

**UNA PROPUESTA PARA UNIFICAR LA APLICACIÓN
DE LA «JUSTICIA MATERIAL» DEL SISTEMA ARBITRAL
DE CONSUMO EN EL MARCO DE LA U.E.**

POR D. MANUEL DE PERALTA Y CARRASCO
Profesor de Derecho Civil
Universidad de Extremadura

Resumen

Breve reflexión sobre la necesidad de habilitar en el marco de la UE, un sistema ágil y eficaz, que permita la resolución de conflictos entre ciudadanos (consumidores) y empresarios, sea cual sea la nacionalidad y sede de unos y otros. Proponiendo para ello un Sistema Arbitral de Consumo Común a todos los países de la UE; así, como cuales han de ser los principios rectores, que permitan una justicia efectiva al alcance de los consumidores en sus adquisiciones fuera de su país nacional.

Abstract

A short reflection on the existing need to activate a flexible and effective system in the EU which allows the determination of conflicts among citizens (consumers) and entrepreneurs, regardless of their nationality. We thus propose a common Consumer Refereeing System for all countries in the EU. We also seek to identify regulatory principles which allow an effective type of justice that is accessible and feasible for consumers outside of their home countries.

La idea de Estado de Derecho, cuales son los que conforman la U.E. «implica que estamos ante una idea de la garantía de los derechos individuales civiles y políticos con la pretensión de fundir así legalidad y legitimidad»¹. Para que un Estado sea de Derecho ha de serlo en los dos sentidos del término Derecho: a) En su sentido de Derecho objetivo, de norma: el Estado de Derecho exige que el Ordenamiento jurídico sea límite y cauce del poder, aunque nunca llegue a conseguirlo totalmente. b) En su sentido de Derecho subjetivo, como derechos y libertades: el Estado de Derecho exige también que ese Ordenamiento jurídico incorpore los derechos y libertades de las personas.

Podemos desechar un contenido de Justicia inherente al ser humano y/o universal e inmutable puesto que no todos conocemos o tenemos acceso a ese contenido; ya que cada grupo social tendrá una concepción propia. Ulpiano² definió la Justicia, como «la voluntad constante y perpetua de dar a cada uno su derecho» *–Iustitia est constans et perpetua voluntas ius suum cuique tribuendi–*. Tal vez sea la definición de Justicia con más éxito en toda la historia del pensamiento jurídico. El problema radica en que sólo nos define la Justicia, pero no ofrece un concepto (material).

Desde una concepción iusnaturalista³ moderada, o la de un iuspositivista⁴ moderado; entiendo que el único Derecho «real», sería el positivo (el *que es*) mientras que el Derecho natural (de corte deontológico) representaría más bien una teoría crítica del Derecho (positivo), una teoría de la justicia y/o de los derechos humanos (el *que debe ser*).

¹ Cfr. Torres del Moral, A., *Estado de Derecho y Democracia de Partidos*, Servicio de Publicaciones de la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid, Madrid, 1991, págs. 72, 76, 85. Cfr. Pérez Luño, A.-E. *et al.*, *Teoría del Derecho. Una concepción de la experiencia jurídica*, Editorial Tecnos, S.A., Madrid, 1997.

² Ulpiano. D.1, 1,10 pr.

³ La ideología iusnaturalista, en su sentido «radical», se puede resumir en las frases «el Derecho natural es un conjunto de principios morales o de justicia inmutables, universales y cognoscibles por la razón humana» o «el Derecho positivo para ser válido no puede contradecir al Derecho natural». Por tanto, esa Ley positiva contraria al Derecho natural deja de ser Derecho (en cuanto recibe su validez, tanto lógica como axiológicamente, del Derecho natural) para convertirse. Para un iusnaturalista de este tipo debería primar siempre la Justicia antes que la Ley positiva (que dejaría de ser Derecho si la contraviniera).

⁴ La ideología iuspositivista extrema, quizá escéptica éticamente, se podría resumir en el brocardo «la Ley es la Ley». La Ley recibe su validez del propio Derecho positivo o del Poder, en todo caso de algo «puesto», de algo que podemos conocer, con certeza, «aquí y ahora». El problema de la Justicia es irresoluble, aún más, queda fuera del mundo jurídico (es *metajurídico*). Ante un problema jurídico sólo el Derecho (positivo) tiene la solución. Para un positivista de este tipo debe primar siempre la Ley (porque la Justicia no es cognoscible o queda fuera del ámbito jurídico).

Por ello entiendo que en un Estado democrático de Derecho los poderes públicos y los ciudadanos han de estar sujetos al Ordenamiento jurídico. Un Ordenamiento jurídico, que tanto en el ámbito nacional como supranacional ha de estar presidido por una Constitución o Norma Fundamental⁵, que tenga como pieza clave el reconocimiento y protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos y del resto de las normas jurídicas. Norma en la que se ampare un concepto de Justicia que se podría expresar, como «respetar y dar a cada uno su derecho fundamental».

Desde el punto de vista de nuestra ideología iusnaturalista o iuspositivista moderadas, está claro que puede darse *de prima facie* un conflicto entre la Ley (Derecho *que es*) y la Justicia (atributo del Derecho *que debe ser*) y también es obvio que dentro de los Estados de Derecho su Ordenamiento jurídico (el Derecho *que es de un Estado*) puede ser contrario a la Justicia.

Ahora bien, si entendemos que el concepto material de Justicia no es más que reconocer y garantizar los derechos no podemos más que concluir que: Un Derecho justo es aquel de acuerdo con la Justicia, esto es, aquel que es enumerador y garante de los derechos fundamentales⁶.

La Defensa de los Consumidores ha sido una constante preocupación por parte de la U.E.⁷, a pesar de que el C.R. de 25 de marzo de 1957, constitutivo de la C.E.E., no aludiese de manera directa a los consumidores, haciendo exclusivamente veladas referencias⁸ a la mejora de las condiciones de vida de sus ciudadanos. No obstante, con el Tratado de Amsterdam⁹ dicha carencia se subsanó, al establecerse que:

1. Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Comunidad contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses.

⁵ En el ámbito de la U.E., nos encontraremos con las Constituciones Nacionales y con el C.E.D.H. (C.R.).

⁶ Cfr. Pérez Luño, A.-E. *et al.*, *Teoría del Derecho. Una concepción de la experiencia jurídica*, Editorial Tecnos, S.A., Madrid, 1997.

⁷ Así como de numerosos estudiosos de la unificación del derecho; tales como: F. Domont-Naert, «L'Evolution du droit des Contrats au regard de la protection des consommateurs en Belgique»; H. Bale, «The reform of Contract Law and the protection of consumers»; E. Hondius, «Reform of Contract Law and the protection of consumers in the Netherlands»; C. Martínez de Aguirre, «Trascendencia del principio de protección a los Consumidores en el Derecho de Obligaciones». *Vid.* Congreso Internacional sobre la Reforma del Derecho Contractual y la Protección del derecho de los Consumidores, Zaragoza. *Vid.* Actas «Jornadas sobre la Unificación del Derecho de Obligaciones y Contratos en el ámbito de la C.E.», Cáceres, 1993 y 1994.

⁸ *Vid.* art. 3.º del Preámbulo y art. 2.

⁹ Con el mismo se reformó el Tratado de Roma de 1957 sustituyéndose el art. 129 A por el nuevo 153.

2. Al definirse y ejecutarse otras políticas y acciones comunitarias se tendrán en cuenta las exigencias de la protección de los consumidores...».

Hemos de precisar que nuestros legisladores, percatándose de la relevancia de la materia, así como de los movimientos sociales, que han ido dotando cada vez de mayor importancia al Derecho del Consumo, supieron en la redacción de nuestra Carta Magna incluir en su art. 51, dentro del Título I «De los derechos y deberes fundamentales», que: «Los Poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos».

Esta concepción genérica de los Derechos de los Consumidores, tanto en el ámbito Comunitario, como en el interno, ha permitido crear lo que sin temor a equivocarnos podemos denominar como cuerpo de normas sustantivas, entre las que destaca la protección de la salud y la Seguridad, la protección de los intereses económicos, a la información y a la educación, a la representación, y a la reparación de los daños mediante un sistema judicial rápido, eficaz y poco costoso; cuestión esta en la que nos queremos centrar¹⁰.

Es, entre otras cosas y para lo que aquí nos ocupa, necesario garantizar que el consumidor pueda hacer valer sus derechos, en el caso de que los mismos sean vulnerados, y todo ello mediante un sistema justo, sencillo, rápido, eficaz, y poco costoso, es decir un sistema en el que la justicia esté al alcance de los consumidores, y no en el plano de lo utópico. Sea cuando sea que ejerzan sus derechos dentro y fuera de la esfera territorial del país al que pertenecen; dentro de un mercado internacional único y en constante evolución, cuya esfera más próxima es la formada por el mercado de la U.E.

El recurso a los modos alternativos de solución de conflictos parece ser una vía particularmente prometedora, como lo prueba ya la práctica actual. No obs-

¹⁰ Comunicación de la Comisión sobre el acceso de los Consumidores a la Justicia de 4-01-1985 (C.O.M. 84-992 final) y otra complementaria de 7-05-1987 (C.O.M. 87-210 final). La Resolución del Consejo de 25 de junio de 1987 sobre el acceso de los Consumidores a la Justicia (87/C 176/02, D.O. n.º C176 de 04-07-1987, pág. 2). La III Conferencia Europea sobre el acceso de los Consumidores a la Justicia, Lisboa-1992. EL Libro Verde sobre el acceso de los Consumidores a la Justicia y solución de litigios en materia de Consumo en el Mercado único (C.O.M. 93 576-final de 16-11-1993). La Resolución del Parlamento Europeo sobre el Libro Verde (D.O. n.º 128 de 9-05-1994, pág. 459). La Comunicación de la Comisión relativa a un Plan de Acción sobre el acceso de los Consumidores a la Justicia y solución de litigios en materia de Consumo en el Mercado Interior (C.O.M. 96-13 final de 14-02-1996). *Este Plan es el denominado P.A.C.O.M.* El Dictamen del Comité Económico y Social sobre la Propuesta de Directiva relativa a las acciones de Cesación en materia de Protección de los intereses del Consumidor de 25-09-1996 (C.E.S. 1095/96. 96/0025 C.O.D.). La Resolución del parlamento Europeo sobre la Comunicación de la Comisión « P.A.C.O.M. » de 14-11-1996 n.º A4-0355/96, D.O. n.º C362 del 2-12-1996, pág. 275. La Posición común del Consejo relativo a las acciones de Cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (C.E. n.º 48/97 de 30-10-1997, D.O. n.º C389 de 22-12-1997, pág. 51). La Comunicación de la Comisión sobre la Solución Extrajudicial de Conflictos en materia de Consumo Recomendación 98/257/C.E.-Bruselas 1998. Resolución del Consejo de 25 de mayo de 2000 (D.O. n.º C155 de 06/06/2000 P.0001). L.G.D.C.U. 26/1984 de 19 de julio.

tante, la mediación y el arbitraje deben demostrar la flexibilidad, la maleabilidad, la rapidez, la facilidad y la economía que han justificado siempre su existencia y han propiciado a menudo sus aciertos; dentro de una economía cada vez más plural, abierta y dinámica.

La principal dificultad que se plantea para el establecimiento de nuevos mecanismos de reparación para los consumidores deriva esencialmente de la omnipresencia de los imperativos de orden público, que el Estado considera como parte del conjunto de valores en cuya protección no puede dejar de intervenir.

En el contexto transfronterizo, los interrogantes que se plantean pueden resumirse en la facultad de elegir el derecho aplicable y la jurisdicción y la facultad de someter el litigio a arbitraje; pues bien, desde el punto de vista de la competencia normativa o choque de normas, hemos de precisar que la aplicación de normas de la U.E., han de entenderse plenamente eficaces para resolver litigios habidos fuera del territorio Español en aplicación del art. 10.2 de la C.E., en el que literalmente se establece que: «*Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce (protección de los Consumidores) se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados en España*».

La posición europea, que influye considerablemente en la forma de las normas y usos del consumo en el plano mundial, consiste, hasta la fecha, en no alterar de forma significativa los derechos de los consumidores, que han sido objeto de un intenso proceso de armonización dentro de la Unión, al mismo tiempo que se estimula el desarrollo y el establecimiento de métodos de solución de diferencias extrajudiciales¹¹.

Los problemas que se plantean, son: el elevado coste y la «insuperable» lentitud de la vía judicial ordinaria¹²; por ello ante un mercado unido cada vez más

¹¹ En la resolución de conflictos entre ciudadanos de distintos Estados de la U.E., ha de tenerse presente: 1.º Cláusulas de elección del derecho: En lo que respecta en primer lugar a la cuestión de la elección del derecho, la Convención de Roma estipulaba en general, que la facultad de las partes de elegir la ley aplicable no puede dar como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del país en que tiene su residencia habitual.

2.º Cláusulas de elección de la jurisdicción: En lo que respecta a la jurisdicción, el Reglamento del Consejo del 22 de diciembre de 2000 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de las resoluciones en materia civil y mercantil adopta la lógica de las disposiciones del Convenio de Bruselas sobre «consumo», al permitir que el consumidor pueda elegir el tribunal del lugar en que está domiciliado o la jurisdicción del Estado Miembro en cuyo territorio está domiciliado el comerciante, y prohibir al profesional que elija una jurisdicción distinta a la del Estado Miembro en cuyo territorio está domiciliado el consumidor. Por otra parte, se prohíben las cláusulas de elección de jurisdicción que sean anteriores al nacimiento del litigio y anulen ese régimen, salvo si permiten al consumidor elegir jurisdicciones adicionales.

¹² Vid. P.A.C.O.M., págs. 8 a 11.

dinámico y una U.E. con un único sistema monetario (Euro), es cada vez más necesario proveer a los ciudadanos de la misma, de un sistema que reúna los requisitos mencionados, para la defensa de sus intereses, en las cada vez más frecuentes relaciones de estos ciudadanos con empresas de países a los que no pertenecen¹³, hecho cada vez más común, entre otras cuestiones, por la libre circulación de los ciudadanos en el territorio de la U.E.

El Sistema que proponemos no es sino el establecimiento de un Sistema Arbitral de Consumo (S.A.C.), que aún asemejándose a los S.A.C. internos¹⁴ no debe confundirse con el mismo, ya que las partes litigantes están sujetas a ordenamientos nacionales distintos. Pero tampoco podemos pensar en la aplicación del S.A.C. privado Internacional¹⁵, aunque ello sería correcto al no quedar afectados los litigantes a un único derecho nacional; ya que la propuesta no es sino la regulación de unas normas comunes que afecten a todos.

Hemos de tener presente que la hipótesis que estamos planteando no es sino consecuencia de intentar una unificación normativa aplicable a todos los ciudadanos de la U.E. Por ello, para proteger los derechos de los consumidores, en el suministro de bienes muebles corporales o de servicios a una persona no es suficiente tal y como dice el Convenio de Roma que estos contratos se rijan por la ley del país donde el consumidor tenga su residencia habitual, salvo si las partes deciden lo contrario; etcétera¹⁶.

Es necesario el establecimiento de un nuevo *S.A.C. común* para todos los consumidores y empresarios/proveedores de la U.E.¹⁷, con el fin de establecer unas reglas de juego comunes y tan necesarias en una U.E. sin fronteras y en las que sus ciudadanos hacen gala de una extraordinaria movilidad.

Para solventar los problemas de lentitud y costo anteriormente indicados, estimamos que serían necesarias las siguientes decisiones:

¹³ Ejem.: Reclamación de un ciudadano español ante la compra de un producto a una empresa francesa. (Las relaciones de éstos con empresas en sus propios países resuelve por los S.A.C. establecidos en cada uno de los mismos.)

¹⁴ El S.A.C. interno debe entenderse como el concebido para regular los conflictos sobrevenidos como consecuencia de las relaciones Jurídico-privadas en las que todos sus elementos se vinculan a un ordenamiento nacional.

¹⁵ El S.A.C. privado internacional tiene como fin la resolución de conflictos que surjan en relaciones jurídicas afectadas por elementos que no se vinculan a un único Derecho nacional. *Vid.* Convenio de Nueva York de 1958.

¹⁶ En cualquier caso, la ley elegida no podrá perjudicar al consumidor y privarlo de la protección que le garantice la ley de su país de residencia si le es más favorable. Estas normas no se aplicarán a los contratos de transporte y a los contratos de suministro de servicios en un país distinto de aquel en el que tenga su residencia habitual el consumidor. El Convenio sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales se abrió a la firma en Roma el 19 de junio de 1980 para los ocho Estados miembros de entonces; entró en vigor el 1 de abril de 1991.

¹⁷ En tal sentido destaca la propuesta planteada por la Academia de Iusprivatistas Europeos de Pavia, que en su Anteproyecto de «Código Europeo de Contratos Parte General», en su art. 173 (último del proyecto), sobre el funcionamiento del Arbitraje, habiendo usado como modelo (*vid.* Report) para ello los S.A. de países como Alemania, Francia e Italia.

- 1.º Instar la mejora de comunicación entre empresarios y consumidores, estableciendo controles de calidad en la prestación de servicios y «educando» a los consumidores para que ejerzan sus derechos con conocimiento de sus obligaciones.
- 2.º Establecer un Sistema extrajudicial efectivo para todos los países de la U.E. (al menos) para la solución de conflictos/litigios en cuestiones de consumo.

Aunque ambas cuestiones pueden y han de ser abordadas, lo cierto, es que mientras que la primera no ha de quedar sino sujeta a la predisposición de las partes destinatarias de dichas acciones de control y reeducación, así como a la voluntad de las administraciones que han de asumir dichas tareas, con lo que la efectividad de dicha propuesta es indeterminada.

La segunda de las propuestas podemos adivinar que será, sin temor a equivocarnos, de gran efectividad; ya que la simplificación, unificación y, por lo tanto, homogeneización de un sistema extrajudicial de reclamación, permitirá a las partes contratantes sean del país de la U.E. que sean, y se hallen donde se hallen, conocer cual es el sistema de reclamación y defensa de sus derechos en el ámbito del Derecho del Consumo¹⁸. Lo que se lograría con un *S.A.C. común para la U.E.* y la creación de Tribunales Arbitrales Europeos de carácter Institucional.

Como consecuencia del constante esfuerzo por parte de la U.E., el 16 de octubre de 2001¹⁹ se puso en marcha la «RED EJE»²⁰, destinada a la resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo. Consistente en promover el establecimiento de distintas sedes y de intercambio en cada uno de los estados miembro²¹, que actuarán como centros de intercambio de información; con el fin de asesorar a los consumidores de cualquier país de la U.E., y facilitar sus reclamaciones.

En cualquier caso, y con independencia de la innegable necesidad de acciones como las indicadas, es necesario proceder a la redacción de un texto articulado común, que recoja el desarrollo normativo y procedimental del «*Sistema Arbitral de Consumo Común*»; teniendo en cuenta que estamos por su naturaleza jurídica ante un sistema de origen contractual, que reviste carácter jurisdiccional, destinado a la resolución de conflictos por cualesquiera de los métodos posibles («de iure» o por el de «amigables componedores» también denominado de «equidad»).

¹⁸ Actualmente ya existe un Formulario Europeo de Reclamación del Consumidor (FERCOM) destinado a promover e instar la solución amistosa de discrepancias entre consumidores y empresarios. Vid. www.europa.eu.int/

¹⁹ Vid. Resolución del Consejo de la U.E. de 25 de mayo de 200 y la Recomendación de la Comisión de la U.E. de 4 de abril de 2001 (2001/310/C.E.). Relativas a la puesta en marcha de la Red Extrajudicial Europea (RED EJE), destinada a la resolución de conflictos transfronterizos en materia de consumo.

²⁰ El Sistema RED EJE estará en pleno funcionamiento durante el año 2002.

²¹ El Proyecto de RED EJE vincula a todos los países de la U.E., así como a Noruega e Islandia.

En cualquier caso los principios inspiradores de tal sistema han de ser:

1. *Independencia*, en referencia al órgano que ha de entender sobre la cuestión litigiosa²².
2. *Transparencia*, en lo referente al procedimiento que ha de ser aplicable, en lo relativo al coste del procedimiento, a las normas aplicables por el órgano de decisión, al contenido de los Laudos, etcétera.
3. *Contradicción*, de tal manera que se asegure el acceso de todas las partes en la exposición de sus posturas, pretensiones, lesiones, etcétera.
4. *Representación*, de tal punto que las partes puedan estar asesoradas, si lo estiman conveniente, por sus Letrados y/o técnicos en cualesquiera de las etapas del proceso.
5. *Legalidad*, es necesario en nuestra opinión que cualquier acto o decisión tomada en este Sistema habrá de estar regulada y deberá realizarse conforme a lo establecido, previéndose las consecuencias para acciones contrarias a dicho principio (podría establecerse la aplicación subsidiaria de las normas de Arbitraje privado Internacional (C.R.-1980), así como las legislaciones nacionales).
6. *Eficacia*, este principio deberá plasmarse en lo que podríamos calificar como sub-principios del mismo, cuáles son los de inmediatez y acceso directo del reclamante, ya sea consumidor o empresario, sin que sea precisa representación legal para instar el procedimiento. La gratuidad del Sistema o de costes moderados (aunque pueda pensarse en el establecimiento de cláusulas de sanción civil ante reclamaciones de mala fe y/o falsas). Y la brevedad en la tramitación y conclusión del proceso.
7. *Libertad y/o voluntariedad* para someterse al Sistema Arbitral, conservando el consumidor su derecho de recurrir al sistema judicial ordinario.
8. *Imparcialidad*, este principio ha de presidir, al igual que en la aplicación de cualesquiera otra fórmula de justicia, el frontispicio de lo que he dado en llamar *Sistema Arbitral Común de la U.E.*
9. El último principio que consideramos necesario es el de la *Equidad*, principio que han de tener presente los árbitros en el ejercicio de su función y que ha de considerarse, en nuestra opinión, como de automática aplicación, salvo que las partes decidan la resolución «de iure», lo cual, aunque posible, contradice y dificulta, en nuestra opinión, las virtudes que le son propias al sistema que proponemos, cuáles son: economía, rapidez, inmediatez, etcétera²³.

²² S.E.C.C.-*Vid.* C.O.M. de 27 de febrero de 1998 (Recomendación 98/257/C.E.). Un Órgano sólo puede ser imparcial si en el ejercicio de sus funciones no está sometido a presiones que puedan influir sobre sus decisiones.

²³ *Vid.* Recomendación 98/257/C.E. y Recomendación 2001/310/C.E.

Así, ante la creciente demanda de mecanismos de resolución de conflictos que no exija una acción judicial formal, y ante la amplia gama de sistemas alternativos de los distintos países, se hace necesario aunar esfuerzos con el objetivo último de facilitar al consumidor, no solamente un acceso rápido a la justicia material; sino también a un sistema homogeneizado, mediante un texto articulado común para todos los conflictos que se generen en materia de consumo en el territorio de la U.E.²⁴, y que afecte a los habitantes/ciudadanos de la misma. Todo ello, con el fin de que la justicia que debe de ser efectivamente exista al alcance de los consumidores, fundamentándose en unos principios inspiradores comunes en todo el territorio de la U.E.

²⁴ *Vid.* Resolución del Consejo, de 25 de mayo del 2000, relativa a una red a comunitaria de órganos nacionales encargados de la solución extrajudicial de litigios de consumo.

1. En una recomendación de 1998 la Comisión sentó una serie de principios aplicables al funcionamiento de los procedimientos extrajudiciales de solución de los litigios de consumo. Esta recomendación contribuyó considerablemente a la instauración de órganos nacionales de solución de conflictos de consumo.
2. La Resolución del Consejo da un paso adelante al sentar las bases de la conexión a una red de los organismos nacionales de solución extrajudicial de los litigios.
3. Cada Estado miembro designa a tal efecto un punto central como punto de contacto para los consumidores que deseen iniciar un procedimiento extrajudicial en otro Estado miembro. Estos puntos constituyen una «red extrajudicial» destinada a facilitar la solución de litigios de consumo transfronterizos. La Comisión aportará su apoyo técnico a la instauración y al funcionamiento de esta red, en particular utilizando las nuevas tecnologías de comunicación.
4. El funcionamiento eficaz de tal red supone un esfuerzo de cooperación de todas las entidades implicadas (sociedades y organizaciones profesionales y económicas, organizaciones de consumidores, órganos extrajudiciales, Estados miembros, Comisión).
5. Se anima a las sociedades y organizaciones profesionales y económicas que están en contacto con los consumidores de otros Estados miembros a establecer vínculos con los órganos extrajudiciales de estos Estados miembros.
6. Los Estados miembros fomentan también la cooperación entre las organizaciones profesionales y económicas y las organizaciones de consumidores, en particular para el desarrollo de nuevos sistemas de solución de litigios (en línea, por ejemplo).
7. La Comisión reflexionará, por su parte, sobre los medios de invitar a los órganos extrajudiciales y a los puntos de contacto a facilitar la comunicación con los consumidores afectados por litigios transfronterizos (en particular utilizando procedimientos escritos o en línea).
8. La solución cubre no sólo los órganos extrajudiciales que imponen soluciones formales, sino también los órganos que se limitan a buscar soluciones de mutuo acuerdo. La Comisión definirá, en estrecha colaboración con los Estados miembros, criterios específicos aplicables a tales órganos.