLA, "The Spanish and Portuguese Systems: two examples calling for a further reform. Uncovering the architecture underlying the new consumer ADR/ODR European framework", *European Review of Private Law*, Vol. 27, n.º 6, 2019, pp. 1251-1278.

de la Comisión Europea y presentarlo al tribunal competente del Estado miembro determinado según las normas establecidas en el Reglamento Bruselas I bis.

Con la puesta en marcha de una Plataforma europea en línea para este tipo de procesos, los formularios estarán disponibles electrónicamente en su sitio web y deben ser enviados directamente por el programa informático de la Plataforma a la autoridad nacional indicada por cada Estado miembro y competente de acuerdo con las reglas de jurisdicción aplicables y que serán seguidas por la Plataforma. El formulario de reclamación tendrá los campos necesarios para determinar qué Estado miembro es competente para decidir el caso, y las normas de competencia de cada Estado se incorporarán electrónicamente para que esta determinación sea automática. De este modo, los ciudadanos no tendrán que saber dichas reglas de competencia, siendo el algoritmo introducido en la Plataforma el encargado de determinar esta cuestión, evitando errores y diligencias innecesarias. Habrá que colocar la tecnología al servicio de la justicia en todas las tareas en las que no sea necesaria la intervención humana. Por otra parte, se promoverá el derecho fundamental de acceso a la justicia, incluso porque según el Reglamento 861/2007 “[n]o debe obligarse a las partes a estar representadas por un abogado u otro profesional del Derecho” (considerando 15 y artículo 10).

En cuanto al valor del caso, deben mantenerse las normas ya establecidas por el Reglamento 861/2007, según el cual *“no se deben tener en cuenta los intereses, los gastos y las costas. Ello no debe afectar a la facultad del órgano jurisdiccional de adjudicarlos en el fallo ni a la normativa nacional sobre el cálculo de los intereses”* (considerando 10). En este contexto, la Plataforma podría incorporar una calculadora de intereses de conformidad con las normas vigentes en cada Estado miembro.

El Reglamento 861/2007 considera que *“[e]l órgano jurisdiccional debe contar con una persona cualificada para ejercer como juez de conformidad con la legislación nacional”* (Considerando 27). Por lo tanto, elimina la posibilidad de que los Estados miembros confieran jurisdicción a órganos extrajudiciales como árbitros o mediadores. Sin embargo, dado el tipo de controversias que abarca el Reglamento 861/2007 (de escasa cuantía y baja complejidad) y el nuevo modelo de accesibilidad de la justicia al que se ha hecho referencia en este capítulo –más cercana a los ciudadanos y participativa– se considera conveniente que los mecanismos extrajudiciales formen parte del procedimiento de reclamaciones de escasa cuantía en la Plataforma europea en línea que proponemos.

A continuación analizaremos las etapas del procedimiento a desarrollarse en esta Plataforma de ámbito europeo. Se propone que el proceso adopte integre tres fases esenciales:

- Información y gestión del procedimiento (reclamación y respuesta);
- Mediación;
- Arbitraje o Tribunal judicial²⁴.

2.1. Gestión de la información y los procedimientos

La primera etapa se asignaría al servicio o entidad designada por cada Estado miembro, cuya tarea sería proporcionar toda la información solicitada por las partes o por cualquier ciudadano europeo con respecto al procedimiento de demandas de escasa cuantía²⁵. Por otra parte, este servicio gestionaría el proceso. Recibiría la demanda a través de la Plataforma, analizaría su viabilidad y abriría el proceso correspondiente en la Plataforma. Posteriormente, el formulario de reclamación sería enviado al demandado a través de la Plataforma para que respondiera y, una vez recibida la respuesta, el proceso pasaría a la fase de mediación.

Muchas tareas administrativas de gestión del proceso estarían asignadas a la propia plataforma. Así, el envío de la reclamación al demandado o las notificaciones a las partes respecto a diferentes trámites serían automáticas. Los propios plazos del proceso serían controlados por la Plataforma, de manera que la tramitación fuese lo más automática posible. La Plataforma incorporaría, así, muchas de las tareas ordinarias de un oficial de justicia en la secretaría de los tribunales.

Todas las notificaciones estarían traducidas en las lenguas oficiales de cada Estado miembro.

24. Dependiendo de la elección de cada país. Portugal, por ejemplo, teniendo en cuenta su sistema interno, puede asignar estas funciones a los Juzgados de Paz o crear una lista de árbitros para este fin, como se ha señalado anteriormente.

25. Equivalente a las funciones de los Asesores de la Plataforma ODR o de los puntos de contacto de la Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) como se establece en el artículo 7 del Reglamento ODR. Para la Red de Centros Europeos del Consumidor, véase su sitio web http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm. Para saber cómo funciona, véase, entre otros, C. MARQUES CEBOLA, “Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: panorama português”, *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Vol. II, n.º 6, junio, 2012, pp. 11-46.

2.2. Mediación

Modelos de mediación podrán resolver el conflicto de forma consensual, rápida y evitando más diligencias procesales. Atendiendo a su naturaleza autocompositiva no habrá problemas internos en la incorporación de estos mecanismos a la Plataforma, pues su resultado no es vinculante y por lo tanto no estaría en contradicción con los imperativos constitucionales de cada Estado miembro. Incluso se podrá pensar prever una etapa previa de información de las partes respecto a este medio de resolución de disputas²⁶.

Si cada órgano nacional tiene un listado de mediadores, la propia Plataforma puede preguntar si las partes pretenden elegir un mediador del listado existente o designar aleatoriamente el mediador así que el servicio de gestión del procedimiento haya tramitado el proceso a esta fase. El mediador elegido o designado se pone en contacto con las partes para programar la sesión previa a la mediación y, si las partes están de acuerdo en proceder, se llevan a cabo las sesiones de mediación necesarias.

Respecto a la mediación, su éxito depende del cumplimiento de dos condiciones²⁷. Por un lado, que las partes acepten la mediación o que por lo menos puedan desistir de este procedimiento en cualquier momento. Como mecanismo consensual y aunque la premediación sea obligatoria, las partes nunca pueden quedar obligadas a continuar la mediación contra su voluntad. Por lo tanto, es esencial que la mediación sea aceptada por las partes o, al menos, que la continuación de este proceso dependa de su voluntad²⁸.

26. Como ocurre en Italia para ciertos asuntos – artículo 5, apartado 1, del Decreto Legislativo N.º 28, de 4 de marzo de 2010, tras las modificaciones introducidas por el Decreto Legislativo N.º 69, de 21 de junio de 2013, y el Decreto Legislativo N.º 130, de 6 de agosto de 2015. En lo que respecta al establecimiento de la mediación obligatoria en Italia, véase, entre otros, G. MATTEUCCI, “Mandatory Mediation, The Italian Experience”, *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, Vol. 16, 2015, pp. 189-210.

27. La introducción de la mediación en el proceso de escasa cuantía no tiene por objeto añadir una etapa adicional y, por consiguiente, retrasar el proceso, sino más bien permitir que la resolución del caso se logre de manera eficaz y más rápida. En cuanto a las ventajas de la mediación, véase, entre otras, N. ALEXANDER, “Global trends in mediation”, Kluwer Law International, 2006; C. Marques Cebola, *Mediación*, Marcial Pons, 2013.

28. Debatiendo la mediación obligatoria véase, entre otros, C. MARQUES CEBOLA, *Mediación*, Marcial Pons, 2013, pp. 169-178; J. Winestone, *Mandatory Mediation: A Comparative Review of How Legislatures in California and Ontario are Mandating the Peacemaking Process In Their Adversarial Systems*, 2015, disponible en <https://www.mediate.com>.

Por otra parte, y dado que las partes pueden pertenecer a distintos Estados miembros, es esencial que la Plataforma permita no sólo sesiones en línea, sino también la traducción simultánea de lo que digan las partes y el mediador. La integración de esta última función podría considerarse utópica. Sin embargo, la evolución de la tecnología ha mejorado las herramientas electrónicas y los sistemas de traducción simultánea también han demostrado ser bastante eficaces hoy en día. Los sistemas tecnológicos actuales empiezan a permitir incluso que el mediador sea sustituido por una interfaz o un algoritmo, es decir, ya existen algunos experimentos realizados por mediadores virtuales²⁹. La pandemia causada por el Covid-19 ha motivado desarrollos importantes en el uso de la tecnología para llevar a cabo los medios de resolución extrajudicial de disputas y dejó claro que tiene que existir una apuesta muy fuerte en herramientas tecnológicas en el sector de la justicia que permitan la continuación del sistema a distancia³⁰.

En lo que concierne al acuerdo de mediación eventualmente alcanzado por las partes y teniendo en cuenta una visión holística del sistema de justicia en el espacio europeo, es esencial garantizar su ejecutabilidad en todos los Estados miembros. A la luz de la Directiva 2008/52/CE, las condiciones de ejecución han sido establecidas en términos nacionales por cada Estado miembro. Sin embargo, esas condiciones pueden diferir de un Estado a otro. La puesta en marcha de una plataforma única para el proceso de escasa cuantía requeriría que el acuerdo de mediación alcanzado en esta etapa se hiciera ejecutorio en todos los Estados miembros de la misma manera, lo que tendría que estar establecido en el reglamento de la Plataforma³¹.

com/articles/WinestoneJ4.cfm [accedido el 14.11.2020]; L. V. Mesquita, "Mediação Civil e Comercial – As modalidades pré-judicial e intra-processual como elemento motivador", *Maia Jurídica – Revista de Direito*, Ano VIII, n.º 1, 2017, pp. 24-26.

29. Vide, entre otros, E. KATSH and J. RIFKIN, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey-Bass, 2011; O. RABINOVICH-EINY and E. KATSH, "Technology and the Future of Dispute Systems Design", *Harvard Negotiation Law Review*, Vol. 17, 2012, pp. 151-199.
30. Vide F. ESTEBAN DE LA ROSA and C. MARQUES CEBOLA, "Litigios de consumo y ODR: el modelo institucional europeo en la era del covid19". *ODR: Instrumentos para la Justicia del Siglo XXI*, LA FIADI – Federación Iberoamericana de Asociaciones de Derecho e Informática, 2020.
31. La Convención de Singapur dio un paso adelante en el reconocimiento de la fuerza ejecutiva de los acuerdos de mediación a nivel internacional. Esta Convención fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de diciembre y se abrió a la firma el 7 de agosto de 2019, con efecto a partir del 12 de septiembre de 2020. En relación con esta Convención y sus efectos véase, entre otros, N. ALEXANDER; S. CHONG, *The Singapore Convention on Mediation: A Commentary*, Wolters Kluwer, 2019.

2.3. Arbitraje o Tribunal judicial

Dada la posibilidad de que la mediación no tenga éxito y de que no se llegue a un acuerdo entre las partes, y dada la necesidad de obtener un título ejecutivo europeo, tendrá que estar establecida una fase final adjudicatoria, que puede implicar la intervención de un árbitro o de un juez, según la opción de cada Estado miembro.

En verdad, introducir el arbitraje como mecanismo vinculante de resolución de los procesos de escasa cuantía podrá ser complejo toda vez que en este caso se constituirá una situación de arbitraje institucional obligatorio. La institucionalización deriva de la creación de un listado de árbitros especializados para decidir los procesos de escasa cuantía en cada Estado miembro. Si el arbitraje obligatorio es permitido, como en Portugal, no existirán problemas constitucionales sobre esta cuestión³². Pero si la obligatoriedad de este mecanismo no es constitucionalmente permitida, como en España³³, los Estados miembros tendrán que optar por mecanismos judiciales que podrán pasar por tribunales especializados o los tribunales ya competentes en esta materia

32. Respecto al arbitraje obligatorio en Portugal respecto a conflictos de consumo, véase, entre otros, C. MARQUES CEBOLA, "La resolución en línea de litigios de consumo en la nueva Plataforma europea ODR: perspectiva desde los sistemas español y portugués", en F. ESTEBAN DE LA ROSA (dir.), *La resolución de conflictos de consumo*, Aranzadi, 2018, pp. 379-380, nota pie 48. Mostrando dudas sobre la compatibilidad del arbitraje obligatorio contemplado por el sistema portugués con los métodos admitidos por la DRAL, al excluir la DRAL "los métodos de solución en los que convergen dos circunstancias, a saber, el carácter obligatorio de la participación en el procedimiento ante una entidad RAL y el carácter vinculante de la decisión o, más exactamente, el hecho de que la decisión cierre la vía judicial", véase F. ESTEBAN DE LA ROSA, "Régimen de las reclamaciones de consumo transfronterizas en el nuevo derecho europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo", *Revista Española de Derecho Internacional*, Vol. 69, n.º 1, enero-junio, Madrid, p. 119 y nota pie 30.

33. En la actualidad, en España la participación obligatoria en procedimientos ante entidades RAL ha sido establecida solo en sectores específicos. Por ejemplo, las compañías telefónicas están obligadas a participar en los procedimientos por reclamaciones de consumidores ante la Oficina del Usuario de Telecomunicaciones, siendo la decisión vinculante para las empresas. 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, contiene también previsiones, en las Disposiciones Adicionales primera y segunda, que se orientan hacia la creación de obligaciones de este tipo respecto de las reclamaciones derivadas del transporte aéreo y del sector de los servicios financieros. Dando otros ejemplos véase F. ESTEBAN DE LA ROSA, "Challenges for the implementation of the Consumer ADR Directive in Spain", en P. CORTÉS (ed.), *The New Regulatory Framework For Consumer Dispute Resolution*, Oxford University Press, 2016, p. 285.

de acuerdo con las reglas aplicables en este momento. Lo necesario es que sea atribuida competencia a un órgano con naturaleza jurisdiccional para decidir de forma vinculante el proceso de escasa cuantía, en caso de que el acuerdo entre las partes no haya sido posible, para que siempre sea posible obtener el título ejecutivo.

Independientemente de que se concediera jurisdicción a un juez o a un árbitro, su nombramiento se produciría a través de la Plataforma en línea tan pronto como el mediador indicara que el acuerdo no ha sido alcanzado.

En esta etapa del procedimiento debe darse prioridad al procedimiento escrito. Es decir, si el juez o árbitro considera que dispone de todas las pruebas y documentación necesarias podrá decidir sin celebrar una audiencia de juicio. Si lo considera necesario, tendrá que agendar la audiencia a través de la Plataforma utilizando las herramientas virtuales integradas en ella. La audiencia se realizará en línea con traducción simultánea del juicio para permitir que partes de Estados miembros diferentes puedan participar.

El procedimiento finalizará con la publicación de la sentencia en la Plataforma, que la comunicará a las partes y será ejecutable en el ámbito europeo sin necesidad de ningún otro procedimiento³⁴. Si la sentencia es favorable al solicitante, se le enviará un certificado que servirá como título ejecutivo ejecutable en cualquier Estado miembro.

En cuanto a las costas, debe existir un régimen uniforme para todos los Estados miembros y las costas deben ser reducidas, por ejemplo, 50 euros por parte. La idea de tornar la justicia efectivamente accesible no debe hacer que el proceso sea tan costoso como para que las partes no quieran utilizarlo. Si el procedimiento termina a través de la mediación se debe cobrar una suma y dividirla de forma igual entre las partes (por ejemplo, 40 euros por cada parte). Si el caso termina con una sentencia podrá preverse una cuantía adicional a ser cobrada a la parte perdedora.

Terminado el proceso, todos los datos estadísticos respecto a la nacionalidad de las partes, materia del caso, resultado final, deben ser automáticamente asumidos por la Plataforma y disponibles públicamente. De esta manera se controlaría su funcionamiento continuamente y los

34. Teniendo en cuenta el Reglamento (UE) N.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (Diario Oficial L 351, de 20.12.2012, pp. 1-32).

Estados podrían tener accesibles de forma permanente datos importantes en la adopción de cambios legislativos y en la definición de las políticas públicas de justicia.

IV. CONCLUSIÓN

En conclusión, la Plataforma europea para procesos de escasa cuantía que se plantea sería un punto único de gestión procesal en el que cada parte interesada podría poner en marcha el proceso que sería gestionado por la entidad competente designada por cada Estado miembro a través del sistema electrónico proporcionado por la propia plataforma. La autoridad competente de cada Estado tendría que integrar tres servicios esenciales: i) gestión de la información y los procedimientos; ii) mediación; iii) arbitraje o tribunal judicial.

El proceso tendría las siguientes etapas:

- presentación en línea del formulario por parte del reclamante;
- envío del formulario al órgano nacional del Estado miembro encargado de gestionar el proceso a través de la Plataforma;
- análisis de la información enviada por el reclamante por la autoridad nacional competente;
- si el caso puede seguir adelante, el formulario del demandante se envía al demandado para que éste introduzca una respuesta en la Plataforma en línea;
- al recibir la respuesta del demandado, el caso se envía a mediación, y la Plataforma pregunta a las partes si prefieren elegir un mediador y, en caso negativo, nombra un mediador del listado existente y comunicado por cada Estado miembro;
- si la mediación lograra el acuerdo, éste sería ejecutable. Si el acuerdo de las partes no se lograra el caso pasaría a juicio y la Plataforma nombraría un juez o un árbitro para el caso (según la opción de cada Estado miembro);
- el juez o árbitro del caso podrá decidir automáticamente y sin audiencia si tuviera toda la documentación y las pruebas necesarias para dictar la sentencia;
- si el juez o árbitro considera necesario celebrar una vista oral, ésta deberá tener lugar utilizando los medios electrónicos disponibles

en la Plataforma. Se notificará a las partes del día y la hora de la audiencia y se debe utilizar la Plataforma para realizar la misma por medios electrónicos, permitiendo la participación de todas las partes independiente del Estado miembro en que residen. En este caso, el juez o arbitro dictarán la decisión después de la audiencia y la introducirán en la Plataforma para su notificación a las partes;

- una vez decidido el procedimiento, el solicitante puede pedir un certificado que servirá como título ejecutivo y que puede servir de solicitud de la acción ejecutiva en cualquier Estado miembro.

Las partes y el órgano nacional competente podrán seguir todo el proceso en tiempo real sabiendo en qué etapa se encuentra y teniendo acceso a la documentación anexa por las partes.

Esta propuesta y la puesta en marcha de una plataforma en línea para todos los Estados miembros en relación con las reclamaciones de escasa cuantía también permite recopilar información, proporcionando estadísticas útiles. De este modo, el sistema recoge información sobre el tipo de problemas presentados por las partes y sobre quiénes son los participantes en este tipo de procesos (con respecto por el anonimato), alimentando los datos agregados. Por consiguiente, esta información puede ser esencial para promover cambios legislativos o de comportamiento en los agentes del mercado.

La propuesta que se plantea pretende motivar el uso del proceso de escasa cuantía en la UE y superar las dificultades ya indicadas al sistema existente. Todavía, responde también a nuevos retos que se están planteando a la justicia en el siglo XXI. Es necesario incorporar de forma correcta los desarrollos tecnológicos en los procedimientos para que los ciudadanos tengan verdadero acceso a los medios de resolución de sus conflictos. Hay también que promover la participación de las partes en la resolución de sus conflictos y los medios extrajudiciales, como la mediación, responderán a este anhelo. Hay en definitiva que promover verdaderamente el derecho de acceso a la justicia que no traduzca solamente una posibilidad de acceder a un mecanismo de resolución de conflictos, sino que consiga la efectiva resolución de las disputas de las partes al mismo tiempo que el sistema incorpora los datos producidos por cada proceso y se mejora continuamente, dando respuesta a la demanda respecto de la solución de conflictos de la sociedad del siglo XXI.

V. BIBLIOGRAFÍA

- C. HODGES, *Delivering Dispute Resolution. A Holistic Review of Models in England and Wales*, Beck/Hart Publishing, 2019.
- C. MARQUES CEBOLA, “La resolución en línea de litigios de consumo en la nueva Plataforma europea ODR: perspectiva desde los sistemas español y portugués”, en F. ESTEBAN DE LA ROSA (dir.), *La resolución de conflictos de consumo*, Aranzadi, 2018, pp. 369-393.
- C. MARQUES CEBOLA, “Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: panorama português”, *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Vol. II, n.º 6, junio, 2012, pp. 11-46.
- C. MARQUES CEBOLA, *Mediación*, Marcial Pons, 2013.
- E. A. ONTANU, “Incorporating European Uniform Procedures into National Procedural Systems and Practice: Best Practices a Solution for Harmonious Application”, B. HESS y X. KRAMER (ed.), *From common rules to best practices in European Civil Procedure*, Auflage, 2017, pp. 459-480.
- E. A. ONTANU and E. PANNEBAKKER, “Tackling Language Obstacles In Cross-Border Litigation: The European Order For Payment And The European Small Claims Procedure Approach”, *Erasmus Law Review*, Vol. 5, n.º 3, 2012, pp. 169-186.
- E. KATSH and J. RIFKIN, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey-Bass, 2011.
- F. ESTEBAN DE LA ROSA and C. MARQUES CEBOLA, “Litigios de consumo y ODR: el modelo institucional europeo en la era del covid19”, ODR: Instrumentos para la Justicia del Siglo XXI, LA FIADI – Federación Iberoamericana de Asociaciones de Derecho e Informática, 2020.
- F. ESTEBAN DE LA ROSA, “Régimen de las reclamaciones de consumo transfronterizas en el nuevo derecho europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo”, *Revista Española de Derecho Internacional*, Vol. 69, n.º 1, enero-junio, Madrid, 2017, pp. 109-137.
- F. ESTEBAN DE LA ROSA, “Challenges for the implementation of the Consumer ADR Directive in Spain”, en P. CORTÉS (ed), *The New Regulatory Framework For Consumer Dispute Resolution*, Oxford University Press, 2016, pp. 275-296.

- F. ESTEBAN DE LA ROSA and C. MARQUES CEBOLA, “The Spanish and Portuguese Systems: two examples calling for a further reform. Uncovering the architecture underlying the new consumer ADR/ODR European framework”, *European Review of Private Law*, Vol. 27, n.º 6, 2019, pp. 1251–1278.
- F. ESTEBAN DE LA ROSA and C. MARQUES CEBOLA, “Litigios de consumo y ODR: el modelo institucional europeo en la era del covid19”. *ODR: Instrumentos para la Justicia del Siglo XXI*, LA FIADI – Federación Iberoamericana de Asociaciones de Derecho e Informática, 2020.
- European Commission, *An evaluation study of national procedural laws and practices in terms of their impact on the free circulation of judgments and on the equivalence and effectiveness of the procedural protection of consumers under EU consumer law*, 2017, disponible en <https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/531ef49a-9768-11e7-b92d-01aa75ed71a1/language-en> (fecha de consulta: 7.11.2020).
- F. GASCÓN INCHAUSTI, “Have the EU Regulations on Judicial Cooperation Fostered Harmonisation of National Procedures?”, *The Future of the European Law of Civil Procedure*, F. GASCÓN INCHAUSTI, Burkhard Hess (ed.), Intersentia, 2020, pp. 91-110.
- G. MATTEUCCI, “Mandatory Mediation, The Italian Experience”, *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, Vol. 16, 2015, pp. 189-210.
- J. WINESTONE, *Mandatory Mediation: A Comparative Review of How Legislatures in California and Ontario are Mandating the Peacemaking Process In Their Adversarial Systems*, 2015, disponible en <https://www.mediate.com/articles/WinestoneJ4.cfm> [accedido el 14.11.2020];
- L. V. MESQUITA, “Mediação Civil e Comercial – As modalidades pré-judicial e intra-processual como elemento motivador”, *Maia Jurídica – Revista de Direito*, Ano VIII, n.º 1, 2017, pp. 13-38.
- N. ALEXANDER, *Global trends in mediation*, Kluwer Law International, 2006.
- N. ALEXANDER and S. CHONG, *The Singapore Convention on Mediation: A Commentary*, Wolters Kluwer, 2019.
- O. RABINOVICH-EINY and E. KATSH, “Technology and the Future of Dispute Systems Design”, *Harvard Negotiation Law Review*, Vol. 17, 2012, pp. 5-36.

- X. KRAMER, "Small claim, simple recovery? The European small claims procedure and its implementation in the member states", *ERA Forum – Journal of European Law*, n.º 12, 2011, pp. 119-133.
- X. KRAMER and E. A. ONTANU, "The functioning of the European Small Claims Procedure in the Netherlands: normative and empirical reflections", *Nederlands Internationaal Privaatrecht*, n.º 3, 2013, pp. 319-328.