



Universidad de Valladolid



Facultad de Derecho
Máster de Acceso a la Abogacía
Trabajo de Fin de Máster

RECLAMACIÓN TRANSFRONTERIZA DE UNA CANTIDAD DEBIDA

Presentado por:

Flor Milagros Flores Mosqueira

Tutelado por:

Begoña Vidal Fernández

En Valladolid, a 24 de enero de 2022.

ÍNDICE

1. SUPUESTO FÁCTICO.....	3
2. CUESTIONES QUE SE PLANTEAN.....	5
2.1. Si Doña Azucena decide emprender acciones legales y quiere saber dónde. El vendedor de libros alega que sus condiciones generales de venta establecen la competencia de los tribunales de Lituania. Quiere saber si esta condición de venta que tuvo que aceptar para poder comprar es válida. Y por tanto ante qué tribunales puede reclamar.....	5
2.2. También quiere saber si tiene que demostrar que no los ha recibido o si es posible que se aplique la ley española que le favorece.....	5
2.3. Si obtiene una sentencia a su favor, ¿puede ejecutarla forzosamente?.....	5
2.4. ¿Tiene otras vías para la solución del conflicto?.....	5
3. NORMATIVA APLICABLE.....	6
4. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA Y JURISPRUDENCIAL DE LAS RESPUESTAS A LAS CUESTIONES PLANTEADAS.....	8
5. CONCLUSIONES.....	29
6. BIBLIOGRAFÍA.....	32
7. WEBGRAFÍA.....	33
8. JURISPRUDENCIA	34
9. ANEXOS.....	37
9.1. ANEXO I. Formulario de demanda de proceso europeo de escasa cuantía cumplimentado.....	37
9.2. ANEXO II. Formulario de reclamación de resolución de litigio en línea cumplimentado.....	46

1. SUPUESTO FÁCTICO

1º. Sobre las 20:00 horas del día 6 de noviembre de 2021, Doña Azucena Zambrano Pérez, una joven estudiante de derecho de la Universidad de Zaragoza, decide comprar a través de la plataforma online AliExpress unos libros de derecho, de cocina y de novelas románticas por el precio de 360 €, pagando por ellos de forma adelantada, los cuales le llegarían a su domicilio ubicado en la calle Conde de Aranda núm. 15, 5004, Zaragoza, en un periodo máximo de 7 días.

2º. No obstante, había pasado más de un mes y los libros solicitados en línea no llegaban a su domicilio, por lo que, decide escribirle al vendedor sobre el pedido que había realizado, indicándole que ya se había superado el plazo de entrega de los 7 días, y que hasta el momento su compra no llegaba y que quería buscar una solución, porque ella necesitaba los libros cuanto antes para sus clases en la universidad, pero no recibe respuesta alguna por parte del vendedor.

3º. Doña Azucena muy afectada por lo ocurrido, ya que nunca le llegaron los libros, decide averiguar a través de internet, la ubicación exacta de dónde compró los libros y se da cuenta que es una empresa domiciliada en Lituania, conocida con el nombre Librería “Law and Nature”.

4º. Debido a que el vendedor tiene su empresa domiciliada en Lituania, Doña Azucena no sabe cómo reclamar lo comprado en línea, ni tampoco cómo demostrar que no ha llegado el pedido, puesto que no cuenta con alguna factura o comprobante de pago de la compra realizada, que pagó por adelantado.

5º. En fecha 15 de diciembre de 2021, Doña Azucena busca a Elisa Domínguez Prieto, una amiga que se encontraba en el Máster de Acceso a la Abogacía de la Universidad de Zaragoza y le cuenta todo lo sucedido, indicándole si le puede ayudar o si sabe algo al respecto de lo que le está pasando, informándole que nunca le llegó los libros y que no quiere perder los 360 €, porque es un dinero que con mucho esfuerzo sus padres se lo han entregado, es así que, Elisa muy amablemente y con el humilde conocimiento que tiene, le explica que en España los consumidores tienen una protección especial, que, entre otras cuestiones, implica que no corresponde al consumidor probar que ha recibido la mercancía, sino al vendedor probar que lo ha enviado, pero que solo sabía eso sobre el tema, Doña Azucena un poco más optimista le agradece la información y continúa averiguando.

6°. Es así como, Doña Azucena al día siguiente vuelve a ingresar a la plataforma online AliExpress a ver el pedido que había solicitado, por si todavía se encontraba en su bandeja de compras, revisando minuciosamente los datos de su pedido y toda la información relativa a la compra que había efectuado el día 6 de noviembre de 2021, se percata que las condiciones que había aceptado antes de hacer el pedido estipulaban que, la ley que rige es la de Lituania, dándose cuenta de que carece de la medida de protección de los consumidores, dejándola consternada sin saber qué hacer o cómo actuar ante ello.

7°. Por lo que, en el transcurso de unas horas decide escribirle insistentemente al vendedor para que así este responda, porque anteriormente no había tenido respuesta alguna, y esto ya se le estaba saliendo de las manos, en uno de los tantos mensajes enviados el vendedor, este responde y le dice que sí ha enviado el producto solicitado y que ya debió de haberle llegado a su residencia. Doña Azucena, muy enojada, le informa que nunca le ha llegado los libros y que quiere la devolución de su dinero, no obstante, el vendedor sigue afirmando que ha enviado los libros, así que caen en un ir y venir de palabras, sin solucionar nada.

8°. Al ver que no llegaban a entenderse, Doña Azucena le dice al vendedor que en España los consumidores tienen una protección especial, en el que el vendedor debe probar que ha enviado el producto, y que le devuelva su dinero o en todo caso que pruebe que le ha llegado a casa los productos que ella solicitó, pero que eso nunca pasó; el vendedor, responde y le dice que la ley de aplicación es la de Lituania, y que esa información se incluye para todas sus ventas, incluidas las realizadas en línea, las cuales se encontraban en las condiciones generales, que se aceptó antes de realizar el pedido y que es Doña Azucena quien debe probar que no se han entregado los libros.

9°. Finalmente, Doña Azucena frustrada ante lo indicado por el vendedor, y sin saber qué hacer, decide acudir a un abogado para que le informe si puede y cómo emprender acciones legales oportunas para sí recuperar su dinero o adquirir los libros por el precio que había pagado y asimismo obtener toda la información legal necesaria para saber cómo resolver o solucionar su problema, porque no sabe qué hacer al respecto.

2. CUESTIONES QUE SE PLANTEAN

En relación con los antecedentes expuestos, Doña Azucena solicita un dictamen jurídico que contenga, entre otros, la respuesta a los siguientes extremos:

2.1.- Si decide emprender acciones legales quiere saber dónde. El vendedor de libros alega que sus condiciones generales de venta establecen la competencia de los tribunales de Lituania. Quiere saber si esta condición de venta que tuvo que aceptar para poder comprar es válida. Y por tanto ante qué tribunales puede reclamar.

2.2.- También quiere saber si tiene que demostrar que no los ha recibido o si es posible que se aplique la ley española que le favorece.

2.3.- Si obtiene una sentencia a su favor, ¿puede ejecutarla forzosamente?

2.4.- ¿Tiene otras vías para la solución del conflicto?

El objeto del presente dictamen es dar respuesta a las siguientes cuestiones: ante qué tribunales Doña Azucena puede presentar su reclamación, si en Lituania o en España, si la cláusula que se le ha sido impuesta es válida o no, además si es Doña Azucena la que debe probar que no le han llegado los paquetes solicitados, en este caso los libros que había comprado, en concordancia con la Ley de Consumidor que la protege en España o si de acuerdo con las condiciones generales de venta que ella había aceptado antes de realizar la compra, es ella quien debe probar que no le ha llegado tales libros y las diferentes vías de solución que puede recurrir Doña Azucena en caso desee entablar las acciones legales oportunas.

Es así como, para el estudio del presente caso, se realizará un análisis de la legislación, preceptos aplicables al caso en concreto, así como una línea doctrinal y jurisprudencial aplicables al supuesto.

3. NORMATIVA APLICABLE

Para la resolución de las cuestiones jurídicas planteadas se puede acudir a la siguiente normativa que resultan de aplicación a las mismas.

- Constitución Española. BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978 (art. 51).

- TRATADO DE FUNCIONAMIENTO DE LA UNIÓN EUROPEA. DOUE núm. 326, de 26 de octubre de 2012 (art. 169.1).

- CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA (2016/C 202/02) (Arts. 38 y 47).

- REGLAMENTO (UE) No 524/2013 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. DOUE núm. 165, de 18 de junio de 2013 (Arts. 5, 8 y 9).

- REGLAMENTO (UE) No 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 (REFUNDICIÓN). DOUE núm. 351, de 20 de diciembre de 2012 (Considerandos 13, 14, 15, 16 y 18 y los artículos 2, 18, 25 y 41).

- 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo). DOUE núm. 165, de 18 de junio de 2013 (art. 4).

- Ley 1/2000, de 7 de enero, Ley de Enjuiciamiento Civil. BOE núm. 7, de 8 de enero de 2000. (Arts. 45, 52, 54 y 217).

- 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. BOE núm. 268, de 4 de noviembre de 2017 (Arts. 3, 5 y 43).

- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. BOE núm. 162, de 7 de julio de 2012 (Arts. 3, 15, 16 y 24).
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. BOE núm. 287, de 30 de noviembre de 2007 (Arts. 3, 21, 60, 76, 80, 82, 140, 147).

4. FUNDAMENTACIÓN JURIDICA Y JURISPRUDENCIAL DE LAS RESPUESTAS A LAS CUESTIONES PLANTEADAS

I. Si decide emprender acciones legales quiere saber dónde. El vendedor de libros alega que sus condiciones generales de venta establecen la competencia de los tribunales de Lituania. Quiere saber si esta condición de venta que tuvo que aceptar para poder comprar es válida. Y por tanto ante qué tribunales puede reclamar.

Resulta importante destacar que, aunque pueda sonar paradójico, el derecho del consumidor es uno de los derechos más fácilmente vulnerados, más aún si se trata de un contrato de compraventa o de prestación de servicios celebrado en línea como es lo que sucede en el presente caso, siendo los consumidores los protagonistas del mercado interior, rompiéndose muchas veces la transparencia, efectuándose prácticas comerciales desleales, cláusulas abusivas, enfrentándose los consumidores a obstáculos que muchas veces son de difícil solución.

Para una mejor comprensión, es preciso indicar a qué nos referimos como “CONSUMIDOR”. El art. 4 de la DIRECTIVA 2013/11/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO¹, se refiere a “*toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión*”.

De igual manera, el art. 2 de la DIRECTIVA 93/13/CEE DEL CONSEJO, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, precisa que el consumidor es: “*toda persona física que, en los contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional*”.

A nivel europeo los derechos del consumidor se encuentran recogidos en diversos textos legales.

Como el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, el cual, establece que: “*En las políticas de la Unión se garantiza un nivel elevado de protección de los consumidores*”.

¹ 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo). DOUE núm. 165, de 18 de junio de 2013.

Además, es de aplicación el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, que recoge en su art. 169.1 lo siguiente: *“Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión 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”*.

A nivel nacional, la protección jurídica del consumidor se encuentra recogida en el art. 51 de la Constitución Española y en el artículo 3 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios ².

El artículo 51 de la Constitución Española establece que: *“1. Los poderes públicos garantizan la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.*

2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a estas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales”.

En concordancia con lo indicado en la sentencia del Tribunal Constitucional 87/1985 de 16 de julio de 1985³, sostiene que los poderes públicos deben garantizar la eficacia en los procedimientos de protección de los consumidores en relación con la Constitución.

Asimismo, el artículo 3.1 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en adelante TRLGCU, precisa que: *“A efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.*

Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”.

Es así como, la sentencia del Tribunal Supremo 230/2019, de fecha 11 de abril de 2019⁴, configura la condición legal del consumidor, y lo define en base a las normas internacionales

² Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. BOE núm. 287, de 30 de noviembre de 2007.

³ STC 87/1985, 16 de julio de 1985 (ECLI:ES:TC:1985:87).

⁴ STS 230/2019, 11 de abril de 2019 (ECLI:ES:TS:2019:1226).

y nacionales indicadas con anterioridad, de la siguiente manera: “conforme al art. 3 del TRLGCU, *“son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”*. Este concepto de consumidor procede de las definiciones contenidas en las Directivas cuyas leyes de transposición se refunden en el TRLGCU, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y también en algunas otras Directivas cuyas leyes de transposición no han quedado incluidas en el texto de 2007”.

Por lo que, el primer punto clave, es que Doña Azucena es una consumidora, es así como, puede aplicar las diversas leyes, normas o reglamentos en torno al derecho al consumidor para hacer efectiva cualquier reclamación o acción legal que necesite efectuar y saber asimismo si las condiciones generales de venta que aceptó con anterioridad a la compra son válidas o no.

Ahora bien, si el problema afecta a más de un país miembro de la Unión Europea, como en el presente caso, a España y a Lituania, debemos conocer cuál es el tribunal competente que debe conocer el asunto.

Con carácter general, en materia civil y mercantil, el Reglamento Núm. 1215/2012 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 12 de diciembre de 2012, en adelante Reglamento Bruselas I (refundición)⁵, determina las normas de competencia judicial, según las cuales los tribunales del país de residencia del demandado en la Unión Europea deben conocer el asunto, pues ello garantiza la seguridad jurídica y se evita que alguna persona sea demandada ante un órgano jurisdiccional de un Estado miembro que no hubiera podido prever razonadamente. En relación con lo estipulado en el considerando 15 del Reglamento Bruselas I (Refundición), donde se indica que: “*Las normas de competencia judicial deben presentar un alto grado de previsibilidad y deben fundamentarse en el principio de que la competencia judicial se basa generalmente en el domicilio del demandado*”.

Sin embargo, para garantizar la protección de los consumidores y salvaguardar la competencia de los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros, se protege al más débil a través de normas de competencia más favorables de las que se disponen, las cuales pueden llegar a aplicarse con independencia del domicilio del demandado⁶.

⁵ REGLAMENTO (UE) No 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 (REFUNDICIÓN), DOUE 20 de diciembre de 2012, núm. 351, considerandos 13 y 16.

⁶ REGLAMENTO (UE) No 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

El reglamento Bruselas I (Refundición) en su art. 18, sobre competencia en materia de contratos celebrados por los consumidores, precisa que: “1. *La acción entablada por un consumidor contra la otra parte contratante podrá interponerse ante los órganos jurisdiccionales del Estado miembro en que esté domiciliada dicha parte o, con independencia del domicilio de la otra parte, ante el órgano jurisdiccional del lugar en que esté domiciliado el consumidor.*

2. La acción entablada contra el consumidor por la otra parte contratante solo podrá interponerse ante los órganos jurisdiccionales del Estado miembro en que esté domiciliado el consumidor”.

La legislación siempre trata de proteger al consumidor⁷, estableciendo el derecho aplicable en los diversos conflictos que se suscitan, por lo que, en este caso Doña Azucena al ser un consumidor, se encontraría amparada para poder ejercer acciones legales ante el órgano jurisdiccional del Estado miembro del lugar en que se encuentre domiciliada, es decir, en España, en Zaragoza.

Siguiendo la misma línea la sentencia del Tribunal Supremo 304/2020, de 23 de febrero de 2021⁸, hace referencia a que los litigios derivados del ejercicio de acciones individuales de los consumidores será competente el tribunal de su domicilio, declarándose en la sentencia del TS la competencia del Juzgado de Primera Instancia del domicilio del consumidor, de igual manera lo señala la sentencia del Tribunal Supremo 65/2019, de 21 de mayo de 2019⁹, por lo que, en base a la jurisprudencia analizada, consideran como la obligación a tener en cuenta la que sirve de base de litigio, es decir, el domicilio del consumidor.

Por otra parte, la condición general de venta que aceptó Doña Azucena antes de realizar la compra online precisa que cualquier reclamación se hará en el lugar donde tiene la sede de la empresa, específicamente en Lituania. En este caso, cuando el consumidor decide contratar con el empresario, básicamente se enfrenta a una cláusula de sumisión expresa, debiendo aceptar tales condiciones generales de venta, que al ser en este caso una compra online y no una venta directa, resulta imposible negociar¹⁰.

en materia civil y mercantil (REFUNDICIÓN), DOUE 20 de diciembre de 2012, núm. 351, considerandos 14 y 18.

⁷ BERCOVITZ RODRIGUEZ-CANO, Alberto. “La protección de los consumidores en el Derecho español”, *Revista Estudio sobre consumo*, núm.1, 1984, pág. 4.

⁸ STS 304/2020 de 23 de febrero de 2021 (ECLI:ES:TS: 2021:2355A).

⁹ STS 65/2019 de 21 de mayo de 2019 (ECLI:ES:TS: 2019:1806).

¹⁰ RIVAS LAGO, Adrián. “La protección del consumidor en la venta a distancia por internet”. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 15, 2015, pág. 57.

Cabe destacar que, la sumisión expresa puede definirse como aquel pacto por el cual las partes designan con precisión la circunscripción a cuyos tribunales se van a someter¹¹, la cual se encuentra admitida como prórroga de la competencia, en concordancia con el art. 25.1 del Reglamento 1215/2012, precisándose que, si las partes han acordado que un órgano jurisdiccional sea competente para conocer cualquier litigio, tal órgano será competente, a menos que el acuerdo sea nulo de pleno derecho en relación con su validez material según el Derecho de dicho Estado miembro.

Estas cláusulas de sumisión se refieren a la aplicación de la ley de Lituania y el sometimiento a la jurisdicción de ese país. Por tanto, esta cláusula de sumisión es nula, porque está causando en Doña Azucena un perjuicio, así como un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes, este desequilibrio se presenta en la exigencia de obligar al consumidor español, cuando tiene su residencia habitual en España, a acudir y someterse a una normativa que no le es conocida, al no residir habitualmente en el domicilio donde tiene su sede la empresa, limitando el acceso a la justicia, al no poder ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva en España, lugar en el que debió ser entregado el pedido con los libros solicitados, en concordancia a la competencia en materia de contratos celebrados por los consumidores establecida en el Reglamento 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo.

El derecho a la tutela judicial efectiva no debe ni puede verse vulnerado, pues es un auténtico derecho fundamental de carácter autónomo y con carácter propio (STC 89/1985 de 19 de julio), que solo puede ejercerse por los cauces que el legislador establece (STC 99/1985), siendo el núcleo de este derecho fundamental el art. 24.1 de la Constitución, el cual consiste en el acceso a la jurisdicción (STC 37/1995 y la STC 223/2001), y si este se impide nos encontraremos frente a una indefensión que engloba una violación del referido artículo (STC 48/1984, STC 146/2003 y la STC 28/2010).

Cabe precisar que, en nuestro ordenamiento jurídico existe la prohibición de la sumisión expresa y tácita, que afecta a diversas materias incluidos los litigios derivados por los consumidores, los cuales se encuentran regulados en los artículos 52 y 54 de la LEC. Distinto sería el caso si fueran dos particulares, pues al no ser un consumidor sí que sería válida la cláusula de sumisión, por lo que no se aplicaría la especial protección de los consumidores.

¹¹ MONTERO AROCA, Juan; GÓMEZ COLOMER, Juan Luis; BARONA VILAR, Silvia; CALDERÓN CUADRADO, María Pía. *Derecho Jurisdiccional II, Proceso Civil*. Valencia: Tirant Le Blanch, 2018, pág. 139.

Esta prohibición legal de sumisión ha sido considerada por los diversos tribunales, en concordancia con las sentencias dictadas por el Tribunal Supremo de 19 de abril de 1999 (ECLI:ES:TS:1999:2583), el 2 de febrero de 1999 (ECLI:ES:TS:1999:567), como una cláusula nula e ineficaz, en el que no cabe imponer la obligación de litigar al consumidor fuera del lugar de su domicilio. Cabe precisar que el artículo 52.3 LEC, es una norma de obligado cumplimiento por lo que las partes no pueden eludirla, teniendo la obligación de someterse a dicho precepto independientemente que el vendedor y el consumidor hubiesen pactado una estipulación contraria como pudiera ser la interposición de la demanda ante un tribunal distinto a lo estipulado por Ley. Asimismo, el artículo 54.2 LEC, precisa que no será válida la sumisión cuando ha sido celebrado con consumidores. En ese sentido, la sumisión expresa contenida como condición general de venta no surtirá efecto ya que es contraria a ley.

Pero esto no siempre fue así, la jurisprudencia del Tribunal Supremo de 18 de Junio de 1992 (ECLI:ES:TS:1992:4885), 22 de Julio de 1992 (ECLI:ES:TS:1992:17307) y de 29 de Junio de 1995 (ECLI:ES:TS:1995:3818) se orientaban en el sentido de aplicar taxativamente la literalidad de las cláusulas de sumisión expresa que se convenían contractualmente, pues en aquel tiempo los Tribunales españoles no disponían de un apoyo legal, para declarar no vinculante una cláusula de sumisión, aunque supusiere un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes.

Por lo que, Doña Azucena no tendrá la obligación de interponer una demanda ante los tribunales que se designe en la cláusula de sumisión expresa, ni tendrá la obligación de proseguir con un proceso judicial cuando no sea demandante, sino demandada, ante un tribunal al que no le corresponda por norma imperativa, sino que puede hacerlo directamente ante los Tribunales españoles.

Ahora bien, una vez que Doña Azucena presente su demanda ante los tribunales españoles, el vendedor ubicado en Lituania puede interponer declinatoria por falta de competencia de los tribunales españoles indicando que: *“Se estipuló una cláusula en el que todos los litigios serían competencia de Lituania”*. Ante ello, Doña Azucena deberá especificar en su demanda que lo presenta ante los tribunales españoles conforme al artículo 18 del Reglamento Bruselas I (refundición), en el que será competente el tribunal del domicilio del consumidor. Pues, sería conveniente que, en el escrito de Doña Azucena, antes de que el vendedor presente una declinatoria, se encuentre fundamentado el porqué lo presentó ante los Tribunales españoles.

En atención a las consideraciones que anteceden, cabe afirmar que detenta la competencia internacional un tribunal español, y que en aplicación de la legislación procesal española corresponde la competencia objetiva a un Juzgado de Primera Instancia, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 45 de la LEC. La razón de ser de esta competencia radica en que estos juzgados son los competentes para conocer todo tipo de asuntos civiles que por disposición legal expresa no se hallen atribuidos a otros tribunales. Y tratándose de una demanda de reclamación de cantidad, por cuantía de 360 euros y puesto que, Doña Azucena tiene su domicilio en el partido judicial de Zaragoza, será competente territorialmente el juzgado del domicilio del consumidor (artículo 52 de la LEC), siendo éste el Juzgado de Primera Instancia de Zaragoza, y en consecuencia la cláusula de sumisión será nula.

II. También quiere saber si tiene que demostrar que no los ha recibido o si es posible que se aplique la ley española que le favorece.

La norma general sobre la carga de la prueba es que corresponde probar a quien alega los hechos (al demandante los hechos constitutivos de la demanda, al demandado los que alega como defensas o excepciones: los impeditivos, extintivos y excluyentes), conforme regula el art. 217.2 y 3 de la LEC.

MONTERO AROCA afirma que dentro de la norma general sobre la carga de la prueba existen en su apartado 1 del artículo 217 de la LEC, la llamada carga material de la prueba, asimismo, en su apartado 2 y 3 establece las reglas de la carga formal. La primera sirve para determinar el contenido de la sentencia, siendo una norma dirigida al juez, la cual se aplicaría en el momento de dictar sentencia, mientras que la segunda se refiere a quién está en la posición prevista por la ley para probar, haciendo referencia a la regulación de una actividad de las partes¹².

En ese sentido, la sentencia de la Audiencia Provincial de Málaga de 16 de julio de 2016¹³ y la sentencia de la Audiencia Provincial de Bizkaia de 3 de octubre de 2018¹⁴ reproducen la doctrina que el Tribunal Supremo¹⁵ reconoce, correspondiendo al actor la obligación de

¹² MONTERO AROCA, Juan; GÓMEZ COLOMER, Juan Luis; BARONA VILAR, Silvia; CALDERÓN CUADRADO, María Pía. *Derecho Jurisdiccional II, Proceso Civil*. Valencia: Tirant Le Blanch, 2018, pág. 230.

¹³ SAP de Málaga de 16 de julio de 2016 (ECLI: ES: APMA: 2016: 2096).

¹⁴ SAP de Bizkaia de 3 de octubre de 2018 (ECLI: ES: APBI: 2018: 1814).

¹⁵ STS de 17 de octubre de 1981 (ECLI:ES:TS: 1981:4994) y STS de 20 de febrero de 1960 (ECLI:ES:TS: 1960:263).

probar los hechos constitutivos de su pretensión o necesarios para que nazca la acción que ejercita, y, por el contrario, es atribución del demandado los impeditivos o extintivos de la relación jurídica en litigio.

Esta misma línea mantiene la sentencia de la Audiencia Provincial de Valladolid, 646/2020, de fecha 15 de abril de 2021¹⁶, al establecer que: “*En orden a lo expuesto conviene recordar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 217 citado corresponde a la parte actora probar la certeza de los hechos en los que funda sus pretensiones, y al demandado la prueba de los hechos impeditivos, extintivos o enervatorios de la eficacia jurídica de los alegados como ciertos por la parte contraria; y ello en el marco de lo que la doctrina denomina "criterio de normalidad probatoria", en atención a la naturaleza de los hechos afirmados o negados y a la disponibilidad o facilidad para aprobar aquellos que tenga cada parte, en función del cual quien actúa frente al estado normal de las cosas o situaciones de hecho debe probar el hecho impediendo de la constitución válida del derecho que se reclama, su inexigibilidad o su extinción*”.

Sin embargo, esa norma general no resulta aplicable al existir una regulación especial sobre la inversión de la carga de la prueba en favor del derecho a los consumidores¹⁷. Es decir, cuando se invierte la carga de la prueba, debe ser el demandado quién pruebe que no ha existido el hecho que alega el demandante, por lo que, si no puede probar su inexistencia, se considera que dicho hecho ha existido.

SANCHÍS CRESPO¹⁸ explica que, si para el demandado es más fácil realizar la contraprueba, que para el demandante probar el hecho constitutivo (como el correcto consumo o uso, el daño causado, el nexo causal y la culpa), entonces, a él debe de incumbir la carga de la prueba.

Se prevé la inversión de la carga de la prueba a favor del consumidor en los arts. 60, 76, 80, 82, 140, 147 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En relación con los artículos citados, en todos se establece la inversión de la carga de la prueba a favor del consumidor. El artículo 60 del TRLGCU contempla que el empresario

¹⁶ SAP de 15 de abril de 2021 (ECLI:ES: APVA: 2021:562).

¹⁷ ABEL LLUCH, Xavier, PICO I JUNOY, Joan. *Objeto y carga de la prueba civil*. Barcelona: Bosch Editor, 2007 pág. 68.

¹⁸ BARONA VILAR, Silvia, CALDERÓN CUADRADO, María Pía, SANCHÍS CRESPO, Carolina, JIMENEZ FORTEA, Javier, MARTÍNEZ GARCÍA, Elena, PARDO IRANZO, Virginia, PASCUAL SERRATS, Rosa, ANDRÉS CIURANA, Baldomero, GARCÍA VILA, Mónica, GONZÁLEZ MALABIA, Sergio. *Tutela de los consumidores y usuarios en la Ley de Enjuiciamiento Civil. La prueba en los procesos de consumo*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2003, pág.328.

deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos de información; el artículo 76 del TRLGCU, el cumplimiento del plazo; el artículo 80 del TRLGCU considera que el objeto de prueba es el conocimiento del contrato y la entrega del producto conforme a las condiciones pactadas en el presente artículo, el artículo 82 del TRLGCU, precisa que el empresario que afirme que una cláusula ha sido negociada individualmente asumirá la carga de probar tal cuestión, por lo que existe una expresa inversión de la carga de la prueba; el artículo 140 del TRLGCU, precisa que le corresponde al empresario la prueba de las diferentes causas de exoneración de su responsabilidad.

Asimismo, el artículo 147 del TRLGCU, señala que: *“Los prestadores de servicios serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio”*, estableciéndose un régimen general de responsabilidad, protegiendo al consumidor en caso se encuentre en una posición de indefensión.

Dada la gran dificultad reconocida que tiene un consumidor para probar los hechos que alega, se produce esta inversión en la carga de la prueba¹⁹.

En virtud de la sentencia dictada por el Tribunal Supremo de 9 de mayo de 2013²⁰, destaca que la carga de la prueba de una cláusula pre-redactada no está destinada a ser incluida en pluralidad de ofertas de contratos dirigidos por un empresario a los consumidores, pues se le impone a la otra parte sin posibilidad de negociación, por tanto, recae sobre el empresario. Además, indica que: *“Más aún, de hecho, aunque no existiese norma específica sobre la carga de la prueba de la existencia de negociación individual, otra tesis abocaría al consumidor a la imposible demostración de un hecho negativo, la ausencia de negociación, lo que configura una prueba imposible o diabólica que, como precisa la sentencia STS 44/2012, de 15 de febrero de 2012, RC 93/2009 (LA LEY 29289/2012), reproduciendo la doctrina constitucional, vulneraría el derecho a la tutela efectiva”*.

Por lo que, se responsabiliza a quienes produzcan, importen, faciliten o suministren productos a los consumidores o usuarios, de los daños o perjuicios que causen, a menos que acrediten haber cumplido con todos los cuidados, exigencias, requisitos y las diligencias necesarias que se les fueron requeridas²¹.

¹⁹ MOLLAR PIQUER, María Pilar. *La prueba en el proceso de consumidores y usuarios*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2019, pág. 52.

²⁰ STS de 9 de mayo de 2013 (ECLI: ES:TS: 2013:1916).

²¹ BARONA VILAR, Silvia, CALDERÓN CUADRADO, María Pía, SANCHÍS CRESPO, Carolina, JIMENEZ FORTEA, Javier, MARTÍNEZ GARCÍA, Elena, PARDO IRANZO, Virginia, PASCUAL

En la línea manifestada por el Tribunal Supremo en su sentencia 793/1994, de 22 de julio de 1994²², se ha hecho eco la jurisprudencia de las audiencias provinciales en multitud de sentencias, como la Audiencia Provincial de Tenerife de 5 de noviembre de 2001²³, la Audiencia Provincial de Barcelona de 19 de noviembre de 2010²⁴ y la Audiencia Provincial de Granada de 8 de marzo de 2021²⁵, en los que se ha entendido que en los procesos de consumo rige el principio de inversión de la carga de la prueba, debido a la mayor facilidad de acceso a la prueba por la parte demandada.

Entendiéndose que el empresario demandado es el que deberá de acreditar el cumplimiento de la obligación, en concordancia con la sentencia del Tribunal Supremo de 20 de julio de 2012²⁶, en el que no se prestaron los servicios contratados, condenándose por ello a la restitución de cantidad, de igual manera en la sentencia de la Audiencia Provincial de las Islas Baleares de 4 de diciembre de 2012²⁷, en el que no se llegó a realizar la entrega por la compra del vehículo.

Por otro lado, el art. 82 de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios considera que son abusivas las cláusulas que impongan indebidamente la carga de la prueba. Pero, no se trata de que estas cláusulas sean abusivas, sino que son ilegales y no pueden admitirse pactos ni a favor ni en contra de ninguna de las partes. Es así como, la cláusula debería ser declarada nula no por el sentido del pacto, sino por la existencia de este.

En conclusión, no corresponde al consumidor el deber de probar que nunca le llegó el pedido con los productos solicitados, como en este caso Doña Azucena, sino es el vendedor el que tiene la carga probatoria, la obligación de probar que cumplió con las exigencias necesarias de entregar el producto que Doña Azucena adquirió, aplicándose la ley nacional en favor del consumidor, es decir, el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

SERRATS, Rosa, ANDREU S CIURANA, Baldomero, GARCÍA VILA, Mónica, GONZÁLEZ MALABIA, Sergio. *Tutela de los consumidores y usuarios en la Ley de Enjuiciamiento Civil. La prueba en los procesos de consumo*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2003, pág. 328.

²² STS de 22 de julio de 1994 (ECLI:ES:TS:1994:5694).

²³ SAP de 5 de noviembre de 2001 (ECLI:ES:APTF:2001:2679).

²⁴ SAP de 19 de noviembre de 2010 (ECLI:ES:APB:2010:8788).

²⁵ SAP de 8 de marzo de 2021 (ES:APGR:2021:458).

²⁶ STS de 20 de julio de 2012 (ECLI:ES:TS:2012:5768).

²⁷ SAP de 4 de diciembre de 2012 (ECLI:ES:APIB:2012:2776).

III. Si obtiene una sentencia a su favor, ¿puede ejecutarla forzosamente?

Ejecutar forzosamente es hacer cumplir la sentencia, si no se llegara a efectuar voluntariamente, es decir, en lograr de manera coactiva el cumplimiento de lo resuelto al juzgar²⁸.

Así lo manifiesta el Auto de la Audiencia Provincial de Barcelona 597/2007, de fecha 12 de diciembre de 2007²⁹, donde se recoge que la ejecución forzosa trata de dar cumplimiento a la obligación de “cumplir las sentencias y demás resoluciones firmes de los Jueces y Tribunales”.

Por lo que, si Doña Azucena obtiene una sentencia a su favor, y entonces, el dueño de la librería le devuelve el dinero o le envía los libros (dependiendo de lo solicitado en la demanda), el caso finaliza, pues cumple la sentencia voluntariamente sin problema, pero si el dueño de la librería no quiere pagar o enviarle los libros, entonces la sentencia que tiene a su favor puede hacerla cumplir, y así ejecutarla forzosamente.

El Reglamento 1215/2015, en relación con la ejecución de resoluciones judiciales, en su art. 41, precisa que: “*Sin perjuicio de lo dispuesto en la presente sección, el procedimiento de ejecución de las resoluciones dictadas en otro Estado miembro se regirá por el Derecho del Estado miembro requerido. Las resoluciones dictadas en un Estado miembro que tengan fuerza ejecutiva en el Estado miembro requerido serán ejecutadas en este en las mismas condiciones que si se hubieran dictado en el Estado miembro requerido*”. Por lo que, si se quiere ejecutar forzosamente la sentencia, se tendrá que realizar en base a las leyes o normas del Estado miembro requerido, que en este caso sería Lituania.

Resulta importante ante ello, poder contar con toda la información suficiente de los diferentes sistemas jurídicos, para así poder ejecutar la sentencia en otro Estado Miembro de manera más fácil, sencilla y práctica.

Para ello se ha implementado una plataforma o ventanilla única conocida con el nombre de Portal Europeo de e-Justicie mejorando el acceso a la justicia de la UE, a la cual se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=es>, accediendo a Procedimientos

²⁸ GARBERÍ LLOBREGAT, José. *Derecho Procesal Civil. Procesos declarativos y procesos de ejecución*. Barcelona: Wolters Kluwer, 2015, pág. 511.

²⁹ AAP de 12 de diciembre de 2007 (ECLI:ES: APB: 2007:8273A).

Judiciales> Asuntos civiles> Reconocimiento y ejecución de resoluciones judiciales> Cómo ejecutar una decisión judicial> Lituania.

De acuerdo con la información facilitada en el Portal Europeo de e-Justice, sobre cómo ejecutar una decisión judicial en Lituania, su normativa indica que si la persona contra quien se ha dictado la resolución no cumple esta decisión de buena fe, la parte ejecutante tiene derecho a solicitar al tribunal nacional competente para la ejecución, la emisión de una orden de ejecución y de presentar esta orden ante un agente judicial, la cual se encuentra regulada en la parte VI del Código de Procedimiento Civil de la República de Lituania (“Ley de Procedimiento de Ejecución”, Código de Procedimiento Civil), así como en la Orden N° 1R-352 del Ministerio de Justicia, de 27 de octubre de 2005, sobre la aprobación de las instrucciones para la ejecución de las resoluciones.

El art. 42 del Reglamento Bruselas I (refundición), recoge los documentos que se deben presentar a las autoridades de ejecución competentes, por parte del solicitante de la ejecución, que vendría a ser:

- a) Una copia de la resolución, que pueda ser considerada auténtica, es decir, que cumpla con todos los requisitos necesarios que se estipulen.
- b) Un certificado, que acredite que la resolución tiene fuerza ejecutiva y que contenga información sobre las costas impuestas en el procedimiento y el cálculo de los intereses. El presente certificado podrá ser expedido por el órgano jurisdiccional de origen utilizando el modelo encontrado en el Anexo I del Reglamento Bruselas I (refundición). Asimismo, hay que notificar el documento a la persona contra la cual se insta la ejecución antes de solicitar una medida ejecutiva, conforme el art. 43 del Reglamento Bruselas I (refundición). A la luz de lo indicado, el auto del Tribunal Supremo 64/2002, de fecha 18 de octubre de 2005³⁰, sobre legitimación para solicitar la ejecución por cesión en torno a los derechos del demandante, comprende que el certificado es pieza clave del sistema, con una importancia singular, preceptivo e insustituible, sin que en ningún caso pueda apelarse el derecho nacional en clave de *favor executionis*, es decir, no cabría invocar una mayor flexibilidad probatoria.

Tal orden de ejecución debe ser presentada por la persona facultada para ello, como Doña Azucena no se encuentra domiciliada en Lituania, podría presentarlo a través de un representante, para ello la legislación exige que los derechos en virtud de la orden se expresen

³⁰ ATS de 18 de octubre de 2005 (ECLI:ES:TS: 2005:12448A).

en un poder expedido y formalizado de conformidad con el procedimiento establecido por la ley de Lituania, es decir, los poderes presentados por las personas físicas deben certificarse a través de un procedimiento notarial.

El procedimiento de ejecución forzosa en Lituania, en conformidad con el Portal Europeo e-Justice es el siguiente: En un plazo de 3 días hábiles a partir de la recepción de la orden de ejecución y sin demora en los plazos de ejecución inmediata, el agente judicial comprobará si existe o no obstáculos evidentes para la adopción del título ejecutivo, una vez verificado ello, el agente judicial continuará con el inicio de las acciones de ejecución. Por lo que, si el deudor es una persona jurídica, como en este caso la empresa de venta de libros, la orden de ejecución será ejecutada por el agente judicial en el lugar donde se encuentra el domicilio del deudor o sus bienes, teniendo Doña Azucena el plazo de cinco años para poder presentar la orden de ejecución a partir de la notificación de la resolución, siempre que se paguen los gastos del procedimiento, los cuales se podrá eximir total o parcialmente de las costas de ejecución o aplazarse su pago hasta la finalización del procedimiento de ejecución, dependiendo de la situación patrimonial de la persona física que presente la ejecución forzosa.

Otra opción podría ser ponerse en contacto con un abogado colegiado en Lituania, como el Letrado Juozas Rėksnys, perteneciente al bufete de abogados Palijanskas, Rėksnys, Žėba, con dirección en A. Tumėno g. 4, Vilnius, teléfonos +370 5 203 0638, +370 5 203 4260 y con correo electrónico marius@advoco.info, encontrado a través de la plataforma e-Justice, para que pueda resolver las dudas respecto a la legislación de Lituania o presentar la ejecución forzosa en caso se le contrate.

No obstante, el art. 41.3 del Reglamento Bruselas I (refundición), precisa que no es necesario que se le exija a la parte que solicita la ejecución, una dirección postal en el Estado miembro requerido, ni que cuente con un representante autorizado, a menos que dicho representante sea obligatorio.

Es preciso indicar que, ejecutar forzosamente en caso se tenga una sentencia a favor, tiene como objetivo dar cumplimiento al derecho a la tutela judicial efectiva, en concordancia con la consolidada doctrina del Tribunal Constitucional en su sentencia 170/1999, de 27 de setiembre³¹, la cual refiere que el derecho a la ejecución de las resoluciones judiciales, en

³¹ STC de 27 de setiembre de 1999 (ECLI:ES:TC: 1999:170).

cuanto parte del contenido del derecho a la tutela judicial efectiva integra la garantía de que el fallo se cumpla, como necesario contenido de este.

Otra resolución destacada es del Tribunal Constitucional, sentencia 153/1992, de 19 de octubre, en su fundamento jurídico cuarto³²: *“la ejecución de las sentencias forma parte de la tutela judicial efectiva, pues en caso contrario, todas las decisiones que se tomen serían solo mera declaraciones sin alcance práctico ni ninguna efectividad”*. En concordancia con el Tribunal Constitucional, una vez que se tenga sentencia firme se puede pretender del tribunal la realización frente al obligado de los actos, que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, le permitan obtener satisfactoriamente el derecho que la sentencia reconoce. Así lo volvió a poner de manifiesto de nuevo el Tribunal Constitucional en su sentencia 125/1987, de 15 de julio.

En igual sentido, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos considera que la ejecución de una sentencia debe ser considerada como una parte integrante del proceso en relación con el artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos³³, en las sentencias de 19 de marzo de 1997 (caso Hornsby contra Grecia) y en la sentencia de 28 de julio de 1999 (caso Inmobiliaria Saffi contra Italia).

IV. ¿Tiene otras vías para la solución del conflicto?

Para el presente caso dentro de la vía Judicial, podemos acudir a los tribunales españoles a través de un juicio verbal de reclamación de cantidad por incumplimiento de contrato al ser un monto inferior a los 6 000 euros. Pero, además, se puede plantear el proceso europeo de escasa cuantía.

En relación con el Reglamento(CE) n° 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007 , por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía, se podrá presentar una demanda contra una persona, una organización o una empresa con sede en otro país de la Unión Europea, en adelante UE, por un importe máximo de 5 000 euros, Doña Azucena podría presentar tal demanda, puesto que el monto no sobrepasa el

³² STC de 19 de octubre de 1992 (ECLI:ES:TC: 1992:153).

³³ Artículo 6.1 del Convenio Europeo de Derechos Humanos indica que: *“Toda persona tiene derecho a que su causa sea oída equitativa, públicamente y dentro de un plazo razonable, por un tribunal independiente e imparcial, establecido por la ley, que decidirá los litigios sobre sus derechos y obligaciones de carácter civil o sobre el fundamento de cualquier acusación en materia penal dirigida contra ella. La sentencia debe ser pronunciada públicamente, pero el acceso a la sala de audiencia puede ser prohibido a la prensa y al público durante la totalidad o parte del proceso en interés de la moralidad, del orden público o de la seguridad nacional en una sociedad democrática, cuando los intereses de los menores o la protección de la vida privada de las partes en el proceso así lo exijan o en la medida considerada necesaria por el tribunal, cuando en circunstancias especiales la publicidad pudiera ser perjudicial para los intereses de la justicia”*.

límite máximo y la empresa a la cuál se demanda se encuentra en otro país parte de la UE, en Lituania.

Siendo la característica principal de este procedimiento europeo de escasa cuantía tratarse de un procedimiento escrito, pues consta de diversos formularios. Doña Azucena para iniciar el proceso europeo de escasa cuantía deberá cumplimentar el formulario estándar de demanda A, como figura en el Anexo I del Reglamento nº 861/2007, pudiendo presentarlo directamente al órgano jurisdiccional competente o enviarlo por cualquier medio de comunicación admitido por el Estado miembro en el que se inició el proceso.

En caso de que se pueda tramitar como un proceso de escasa cuantía, el órgano jurisdiccional se pondrá en contacto con el demandado (la empresa de libros) cumplimentando la parte I del formulario C, este formulario se enviará al demandado en un plazo de 14 días desde la recepción del formulario de demanda, para que así el demandado cumplimente la parte II del formulario C, acompañado con copia del formulario de la demanda y, en su caso, los documentos justificativos pertinentes, es así que, el demandado tendrá un plazo de 30 días para responder, y el órgano jurisdiccional tendrá un plazo de 14 días desde la recepción de la contestación para notificarle a la demandante (Doña Azucena) la copia de la contestación. De tal modo que, el órgano jurisdiccional contará con 30 días para emitir un fallo, solicitar más detalles (a través del formulario B) o solicitar la comparecencia.

Por lo que, para que resulte más fácil poder acceder a estos formularios, Doña Azucena puede dirigirse al Portal Europeo de e-Justicie > Página Principal > Empezar Acciones Judiciales>Formularios en línea>Impreso de litigio de escasa cuantía, encontrando el Formulario A (Formulario de demanda), el Formulario B (Solicitud del órgano jurisdiccional de que se complete o rectifique el formulario de demanda), el Formulario C (Formulario de contestación) y el Formulario D (Certificado relativo a una sentencia dictada en el proceso europeo de escasa cuantía o a una transacción judicial), los cuales podrán ser llenados en línea a través de la misma plataforma de manera muy fácil, conforme adjunto a modo de ejemplo en el Anexo I.

En relación con la vía Extrajudicial se puede optar por la Resolución Alternativa de Litigios de consumo-RAL (conciliación, mediación y arbitraje), la Resolución de litigios en línea y la Red de Centros Europeos del Consumidor.

Se puede optar para el presente caso por la Resolución Alternativa de Litigios, pues la reclamación es de pequeña cuantía (360 euros), contando con muchos beneficios en el que la resolución de estos conflictos podría resolverse desprovistos de formalidades, es por ello por lo que la Unión Europea fomenta el establecimiento de vías alternativas a la judicial, en torno a controversias sobre consumo y/o cuando estos se realicen de forma online³⁴. Ofreciendo a los consumidores una solución de alta calidad, más sencilla, práctica, eficiente, imparcial, transparente, rápida y justa cuando se quiera resolver litigios en línea y no se quiera acudir a los tribunales.

Ante ello, lo primero sería presentar por parte de Doña Azucena una reclamación al vendedor, en concordancia con el apartado 3 y 4 del artículo 21 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, otorgándosele el derecho al consumidor de poder interponer alguna queja o reclamación, debiendo el vendedor dar respuesta de la reclamación en un plazo máximo de un mes, asimismo, si el empresario no resuelve la reclamación satisfactoriamente, el consumidor podrá acudir a una entidad de resolución alternativa, de conformidad con la Ley 7/2017, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

En la Resolución Alternativa de Litigios, Doña Azucena puede solicitar a un tercero que intervenga y actúe de intermediario, este tercero neutral se le conoce con el nombre de organismo de resolución de litigios, el cual puede ofrecer una solución, dialogar para encontrar una solución o imponerlo. Por lo que, Doña Azucena deberá buscar un organismo de resolución alternativa de litigios que se encuentre acreditado, en concordancia con los artículos 3 y 5 de la Ley 7/2017, con el objetivo de presentar una reclamación de consumo ante las entidades de resolución de conflictos, publicadas específicamente por la Comisión Europea mediante una lista consolidada.

Como método de resolución alternativa de litigios, se puede recurrir a la mediación en conflictos transfronterizos en base al artículo 3 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, la cual al no exceder de seiscientos euros y al encontrarse las partes en distintos países parte de la Unión Europea, puede desarrollarse de forma electrónica (Art. 24 de la Ley 5/2012). Es así como, Doña Azucena podría comenzar su solicitud de mediación ante las instituciones de mediación o ante el mediador propuesto por una de las

³⁴ VALBUENA GONZÁLEZ, Félix. “Aproximación al sistema arbitral de consumo”. *Revista Jurisoft jurisprudencial de los Ilustres Colegios de Abogados de Ávila, Burgos y Cantabria*, núm. 6, 1998, pág. 10.

partes (Art. 16 de la Ley 5/2012). Una vez recibida la solicitud y salvo pacto en contrario de las partes, se les citará para la celebración de la sesión informativa y, en caso de que el vendedor de libros no asista vía electrónica se entenderá que se desiste de la mediación. Otra cuestión importante es que una vez que se llegue a un acuerdo de mediación haya concluido o no con el resultado de un acuerdo el coste se dividirá entre las partes, además se les exigirá a las partes una provisión de fondos para atender el coste de mediación (Art. 15 de la Ley 5/2012), es así como, Doña Azucena podría llegar a una mediación con el vendedor, no obstante, tal vez el coste de la mediación no le resulte rentable en concordancia con la cantidad que reclama.

No obstante, 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, no regula los medios de resolución alternativa de litigios de consumo, sino el acceso a los consumidores a las entidades de resolución alternativa, todos los requisitos que éstos deben cumplir para lograr la acreditación y el procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores. El legislador busca garantizar a tenor de la Ley 7/2017, la protección a los consumidores residentes en la Unión Europea permitiéndoles el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean transparentes, independientes e imparciales.

En cuanto a la resolución de litigios en línea, no se concibe solo como un instrumento al servicio de las entidades de resolución de conflictos, sino como una ventanilla única para los consumidores y comerciantes que quieran resolver sus litigios extrajudicialmente en línea dentro del ámbito del Reglamento (UE) n° 524/2013, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE³⁵.

A la plataforma de resolución de litigios en línea, conocida como ODR en lengua inglesa o RLL en nuestro idioma³⁶, se puede acceder a través de la página web de la Comisión

³⁵ VALBUENA GONZÁLEZ, Félix. “La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo”. *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, núm. 52, 2015, pág.990.

³⁶ ODR, *On Line Dispute Resolution*, hace referencia a que, si existe un medio de comunicación a distancia, tal controversia puede resolverse en línea. RUGGERI, Lucía. “ADR y ODR y su taxonomía. La identificación de

Europea y en particular a través del portal “Tu Europa”. Esta plataforma RLL, ha sido creada como un sitio de internet interactivo en el que se puede entrar de forma electrónica y gratuita en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión. Cuyo objetivo esencial es proporcionar a las entidades acreditadas una plataforma de resolución en línea de litigios de consumo, configurándose como un proveedor de información a escala europea y como un nexo de contacto entre el consumidor y el empresario implicados en un conflicto con las entidades de resolución alternativa.

En relación con lo indicado podrá Doña Azucena con esta plataforma de RLL enviar el caso a la empresa directamente, y así encontrar una solución, contando con 90 días para llegar a un acuerdo, y si ello no fuera posible se podrá enviar una reclamación a través de la plataforma de RLL y tratar de resolverlo en base a algún organismo de resolución de litigios.

Es así como, en caso, no se llegue a un acuerdo directamente con la empresa, Doña Azucena tiene como segunda opción dentro de la plataforma RLL, rellenar un formulario electrónico (disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión Europea, noruego e islandés) de reclamación contra la librería (Anexo II), a la que a su vez la plataforma de resolución de litigios en línea transmitirá la reclamación a la parte reclamada, es decir, a la empresa vendedora de libros. Luego, se propone un organismo de resolución alternativa de litigios, acordándose en el plazo de 30 días el organismo pertinente y finalmente, el organismo de resolución de litigios dispondrá de 90 días para encontrar una solución al problema, encontrando la solución de manera asequible, fácil, barata para el consumidor y lo más importante es que todo el procedimiento se resolverá por internet.

El problema sería si el empresario y el consumidor no se ponen de acuerdo para elegir el organismo de resolución de litigios o si el organismo no puede encargarse del caso, dando como resultado el fin a la tramitación de la reclamación y perdiendo la oportunidad de resolverlo en línea.

Asimismo, se puede encontrar como organismo de resolución de litigios autorizados para resolver la presente reclamación a la Autoridad de protección de los derechos del consumidor (Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba), ubicado en Lituania, la cual se puede acceder a través del siguiente enlace: https://ec.europa.eu/info/index_es, accediendo

caracteres, en Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal”. *Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 10, 2010, pág. 36.

a la Comisión Europea> Vivir, Trabajar y viajar en la UE> Consumidores> Resolver su reclamación en materia de consumo> Resolución de litigios en línea> Organismos de resolución de conflictos (Aquí se indica el país en el que se encuentra ubicado la empresa y la referencia a la reclamación).

Además, se obtiene en la misma plataforma, toda la información necesaria de Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, tales como:

- Los datos de contacto:
 - Ubicado en Vilniaus, 014012.
 - Dirección de correo electrónico: tarnyba@vvtat.lt.
 - Página web: <http://www.vvtat.lt/>
 - Teléfono: +370 5 262 6751.
 - Fax: +370 5 279 1466).
- Los sectores en el que es competente:
 - Bienes de consumo (Alimentos, bebidas, muebles, vehículos, entre otros)
 - Educación (Idiomas, clases de conducir, clases particulares)
 - Servicios de ocio (Hoteles, viajes, restaurantes, apuestas, loterías)
 - Servicios de consumo (construcción, mantenimiento y restauración)
 - Resolución de litigios iniciados por consumidores contra empresas.
- Información sobre el procedimiento
 - Las tasas: Tanto el consumidor como el empresario se encuentran libres de tasas.
 - La entidad realiza el procedimiento en la lengua: lituano.
 - Duración del procedimiento: Duración media de 22 días.
 - Tramitación del procedimiento: Por escrito u oral, asimismo, no se exige la presencia física de las partes y/o de sus representantes.
 - Resultado del procedimiento: Es vinculante para consumidores y empresas.
 - Motivos de denegación: Cuando el consumidor en un primer momento no se hubiera puesto en contacto con la empresa para tratar de resolver el conflicto bilateralmente, si el litigio es frívolo o vejatorio, si otro organismo de resolución de litigios o un órgano jurisdiccional están examinando o han examinado la reclamación, el valor de la reclamación es inferior o superior al umbral exigido (Dependerá del organismo de resolución de litigios indicar el monto necesario para poder gestionar la reclamación), si el consumidor no presentó la reclamación ante el organismo de resolución de litigios dentro del plazo exigido

(Se entiende que el consumidor consta de 30 días naturales, desde que presentó su reclamación para acordar un organismo de resolución de litigios) y, finalmente, si la tramitación de litigios afectara gravemente al funcionamiento del organismo de resolución de litigios.

Por lo tanto, se puede corroborar que el organismo de resolución de litigios como en este caso, la Autoridad de protección de los derechos del consumidor (Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba) tiene sus propias normas y procedimientos. Encontrándose homologada en base a normas de calidad, eficiencia, equidad y accesibilidad. Siendo mucho más barato, cómodo y rápido, a diferencia de acudir a la vía judicial.

Cabe recalcar que, todos los comerciantes o empresarios que ofrezcan productos o servicios en línea en la Unión Europea tienen la obligación de incluir en su página web, toda la información sobre la existencia de la plataforma de resolución de litigios en línea, así como la posibilidad de recurrir a tal plataforma para resolver el conflicto, mediante un enlace electrónico a dicha plataforma: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, la cual debe ser claramente visible y de fácil acceso al consumidor en la página web, en concordancia con lo indicado en el art. 14.2 del Reglamento 524/2013.

Es así como, si Doña Azucena presenta la reclamación mediante la plataforma RLL, el vendedor debe encontrarse registrado en dicha plataforma, para que pueda responder la solicitud que se le ha notificado. Por lo que, la misma plataforma RLL recomienda si se comercia dentro de la UE, Noruega, Islandia y Liechtenstein registrarse con anterioridad, creando una cuenta en EU login, la cual se puede acceder mediante el siguiente enlace: <https://ecas.ec.europa.eu/cas/eim/external/register.cgi>, facilitando que los clientes contacten con la empresa. En vista de la nueva cuenta en EU login, se le redirigirá a la plataforma RLL para la creación de una organización y así lograr:

1. Acceder al sistema.
2. Crear (En caso de que el comerciante resida en la UE podrá utilizar la plataforma RLL para enviar su litigio con un consumidor en línea a un organismo de resolución de litigios autorizado, siempre que el consumidor resida en Bélgica, Alemania, Luxemburgo o Polonia) o recibir reclamaciones a través de la plataforma RLL (Como sucede en el presente caso).
3. Gestionar usuarios en la organización.
4. Actualizar los datos personales (Tales como la dirección de correo electrónico, el lugar de la organización, entre otros).

Finalmente, creada la organización, todos los miembros de la plataforma RLL podrán acceder al panel y ver todas las reclamaciones de la empresa en cuestión.

Por otro lado, si existiera dudas o se quiera realizar una consulta sobre cómo se debe presentar la reclamación existe un punto de contacto nacional en España ubicado en Calle Príncipe de Vergara núm. 54, Madrid, España, con correo electrónico: cec@mscbs.es, al cual se puede dirigir todas las interrogantes que se crean convenientes.

Este punto de contacto nacional se encuentra dentro de la Red de Centros Europeos del Consumidor, el cual presta asistencia con problemas de consumo transfronterizo, ayudando a contactar con las empresas para resolver los litigios de manera gratuita, con independencia si la compra se ha realizado de forma presencial o en línea. Por lo que, Doña Azucena, a través del Centro Europeo de Consumo español podría informarse sobre sus derechos en materia de consumo, presentar reclamación, llegar a un acuerdo amistoso, ser asesorada sobre otras vías de Resolución Alternativa de Litigios o tomar acciones legales, como el proceso europeo de escasa cuantía. Pero, si no se llega a una solución, los Centros Europeos remitirán el asunto a otra organización competente, como a una entidad de resolución alternativa de litigios o a una plataforma de resolución de litigios en línea.

CONCLUSIONES

En las páginas precedentes se han fundamentado normativa y jurisprudencialmente las respuestas a las preguntas planteadas por la solicitante de este dictamen, Doña Azucena, en torno a la compra online que realizó. Proponiéndose las soluciones más favorables sobre las diferentes cuestiones planteadas, siendo las siguientes:

PRIMERA: Tras realizar un estudio exhaustivo del caso, se ha llegado a la conclusión de que la figura del consumidor está dotada de una gran protección por parte de las normas internacionales, nacionales y las diferentes apreciaciones de los Tribunales a la hora de determinar los derechos de los consumidores en litigios transfronterizos, más aún cuando estos se realizan de manera online.

SEGUNDA: El Reglamento Bruselas I (refundición) es claro en indicar que será el Tribunal competente, en materia de contratos celebrados por consumidores, del Estado miembro en que se encuentre domiciliado el consumidor, por lo que Doña Azucena con domicilio en Zaragoza, siendo un consumidor, será el tribunal competente para resolver litigios transfronterizos, un Tribunal español. Y de conformidad con la legislación procesal española corresponde conocer a un Juzgado de primera instancia.

Por lo que, Doña Azucena podrá interponer demanda contra el vendedor de libros ante el Juzgado de Primera Instancia de Zaragoza, dado que la competencia objetiva, en virtud del art. 45 de la LEC, correspondería a los Juzgados de Primera Instancia, y la territorial al Juzgado “del domicilio del consumidor”, tal como establece el artículo 52.3 de la LEC.

TERCERA: En relación con la cláusula de sumisión a los tribunales de Lituania para resolver el litigio, el vendedor de libros no podrá establecer una cláusula de sumisión en el contrato sometiendo en caso de conflicto a determinado tribunal, pues conforme al art. 25 del Reglamento Bruselas I (Refundición) dicha cláusula sería considerada, nula de pleno derecho, al generarle un perjuicio al consumidor, vulnerando su derecho a la tutela judicial efectiva, al obligarle a acudir a un ordenamiento jurídico que no conoce y al no existir una concreta voluntad de las partes de querer someter su litigio a determinado tribunal.

Es así como, será competente el Juzgado de Zaragoza, aunque el vendedor estipule una cláusula que recoja que es un órgano jurisdiccional diferente, quedando ello sin efecto.

CUARTA: Otra problemática que suscita el supuesto de hecho conduce a preguntarse quién debe probar. Como norma general corresponde probar a quien alega la certeza de los hechos

(al demandante los hechos constitutivos de la demanda, al demandado los que alega como defensas o excepciones: los impeditivos, extintivos y excluyentes).

Ahora bien, cuando el litigio se plantee con consumidores, como en este caso Doña Azucena, a ella no le correspondería la carga probatoria, ya que existe una regulación especial sobre la inversión de la carga de la prueba a favor del consumidor, contemplada en el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores.

Por lo que, se tiene que aplicar la ley española que le favorece, la Ley General de Defensa de los Consumidores, resultando que, Doña Azucena no tendría que probar que no le llegó el producto que compró a través de la plataforma online, sino sería el vendedor el encargado de asumir la carga probatoria y la responsabilidad de este de demostrar que supuestamente sí le llegó a Doña Azucena los productos que ella adquirió.

QUINTA: Atendiendo al supuesto fáctico planteado, cabe destacar que en virtud del Reglamento Bruselas I (refundición), relativo a la ejecución de resoluciones judiciales, podría ejecutarse forzosamente una sentencia de acuerdo con el Derecho del Estado miembro requerido (El Estado miembro en el que se invoque el reconocimiento de la resolución o se inste la ejecución de la resolución), que en este caso es Lituania.

En atención a ello, Doña Azucena podría entrar en el Portal Europeo de e-Justice, y obtener toda la información necesaria sobre cómo ejecutar una decisión judicial en Lituania y en otros países miembros de la Unión Europea. Brindándosele a través de esta plataforma toda la ayuda necesaria, hasta como por ejemplo obtener un abogado lituano, que pueda solicitar la ejecución forzosa de la sentencia o que le pueda brindar toda la información de cómo debe presentar la petición de ejecución.

SEXTA: Por último, con relación a cuáles serían las otras vías de solución de conflicto, en el que Doña Azucena logre la devolución de su dinero o la entrega de libros (dependiendo de lo solicitado) por la compra que realizó de manera online con la empresa ubicada en Lituania, considero que tanto en la vía judicial como en la vía extrajudicial podemos encontrar diversas soluciones.

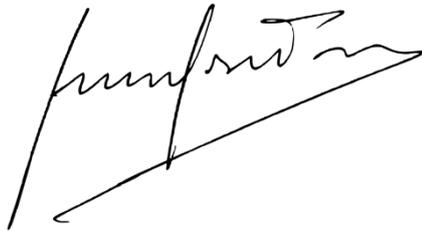
En la vía judicial, podemos presentar una reclamación de cantidad, mediante un juicio verbal, al ser la cuantía inferior a 6 000 euros, asimismo Doña Azucena podría presentar una demanda de proceso europeo de escasa cuantía, al ser un monto inferior a 5 000 euros, el cual debe ser cumplimentado a través de diversos formularios que podemos encontrar el

Portal Europeo E-Justice, siendo una alternativa al procedimiento nacional más accesible, pues acelera y simplifica las reclamaciones transfronterizas.

En la vía extrajudicial, Doña Azucena podría acudir a diversos métodos de resolución alternativa de litigios, como por ejemplo la mediación para resolver su conflicto transfronterizo. Esta mediación puede desarrollarse electrónicamente, tanto algunas como todas las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las que se estimen convenientes. De hecho, se desarrollará preferentemente online pues el monto reclamado (360 euros) es inferior a 600 euros.

Asimismo, Doña Azucena puede utilizar la resolución de litigios en línea en materia de consumo que le puede resultar mucho más sencilla, eficaz y rápida. Pues esta plataforma RLL, a la cual se puede acceder a través de la página web de la Comisión Europea o a través del portal “Tu Europa”, refuerza la confianza en el consumidor europeo para la resolución de litigios en línea, siendo la vía más recomendable, dado que, el Reglamento 524/2013, regula específicamente litigios que se han producido de forma online, como en este caso la compra a través de la Plataforma online que realizó Doña Azucena.

El presente dictamen expresa el parecer de este Letrado, que somete a cualquier otro criterio mejor fundado en derecho.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Flor Flores Mosqueira', written over a horizontal line.

Flor Flores Mosqueira

BIBLIOGRAFÍA

- ABEL LLUCH, Xavier, PICO I JUNOY, Joan. *Objeto y carga de la prueba civil*. Barcelona: Bosch Editor, 2007.
- BARONA VILAR, Silvia, CALDERÓN CUADRADO, María Pía, SANCHÍS CRESPO, Carolina, JIMENEZ FORTEA, Javier, MARTÍNEZ GARCÍA, Elena, PARDO IRANZO, Virginia, PASCUAL SERRATS, Rosa, ANDRÉS CIURANA, Baldomero, GARCÍA VILA, Mónica, GONZÁLEZ MALABIA, Sergio. *Tutela de los consumidores y usuarios en la Ley de Enjuiciamiento Civil. La prueba en los procesos de consumo*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2003.
- BERCOVITZ RODRIGUEZ-CANO, Alberto; «La protección de los consumidores en el Derecho español», *Revista Estudio sobre consumo*, núm. 1, 1984, pp. 4.
- GARBERÍ LLOBREGAT, José. *Derecho Procesal Civil. Procesos declarativos y procesos de ejecución*. Barcelona: Wolters Kluwer, 2015.
- MOLLAR PIQUER, María Pilar. *La prueba en el proceso de consumidores y usuarios*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2019, pág. 52.
- MONTERO AROCA, Juan; GÓMEZ COLOMER, Juan Luis; BARONA VILAR, Silvia; CALDERÓN CUADRADO, María Pía. *Derecho Jurisdiccional II, Proceso Civil*. Valencia: Tirant Le Blanch, 2018.
- RIVAS LAGO, Adrián. “La protección del consumidor en la venta a distancia por internet”. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 15, 2015, pp. 52-68
- RUGGERI, Lucía. “ADR y ODR y su taxonomía. La identificación de caracteres, en Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal”. *Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 10, 2010, pp. 32-39.
- VALBUENA GONZÁLEZ, Félix. “Aproximación al sistema arbitral de consumo”. *Revista Jurisoft jurisprudencial de los Ilustres Colegios de Abogados de Ávila, Burgos y Cantabria*, núm. 6, 1998, pp. 7-10.
- VALBUENA GONZÁLEZ, Félix. “La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo” *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, núm. 52, 2015, pp. 987-1016.

WEBGRAFÍA

- <https://www.boe.es/>
- <http://www.poderjudicial.es/>
- <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=es>
- <https://biblioteca-tirant-com.ponton.uva.es/>
- <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=es>
- https://ec.europa.eu/info/index_es
- <http://www.vvtat.lt/>
- <https://ecas.ec.europa.eu/cas/eim/external/register.cgi>

JURISPRUDENCIA

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

- Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 48/1984 de 4 de abril de 1984 (ECLI:ES:TC: 1984:48).
- Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 87/1985 de 16 de julio de 1985 (ECLI:ES:TC: 1985:87).
- Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 89/1985 de 19 de julio de 1985 (ECLI:ES:TC: 1985:89).
- Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 99/1985 de 30 de setiembre de 1985 (ECLI:ES:TC: 1985:99).
- Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 125/1987 de 15 de julio de 1987 (ECLI:ES: TC: 1987:125).
- Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 153/1992 de 19 de octubre de 1992 (ECLI:ES:TC: 1992:153).
- Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 37/1995 de 7 de febrero de 1995 (ECLI:ES:TC: 1995:37).
- Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 170/1999 de 27 de setiembre de 1999 (ECLI:ES:TC: 1999:170).
- Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 223/2001 de 5 de noviembre de 2001 (ECLI:ES:TC: 2001:223).
- Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 146/2003 de 14 de julio de 2003 (ECLI:ES:TC: 2003:146).
- Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 28/2010 de 27 de abril de 2010 (ECLI:ES:TC: 2010:28).

TRIBUNAL SUPREMO

- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 116/1960, de 20 de febrero de 1960 (ECLI:ES:TS:1960:263).
- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 370/1981, de 17 de octubre de 1981 (ECLI:ES:TS: 1981:4994).

- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 628/1992, de 18 de junio de 1992 (ECLI:ES:TS:1992:4885).
- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 787/1992, de 22 de julio de 1992 (ECLI:ES:TS:1992:17307).
- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 793/1994, de 22 de julio de 1994 (ECLI:ES:TS: 1994:5694).
- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 0687/1995, de 29 de junio de 1995 (ECLI:ES:TS:1995:3818).
- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 846/1991, de 2 de febrero de 1999 (ECLI:ES:TS:1999:567).
- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 4346/1998, de 19 de abril de 1999 (ECLI:ES:TS:1999:2583).
- Auto del Tribunal Supremo núm. 64/2002, de 18 de octubre de 2005 (ECLI:ES:TS: 2005:12448A).
- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 494/2012, de 20 de julio de 2012 (ECLI:ES:TS: 2012:5768).
- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 485/2012, de 9 de mayo de 2013 (ECLI:ES:TS:2013:1916).
- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 230/2019, de 11 de abril de 2019 (ECLI:ES:TS:2019:1226).
- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 65/2019, de 21 de mayo de 2019 (ECLI:ES:TS: 2019:1806).
- Sentencia del Tribunal Supremo núm. 304/2020 de 23 de febrero de 2021 (ECLI:ES:TS: 2021:2355A).

AUDIENCIAS PROVINCIALES

- Sentencia de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, núm. 814/2001, de 5 de noviembre de 2001 (ECLI:ES: APTF: 2001:2679).
- Auto de la Audiencia Provincial de Barcelona 597/2007, de fecha 12 de diciembre de 2007 (ECLI:ES: APB: 2007:8273A).
- Auto de la Audiencia Provincial de Barcelona, núm. 678/2010, de 19 de noviembre de 2010 (ECLI:ES: APB: 2010:8788).

- Sentencia de la Audiencia Provincial de Islas Baleares, núm. 539/2012, de 4 de diciembre de 2012 (ECLI: ES: APIB: 2012:2776).
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Málaga, núm. 882/2013, de 16 de julio de 2016 (ECLI: ES: APMA: 2016: 2096).
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Bizkaia, núm. 388/2018, de 3 de octubre de 2018 (ECLI: ES: APBI: 2018: 1814).
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Valladolid, núm. 646/2020, de 15 de abril de 2021 (ECLI:ES: APVA: 2021:562).
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Granada, núm. 169/2021, de 8 de marzo de 2021 (ES: APGR: 2021:458).

TRIBUNAL EUROPEO DE DERECHOS HUMANOS

- STDH de 19 de marzo de 1997, caso Hornsby contra Grecia (ECLI: CE: ECHR:1997: 0319JUD001835791).
- STDH de 28 de julio de 1999, caso Inmobiliaria Saffi contra Italia (ECLI: CE: ECHR:1999: 0728JUD002277493)

ANEXOS

Anexo I. Formulario de demanda de proceso de escasa cuantía cumplimentado.

PROCESO EUROPEO DE ESCASA CUANTÍA

FORMULARIO A

FORMULARIO DE DEMANDA

[Artículo 4, apartado 1, del Reglamento (CE) n° 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía]

Número del asunto (*):

Recibido por el órgano jurisdiccional el: __/__/____ (*)

(*) A cumplimentar por el órgano jurisdiccional.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

LE ROGAMOS QUE LEA LAS INSTRUCCIONES QUE FIGURAN AL COMIENZO DE CADA SECCIÓN: LE AYUDARÁN A CUMPLIMENTAR EL PRESENTE FORMULARIO

Asistencia para cumplimentar el formulario

Puede usted beneficiarse de asistencia al rellenar el presente formulario. Para obtener tal ayuda puede consultar la información proporcionada por los Estados miembros, publicada en el sitio web del Atlas Judicial Europeo en materia civil y mercantil, disponible en el Portal Europeo de e-Justicia https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-es.do. Tenga en cuenta que esta ayuda no incluye la asistencia jurídica gratuita, que ha solicitarse según lo establecido por el derecho nacional; tampoco incluye una evaluación jurídica de su caso.

Lengua

Cumplimente el presente formulario en la lengua empleada por el órgano jurisdiccional al que remite la demanda. Recuerde que el formulario está disponible en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión Europea en el sitio Internet del Atlas Judicial Europeo https://e-justice.europa.eu/content_small_claims_forms-177-es.do. Esto le ayudará a cumplimentar el formulario en la lengua adecuada.

Documentos justificativos

El formulario de demanda deberá ir acompañado, cuando proceda, de los documentos justificativos pertinentes. Ello no impide que usted pueda presentar, en su caso, otros medios de prueba durante el proceso.

Se entregará al demandado copia del formulario de demanda, así como, cuando proceda, de los documentos justificativos. El demandado tendrá la posibilidad de responder a la misma.

1. Órgano jurisdiccional

En este campo, debe indicar el órgano jurisdiccional ante el cual usted presenta la demanda. A la hora de elegir el órgano jurisdiccional, debe tener en cuenta los criterios de competencia del mismo. En la sección 4 se presenta una lista no exhaustiva de posibles criterios en los que fundar la competencia jurisdiccional. Puede utilizar la función de búsqueda especializada, disponible en el Portal Europeo de e-Justicia para encontrar los datos de contacto (dirección, número de teléfono, etc.) del órgano jurisdiccional competente: https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-es.do

1. ¿Ante qué órgano jurisdiccional presenta usted su demanda?

1.1. Nombre:

Juzgado de Primera Instancia de Zaragoza

1.2. Calle y número/Apartado de correos:

Edificio Fueros de Aragón, Esc. A, 3ª. Avda. José Atarés 89/97

1.3. Ciudad y código postal:

50018 Zaragoza

1.4. País:

España

2. Demandante

En este campo debe identificarse como demandante usted o, en su caso, su representante. No es obligatorio estar representado por un abogado o por otro profesional del Derecho.

En algunos países puede no ser suficiente como dirección la de un apartado de correos, por lo que deberá incluir la calle, número y código postal. En caso de no hacerlo puede que no se entregue el documento.

Si tiene usted un número de identificación personal atribuido por las autoridades de un Estado miembro, sería útil que lo indicase. Si no cuenta usted con uno de estos números, sería útil que indicase el número de su pasaporte o documento de identidad, si lo tuviere. Si actúa usted en nombre de una persona jurídica o de cualquier otra entidad con capacidad jurídica, resultaría útil que indicase un número de registro pertinente.

En «Otros datos» puede constar la información que sea útil para identificarle, por ejemplo, su fecha de nacimiento, su empleo o su cargo en la empresa.

En caso de varios demandantes, utilice hojas suplementarias.

<p><i>2. Datos del demandante</i></p> <p>2.1. Apellidos y nombre/Razón o denominación social: FLORES RAMOS, AZUCENA</p> <p>2.2. Número de identificación personal o número de pasaporte/número de registro: A37382627</p> <p>2.3. Calle y número/Apartado de correos: CALLE INGLATERRA Nº 24</p> <p>2.4. Ciudad y código postal: 50002 ZARAGOZA</p> <p>2.5. País: España</p> <p>2.6. Teléfono (*): 643876724</p> <p>2.7. Correo electrónico (*): azucena.flores.ramos@gmail.com</p> <p>2.8. Representante del demandante, si lo tiene, e información de contacto(*):</p> <p>2.9. Otros datos (*):</p>

3. Demandante

En este campo debe identificar al demandado y, si sabe quién es, a su representante. Recuerde que no es obligatorio para el demandado estar representado por un abogado o por otro profesional del Derecho.

En algunos Estados miembros puede no ser suficiente como dirección la de un apartado de correos por lo que deberá incluir la calle, número y código postal. En caso de no hacerlo puede que no se entregue el documento.

Si conoce usted un número de identificación personal atribuido al demandado por las autoridades de un Estado miembro, sería útil que lo indicase. De forma alternativa o suplementaria, sería útil que indicase, si lo conoce, el número del pasaporte o del documento de identidad del demandado. Si el demandado fuere una persona jurídica o cualquier entidad con capacidad jurídica, resultaría útil que indicase, si lo conoce, un número de registro pertinente del demandante.

En «Otros datos» puede constar la información que sea útil para identificar a la persona, por ejemplo, su fecha de nacimiento, su empleo o su cargo en la empresa. En caso de varios demandados, utilice hojas suplementarias.

<p><i>3. Datos del demandado</i></p> <p>3.1. Apellidos y nombre/Razón o denominación social: Librería S.L.</p> <p>3.2. Número de identificación personal o número de pasaporte/número de registro:</p>
--

(*) Facultativo.

3256325

3.3. Calle y número/Apartado de correos:

CALLE TRAKU G N° 15, VILNIUS, LITUANIA

3.4. Ciudad y código postal:

LT- 01100 VILNIUS

3.5. País:

Lituania

3.6. Teléfono (*):

3.7. Correo electrónico (*):

LIBRERKIA.KREPYSYAS@GMAIL.COM

3.8. Representante del demandante, si lo tiene, e información de contacto:

3.9. Otros datos (*):

4. Órganos jurisdiccionales competentes

El formulario de demanda deberá presentarse ante el órgano jurisdiccional competente para conocer de la misma. El órgano jurisdiccional debe tener competencia de conformidad con las normas del Reglamento (CE) n° 1215/2012 del Parlamento europeo y del Consejo.

En esta sección se presenta una lista no exhaustiva de posibles criterios en los que fundar la competencia judicial.

En el sitio Internet del Atlas Judicial Europeo puede hallar información sobre las normas de atribución de competencia: https://e-justice.europa.eu/content_brussels_i_regulation_recast-350-es.do.

Para una explicación de los términos jurídicos utilizados, puede consultar también la página: http://ec.europa.eu/civiljustice/glossary/glossary_es.htm.

4. ¿En qué criterios se funda la competencia del órgano jurisdiccional?

4.1. Domicilio del demandado

4.2. Domicilio del consumidor

4.3. Domicilio del titular de la póliza, el asegurado o el beneficiario en cuestiones de seguros

4.4. Lugar de cumplimiento de la obligación reclamada

4.5. Lugar del daño

4.6. Lugar en que está situado el inmueble

4.7. Elección de órgano jurisdiccional acordada entre las partes

4.8. Otros (indíquese)

5. Carácter transfronterizo del asunto

Para poder acogerse al proceso europeo de escasa cuantía, el asunto ha de tener carácter transfronterizo. El asunto tiene carácter transfronterizo si al menos una de las partes está domiciliada o reside habitualmente en un Estado miembro distinto del Estado miembro del órgano jurisdiccional ante el cual se presenta la demanda.

5. Carácter transfronterizo del asunto

5.1. País de domicilio o de residencia habitual del demandante:

España

5.2. País de domicilio o de residencia habitual del demandado:

(*) Facultativo.

Lituania

5.3. Estado miembro del órgano jurisdiccional:

España

6. Datos bancarios (opcional)

En el campo 6.1. puede informar al órgano jurisdiccional del modo en que piensa abonar la tasa judicial. Recuerde que el órgano jurisdiccional al que remite su demanda puede no disponer necesariamente de todos los medios. Usted deberá comprobar cuáles son los modos de pago que el órgano jurisdiccional acepta. Para ello, podrá consultar la información facilitada por el Estado miembro de que se trate y publicada en el sitio web del Atlas Judicial Europeo en materia civil y mercantil, disponible en el Portal Europeo de e-Justicia https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-es.do o ponerse en contacto con el órgano jurisdiccional de que se trate. Por estos mismos medios podrá obtener información sobre la cuantía de las tasas judiciales que tendrá que pagar.

Si opta por pagar mediante tarjeta de crédito o permite al órgano jurisdiccional efectuar el cobro de su cuenta corriente, deberá consignar los correspondientes datos de su tarjeta de crédito o cuenta corriente en el apéndice del presente formulario. La información del apéndice está destinada exclusivamente al órgano jurisdiccional y no será transmitida al demandado.

En el campo 6.2. se le ofrece la posibilidad de indicar de qué manera desea que el demandado le haga efectivo el pago de la deuda, por ejemplo en caso de que el demandado desee hacer efectivo el pago inmediatamente, aun antes de que se dicte la sentencia. Si desea que el pago se haga efectivo mediante transferencia bancaria, sírvase consignar los datos bancarios necesarios.

6. Datos bancarios (*)

6.1. ¿De qué forma abonará la tasa judicial?

6.1.1. Por transferencia bancaria

6.1.2. Con tarjeta de crédito

(rellene los datos en el apéndice)

6.1.3. Cobro directo de su cuenta bancaria

(rellene los datos en el apéndice)

6.1.4. Otro (especifique):

6.2. ¿En qué cuenta desea que el demandado ingrese el importe reclamado u ordenado judicialmente?

6.2.1. Titular de la cuenta:

AZUCENA FLORES RAMOS

6.2.2. Nombre del banco, BIC u otro código bancario pertinente:

SANTANDER

6.2.3. Número de cuenta/IBAN:

ES77 0049 6597 7024 1603 6592

7. Demanda

Ámbito de aplicación: Tenga presente que el proceso europeo de escasa cuantía tiene un ámbito de aplicación limitado. No pueden tratarse mediante dicho proceso las demandas por valor superior a 5 000 EUR o que están enumeradas en el artículo 2 del Reglamento (CE) n° 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía. Si su demanda no guarda relación con un asunto que entre dentro del ámbito de aplicación de dicho Reglamento establecido por su artículo 2, el procedimiento proseguirá ante el órgano jurisdiccional competente de conformidad con las normas de procedimiento civil ordinario. Si en tal caso usted no desea proseguir el procedimiento, deberá retirar la demanda.

Demanda pecuniaria o de otro tipo: Deberá indicar si su demanda se refiere a dinero o a otra cosa (demanda no pecuniaria), por ejemplo, la entrega de bienes, y a continuación cumplimentar los campos 7.1 o 7.2 según corresponda. Si su demanda no es pecuniaria, sírvase cumplimentar el campo 7.2 e indicar en ella el valor estimado de su demanda. Si su demanda no es pecuniaria, deberá usted indicar si presenta una demanda secundaria de indemnización para el caso de que no pueda darse curso favorable a la demanda original.

Si desea solicitar la condena en costas del proceso (por ejemplo, gastos de traducción, minutas de abogado, gastos de notificación de documentos, etc.), deberá indicarlo en el campo 7.3. Recuerde que las normas relativas a las costas a cuyo pago pueden condenar los órganos jurisdiccionales pueden variar entre los distintos Estados miembros. En el sitio web del Portal Europeo de e-Justicia hallará información sobre las categorías de costas en los diferentes Estados miembros https://e-justice.europa.eu/content_costs_of_proceedings-37-es.do.

(*) Facultativo.

Si desea solicitar intereses contractuales, por ejemplo de un préstamo, indique el tipo de interés y la fecha a partir de la cual empieza a contar. En caso de sentencia favorable, el órgano jurisdiccional puede condenar al pago de los intereses legales sobre su demanda. Indique si desea solicitar dichos intereses y la fecha a partir de la cual se deberían devengar.

En su caso, utilice páginas adicionales para describir su demanda, por ejemplo si reclama usted varios pagos y los intereses se reclaman a partir de una fecha distinta para cada pago.

7. *Precise su demanda*

7.1. Por favor, indique el objeto de su demanda

7.1.1. Demanda pecuniaria:

360

7.1.2. Moneda:

<input checked="" type="checkbox"/> Euro (EUR)	<input type="checkbox"/> Leva búlgara (BGN)	<input type="checkbox"/> Kuna croata (HRK)
<input type="checkbox"/> Corona checa (CZK)	<input type="checkbox"/> Forinto húngaro (HUF)	<input type="checkbox"/> Libra esterlina (GBP)
<input type="checkbox"/> Eslovi polaco (PLN)	<input type="checkbox"/> Leu rumano (RON)	<input type="checkbox"/> Corona sueca (SEK)
<input type="checkbox"/> Otro (especifique):		

7.2. Demanda no pecuniaria:

7.2.1. Indique a qué se refiere su demanda:

7.2.2. Valor estimado de la demanda:

Moneda:

<input type="checkbox"/> Euro (EUR)	<input type="checkbox"/> Leva búlgara (BGN)	<input type="checkbox"/> Kuna croata (HRK)
<input type="checkbox"/> Corona checa (CZK)	<input type="checkbox"/> Forinto húngaro (HUF)	<input type="checkbox"/> Libra esterlina (GBP)
<input type="checkbox"/> Eslovi polaco (PLN)	<input type="checkbox"/> Leu rumano (RON)	<input type="checkbox"/> Corona sueca (SEK)
<input type="checkbox"/> Otros (indíquese):		

7.3. ¿Solicita la condena en costas del proceso?

7.3.1. Sí

7.3.2. No

7.3.3. En caso afirmativo, indique qué tipo de costas y la cantidad reclamada o gastada hasta la fecha:

EL PAGO DE LA TASA JUDICIAL SI EN CASO SE TENGA QUE PAGAR

7.4. ¿Reclama los intereses?

Sí

No

En caso afirmativo, el interés es

Contractual si es así, vaya al campo 7.4.1.

Legal si es así, vaya al campo 7.4.2.

7.4.1. En caso de intereses contractuales

1) El tipo de interés es:

%

% por encima del tipo básico del BCE

otros:

2) Los intereses deben devengarse desde:

/ / (fecha)

hasta: / / (fecha)

hasta la fecha de la sentencia

hasta la fecha de pago del principal

7.4.2. En caso de intereses legales, estos deben devengarse desde:
 / / (fecha)

hasta: / / (fecha)

hasta la fecha de la sentencia

hasta la fecha de pago del principal

7.5. ¿Reclama los intereses sobre las costas?

Si

No

En caso afirmativo, estos deben devengarse desde:

/ / (fecha)

(acontecimiento)

hasta: / / (fecha)

hasta la fecha de pago de las costas

8. Información sobre la demanda

En el campo 8.1 describa sucintamente los motivos de su demanda.

En el campo 8.2 describa los elementos probatorios pertinentes que fundamentan su demanda. Estos pueden ser, por ejemplo, pruebas documentales (contratos, recibos, etc.), o testimonios orales o escritos de testigos. Indique en justificación de qué punto de su demanda se presenta cada uno de los elementos probatorios.

Si no tiene suficiente espacio, puede añadir hojas suplementarias.

8. Información sobre la demanda

8.1. Indique los motivos de su demanda, por ejemplo lo que ocurrió y el lugar y la fecha en que ocurrió.

Yo, Azucena Flores realicé una compra online de unos libros al vendedor en Lituania, por el monto de 360 euros, no obstante los libros nunca me llegaron y la empresa de libros no me quiere devolver mi dinero, ni volver a enviar los libros. Yo pido que se me devuelva los 360 euros que gasté en la compra.

8.2. Describa los elementos probatorios que desea presentar en apoyo de su demanda, indicando los puntos de la misma a que se refieren. Cuando sea conveniente, añada los documentos justificativos correspondientes.

8.2.1. Pruebas documentales Indíquese abajo

Confirmación de la compra

8.2.2. Testigos Indíquese abajo

8.2.3. Otros Indíquese abajo

9. Vista oral

Recuerde que el proceso europeo de escasa cuantía es un procedimiento escrito. No obstante, el órgano jurisdiccional puede acordar la celebración de una vista oral si considera que no es posible dictar sentencia sobre la base de las pruebas escritas. Puede usted solicitar, en este formulario o con posterioridad, que se celebre una vista oral. El órgano jurisdiccional podrá desestimar dicha solicitud si considera que, habida cuenta de las circunstancias del caso, la vista oral resulta innecesaria para el correcto desarrollo del procedimiento. La vista oral debe desarrollarse mediante medios de comunicación a distancia apropiados tales como la videoconferencia o la teleconferencia, siempre que el órgano jurisdiccional pueda valerse de ellos. Si la persona que debe ser oída está domiciliada en un Estado miembro distinto de aquel en que tenga su sede el órgano jurisdiccional, podrá acordarse una vista mediante medios de comunicación a distancia empleando los procedimientos previstos en el Reglamento (CE) n.º 1206/2001 del Consejo.

(https://e-justice.europa.eu/content_taking_of_evidence-76-es.do)

No obstante, el órgano jurisdiccional podrá acordar que las personas llamadas a comparecer en la vista deban hacerlo físicamente. Puede usted indicar sus preferencias al órgano jurisdiccional, pero tenga presente que, si se le exige estar presente físicamente en la vista, la recuperación de los costes ocasionados con relación a esta presencia está sujeta a lo establecido en el artículo 16 del Reglamento (CE) n.º 861/2007 por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía. Dicho artículo establece que el órgano jurisdiccional no eximirá de las costas a la parte ganadora en la medida en

que estas se hayan generado de forma innecesaria o sean desproporcionadas con respecto a la deuda

9.1. ¿Desea solicitar una vista oral?	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indique los motivos(*):	
9.2 Si el órgano jurisdiccional acuerda la celebración de una vista oral, ¿desea usted estar presente físicamente?	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>
Indique los motivos(*):	

10. Notificación de documentos y comunicación con el órgano jurisdiccional

Los documentos procesales, como por ejemplo su demanda, la contestación a la demanda, una posible demanda reconvenzional o la sentencia, pueden ser notificados a las partes por vía postal o por medios electrónicos, en caso de que el órgano jurisdiccional pueda valerse de ellos desde un punto de vista técnico y de que sean admisibles con arreglo al derecho procesal del Estado miembro en que se sustancia el proceso. Cuando los documentos deban notificarse en un Estado miembro distinto de aquel en que se sustancia el proceso, deberán observarse también las normas procesales del Estado miembro en que se realice la notificación. Cabe asimismo la utilización de medios electrónicos para otras comunicaciones escritas (por ejemplo las solicitudes de comparecencia en la vista oral). Únicamente pueden emplearse medios electrónicos cuando el destinatario preste su consentimiento para su uso de forma expresa y por adelantado, o cuando esté legalmente obligado a aceptar las notificaciones electrónicas u otras comunicaciones escritas del órgano jurisdiccional con arreglo a las normas procesales del Estado miembro en que el destinatario esté domiciliado. Para saber si cabe o es admisible en el Estado miembro de que se trate el uso de medios electrónicos de notificación o comunicación, consulte la información disponible en el Portal Europeo de e-Justicia https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-es.do?clang=en

10.1. ¿Está usted de acuerdo en que se utilicen medios electrónicos de comunicación para la notificación de la contestación a la demanda, de posibles demandas reconvenzionales y de la sentencia?	
Si	<input checked="" type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
10.2 ¿Está usted de acuerdo en que se utilicen medios electrónicos de comunicación para la recepción de comunicaciones escritas distintas de los documentos mencionados en el punto 10.1?	
Si	<input checked="" type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

11. Certificado

Una sentencia dictada en un Estado miembro en el proceso europeo de escasa cuantía puede ser reconocida y ejecutada en otro Estado miembro. Si quiere usted pedir que la sentencia sea reconocida y ejecutada en un Estado miembro que no sea el del órgano jurisdiccional, puede solicitar en el presente formulario que el órgano jurisdiccional, tras haber dictado resolución en su favor, expida un certificado relativo a dicha sentencia.

11.1 <i>Certificado</i>	
Solicito al órgano jurisdiccional que expida un certificado relativo a la sentencia	<input checked="" type="checkbox"/>

Si así lo solicitare usted, el órgano jurisdiccional podrá facilitarle el certificado en otra lengua mediante el uso de los formularios dinámicos disponibles en el Portal Europeo de e-Justicia. Esto puede resultar útil a efectos de la ejecución de la sentencia en otro Estado miembro. Tenga en cuenta que el órgano jurisdiccional no está obligado a facilitar una traducción o transliteración de textos introducidos en los campos de texto libre del certificado.

11.2 Solicito al órgano jurisdiccional que expida un certificado en una lengua diferente a la del proceso judicial, en particular:		
<input type="checkbox"/> Búlgaro	<input type="checkbox"/> Español	<input type="checkbox"/> Checo
<input type="checkbox"/> Alemán	<input type="checkbox"/> Estonio	<input type="checkbox"/> Griego
<input type="checkbox"/> Inglés	<input type="checkbox"/> Francés	<input type="checkbox"/> croata
<input type="checkbox"/> Italiano	<input type="checkbox"/> Letón	<input checked="" type="checkbox"/> Lituano
<input type="checkbox"/> Húngaro	<input type="checkbox"/> Maltés	<input type="checkbox"/> Neerlandés

(*) Facultativo.

<input type="checkbox"/> Polaco	<input type="checkbox"/> Portugués	<input type="checkbox"/> Rumano
<input type="checkbox"/> Eslovaco	<input type="checkbox"/> Esloveno	<input type="checkbox"/> Finés
<input type="checkbox"/> Sueco		

12. Fecha y firma

No olvide escribir claramente su nombre y apellidos, firma y fecha en la última página del formulario.

<p>12. <i>Fecha y firma</i></p> <p>Por la presente, solicito que el órgano jurisdiccional dicte sentencia contra el demandado de conformidad con mi demanda.</p> <p>Declaro que la información suministrada es verdadera a mi leal saber y entender y de buena fe.</p> <p>Hecho en:</p> <p>España, Zaragoza</p> <p>Fecha:</p> <p>15 / 12 / 2021</p> <p>Apellidos y nombre; firma:</p> <p>AZUCENA FLORES RAMOS</p>

Apéndice del formulario de demanda (Formulario A)
Datos bancarios* a efectos del pago de la tasa judicial (*)

Titular de la cuenta/Titular de la tarjeta de crédito:
Nombre del banco, BIC u otro código bancario pertinente / Compañía de la tarjeta de crédito:
Número de cuenta o IBAN/Número de la tarjeta de crédito, fecha de caducidad y número de seguridad de la tarjeta de crédito:

Anexo II. Formulario de reclamación de resolución de litigios en línea cumplimentado.



Comisión
Europea

Resolución de litigios en línea
Resumen del formulario de reclamación

Referencia de la reclamación	2021/140954
Fecha de impresión	15/12/2021
Situación	Borrador

Datos del consumidor

Nombre **AZUCENA**

Apellidos **FLORES RAMOS**

Número de teléfono **643764793**

Correo electrónico **AZUCENA.FLORES.RAMOS@GMAIL.COM**

Dirección postal **CALLE INGLATERRA
34365 24
España**

Idioma(s) **español**

Datos de la empresa

Nombre **UAB LAISVALAIKIO DOVANOS**

Número de teléfono **[Empty]**

Correo electrónico **karolina@laisvalaikiodovanos.lt**

Página web **<https://www.laisvalaikiodovanos.lt/laisvalaikio-dovanos-rekvizitai/>**

Dirección postal **P. Vileišio g. 18
LT-10306 Vilnius
Lituania**

Versión de los hechos según el consumidor

Presentada el [Empty]

Presentada por AZUCENA FLORES RAMOS

País España

Tipo de producto/servicio Otros

Otros (incluye tanto bienes como servicios)

Tipo de reclamación Entrega

Importe de la transacción 360 EUR - Euro

Fecha de adquisición 06/11/2021

Número de referencia del pedido 46465765

¿Se ha establecido contacto
entre el consumidor y la
empresa? **Sí**

¿Ya ha tratado de llegar a una
solución extrajudicial o ha
llevado a juicio a la otra parte? **No**

¿Ha dicho la empresa que
quiere recurrir a un determinado
organismo de resolución de
litigios? **No**

Descripción YO, AZUCENA FLORES RAMOS CON FECHA 6 DE NOVIEMBRE DE 2020 COMPRÉ UNOS LIBROS POR INTERNET A LA EMPRESA LIBRERÍA S.L, POR EL MONTO DE 360 EUROS, PERO NUNCA ME LLEGARON, Y NO ME HAN DEVUELTO MI DINERO.

Solución propuesta LA DEVOLUCIÓN DE LOS 360 EUROS QUE PAGUÉ POR LOS LIBROS

Lista de ficheros adjuntos [Empty]

Versión de los hechos según la empresa

Tipo de producto/servicio [Empty]

[Empty]

Tipo de reclamación [Empty]

Importe de la transacción [Empty]

Número de referencia del pedido [Empty]

¿Se ha establecido contacto entre el consumidor y la empresa? [Empty]

¿Ha dicho la empresa que quiere recurrir a un determinado organismo de resolución de litigios? [Empty]

Descripción [Empty]

[Empty]

15/12/2021 - 18:47:09 Reclamación guardada como proyecto