



Nuria MARCHAL ESCALONA

*La Resolución Alternativa de Litigios en los Servicios Turísticos Contratados
por vía Digital en España*

DOI: [https://doi.org/10.34625/issn.2183-2705\(ne2v3\)2022.ic-06](https://doi.org/10.34625/issn.2183-2705(ne2v3)2022.ic-06)

Secção I

Investigação Científica*

* Os artigos presentes nesta secção foram sujeitos a processo de revisão segundo o método *blind peer review*.

La resolución alternativa de litigios en los servicios turísticos contratados por vía digital en España

Alternative dispute resolution in digitally-contracted tourism services in Spain

Nuria MARCHAL ESCALONA¹

RESUMO: O sector do turismo tornou-se o principal gerador de transacções comerciais virtuais. A protecção dos direitos e interesses dos consumidores exige soluções menos pesadas e mais ágeis do que os tribunais, para resolver os incontáveis conflitos que se desenvolvem nesta área. A arbitragem dos consumidores, o método por excelência de resolução de litígios no domínio do turismo, provou ser insuficiente em Espanha. É necessário que o regime de resolução alternativa de litígios de consumo nesta área seja construído com uma orientação de protecção do consumidor. Isto terá lugar eficazmente se a Espanha tiver uma entidade ADR especializada neste campo. O objectivo deste documento é conceber como tal entidade deve ser configurada na legislação espanhola.

PALAVRAS-CHAVE: Resolução Alternativa de Litígios; consumidor; sector do turismo; rota digital; entidades RAL especializadas.

ABSTRACT: The tourism sector has become the main generator of virtual commercial transactions. The protection of consumers' rights and interests requires less cumbersome and more agile solutions than the courts to resolve the countless disputes that develop in this area. Consumer arbitration, the method par excellence for resolving disputes in the field of tourism, has proved insufficient in Spain. It is necessary that the alternative consumer dispute resolution regime in this area be built with a consumer protection orientation. This will take place effectively if Spain has a specialised ADR entity in this field. The aim of this paper is to conceive how such an entity should be configured in Spanish legislation.

KEYWORDS: Alternative Dispute Resolution; consumer; tourism sector; digital route; specialised ADR entities.

1. INTRODUCCIÓN

Para muchos países de la Unión Europea, entre ellos España, el turismo constituye un elemento fundamental en su economía. Se trata de un sector que se halla inmerso en un cambio en el modelo de negocio. Los canales electrónicos se han convertido en un instrumento esencial para la comercialización de

¹ Profesora Titular de Derecho internacional privado de la Universidad de Granada (nmarchal@ugr.es). El presente trabajo ha sido elaborado en el marco del Proyecto de Investigación I+D “La mediación de consumo: hacia una construcción legislativa estatal y autonómica con arquitectura europea” (DER2017-88501-P) IP F. Esteban de la Rosa.

servicios turísticos². El consumidor que actúa a través de la red ve su condición de “parte débil” aumentada por las características del medio en el que contrata. Esta circunstancia revela que la efectiva protección del consumidor en el ámbito digital pasa por la formulación de cauces procesales que satisfagan de forma rápida y eficaz su derecho a la tutela judicial efectiva³. En este sentido, en la Unión Europea se ha impulsado la utilización de entidades de resolución alternativa de litigios (en adelante entidades RAL) a través de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en adelante DRAL) como del Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea (en adelante RLL)⁴.

El texto de la DRAL fue transpuesto, al ordenamiento jurídico español con más de dos años de retraso, en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre (en adelante LDRAL)⁵. Con esta Ley se abría un escenario nuevo en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de servicios turísticos en nuestro país. El objeto del presente capítulo es servir al debate sobre la forma en que las exigencias europeas de protección del consumidor de servicios turísticos deben encontrar reflejo en la configuración de los sistemas de resolución electrónica de litigios en el sector turístico en España, para que estos contribuyan, al unísono, a fomentar el comercio electrónico y el acceso a la justicia. A tales efectos, resulta

² CARRIZO AGUADO, D. *Régimen jurídico de las operaciones internacionales de consumo en los servicios turísticos digitales*. Madrid: Dykinson, 2018. ISBN: 978-84-9148-807 e, igualmente, la tecnología digital ha transformando la resolución de controversias (O. RABINOVICH-EINY, O., KATSH, E. Reshaping Boundaries in an Online Dispute Resolution Environment. En IJDR: International Journal of Online Dispute Resolution, 2014, vol. I, pp. 5-36).

³ MARCHAL ESCALONA, N. Las relaciones entre las entidades de RAL de consumo y los sistemas judiciales en las reclamaciones transfronterizas: Especial referencia al proceso europeo de escasa cuantía, En ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), OLARIU, O. (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters/Aranzadi, 2018, pp. 509-534, ISBN: 9788491775010.

⁴ DO L núm. 165, de 18 de junio de 2013; correc.erro., DO núm. L 219/4, de 29 de agosto de 2018.

⁵ BOE núm. 268, de 4 de noviembre de 2017. Para una valoración de la misma, véase ESTEBAN DE LA ROSA, F. El sistema español de resolución alternativa de litigios de consumo y la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre, En ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), OLARIU, O (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters/Aranzadi, 2018, pp. 81-105, pp. 81-85. ISBN: 9788491775010. Esta Ley ha sido modificada recientemente por la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia (BOE núm. 250, de 19 de septiembre de 2020).

fundamental realizar un análisis del sistema que resulta operativo en otros Estados en este ámbito, para después considerar hasta qué punto pueden ser incorporadas a nuestro ordenamiento jurídico. Y, de esta manera, proponer *de lege ferenda* las soluciones que mejor sirvan, por una parte, para dar cumplimiento a las exigencias impuestas por el Derecho europeo y, por otra, a las necesidades de la era digital y del comercio en línea en el sector turístico.

2. LAS ENTIDADES Y LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVOS DE CONTROVERSIAS EN EL SECTOR TURÍSTICO EN EL DERECHO COMPARADO

Antes de analizar el sistema vigente en el ordenamiento jurídico español en la resolución alternativa de controversias en este ámbito, resulta preciso hacer un estudio de Derecho comparado, a fin de considerar cuál sería la opción más conveniente para ser incorporada a nuestro sistema jurídico.

Es sabido que la implementación de la DRAL ha tenido lugar de forma diversa en los distintos Estados miembros con carácter general y, en particular, en el sector turístico. El análisis de las diferentes entidades RAL acreditadas que aparecen en la Plataforma Europea ODR con competencia para la resolución en línea de litigios en el sector turístico nos ha servido para concluir que la variedad es la nota dominante en este ámbito. Así, hay Estados que cuentan con una entidad de RAL especializada con competencia para conocer de aquellas disputas que pudieran surgir en el sector turístico, como así sucede en Luxemburgo, Noruega, Reino Unido, Portugal, Francia y Dinamarca. Aunque lo más habitual es que los Estados cuenten con diferentes proveedores con competencia general en los sectores más variados, incluido el turístico. A su vez, dentro del primer grupo de países encontramos Estados en las que las entidades RAL acreditadas poseen competencia general para conocer de todas aquellas reclamaciones que pudieran surgir en el ámbito turístico (*ad ex.* Reino Unido⁶,

⁶ El ABTA Limited <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

Francia⁷, Portugal⁸ y Dinamarca⁹); mientras que hay otros en los que las entidades RAL limitan su competencia a un número reducido de supuestos (*ad ex.* Noruega¹⁰, Luxemburgo¹¹, Alemania y Bélgica¹²). Mención especial merece Dinamarca que cuenta con distintas entidades de RAL especializadas en el sector turístico con competencia en sectores específicos, como así ocurre con la *Ankenævnet for Feriehusudlejning*, que se ocupa de las reclamaciones sobre alquiler de residencias de vacaciones; la *Ankenævnet for Hotel, Restaurant og turismo*, que resuelve las disputas en el ámbito del ocio; la *Pakkerejseankenævnet*, que conoce de las que surgen en el ámbito de viajes combinados o la *Trafik-og Byggestyrelsen (flypassagerer)* con competencia para cualquier reclamación que se suscite en el ámbito del transporte aéreo.

En el resto de los Estados miembros, se puede diferenciar aquellos que cuentan con una única entidad RAL con competencia en esta materia (Irlanda, Liechtenstein, Lituania, Países Bajos, Rumania y Suecia), aunque lo normal es que existan distintos proveedores con competencia en los sectores más variados incluyendo los servicios turísticos (*ad ex.* Alemania, España, Croacia, Chipre, Italia, República Checa, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Grecia, Hungría, Letonia y Malta). En particular, dentro de este último grupo merece especial atención el modelo seguido por países como Austria, que cuenta con una entidad RAL especializada solo para contratos celebrados por Internet (*Internet Ombudsmann - nur für im Internet abgeschlossene Verträge*) y otra específica para garantizar los derechos de los pasajeros (*Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte*), así como el sistema seguido por Bulgaria que, además de contar con entidades con

⁷ El *Médiateur du tourisme et voyage* <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

⁸ El *Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo* <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

⁹ La *Ankenævnet for Hotel, Restaurant og turismo* <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

¹⁰ La *Pakkereisenemnda* <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

¹¹ La *Commission luxembourgeoise des litiges de voyages* <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

¹² La *Commission de Litiges Voyages - Geschillen Commissie reizen* <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

competencia de carácter general en el sector turístico cuenta con entidades de RAL específicas para las disputas que surgen en el sector del transporte aéreo¹³, marítimo¹⁴, ferroviario¹⁵ y por carretera¹⁶. Al igual sucede en Polonia que cuenta con entidades RAL acreditadas para los litigios que puedan surgir en el transporte ferroviario¹⁷ y aéreo¹⁸.

Por lo que se refiere a los métodos de resolución de conflictos, la DRAL no ha tomado partido por ningún método en particular. No pone reparo a que la participación en el procedimiento sea voluntaria u obligatoria, a que el resultado del mismo sea vinculante o no. Lo único que no admite el Derecho europeo son aquellos métodos que impiden el acceso del consumidor a la vía judicial. Si bien es cierto que, en la mayor parte de los Estados que han optado por atribuir a una entidad RAL especializada el conocimiento de las reclamaciones surgidas en el ámbito turístico, el procedimiento finaliza con una decisión no vinculante para las partes (*ad ex.* Luxemburgo, Noruega, Francia y Dinamarca), salvo el que se desarrolla ante la entidad RAL acreditada en Portugal (*Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo*¹⁹), cuya decisión es vinculante sólo para las empresas. Mención especial merece el procedimiento de arbitraje que se lleva a cabo ante la *Association of British Travel Agents (ABTA)*, la entidad RAL acreditada en el Reino Unido. Antes de iniciar el procedimiento ante esta entidad,

¹³Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на въздушния транспорт към Комисия за защита на потребителите <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

¹⁴Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водния транспорт към Комисия за защита на потребителите <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

¹⁵Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на железопътния транспорт към Комисия за защита на потребителите <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

¹⁶Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на автомобилния транспорт към Комисия за защита на потребителите. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES> (Fecha de consulta: 19/03/2021).

¹⁷ Rzecznik Praw Pasażera Kolej przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES> (Fecha de consulta: 19/03/2021).

¹⁸ Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego (spory z zakresu usług transportu lotniczego wynikające z rozporządzeń: 261/2004/WE i 2111/2005/WE <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

¹⁹ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>. (Fecha de consulta: 19/03/2021).

el consumidor debe haber intentado resolver el conflicto directamente con el miembro de la *ABTA* a través del proceso interno de reclamación. Si las partes no llegan a un acuerdo, el consumidor puede elegir entre elevar la demanda a un tribunal o iniciar un arbitraje al que la empresa se ha sometido *ex ante* como condición para ser miembro del *ABTA*.

En suma, el análisis de Derecho comparado evidencia que lo habitual es que los Estados cuenten con diferentes proveedores para resolver controversias con competencia general en los sectores más variados, incluido el turístico. Si bien es cierto que, a nuestro juicio, como intentaremos demostrar en las siguientes páginas, la mejor opción es atribuir a una entidad RAL especializada el conocimiento de las reclamaciones surgidas en el ámbito turístico. De hecho, la mayor parte de los Estados que han optado, el procedimiento finaliza con una decisión no vinculante para las partes, salvo en Portugal, cuya decisión es vinculante solo para las empresas.

3. SITUACIÓN ACTUAL DE LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE LAS RECLAMACIONES EN EL SECTOR TURÍSTICO EN EL SISTEMA ESPAÑOL: PROBLEMAS Y SOLUCIONES

3.1. El arbitraje de consumo

Los procesos judiciales son lentos y costosos, por lo que no son apropiados para dirimir la mayor parte de conflictos de pequeñas cuantías económicas, como las que surgen en el ámbito turístico²⁰. En España, el consumidor dispone de diferentes vías de resolución extrajudicial de controversias en el ámbito turístico (Hojas de Quejas y Reclamaciones, las

²⁰ SUSSKIND, R. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press, 2019, p. 27. ISBN. 0198838360. Aunque también cabe el ejercicio colectivo de la acción, véase al respecto MORENO CORDERO, G. La tutela alternativa en los conflictos colectivos de consumo: directrices del derecho europeo y orientaciones para un nuevo modelo en el sistema español. En ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), OLARIU, O (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters/Aranzadi, 2018, pp. 549-555. ISBN: 9788491775010; *id.* El recurso colectivo de consumo en el sistema español: elementos para la implantación de una nueva tecnología, en ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), MORENO CORDERO, G., OLARIU, O. (coords.), *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo*, Cizur Menor, Thomson-Reuters/Aranzadi, pp. 479-505, ISBN: 9788413909615; *id.* Impacto de las nuevas directrices europeas en las regulaciones españolas sobre protección de los intereses colectivos de los consumidores, en ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), MORENO CORDERO, G y OLARIU, O. (coords.), *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo*, Cizur Menor, Thomson-Reuters/Aranzadi, 2021, pp. 455-478. ISBN: 9788413909615.

Oficinas Municipales de Información al Consumidor), aunque son las juntas arbitrales de consumo las que se han convertido en el pilar sobre el que España ha dado cumplimiento de las obligaciones derivadas de las DRAL²¹. Sin embargo, de poco sirve construir un sistema de RAL en base a este método de resolución de controversias si el empresario no se encuentra adherido al sistema de arbitraje de consumo, y si todo aquel que reclama a través de este método ha de afrontar un complejo procedimiento que implica la necesidad de acudir a un trámite obligatorio de mediación previa, como así ocurre en España. Para asegurar el correcto funcionamiento de este método de RAL, debería reformarse su funcionamiento, su financiación, amén de necesitar de la colaboración y participación del sector empresarial²².

Y es el arbitraje de consumo tal y como está configurado en la actualidad dista de ser el mecanismo especialmente indicado por el consumidor para resolver los conflictos que surgen en el ámbito turístico. El procedimiento arbitral está investido de un formalismo quasi-judicial que, si bien lo dotan de fuertes garantías, reduce su eficacia y su agilidad. De hecho, en España el procedimiento arbitral conlleva la obligación de intentar antes un proceso de mediación pre-arbitral. De ahí que nos cuestionemos la idoneidad del arbitraje de consumo como método para la resolución alternativa de litigios, máxime teniendo en cuenta que en Derecho comparado existe una tendencia clara hacia la promoción de los cauces de diálogo y de acuerdo, entre las partes del litigio, para resolver la reclamación. Se ha evidenciado que los procesos que generan mayor aceptación entre los usuarios son aquellos que combinan ambos métodos, empezando por los métodos autocompositivos o consensuales seguidos métodos heterocompositivos o adjudicativos, que son utilizados sólo para aquellas reclamaciones que no hayan podido ser resueltas a través de un acuerdo voluntario entre las partes. Así consideramos necesario, como ha

²¹ OLARIU, O. El sistema español de arbitraje de consumo ante su acreditación europea. En ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), OLARIU, O (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters/Aranzadi, 2018, pp. 127-147. ISBN: 9788491775010.

²² ESTEBAN DE LA ROSA, F. El sistema español de arbitraje de consumo en la encrucijada: diagnóstico y claves para un nuevo diseño europeo. En ÁLVAREZ GONZÁLEZ, S., ARENAS GARCÍA, R., DE MIGUEL ASENSIO, P.A., SÁNCHEZ LORENZO, S.A., STAMPA, G. (eds.) *Relaciones transfronterizas, globalización y derecho*. Cizur Menor (Navarra): Civitas-Thomson-Reuters, 2020, p. 700. ISBN 978-84-1308-635-4.

apuntado F. Esteban de la Rosa, que en la reforma del Real Decreto 231/2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo de 15 de febrero (en adelante RDSAC²³) se suprimiera la obligación de acudir a este procedimiento doble. En la línea marcada por este autor una opción a tener en cuenta consistiría en descartar el procedimiento previo de mediación y pasar directamente al de arbitraje, dando sin embargo a las partes, hasta que se celebre la audiencia, la posibilidad de disponer de canales de negociación entre ellas, del tipo que sean, para llegar a un acuerdo que ponga fin a la reclamación. Dicho esto, tampoco estaría de más que se contemplaran alicientes en caso de haber una resolución temprana, puesto que así se rebajaría el número de casos que pasarían a la fase de arbitraje, así como también sería oportuno contar con un mecanismo de coerción indirecto a favor del cumplimiento de las decisiones de la entidad RAL, cuando éstas fueran vinculantes para ambas partes.

3.2. Los problemas para identificar la entidad RAL competente para conocer de las reclamaciones derivadas de la contratación de servicios turísticos en el sistema español

Uno de los mayores problemas que existe en la práctica en nuestro país, ante la diversidad de entidades RAL existentes, es conocer cuál es la entidad RAL con competencia para conocer de las reclamaciones derivadas de la contratación de servicios turísticos²⁴. Y ello porque las empresas responsables pueden estar obligadas a participar ante una determinada entidad RAL o adheridas a una o varias entidades RAL. A su vez, hay que destacar los problemas de solapamientos de competencias que pueden existir entre las diferentes entidades RAL que operan en el sector turístico, en particular, en aquellos casos en los que las reclamaciones son variadas, como así sucede cuando además de suscitar cuestiones atinentes al transporte aéreo se plantean otras de índole diversa (relativas al hotel, agencia de viajes, etc.). No hay que olvidar que, en España únicamente la Agencia Estatal de Seguridad Aérea tiene atribuidas competencias para conocer de las reclamaciones habidas en el ámbito

²³ BOE núm. 48, de 25 de febrero de 2008.

²⁴ Sobre esta problemática en el ámbito del transporte aéreo, véase MARCHAL ESCALONA, N. El marco regulador en proyecto en España para la resolución alternativa de conflictos: ¿nuevas perspectivas para las reclamaciones de consumo? En *REDI: Revista Española de Derecho internacional*. 2019, vol. 71, no. 2, pp. 148-149.

de transporte aéreo. Esta competencia exclusiva obliga al consumidor, en tales casos, a tener que iniciar diferentes reclamaciones ante diferentes entidades RAL con un ámbito competencial diverso. A ello hay que unir que el Sistema Arbitral de Consumo se organiza a través de una multiplicidad de Juntas Arbitrales de Consumo sin que exista una relación jerárquica entre ellas, lo que complica, sobremanera, identificar cuál resulta la competente. Una adecuada protección del consumidor requiere que este reciba información no solo de sus derechos, sino también de cómo tramitar sus reclamaciones y frente a quién hacerlo. Por lo que, deberían fomentarse y explotarse todos los medios de los que se dispone en tal sentido²⁵.

4. NUEVAS PERSPECTIVAS Y RETOS EN EL ÁMBITO DE LAS RECLAMACIONES DERIVADAS DE LA CONTRATACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS POR VIA DIGITAL EN EL SISTEMA ESPAÑOL

Es evidente que se impone un cambio de rumbo la resolución alternativa de litigios en el ámbito de las reclamaciones derivadas de la contratación de servicios turísticos por vía digital en el sistema jurídico español. A continuación, analizaremos cuáles son los condicionantes que el Derecho europeo establece en la construcción de un sistema de resolución alternativa de controversias en derecho español en este ámbito. Para posteriormente, concretar aquellos elementos que deben componer el sistema de resolución de controversias del sector servicios en el sistema español.

4.1. Elementos normativos condicionantes para la resolución alternativa de litigios derivados de la contratación de servicios turísticos en Derecho español

Es sabido que, a tenor de lo establecido en la DRAL, los Estados miembros de la UE tienen la obligación de facilitar a los consumidores el recurso a métodos de RAL y garantizar que puedan acudir a entidades de RAL con

²⁵ Sería de interés que la Plataforma Europea ODR incorporase una funcionalidad a fin de permitir conocer si las empresas responsables se encuentran adheridas u obligadas a participar ante alguna entidad RAL [MARQUÉS CEBOLA, C. La resolución en línea de litigios de consumo en la nueva plataforma europea ODR. Perspectiva desde los sistemas español y portugués. En ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), OLARIU, O (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters/Aranzadi, 2018, pp. 369-393. ISBN: 9788491775010.

certificado de calidad para resolver sus litigios (art. 5.1º). Esa obligación se extiende tanto a los litigios nacionales como transfronterizos en, prácticamente, todos los sectores minoristas, con independencia de que la operación se haya realizado en línea o fuera de línea. Para ello, la Directiva no impone un modelo específico en términos de identidad corporativa (público o privado), modelo de financiación (público privado o mixto) o cobertura – territorial y sectorial– de la entidad de RAL para cumplir dicho objetivo.

La DRAL tampoco obliga, aunque no impide, crear en cada sector una entidad de resolución alternativa específica de litigios. Únicamente exige que se garantice la total cobertura sectorial y geográfica del acceso a la resolución alternativa de litigios. Y para garantizar dicha cobertura, los Estados miembros pueden prever la creación de una entidad de resolución alternativa complementaria que conozca de litigios para cuya resolución no sea competente ninguna entidad de resolución alternativa específica. Aunque también se puede cumplir este mandato recurriendo a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro o a entidades de resolución de litigios regionales, transregionales o paneuropeas, en las que comerciantes de distintos Estados miembros estén cubiertos por la misma entidad de resolución alternativa (art. 5.3º DRAL). De hecho, esta última es la opción que ha adoptado el legislador español (art. 44 LDRAL).

Ahora bien, los Estados no solo deben de garantizar la existencia de una cobertura suficiente, material y territorial, por entidades de RAL acreditadas. El Derecho europeo comporta un cambio de filosofía importante en el tratamiento de las reclamaciones, puesto que la resolución del litigio ha dejado de ser la única función a cumplir por las entidades de RAL. Estas deben cumplir también con funciones relacionadas con la prevención de conflictos y la mejora del funcionamiento del mercado. Los Estados miembros deben velar porque las entidades de RAL pongan a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, sus informes anuales de actividad (art. 7.2º DRAL). Estos informes incluirán información relacionada tanto con los litigios nacionales como transfronterizos. Es evidente que las entidades RAL pueden aprovechar los datos de resolución de litigios para monitorizar sus propias intervenciones y su impacto en litigios individuales, así como en grupos de reclamantes y mejorar así el diseño de sus sistemas RAL.

El Derecho europeo establece igualmente la obligación de las entidades RAL de cooperar con las autoridades competentes y con las administraciones públicas en materia de protección al consumidor, especialmente en el intercambio mutuo de información sobre las prácticas empresariales objeto de las reclamaciones presentadas por los consumidores, a efectos de que se lleve a cabo intercambios regulares de mejores prácticas en la solución de litigios, tanto transfronterizos como nacionales (art. 16). Además, obliga a las autoridades competentes a poner a disposición de las entidades acreditadas de cualquier tipo de estudio o información técnica o jurídica disponible que pueda resultar relevante para el tratamiento de litigios individuales (art. 17).

A tenor de lo expuesto, la resolución de litigios debe generar una adecuada agregación de datos para permitir suministrar información a los consumidores, a las autoridades y a las empresas con el objetivo de conocer las dificultades y prácticas existentes en todos los sectores ayudando así en la resolución de posibles conflictos. De hecho, estas nuevas funciones que las entidades de RAL deben asumir marcan, como afirma la doctrina más autorizada, la diferencia entre las entidades RAL tradicionales y las entidades RAL modernas, donde la resolución de un litigio no es su único cometido²⁶. Y son las que deben estar presentes en la construcción del nuevo sistema de resolución de conflictos en el sector turístico. La cuestión está en saber hasta qué punto las entidades acreditadas en España en el sector turístico cumplen con estas nuevas funciones. Como se ha expuesto, España se ha apoyado en el sistema de las juntas arbitrales de consumo para cumplir con las obligaciones que derivan del nuevo marco europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo. Esta elección no podía ser de otra manera si tenemos en cuenta que goza del respaldo de la administración. No obstante, también es cierto que en la práctica ninguna junta arbitral de consumo está proporcionando la información que requiere la LDRAL relativa a los problemas sistemáticos o recurrentes, ni tampoco se ofrecen recomendaciones. Desconocemos la razón por la cual estas disposiciones no tienen una aplicación efectiva en la actualidad.

²⁶ HODGES, CH., Collective Redress: The Need for New Technologies, En JCP: *Journal of Consumer Policy*, 2018, pp. 1-32; ESTEBAN DE LA ROSA, F, MARQUÉS, C. The Spanish and Portuguese Systems: Two Examples Calling for a Further Reform – Uncovering the Architecture Underlying the New Consumer ADR/ODR European Framework. En ERPL: *European Review of Private Law*, 2019, no. 6, pp. 1251–1278.

Es posible imaginar que la falta de recursos humanos y materiales contribuye a ello, por lo que es preciso subsanar esta carencia de forma inmediata para cumplir con el mandato del legislador europeo.

4.2. ¿Hacia una entidad de RAL especializada en la resolución de litigios derivados de la contratación de servicios turísticos?

Para el Derecho europeo resulta indiferente cómo los Estados miembros garanticen la obligación que tienen de cobertura material y territorial completa a la que se refiere el art. 5. 1º DRAL bien sea a través de una única o de varias entidades RAL. En España, de las 24 entidades RAL acreditadas que aparecen en la lista de la plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo (Plataforma UE ODR²⁷), 20 son juntas arbitrales de consumo. Esta elección no es de extrañar por tres razones. La primera porque el arbitraje de consumo ha probado su eficacia para resolver conflictos de manera sencilla, rápida, económica y eficaces. La segunda porque está alineada con el propósito declarado del Derecho europeo de respetar los esfuerzos llevados a cabo por los Estados con anterioridad en el diseño de la resolución alternativa de litigios de consumo (considerando 15 DRAL). Y la última tiene su origen en que el hecho de que las juntas arbitrales de consumo tienen competencia para conocer de casi todo tipo de reclamaciones de consumo (arts. 1 y 2 RDSC), lo que facilita notablemente el cumplimiento por España de sus obligaciones respecto de la DRAL. No obstante, esta opción de política legislativa no responde bien a la obligación que establece el Derecho europeo de poner a disposición de los consumidores entidades RAL especializadas para cierta clase de litigios. De hecho, la existencia de una multiplicidad de entidades RAL en un país puede ser contraproducente para los objetivos perseguidos de mejorar el acceso del consumidor a vías ágiles de resolución alternativa de litigios, puesto que, además, de generar confusión e inseguridad en el consumidor respecto de hacia dónde dirigirse para reclamar, puede crear alicientes económicos para la selección, por las empresas, de aquellas que mejor satisfagan sus intereses, con lo que estaríamos en presencia de un nuevo tipo de *fórum shopping*.

²⁷<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES> (Fecha de consulta: 19/03/2021).

La especialización constituye, pues, un elemento que aporta calidad a la actividad de las entidades de RAL generando, a la larga, mayores dosis de satisfacción en los usuarios. Dicha especialización se erige como un requisito clave para el mejor logro de los objetivos planificados por el Derecho europeo en el sector turístico. No solo porque a mayor especialización mayor satisfacción podrá tener el consumidor, sino también, porque en el caso de reclamaciones de varios tipos (por ejemplo, petición de una indemnización por retraso de un vuelo junto con indemnización por un problema con el viaje combinado) no se hace necesario buscar diferentes entidades RAL con competencia para conocer de ambas reclamaciones. Además, esta es una opción que no es desconocida en nuestro ordenamiento jurídico. De hecho, algunas de nuestras Comunidades Autónomas han creado juntas de arbitraje especializadas en este sector (Valencia²⁸, Andalucía²⁹ y Madrid³⁰). A favor de la especialización cabe esgrimir también, de manera implícita, la dicción de algunas disposiciones de la DRAL como, por ejemplo, el art. 5.3º, que prevé la existencia de una entidad DRAL residual “*para tratar disputas (...) para cuya resolución ninguna entidad de RAL existente es competente*”. Del tenor literal de esta disposición se colige la idea de que la entidad residual RAL debe ser considerada como una “solución excepcional” en comparación con el tratamiento preferido que puede ser dado por una entidad de RAL especializada. Más aún, al haber un número menor de entidades RAL certificadas ayudaría a que las autoridades administrativas competentes puedan supervisar la actuación de estas entidades RAL de una manera más efectiva.

A nuestro juicio, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores en el sector turístico tendría lugar de forma más efectiva si en el sistema español contara con una entidad RAL especializada en este ámbito. Dicha entidad debería de ser creada y desarrollada por Ley. Este desarrollo

²⁸ Esta Comunidad fue pionera en la aplicación del arbitraje de una forma especializada en el sector turístico creando la primera junta arbitral en Benidorm (https://www.consejoconsumidoresandalucia.es/doc-estudios/proteccion_turismo.pdf). (Fecha de consulta: 19/03/2021).

²⁹ La Sección de Arbitraje turístico fue creada por Orden de 12 de febrero de 2003 (BOJA de 14 de marzo de 2003).

³⁰ http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=FRAME_Contentido_FA&childpagename=PortalConsumidor%2FFrame_Contentido_FA%2FPTCS_contenidoReportajes&cid=1343066138314&p=1343064181510&pagename=PTCS_wrapper(Fecha de consulta: 19/03/2021).

legislativo es preciso y necesario, máxime teniendo en cuenta que la LDRAL contiene una disposición especial sobre las reclamaciones en el ámbito del transporte aéreo (apartado segundo de la Disposición Adicional). A la luz de este mandato, el legislador español debería valorar que la puesta en marcha de un sistema eficaz de resolución de controversias en el ámbito turístico pasa por crear una única entidad RAL con competencia para conocer de todas las reclamaciones habidas en el sector turístico. Una solución de otro signo podría dar lugar a que la ansiada tutela de los derechos e intereses legítimos de los consumidores resultara incompleta o insuficiente.

4.3. Recomendaciones para la resolución alternativa de litigios de consumo en el sector turístico a través de una entidad RAL especializada en el sistema español

Una vez concretada que la mejor opción para la resolución alternativa de litigios de consumo en el sector turístico en derecho español pasa por la creación de una entidad especializada, que debe ser creada por una Ley, a continuación procederemos a esbozar las características y elementos que debería el legislador tener presente para su creación y puesta en funcionamiento.

Así, una de las primeras decisiones que debería de adoptarse es concretar qué entidad, si pública o privada, debería encargarse de resolver tales disputas. Cabría pensar en la viabilidad de la vía administrativa como instrumento eficaz para la defensa de los consumidores en este ámbito, como así sucede en el sector eléctrico (art. 43.5º de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico³¹) y en el de las comunicaciones (art. 38.1º de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicación) en el que un organismo de la administración pública podría resolver la reclamación de un usuario frente al empresarial. Con todo, para tomar esta decisión cabe valorar que en otros países de la UE operan entidades privadas. De hecho, la iniciativa privada puede ayudar a que las TICs sirvan a la resolución de litigios de consumo.

En dicha entidad recaería la obligación de gestionar las reclamaciones nacionales y las transfronterizas, lo que reviste, sin duda alguna, una mayor

³¹ BOE núm. 310, de 27 de diciembre 12 de 2013.

complejidad, en la medida en que el consumidor podrá no dominar el idioma en el que se siguiera el procedimiento. La LDRAL no obliga a las entidades ADR acreditadas que el procedimiento deba tener lugar en un idioma concreto. Según el art. 38.1º f) de la LDRAL la única obligación que poseen en este ámbito es informar sobre “*las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y en los que se desarrollan sus procedimientos*”. No obstante, a nuestro juicio, debería darse al consumidor la oportunidad de que el procedimiento se llevara a cabo en un idioma que él domine. De no ser así, podría vulnerarse sus más elementales garantías de defensa.

También debería concretarse concretar cuál es el procedimiento a seguir ante esta entidad. Estas deberían poder ser presentadas *on line* y por medios convencionales, pues así lo exige la LDRAL. Debería contemplar, además, otros aspectos ligados al procedimiento, como los plazos o las tasas a pagar. En relación con este aspecto, cabe señalar que el análisis de Derecho comparado que hemos llevado a cabo de aquellos Estados que cuentan con una entidad RAL especializada en el ámbito turístico evidencia que, mientras hay Estados donde las tasas a pagar corren bien a cargo del empresario (Francia, Noruega), o bien tanto del empresario como del consumidor (Reino Unido y Dinamarca); hay otros donde la financiación es pública, como así sucede en Luxemburgo, en Portugal e, incluso, en España, donde los gastos de funcionamiento de las juntas arbitrales de consumo, que tienen competencia en el ámbito turístico, han venido a través de transferencias y de subvenciones. No obstante, cabe la posibilidad, a efectos de un mejor funcionamiento de nuestro sistema, de que se gravara a los empresarios, como así sucede en otros países de nuestro entorno. La LDRAL no lo acepta expresamente, aunque tampoco lo impide (art. 11). De esta manera los empresarios contribuirían al sostenimiento del sistema, y también a la generación de incentivos o de estímulos para contribuir a lograr un funcionamiento eficiente de dicha entidad RAL. Ello podría dar lugar una transformación decisiva del sistema a fin de modernizar la gestión de las reclamaciones y conseguir una mejor efectividad de los derechos de los consumidores. Las preguntas que deberían abordarse en términos de financiación deberían incluir si se cobraría una tarifa plana o una tasa o una combinación de ambas. Ofrecer una tarifa reducida si la queja se resuelve en

una etapa temprana, como así sucede en la ABTA, puede ayudar a promover la utilización de los mecanismos extrajudiciales.

Es evidente que esta entidad necesitaría para su acreditación el cumplimiento riguroso de las obligaciones impuestas por la DRAL y, en particular, de las condiciones y cualificación que se exigen a las personas encargadas de la resolución de conflictos (art. 6 LDRAL). La resolución de la reclamación tendría un mayor éxito si esta fuera llevada a cabo por un profesional que conoce bien el sector económico en el que opera debido a la experiencia profesional y a la formación recibida.

Por su parte, habida cuenta de la desigualdad que existe entre empresario y consumidor en este ámbito, un elemento tendente a restablecer el equilibrio entre ambos sería obligar al empresario turístico a participar en el procedimiento ante dicha entidad RAL, como sucede en el Reino Unido o en Alemania, donde se ha creado un organismo público RAL para los litigios en materia de consumo en el sector de las compañías aéreas. Además, de atribuir el carácter de vinculante a la decisión adoptada por dicha entidad para la empresa dándole al consumidor la posibilidad de aceptarla. De esta manera quedaría limitado el refugio que para una empresa puede suponer el tener que esperar a ser demandada ante órganos jurisdiccionales. Ello, sin perjuicio, de que el conocimiento de estas reclamaciones se pudiera llevar a cabo por parte de otras entidades RAL que incluyeran a esta clase de litigios en el ámbito de su competencia, siempre que las partes así lo hubieran acordado válidamente, o en aquellos casos en los que el empresario se encontrase sometido a otra entidad de resolución alternativa de litigios. Sería útil que las asociaciones profesionales y las cámaras de comercio deberían exigir a todos sus pertenezcan a una entidad RAL acreditada. Este es el enfoque utilizado tanto en el Reino Unido como en Alemania

Con todo, un sistema estatal de RAL en el sector de servicios turísticos basado exclusivamente en una entidad RAL sectorial obligaría, para dar cumplimiento al Derecho europeo, a recurrir a una entidad RAL establecida en otro Estado miembro o regional, transnacional o paneuropea entidades de resolución de disputas o transnacional, a fin de resolver los litigios para cuya resolución no hubiese una entidad competente. Debería, pues, garantizarse y facilitarse de forma complementaria el acceso bien a una entidad incluida en el

listado consolidado de la Comisión Europea que se encuentre establecida en otro Estado miembro y dé cobertura a empresarios de diferentes Estados miembros de la Unión Europea (art. 44 LDRAL), o bien a una entidad regional, transnacional o paneuropea de resolución de disputas, para evitar tales supuestos (art. 5 DRAL). Somos conscientes de que esta opción plantearía problemas con las más elementales exigencias de justicia si el consumidor no tiene la oportunidad, como hemos mantenido, de defenderse en un idioma comprensible para él.

Por último, dicha entidad RAL debería incorporar al método de solución empleado un componente decididamente tuitivo hacia el consumidor, que se traduce en conceder a la propuesta de solución del caso un carácter vinculante pero sólo unidireccional. De manera que, si el consumidor acepta la solución propuesta esta se convierte en vinculante para la empresa. Por el contrario, si el consumidor no queda satisfecho con la solución, puede abandonarla y recurrir a otra entidad RAL o directamente a los tribunales.

Ahora bien, no basta con que la entidad especializada pueda tramitar las reclamaciones de consumo, sino también ha de asegurarse que existen vías efectivas para asegurarse el cumplimiento de las decisiones por dicha entidad. Sería preciso también contar con un mecanismo de coerción indirecto a favor del cumplimiento de las decisiones de la entidad RAL que pueden consistir en la publicación del incumplimiento o falta de cooperación por parte del empresario incumplidor.

5. CONCLUSIONES

El sector turístico se ha convertido en el principal generador de transacciones comerciales virtuales. La protección de los derechos e intereses de los consumidores en el sector turístico constituye una de las grandes preocupaciones de la sociedad. Las características peculiares y específicas que este posee demandan soluciones menos gravosas y más ágiles y eficaces que la vía judicial. El arbitraje de consumo, el método por excelencia de resolución de controversias en el ámbito turístico, en España se ha revelado insuficiente. El éxito del mismo pasa por reformar su funcionamiento, su financiación, amén de necesitar de la colaboración y participación del sector empresarial. Por ello, resulta preciso que el régimen de la resolución alternativa de litigios de consumo

en este ámbito quede construido con una orientación de protección del consumidor. Esta tendrá lugar de forma efectiva si se contara con una entidad RAL especializada en este ámbito. Esta entidad RAL especializada en el sector turístico contribuiría no solo a una mejor resolución de los conflictos, sino que facilitaría el cumplimiento de las nuevas obligaciones que el Derecho europeo impone a tales entidades. Resultaría conveniente promover la adhesión obligatoria de los empresarios turísticos a dicha entidad especializada, que conocería de tales conflictos, salvo cuando el empresario estuviera sometido a una entidad RAL, o cuando las partes hubieran acordado someterse a otra entidad. Por su parte, las decisiones de esta entidad deberían tener carácter vinculante para el empresario, sin perjuicio de poder ser recurrida en vía judicial. Solo lo sería para el consumidor en caso de que este la aceptase. Deberían existir también de vías efectivas que aseguraran el cumplimiento de las decisiones emitidas por la entidad RAL.

BIBLIOGRAFÍA

CARRIZO AGUADO, D. *Régimen jurídico de las operaciones internacionales de consumo en los servicios turísticos digitales*. Madrid: Dykinson, 2018. ISBN: 978-84-9148-807.

ESTEBAN DE LA ROSA, F., MARQUÉS, C. The Spanish and Portuguese Systems: Two Examples Calling for a Further Reform – Uncovering the Architecture Underlying the New Consumer ADR/ODR European Framework. En ERPL: *European Review of Private Law*, 2019, no. 6, pp. 1251–1278.

ESTEBAN DE LA ROSA, F. El sistema español de resolución alternativa de litigios de consumo y la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre, En ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), OLARIU, O. (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters/Aranzadi, 2018, pp. 81-105, pp. 81-85. ISBN: 9788491775010.

Id. El sistema español de arbitraje de consumo en la encrucijada: diagnóstico y claves para un nuevo diseño europeo. En ÁLVAREZ GONZÁLEZ, S., ARENAS GARCÍA, R., DE MIGUEL ASENSIO, P.A., SÁNCHEZ LORENZO, S.A., STAMPA, G. (eds.) *Relaciones transfronterizas, globalización y derecho*. Cizur Menor (Navarra): Civitas-Thomson-Reuters, 2020, p. 700. ISBN 978-84-1308-635-4.

HODGES, CH., Collective Redress: The Need for New Technologies, En JCP: *Journal of Consumer Policy*, 2018, pp. 1-32.

MARCHAL ESCALONA, N. El marco regulador en proyecto en España para la resolución alternativa de conflictos: ¿nuevas perspectivas para las reclamaciones de consumo? En *REDI: Revista Española de Derecho internacional*. 2019, vol. 71, no. 2, pp. 148-149.

Id. Las relaciones entre las entidades de RAL de consumo y los sistemas judiciales en las reclamaciones transfronterizas: Especial referencia al proceso europeo de escasa cuantía, en ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), OLARIU, O (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters/Aranzadi, 2018, pp. 509-534, ISBN: 9788491775010.

MARQUÉS CEBOLA, C. La resolución en línea de litigios de consumo en la nueva plataforma europea ODR. Perspectiva desde los sistemas español y portugués, En ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), OLARIU, O (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters/Aranzadi, 2018, pp.369-393. ISBN: 9788491775010.

MORENO CORDERO, G. La tutela alternativa en los conflictos colectivos de consumo: directrices del derecho europeo y orientaciones para un nuevo modelo en el sistema español. En ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), OLARIU, O (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters/Aranzadi, 2018, pp. 549-555. ISBN: 9788491775010.

Id. El recurso colectivo de consumo en el sistema español: elementos para la implantación de una nueva tecnología, en ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), MORENO CORDERO, G., OLARIU, O. (coords.), *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo*, Cizur Menor, Thomson-Reuters/Aranzadi, pp. 479-505, ISBN: 9788413909615;

Id. Impacto de las nuevas directrices europeas en las regulaciones españolas sobre protección de los intereses colectivos de los consumidores, en F. ESTEBAN DE LA ROSA (dir.), MORENO CORDERO G. y OLARIU O. (coords.), *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo*, Cizur Menor, Thomson-Reuters/Aranzadi, 2021, pp. 455-478. ISBN: 9788413909615.

OLARIU, O. El sistema español de arbitraje de consumo ante su acreditación europea. En ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), OLARIU, O (coord.), *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en Línea (ODR)*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters/Aranzadi, 2018, pp. 127-147. ISBN: 9788491775010.

RABINOVICH-EINY, O., KATSH, E. Reshaping Boundaries in an Online Dispute Resolution Environment. En *IJDR: International Journal of Online Dispute Resolution*, 2014, vol. I, pp. 5-36.

SUSSKIND, R. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press, 2019, p. 27. ISBN: 0198838360.

Data de submissão do artigo: 25/09/2021

Data de aprovação do artigo: 12/01/2022

Edição e propriedade:

Universidade Portucalense Cooperativa de Ensino Superior, CRL

Rua Dr. António Bernardino de Almeida, 541 - 4200-072 Porto

Email: upt@upt.pt