



---

## Se aprueba el Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo

El Consejo de Ministros, a propuesta del ministro de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, sobre el Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo. Con él se incorpora a la legislación española una Directiva comunitaria, que tiene por objeto garantizar a los consumidores el acceso a entidades de resolución extrajudicial de conflictos.

Con esta norma se facilita a los consumidores que los posibles problemas derivados de sus contratos con los empresarios puedan encontrar una solución. Los procedimientos de resolución, cuyo resultado podrá ser vinculante o no, serán, además de gratuitos o de escaso coste, transparentes, sencillos, rápidos y justos, además de garantizarse su imparcialidad.

La novedad de esta Ley es que se establecen mecanismos para dar a conocer a todos los ciudadanos la existencia de esta forma de resolución de conflictos de consumo. Los empresarios podrán exhibir su adhesión a estas entidades como un plus de calidad a su oferta de bienes y servicios, lo que determinará que los consumidores demanden a los empresarios que les ofrezcan esta posibilidad de solución antes de contratar con ellos.

La Ley facilitará el acceso a este tipo de procedimientos que se configura de forma general como voluntario para empresarios y consumidores, excepto que una norma sectorial establezca su obligatoriedad para los empresarios.