

Resolución alternativa de litigios y resolución de litigios en línea para los consumidores de la UE: preguntas y respuestas

I. ASPECTOS BÁSICOS

¿Qué es la resolución alternativa de litigios (RAL) para los consumidores?

La resolución alternativa de litigios (RAL) tiene por objeto ayudar a los consumidores a resolver litigios con los comerciantes cuando tienen un problema con un producto o un servicio que han comprado.

Un ejemplo típico es el de un consumidor que se queja de la calidad de su compra, pero el comerciante rechaza su reclamación y, por ejemplo, se niega a ofrecer una reparación o a devolver el dinero.

Las entidades de RAL son entidades **extrajudiciales**. Incluyen a una **parte neutral** (p. ej., conciliador, mediador, defensor del consumidor, oficina de reclamaciones, etc.) que propone una solución o reúne a las partes para encontrar una solución.

La RAL afecta a casos individuales, pero puede también tratar conjuntamente varios casos individuales cuando son semejantes.

La resolución alternativa de litigios no abarca el tratamiento de las reclamaciones de los consumidores directamente por el comerciante (p. ej., por su departamento interno de reclamaciones de los consumidores) ni las resoluciones amistosas directas entre el consumidor y el comerciante.

¿Qué es la resolución de litigios en línea?

Por resolución alternativa de litigios en línea (RLL) se entiende un proceso de resolución alternativa de litigios mediante tecnología en línea. Las entidades de RLL permiten a los consumidores y las empresas tratar su litigio en línea. Esto puede ayudar a resolver litigios, especialmente en las compras en línea, en las que a menudo el consumidor y el comerciante se encuentran muy alejados el uno del otro.

¿Cómo funciona la RAL y la RLL?

La resolución alternativa de litigios (RAL) y la resolución de litigios en línea (RLL) funcionan de manera diferente en los países de la UE:

- Una RAL o una RLL pueden ser establecidos por **las autoridades públicas, la industria, o en cooperación** entre el sector público, la industria y las organizaciones de consumidores.
- Su **financiación** puede ser privada (p. ej., por la industria), pública o una combinación de ambas.
- La cobertura geográfica es **principalmente nacional**; en algunos casos la RAL está descentralizada **a nivel regional o local**.

- Algunas entidades de RAL son **sectoriales** (p. ej., solo tratan litigios relativos a la prestación de servicios de viaje, seguros o suministro de electricidad), mientras que otras aceptan asuntos relativos a **cualquier sector empresarial**.
- El inicio de una resolución de litigios es, en la gran mayoría de entidades de RAL, **voluntario** para ambas partes.
- **La participación de la industria es voluntaria** en el 64 % de las entidades de RAL de la UE.
- Las decisiones de algunas entidades de RAL se toman **de manera colectiva** (p. ej., por oficinas de reclamaciones) y las de otras de manera individual (p. ej., por un mediador o un defensor del consumidor).
- La naturaleza de los resultados de la RAL puede ir desde recomendaciones **no vinculantes** a decisiones que pueden ser **vinculantes** para el comerciante o para ambas partes.

¿Cuáles son las ventajas de la resolución extrajudicial de litigios?

Los mecanismos de resolución alternativa de litigios son normalmente **más rápidos, más baratos y más fáciles** de utilizar para los usuarios que el recurso a la vía judicial:

- La mayoría de los litigios presentados a la RAL se deciden **en un plazo de 90 días**.
- La inmensa mayoría de los procedimientos de RAL son **gratuitos o poco gravosos** (menos de 50 euros) para los consumidores.
- El proceso de RAL es por lo general **más sencillo**, en comparación con los procedimientos judiciales.

La existencia de un sistema extrajudicial efectivo puede, por tanto, ser un **incentivo clave** para que los consumidores intenten resolver sus problemas en lugar de dejarlos sin resolver, en particular en caso de pequeños importes.

Para las empresas, disponer de mecanismos extrajudiciales efectivos puede ser fundamental para la gestión de sus **relaciones con los clientes y su buena reputación empresarial**; puede también ahorrarles los costes de posibles asuntos judiciales.

II. SITUACIÓN

¿Cuál es la situación en los países de la UE?

En 2010, uno de cada cinco consumidores de la UE encontraron problemas cuando compraron mercancías o servicios en el mercado único, lo que, según se estima, dio lugar a pérdidas equivalentes al **0,4 % del PIB de la UE**. Solo una pequeña parte de ellos buscó y obtuvo una reparación.

En la UE hay actualmente 750 entidades de RAL, que son muy diversas no solo cuando la cobertura es en toda la UE, sino incluso en cada país.

En la mayoría de los Estados miembros, las entidades existentes tratan litigios en materia de consumo **solo en algunos sectores** (en particular, en los sectores regulados, con inclusión de las telecomunicaciones, la energía, los servicios financieros, los viajes y el turismo). En otros países solo hay entidades en **regiones concretas**.

Esto significa que, a pesar del gran número de entidades, hay **importantes lagunas con respecto a la cobertura**. En algunos países (p. ej., Eslovenia y Eslovaquia) no parece haber entidades de RAL reconocidas o el sistema debe desarrollarse más (p. ej., en Chipre y Rumanía).

Como resultado, **los consumidores europeos no tienen las mismas posibilidades de acceder a la resolución extrajudicial** en toda la UE.

Solo alrededor de la mitad de las entidades de RAL existentes notificadas a la Comisión Europea cumplen los **criterios de calidad** establecidos en las dos Recomendaciones de la Comisión (para más detalles de la actuación de la UE hasta ahora, véase más abajo).

Los consumidores y las empresas **conocen** poco la mayoría de las entidades existentes y, por lo tanto, el **uso efectivo** que hacen de ellas es escaso.

Actualmente, las autoridades públicas nacionales no están obligadas a **supervisar periódicamente la utilización y la efectividad de las entidades de RAL**, en particular con respecto a los criterios de calidad de la Comisión, como la cualificación adecuada, la imparcialidad, la transparencia, la efectividad y la equidad.

Con respecto a la resolución extrajudicial de litigios, muy pocas entidades ofrecen en la UE la posibilidad de tratar todo el proceso de resolución de litigios en línea.

¿Cómo funcionan actualmente las RAL cuando se compra en otro país de la UE?

Cuando los consumidores tienen problemas con sus compras a un comerciante establecido en otro país de la UE, pueden solicitar ayuda y asesoramiento a la [red de Centros Europeos del Consumidor](#) (red CEC).

Los CEC no son ellos mismos entidades de resolución de litigios, pueden intentar primero arreglar amistosamente el problema y, si esto no es posible, ayudar a remitir el asunto a otra organización, incluida una entidad de RAL competente del país del comerciante, si existe. En 2010, solo el 9 % de los asuntos de los CEC que no pudieron resolverse amistosamente se remitieron a entidades de RAL.

¿Por qué promueve la UE la RAL?

El buen funcionamiento de la RAL en toda la UE hará que los consumidores aprovechen con mayor confianza las posibilidades que les ofrece el mercado único en términos de elección y mejores precios. Esto incluye también la compra en línea en otros países de la UE.

El aumento del comercio transfronterizo en la UE abrirá también nuevas oportunidades para las empresas y ayudará a impulsar el crecimiento económico.

En el mercado único, la resolución alternativa de litigios solo puede funcionar bien para las compras efectuadas en otros países de la UE si hay a nivel nacional entidades de calidad. Para ello habría que basarse en las entidades de RAL existentes, respetando las tradiciones jurídicas nacionales.

Para garantizar un mismo acceso a los recursos en materia de consumo, deberían existir entidades de RAL, de calidad, para todos los tipos de litigios en materia de consumo en el mercado único, y tanto los consumidores como los comerciantes deberían conocer las posibilidades disponibles.

¿Qué se ha hecho hasta ahora a nivel de la UE?

La Comisión Europea publicó dos recomendaciones (en 1998 y 2001) en las que se definen **los principios comunes para unas entidades de RAL eficientes y efectivas**.

Las autoridades nacionales han informado a la Comisión sobre las entidades nacionales de RAL que, según ellas, se ajustan a dichos principios. La Comisión mantiene una [base de datos](#) de dichas entidades de RAL «notificadas»

Sin embargo, el 40 % de las entidades de RAL existentes no se notifican de esta manera.

En algunos sectores específicos (p. ej., las telecomunicaciones, la energía, los créditos al consumo o los servicios de pago), la legislación de la UE obliga a los Estados miembros a crear mecanismos de RAL.

En algunos otros sectores (p. ej., la Directiva sobre el comercio electrónico, los servicios postales), simplemente insta a hacerlo.

La Comisión Europea cofinancia también los Centros Europeos del Consumidor ([red CEC](#)) para ayudar a los consumidores a acceder a la entidad apropiada de RAL en otro Estado miembro en caso de litigios transfronterizos.

Otra red a nivel de la UE, **FIN-NET**, reúne a entidades de RAL que tratan litigios transfronterizos entre consumidores y proveedores de servicios financieros.

III.LAS NUEVAS PROPUESTAS DE LA COMISIÓN

¿Qué tipos de litigios están cubiertos por las propuestas?

La Directiva propuesta sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo («Directiva sobre RAL en materia de consumo») **garantizará que haya entidades extrajudiciales de calidad para tratar cualquier litigio contractual entre un consumidor y una empresa.**

Los consumidores podrán someter sus litigios contractuales en materia de consumo a una RAL en cualquier país de la UE en el que realicen sus compras (es decir, en su país o en otro país de la UE), independientemente de lo que compren o de cómo lo compren (en línea o fuera de línea).

El Reglamento sobre resolución de litigios en línea («Reglamento sobre RLL en materia de consumo») creará **una plataforma única en línea a nivel de la UE** para que los compradores en línea en otro país de la UE y los comerciantes resuelvan sus litigios contractuales en línea.

¿Qué cambios principales aportarán las propuestas en la UE cuando se adopten?

En primer lugar, **se eliminarán las lagunas en la cobertura**, ya que será posible someter cualquier litigio contractual que afecte a un consumidor de la UE y un comerciante establecido en la UE a una entidad de resolución alternativa de litigios. Los Estados miembros pueden garantizar esto bien ampliando la competencia de las entidades existentes o creando nuevas si es necesario.

Todas las entidades de RAL de la UE deberán cumplir criterios básicos de calidad, incluyendo una cualificación apropiada, la imparcialidad, la transparencia, la efectividad (el procedimiento no durará por lo general más de 90 días) y la equidad. Las autoridades nacionales supervisarán el cumplimiento de estos principios de calidad.

Las personas que compren en línea en otro país de la UE y los comerciantes que vendan en otro país de la UE podrán **resolver sus litigios contractuales directamente en línea** gracias a una plataforma única de resolución de litigios en línea a nivel de la UE («plataforma RLL»). Este punto de entrada único será un sitio web interactivo fácil de utilizar, accesible en todas las lenguas oficiales de la UE y gratuito.

Los comerciantes deberán también facilitar a los consumidores **información pertinente y completa** sobre las entidades de RAL pertinentes disponibles en la plataforma de RLL.

¿Cómo funcionará la plataforma de RLL en la práctica?

La plataforma estará enlazada electrónicamente con las entidades nacionales de RAL que se hayan creado y notificado a la Comisión con arreglo a las nuevas normas. Las entidades nacionales de RAL seguirán siendo responsables del tratamiento de los litigios contractuales individuales que la plataforma les remita.

El sistema de RLL será efectivo gracias a **un conjunto de normas comunes**, que incluirán el papel de los puntos de contacto nacionales que actúan como moderadores de la RLL en su país respectivo y el requisito de **dar una solución en el plazo de 30 días**.

¿Será la RAL obligatoria para los comerciantes?

Actualmente, la mayoría de las entidades de RAL tiene carácter voluntario. La naturaleza voluntaria aporta flexibilidad y rapidez.

La propuesta de la Comisión contiene **incentivos para promover la utilización de la RAL por los comerciantes**. En particular, los comerciantes deberán informar a los consumidores sobre si se comprometen o no a utilizar la RAL para resolver los litigios en materia de consumo.

Además, con arreglo al paquete propuesto, los países de la UE serán libres de crear sus normas nacionales para hacer obligatoria la participación de los comerciantes en los procedimientos de RAL o sus resultados vinculantes para ellos.

¿Cómo garantizarán los Estados miembros la plena cobertura de la RAL?

La reparación efectiva a los consumidores debe respetar las realidades locales y cada país necesita un margen para decidir la mejor manera de garantizar una plena cobertura de la RAL en su territorio.

Por lo tanto la Directiva sobre la RAL propuesta **se basa en lo que ya existe a nivel nacional**. Respetará la gran variedad de entidades de RAL que existe en la UE y no obligará a las autoridades nacionales a crear una entidad de RAL específica para cada sector minorista.

Los países con entidades de RAL que abarcan muchos sectores diferentes podrán conservarlas o crear otras completamente nuevas, siempre que las entidades respeten los principios de calidad definidos en la propuesta.

Una opción para garantizar la plena cobertura es, por ejemplo, crear una entidad de RAL «complementaria» que trate los tipos de litigios contractuales que no trata ningún otro mecanismo específico.

Las propuestas obligarán también a los Estados miembros a fomentar la creación de entidades de RAL paneuropeas.

El sistema de resolución de litigios en línea a nivel de la UE se basará en las entidades de RAL nacionales.

¿Cuales serán las ventajas para los consumidores y las empresas?

Habrá entidades de RAL, de calidad, **para todos los litigios contractuales en materia de consumo** en toda la UE.

Los consumidores recibirán **información completa** sobre la RAL competente para tratar su litigio contractual en todos los documentos pertinentes.

Las personas que compren en línea en otros países de la UE y los comerciantes que vendan en otro país de la UE podrán **resolver sus litigios contractuales directamente en línea**.

De acuerdo con las estimaciones, si los consumidores de la UE pueden confiar en una RAL que funcione bien y sea transparente en todos sus litigios podrían **ahorrarse alrededor de 22 500 millones de euros**, lo que corresponde al 0,19 % del PIB de la UE.

El acceso a una RAL de calidad ayudará a las empresas a gestionar sus relaciones con los consumidores y su reputación empresarial. También les supondrá ahorros. De acuerdo con las estimaciones, **las empresas de la UE pueden ahorrar hasta tres mil millones de euros** recurriendo a la RAL en lugar de ir a los tribunales.

¿Cuándo se convertirá la propuesta en instrumento legislativo?

El Parlamento Europeo y el Consejo ya han expresado su compromiso de adoptar el paquete legislativo sobre la RAL y la RLL **a más tardar a finales de 2012**, en el marco de los esfuerzos coordinados para relanzar el mercado único.

Más información

El texto completo de las propuestas, todo el contexto político y la base de datos de las entidades nacionales de RAL notificadas a la Comisión pueden consultarse en:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Véase también [IP/11/1461](#)