

# Módulo 5

Resolución alternativa de  
litigios (RAL) y resolución de  
litigios en línea (RLL)

## Índice

Introducción .....	3
I. ¿Qué es la resolución alternativa de litigios (RAL)? .....	9
II. ¿Qué es una entidad de resolución alternativa de litigios? .....	10
III. ¿Qué normas básicas tienen que cumplir las entidades de RAL notificadas? .....	11
IV. ¿Cuáles son los diferentes tipos de RAL? .....	12
V. ¿Se aplican factores específicos según el sector o país? .....	13
VI. ¿Cuáles son sus obligaciones jurídicas con respecto a la RAL? .....	14
II. Surge un conflicto que no puede resolver - ¿Cómo utilizar la RAL? .....	15
VIII. Usted vende en línea – ¿Qué es la resolución de litigios en línea (RLL)? .....	17
IX. Usted comercia en línea – ¿Cuáles son sus obligaciones con respecto a la plataforma RLL? .....	18
X. Se produce un conflicto con un cliente en línea que no puede resolver – ¿Cómo funciona la plataforma RLL? .....	19

**“La resolución alternativa de litigios me permite resolver conflictos con los consumidores de manera rápida y simple”**

**Comerciante**

**“Es un alivio poder confiar en un órgano imparcial cuando surge un conflicto con un comerciante”**

**Consumidor**

**“La plataforma RLL me permite gestionar las reclamaciones de consumidores de otros países de la UE, lo que redunda en beneficio de mi negocio”**

**Comerciante**

## Introducción

Estimado/a empresario/a,

Este manual forma parte del proyecto «ConsumerLaw Ready» dirigido específicamente a microempresas y pequeñas y medianas empresas que interactúan con consumidores.

El proyecto «ConsumerLaw Ready» es un proyecto de ámbito europeo gestionado por BEUC (la Asociación Europea de Consumidores) en consorcio con UEAPME (la Voz de las PYME en Europa) y Eurochambres (la Asociación de Cámaras de Comercio e Industria Europeas). Está financiado por la Unión Europea con el apoyo del Parlamento Europeo y la Comisión Europea.

El objetivo del proyecto es ayudarle a cumplir con los requisitos del derecho del consumidor de la UE.

El derecho del consumidor de la UE se compone de diferentes instrumentos legislativos adoptados por la Unión Europea a lo largo de los últimos 25 años y transpuestos por cada Estado miembro de la UE a sus respectivas legislaciones nacionales. En 2017, la Comisión Europea ha concluido una evaluación para comprobar si la normativa todavía se adecúa a los objetivos. Los resultados han sido en general positivos<sup>1</sup>. La principal conclusión ha sido que las normas vigentes tienen que ser mejor aplicadas por las autoridades y más conocidas por las empresas y los consumidores. El proyecto «ConsumerLaw Ready» pretende ampliar los conocimientos de los comerciantes, en especial de las PYME, en cuanto a los derechos de los consumidores y sus correspondientes obligaciones legales.

El manual consta de cinco módulos, cada uno de los cuales trata un tema concreto del derecho del consumidor de la UE:

- El Módulo 1 trata las normas sobre requisitos de información precontractual,
- El Módulo 2 presenta la normativa sobre el derecho del consumidor a desistir de un contrato celebrado a distancia o fuera del establecimiento
- El Módulo 3 está dedicado a las soluciones que los comerciantes deben proporcionar cuando estos no se ajustan al contrato
- El Módulo 4 se centra en las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas de los contratos
- El Módulo 5 introduce la resolución alternativa de litigios y la plataforma de resolución de litigios en línea (RLL), un sitio web oficial gestionado por la Comisión Europea destinado a ayudar a los consumidores y comerciantes a resolver sus disputas extrajudicialmente.

Este manual es solo uno de los materiales didácticos creados en el marco del proyecto «ConsumerLaw Ready». En el sitio web [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) encontrará otras herramientas de aprendizaje, como videos, cuestionarios y un “test en línea” mediante el cual podrá obtener un certificado. También se podrá poner en contacto con expertos y con otras PYME a través del foro.

---

<sup>1</sup> Puede encontrar más información sobre la evaluación, sus conclusiones y las medidas de seguimiento en el sitio web de la Comisión Europea: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

El objetivo del Módulo 5 de este manual es que se familiarice con la resolución alternativa de litigios (RAL) y la resolución de litigios en línea (RLL). Describe qué es la RAL, qué es una entidad de RAL, cuáles son sus obligaciones jurídicas relativas a la RAL y cómo utilizarla. También explica qué es la resolución de litigios en línea (RLL), cuáles son sus obligaciones jurídicas relativas a la RLL y cómo utilizarla. Asimismo, le brinda consejos que le facilitarán el cumplimiento de la ley.

El Módulo presenta la RAL y la RLL según se disponen en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo 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, y en el Reglamento nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo 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.

Esperamos que las informaciones proporcionadas en este manual le sean de utilidad.

## Ejemplos

### Ejemplo 1, versión nacional

Un cliente que ha comprado un ordenador portátil en su tienda lo devuelve al cabo de unos días afirmando que no funciona y solicitando un reembolso. Aunque, en efecto, el ordenador no funciona bien en ese momento, usted no se cree que el producto ya estuviera defectuoso en el momento de la compra.

### Ejemplo 1, versión en línea

Un cliente de un país vecino le compra un ordenador portátil a través de su sitio web. Unos días después de la entrega, le escribe un email afirmando que no funciona y solicitando un reembolso íntegro. Usted no se cree que el producto ya estuviera defectuoso en el momento de la entrega.

### Ejemplo 2

Su tienda vende muebles, artículos de arte y otros artículos de decoración de interiores de alta calidad. Una de sus clientas no está satisfecha con la calidad de un producto que le vendió y pide un descuento. Usted no está de acuerdo.

### Ejemplo 3

Su recién estrenado restaurante se ha anunciado en los medios prometiendo una botella de champán gratuita con la cena durante la semana de apertura. Sin embargo, el champán se acaba antes de que termine la semana y el nuevo pedido todavía no ha llegado. Uno de sus clientes no ha recibido la botella de obsequio y se queja al sentirse engañado.

En cada uno de los supuestos anteriores, se le presenta un conflicto con un cliente que quizás no pueda resolver directamente con él. Puede que el cliente se sienta injustamente tratado y no vuelva a comprar en su tienda o sitio web. Puede que publique una crítica negativa en Internet que afecte negativamente a su negocio. O hasta puede que el cliente le lleve a juicio, lo cual tomaría tiempo, sería costoso y dañaría su reputación.

¿Qué se puede hacer?

Obviamente, lo mejor es evitar los conflictos en un primer lugar.

La siguiente mejor opción es, en caso de que ya haya surgido el conflicto, resolverlo directamente con el cliente.

Si no se puede llegar a una solución directa, los procesos judiciales pueden ser una opción pero, como se señala más arriba, estos podrían suponer tiempo y dinero. Además, si su consumidor está establecido en otro país de la UE, el

Derecho europeo puede permitirle demandarle a usted en el propio país de dicho consumidor<sup>2</sup>, lo que aumentaría los inconvenientes y gastos que esto le supondría como comerciante.

Afortunadamente, existe una mejor solución: la resolución alternativa de litigios.

En este módulo, trataremos:

### La resolución alternativa de litigios (RAL) y la resolución de litigios en línea (RLL)

- La **resolución alternativa de litigios (RAL)** es un procedimiento extrajudicial para la resolución de litigios entre usted y sus clientes, con el apoyo de una entidad de resolución alternativa de litigios<sup>3</sup>.
- La **resolución de litigios en línea (RLL)** se produce cuando la resolución alternativa de litigios tiene lugar en línea. La Comisión Europea proporciona una plataforma en el portal web de la UE para facilitar la resolución de litigios en línea entre usted y sus clientes en la red.

Este módulo dará respuesta a las 10 preguntas siguientes:

1. ¿Qué es la resolución alternativa de litigios (RAL)? (I)
2. ¿Cuáles son las ventajas de la RAL? (I)
3. ¿Qué es una entidad de resolución alternativa de litigios? (II)
4. ¿Qué normas básicas tienen que cumplir todas las entidades de RAL? (III)
5. ¿Qué métodos utilizan las entidades de RAL para resolver conflictos? (IV)
6. ¿Cómo funciona la RAL en su país y en su sector? (V)
7. ¿Cómo puede encontrar una entidad de RAL para su sector empresarial? (V)
8. ¿Cuáles son sus obligaciones jurídicas con respecto a la RAL? (VI)
9. Surge un conflicto que no puede resolver – ¿cómo utilizar la RAL? (VII)
10. Cuando comercia en línea, ¿cómo utilizar la RLL? (VIII-X)

---

<sup>2</sup> Por favor consulte el Módulo 1 sobre requisitos de información precontractual (el apartado “Ventas transfronterizas: ¿qué ocurre si ofrezco mis productos o servicios a consumidores de otro país?”)

<sup>3</sup> Cada vez que se menciona en este módulo una entidad de RAL, nos referimos a una entidad de RAL que cumple los requisitos de la Directiva europea y que, por tanto, ha sido notificada a la Comisión Europea.

# Sección 1 – Resolución alternativa de litigios (RAL)



## I. ¿Qué es la resolución alternativa de litigios (RAL)?

La **resolución alternativa de litigios (RAL)**, en ocasiones también denominada “**resolución extrajudicial de litigios**”, es un procedimiento destinado a resolver conflictos entre consumidores y comerciantes sin recurrir a los tribunales. Implica la utilización de una entidad de resolución alternativa de litigios que sea imparcial y emplee técnicas de solución de controversias que incluyan la mediación, el arbitraje o métodos combinados.

En virtud del derecho europeo, la RAL puede utilizarse para cualquier conflicto que surja de un contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor, independientemente de si el producto ha sido adquirido en línea o fuera de línea, o de si usted y su cliente residen en el mismo o en distinto país de la UE.



### ¿Cuáles son las ventajas de la RAL?

#### **La RAL es fácil de utilizar**

Está diseñada para ser fácil de utilizar y, por lo general, es menos formal que los procedimientos judiciales.

#### **La RAL es imparcial**

Observa determinadas normas básicas de imparcialidad para que usted y sus clientes tengan la seguridad de que los procesos sean justos.

#### **La RAL es económica**

Se presta gratuitamente o a cambio de un precio simbólico.

#### **La RAL es eficaz**

Un conflicto sometido a RAL se resolverá, salvo en casos excepcionales, en un plazo de 90 días.

#### **La RAL promueve la buena voluntad**

El recurso a la resolución alternativa de litigios será visto por sus clientes como una señal de buena voluntad y un compromiso con la equidad y la buena atención al cliente.

#### **La RAL tiene carácter privado**

Al contrario que los tribunales, por lo general, la RAL no se desarrolla en público, lo que minimiza el riesgo de que su reputación sufra los daños que podrían derivarse de un conflicto.

#### **La RAL es flexible**

La utilización de la RAL puede resultar en soluciones prácticas que tanto usted como su cliente pueden considerar más convenientes que las que podría haber prescrito la ley o impuesto un tribunal.

### ¿Recuerda este ejemplo de la introducción?

Un cliente de un país vecino compra un ordenador portátil en su sitio web. Unos días después de la entrega, le escribe un email afirmando que no funciona y solicitando un reembolso íntegro. Usted no se cree que el producto ya estuviera defectuoso en el momento de la entrega.

### Solución fácil – Nuestro consejo

Este conflicto puede someterse a RAL. La entidad de RAL elegida escuchará a ambas partes y propondrá una solución. Este servicio se prestará gratuitamente o a cambio de un precio simbólico y usted no tendrá que recurrir a un abogado. La entidad de RAL podrá fallar a su favor o a favor del consumidor, o proponer una solución de compromiso que sea considerada justa por ambas partes: por ejemplo, usted puede acceder a devolver el portátil o a reparar los defectos encontrados.

## II. ¿Qué es una entidad de resolución alternativa de litigios?

Una entidad de RAL es un organismo o un particular imparcial que ayuda a los consumidores y a los comerciantes a resolver sus controversias sin necesidad de recurrir a los tribunales. Las entidades de RAL llevan existiendo en muchos países europeos algún tiempo. Juntas de controversias (*Dispute Boards*), servicios de arbitraje, conciliadores, mediadores e incluso defensores del pueblo: todos ellos pueden considerarse entidades de RAL.

Sin embargo, un problema que ha habido con la RAL en el pasado es que, dependiendo del país, esta solo estaba disponible para los conflictos surgidos en sectores concretos, como los viajes o la electricidad. Asimismo, en el pasado, las entidades de RAL no tenían igual nivel de independencia y no todas contaban con procedimientos de igual simplicidad.

La Unión Europea era consciente de las ventajas que tenía la RAL para los consumidores y comerciantes. Sabía que la RAL podía contribuir a aumentar la confianza en el mercado único y fomentar el crecimiento. Por tanto, al objeto de abordar los

problemas existentes, adoptó legislación en este ámbito.

La Directiva sobre resolución alternativa de litigios<sup>4</sup> entró en vigor el 9 de julio de 2015 y se aplica a:

1. Todos los sectores de consumo (salvo los servicios de asistencia sanitaria y de enseñanza superior pública),
2. Todos los países de la UE,
3. Las compras celebradas o no en línea.

En virtud de esta legislación, una entidad de RAL puede solicitar a la autoridad competente del Estado miembro donde esté establecida convertirse en una entidad de RAL notificada. Si una entidad de RAL se acredita conforme a la legislación, esto constituye una garantía de que cumple con determinadas normas de calidad en lo relativo a la equidad, la eficacia y la accesibilidad. Cada vez que se menciona en este módulo una entidad de RAL, nos referimos a una entidad de RAL que cumple los requisitos de la Directiva europea y que ha sido notificada a la Comisión Europea.

En España, la ley<sup>5</sup> establece que *“con carácter general para todos los sectores económicos y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten.”*

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> art. 26 de 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

### III. ¿Qué normas básicas tienen que cumplir las entidades de RAL notificadas?

Las entidades de RAL acreditadas conforme a lo dispuesto por la Directiva sobre resolución alternativa de litigios deben cumplir las siguientes normas:

#### Ser imparciales

Las entidades de RAL notificadas serán por lo general totalmente independientes del consumidor y del comerciante en un litigio. En algunos casos, se puede permitir a grupos de comerciantes financiar entidades de RAL autorizadas pero únicamente bajo estrictas condiciones que garanticen la imparcialidad del procedimiento de resolución de litigios.

#### Ser competentes

Las entidades notificadas tendrán la experiencia necesaria en el procedimiento de RAL para que los servicios que presten resulten tanto justos como eficaces. Serán también expertas en el derecho sustantivo del ámbito o ámbitos en los que trabajan (por ejemplo: una entidad de RAL que trata litigios en materia de consumo relativos a los derechos de los pasajeros aéreos conocerá la legislación en este campo).

#### Ser asequibles

Las entidades de RAL acreditadas deben prestar sus servicios gratuitamente o a cambio de un precio simbólico.

#### Ser eficaces

Las entidades de RAL notificadas deberían concluir un caso en el plazo de 90 días (salvo en los casos de litigios de índole particularmente compleja que puedan tomar más tiempo). No debería ser necesario que ni

usted ni el consumidor asistan físicamente al proceso. Tampoco necesitarán recurrir a un abogado.

#### Ser transparentes

Las entidades de RAL notificadas publicarán datos de los sectores empresariales con los que trabajan, los procedimientos que emplean, los costes que estos implican (si los hubiera) y las consecuencias jurídicas de sus decisiones. También se les exige publicar informes anuales en los que proporcionen información sobre el número de litigios tramitados, el número y la naturaleza de los litigios cuya gestión han rechazado y el plazo medio invertido en resolver un litigio.

**Caso práctico:** El Defensor del pueblo del sector del mueble en el Reino Unido no solo publica las estadísticas y el listado de comerciantes suscritos, sino también varias guías tanto para los consumidores como para las empresas.

<http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Estas son las normas básicas que todas las entidades de RAL acreditadas deben cumplir. No obstante, no todas las entidades de RAL funcionan exactamente del mismo modo. Además de las normas anteriormente mencionadas, algunas entidades de RAL podrían tener que cumplir normas adicionales debido al sector empresarial con el que tratan o al Estado miembro en el que están constituidas. Asimismo, las distintas entidades de RAL emplean métodos diferentes para resolver conflictos.

Por tanto, antes de recurrir a una entidad de RAL concreta, quizás desee conocer mejor cómo lleva a cabo su trabajo.

## IV. ¿Cuáles son los diferentes tipos de RAL?

Las entidades de RAL pueden utilizar distintos métodos para la resolución de litigios, entre ellos los siguientes:

### Mediación

En la mediación, la entidad de RAL esclarecerá los hechos de un litigio, recabará las opiniones del comerciante y del consumidor y les ayudará a acordar una resolución que resulte aceptable para ambos.

**Caso práctico:** El Servicio belga de mediación en litigios en materia de consumo presenta varios ejemplos de casos en los que fue posible alcanzar un compromiso, como un descuento en la próxima factura de un restaurante o, en el caso de la suscripción a un gimnasio, una interrupción temporal del abono durante las obras de reforma.

(<http://www.mediationconsommateur.be>)

### Arbitraje

Un árbitro escuchará a ambas partes del litigio, valorará cuál debería ser el resultado del mismo y propondrá una solución basada en esta evaluación.



### Métodos combinados

Algunas entidades de RAL combinarán diferentes técnicas en el marco de su procedimiento. Por ejemplo, podrían comenzar con la mediación y, si no fuera posible llegar a un acuerdo, propondrían una solución basada en su propia evaluación de la situación.

### Las resoluciones establecidas por la RAL pueden ser vinculantes o no vinculantes:

- Algunas entidades de RAL formulan decisiones o recomendaciones que usted y su cliente pueden decidir si aceptar o no (no vinculantes).
- Algunas entidades de RAL adoptan recomendaciones o decisiones que sí están obligados a acatar (vinculantes). Dependiendo de la entidad, estas decisiones pueden ser vinculantes solo para usted o tanto para usted como para su cliente.

### Cabe destacar los siguientes puntos en cuanto al carácter vinculante o no vinculante de la RAL:

- Si la decisión de una entidad de RAL va a tener carácter vinculante, usted debe ser informado al respecto al inicio del proceso.
- Si se toma una decisión vinculante pero usted no está de acuerdo y cuestiona su equidad, la decisión todavía podrá recurrirse ante los tribunales.
- Aunque, una vez surgida la disputa, los comerciantes y consumidores podrán acordar someterla a un proceso de RAL, los comerciantes no están autorizados a incluir cláusulas contractuales en el punto de venta que obliguen a sus clientes a hacer uso de la RAL en lugar de los tribunales en caso de conflicto.

**Caso práctico:** las decisiones de la Comisión de reclamaciones del sector turístico de los Países Bajos son vinculantes para el comerciante y tienen que ser

acatadas en el plazo de 2 meses.

### 3 casos prácticos de lo que pueden hacer los órganos de RAL

**Sector Financiero:** una entidad bancaria repercute al consumidor unas comisiones que no resultan de aplicación al no estar contempladas en el contrato de cuenta corriente, ni se ha comunicado con un mes de antelación a la entrada en vigor de una modificación contractual. Puestos en conocimiento del banco estos hechos mediante la correspondiente reclamación, la entidad no ofrece que la actuación del banco no es acorde con las buenas prácticas bancarias.

**Telecomunicaciones:** un consumidor contrata por teléfono con una empresa de telefonía el servicio de internet para su domicilio, si bien el precio ofertado y aceptado no una solución al efecto, por lo que se debe acudir al Banco de España para que valore el caso concreto y dictamine, si es el caso, informe resolviendo se corresponde con el que se factura, por lo que tras una primera mediación infructuosa, puede acudir a la Junta Arbitral de Consumo de su Comunidad Autónoma, la cual emitirá el correspondiente laudo arbitral.

**Seguros:** un consumidor remite a su aseguradora un escrito de no renovación de póliza un mes antes del vencimiento de la misma, haciendo caso omiso dicha aseguradora procede a la renovación automática de la póliza, por lo que habiendo cumplido el consumidor con los requisitos legales, y no accediendo la aseguradora a

rescindir la relación con él, el consumidor se ve en la obligación de acudir a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para que dictamine la mala actuación de la aseguradora y exija a la misma la resolución del contrato y la devolución de las cantidades indebidamente cobradas por la renovación no autorizada.

Como se ha mencionado anteriormente, todas las entidades de RAL acreditadas deben publicar información sobre sus procesos y su trabajo. Está información estará disponible en el sitio web de la entidad o le será proporcionada en un soporte duradero previa solicitud.

**Caso práctico:** Con la información que se ha tratado en este punto, trate de responder a las siguientes preguntas (el formador le dará el nombre de un órgano de SAL):

- ¿Es competente este órgano de SAL en mi sector?
- ¿Es un órgano de mediación, o mixto? ¿Son sus decisiones/ recomendaciones vinculantes? ¿Cómo puedo apelar la decisión si no estoy de acuerdo?
- ¿Cuánto dura el procedimiento de media? ¿Sobre qué tipos de disputas tiene competencias y cuáles son las causas por las que puede rechazar una disputa?

## V. ¿Se aplican factores específicos según el sector o país?

Hemos visto las normas básicas que deben cumplir todas las entidades de RAL notificadas, así como las diferentes técnicas que estas entidades utilizan para resolver conflictos. Para muchos comerciantes, no es obligatorio utilizar la resolución alternativa de litigios y si eligen recurrir a ella es por las ventajas que ofrece. Estos comerciantes pueden tomar decisiones



informadas en cuanto a la utilización de la RAL y la elección de una entidad de RAL sobre la base de los puntos que hemos tratado hasta ahora.

Sin embargo, cabe señalar que pueden existir normas y requisitos **adicionales** para su empresa en lo relativo a la RAL en función de su país o su sector empresarial.

En esta sección, conoceremos si alguno de ellos le resulta de aplicación.

En España, ninguna de las partes tendrá la obligación de participar en el procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, excepto cuando una norma especial así lo establezca. En ningún caso la decisión vinculante que ponga fin a un procedimiento de participación obligatoria podrá impedir a las partes el acceso a la vía judicial.

No serán vinculantes para el consumidor los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento con resultado no vinculante. Para el empresario el acuerdo será vinculante en la medida en que reúna las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo. Este consentimiento no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.

En algunos países, ciertos sectores pueden estar obligados a utilizar determinadas entidades de RAL. No obstante, en algunos casos, puede que estas entidades de RAL no sean entidades acreditadas conforme a la legislación en este campo.

**P.ej.** Los bancos irlandeses están obligados a someter sus disputas a la resolución alternativa de litigios por parte del Defensor del pueblo de los servicios financieros irlandés, pero esta entidad de RAL todavía no es un organismo notificado en Irlanda.

Asimismo, algunas empresas pueden estar “sujetas” a RAL pero la entidad de RAL que utilizan puede estar acreditada en otro Estado miembro. P.ej., las empresas de alquiler de vehículos de determinados países europeos están obligadas a utilizar el Servicio Europeo de Conciliación de Alquiler de Vehículos, que es una entidad de RAL notificada en el Reino Unido.

Algunos comerciantes pueden ser miembros de una asociación de comercio que estipule que las reclamaciones de los consumidores deben remitirse a una entidad de RAL concreta.

Con la información proporcionada en este punto, usted debería poder responder a estas preguntas:

- (a) ¿Como funciona el procedimiento de RAL en España?
- (b) ¿Y en su sector?

Para encontrar los órganos de RAL competentes en España, puede consultar este enlace:  
[http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas\\_Arbitrales/juntas\\_arbitrales.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas_Arbitrales/juntas_arbitrales.htm)

6

## VI. ¿Cuáles son sus obligaciones jurídicas con respecto a la RAL?

Si usted está obligado a utilizar la RAL por el sector empresarial en el que trabaja o por el país donde está establecido (véase el apartado "V" anterior), o si se ha comprometido a utilizar la RAL, tiene la obligación jurídica de informar a sus clientes al respecto. Podrá

<sup>6</sup> Existen también entidades de RAL registradas como acreditadas en países concretos, pero que tramitan reclamaciones de varios países. Un ejemplo es el Servicio Europeo de Conciliación de Alquiler de Vehículos, que está notificado en el Reino Unido pero gestiona reclamaciones de muchos países.

consultar más detalles sobre estas obligaciones a continuación y en la lista de control.

### 1. Antes de que surja un conflicto

Si usted está obligado o se ha comprometido a utilizar la RAL, tendrá que informar a sus clientes acerca de la entidad o entidades de RAL con las que trata en su sitio web (si lo tuviera) y, si procede, en las condiciones generales de los contratos con sus clientes. Al proporcionar esta información, tendrá que facilitar el sitio web de la entidad o entidades de RAL pertinentes.

### 2. Si ya tiene un litigio con un cliente:

Si está obligado o se ha comprometido a utilizar la RAL (véase más arriba) y surge un conflicto que no consigue resolver de manera directa, deberá informar al cliente de sus obligaciones y compromisos en cuanto a la RAL y de la entidad o entidades de RAL pertinentes, así como especificar si va a recurrir a dicha entidad o entidades para resolver el litigio en cuestión. Esta información se facilitará al cliente en papel o en otro soporte duradero que este pueda almacenar electrónicamente (p.ej., un email, un dispositivo USB etc.).

## II. Surge un conflicto que no puede resolver - ¿Cómo utilizar la RAL?

Una vez el cliente haya presentado una reclamación sobre su empresa, usted recibirá una notificación al respecto de parte de la entidad de RAL.

Al recibir esta notificación, se le proporcionarán determinadas informaciones acerca del procedimiento y podrá obtener más información sobre la entidad de RAL en el sitio web de la misma o previa solicitud.

En función de sus obligaciones como comerciante, llegados a este punto, podrá decidir no someterse al

procedimiento de RAL, pero el cliente podría en ese caso tomar medidas adicionales para sacar adelante el asunto ante otras instancias.

En este punto, también existe la opción de solucionar el conflicto de manera inmediata (y dar así por concluido el procedimiento); por ejemplo, ofreciendo una compensación al consumidor.

También podrá decidir continuar con el procedimiento de RAL y presentar su versión de los hechos. En el transcurso del proceso de RAL, podrá haber varias rondas de explicaciones de cada una de las partes.

A medida que avance el proceso, la entidad de RAL irá exponiendo todos los pasos que se pueden o se deben tomar y las consecuencias de los mismos.

Una vez se haya alcanzado una resolución, está resultará vinculante o no vinculante, dependiendo de la entidad de RAL de que se trate.

Al resolver el conflicto, la entidad de RAL explicará también los aspectos prácticos de la solución propuesta. Por ejemplo, si propone que usted como comerciante ofrezca una compensación económica al consumidor por un portátil defectuoso, también debería detallarle cuál será la fecha límite para el pago, si usted o el consumidor podrán recurrir dicha solución ante los tribunales, etc.



# Sección 2 – Resolución de litigios en línea (RLL)



## VIII. Usted vende en línea – ¿Qué es la resolución de litigios en línea (RLL)?

A la par que el crecimiento del comercio electrónico, ha crecido también el número de litigios relacionados con las compras en línea. En tales conflictos, usted, como comerciante, por lo general no habrá conocido nunca en persona al cliente y es también posible que ni siquiera compartan el mismo idioma. Esto tiene el potencial de hacer la resolución de tales conflictos todavía más complicada.

### Ejemplos

#### Ejemplo 1

Usted vende aparatos de medición en línea a muchos países de la UE. Un día, recibe un email en una lengua que no habla. El email parece provenir de un consumidor que no está satisfecho con uno de sus productos y desea que se le devuelva el dinero. El plazo de desistimiento para la devolución del artículo ya ha vencido y usted está convencido de que no había ningún problema con el producto que usted proporcionó.

#### Ejemplo 2

Usted tiene un negocio en línea dedicado a la venta de joyería artesanal. Un cliente realiza un pedido de un collar de piedras semipreciosas y abalorios de cristal. Sin embargo, resulta que está roto en el momento de la entrega. Usted no cree que haya sido su culpa, ya que su embalaje generalmente previene cualquier tipo de daño.

#### Ejemplo 3

O, tras haber enviado al cliente el collar que ha encargado, este no le paga.

La Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de litigios en línea (RLL) para ayudarle a resolver los conflictos con sus clientes en línea. Esta plataforma ha sido creada con arreglo a un instrumento legislativo de la UE: el denominado Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.<sup>7</sup>

La plataforma RLL ha estado en funcionamiento desde febrero de 2016 y puede ser utilizada para cualquier litigio contractual derivado de compras en línea de bienes o servicios cuando tanto el comerciante como el consumidor están establecidos en la UE o el EEE.

[ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)



La plataforma RLL está concebida para facilitar la comunicación entre usted, su cliente y la entidad de RAL. Dado que la plataforma RLL solo trabaja con entidades de RAL notificadas, la información ya proporcionada en la primera sección del módulo en cuanto a las garantías de calidad de las entidades de RAL acreditadas (SECCIÓN 1. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS) también resulta pertinente en este punto.

No obstante, la plataforma RLL facilita todavía más la resolución alternativa de litigios al proporcionar

<sup>7</sup> Reglamento 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

traducciones automáticas entre todas las lenguas de la UE, así como información y asistencia a lo largo de todo el proceso.

## Ejemplos

### Ejemplo 1

Su cliente quería que se le devolviera el dinero una vez vencido el plazo de desistimiento.

Posteriormente, usted recibe una notificación de la plataforma RLL informándole de que este cliente ha presentado una reclamación. Se registra en la plataforma y descubre que hay varias entidades de RAL que le pueden ayudar a encontrar una solución. A través de la plataforma, propone una entidad de RAL concreta y su cliente está de acuerdo. En ese punto, el conflicto se traslada automáticamente a la entidad de RAL. Tras solicitarles informaciones adicionales tanto a usted como a su cliente, la entidad de RAL propone que usted reembolse a su cliente el 25% del precio dado que la información proporcionada en su sitio web no era lo suficientemente clara. Ambos están de acuerdo y se cierra el caso. A lo largo del proceso, usted y su cliente se comunican en sus lenguas maternas y la plataforma se encarga de las traducciones necesarias.

### Ejemplo 2

Su cliente se queja del collar roto a través de la plataforma RLL. Acuerdan qué entidad de RAL van a utilizar y el litigio es remitido a la misma. Tras estudiar el embalaje y el resto de elementos pertinentes, la entidad de RAL se pronuncia a favor de su cliente y propone que usted le reembolse. Aunque le sorprende esta conclusión, se muestra satisfecho de que la entidad de RAL haya tomado una decisión de manera justa.

### Ejemplo 3<sup>8</sup>

Si usted es un comerciante en línea y desea demostrar su compromiso con unos altos niveles de servicio al cliente, puede registrarse como comerciante en la plataforma RLL aunque no se haya presentado ninguna queja contra usted.

Al estar registrado en la plataforma, hará mucho más fácil la interacción con sus clientes y se asegurará de que cualquier reclamación que se realice contra usted a través de la plataforma le llegue directamente a la dirección de correo electrónico elegida.

## IX. Usted comercia en línea – ¿Cuáles son sus obligaciones con respecto a la plataforma RLL?

Si realiza actividades comerciales en línea, tendrá las siguientes obligaciones con respecto a la plataforma RLL. Estas obligaciones SE APLICAN A TODOS LOS COMERCIANTES EN LÍNEA, independientemente de si estos tienen o no la intención de utilizar la plataforma RLL:

1. Tiene que proporcionar claramente su dirección de correo electrónico en su sitio web. Facilitar únicamente un formulario de contacto interactivo no es suficiente.
2. Tiene que proporcionar en su sitio web un enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea:

<sup>8</sup> Este ejemplo solo debería incluirse si en el país de que se trate es posible entablar acciones contra el consumidor por medio del procedimiento de RAL. En caso contrario, por favor elimine: Usted envía el collar encargado a su cliente pero este no le paga. En ese caso, también puede recurrir a la plataforma RLL y presentar su reclamación contra dicho cliente.

ec.europa.eu/odr. Dicho enlace tiene que ser visible y fácilmente accesible en el sitio web<sup>9</sup>.

Si realiza actividades comerciales en línea y está legalmente obligado o se ha comprometido a utilizar la RAL (véase apartado V anterior), deberá también:

1. Informar a sus clientes de la existencia de la plataforma RLL y de la posibilidad de recurrir a dicha plataforma para resolver sus conflictos. Tiene que facilitar en su sitio web un enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea y debería también incluir información relativa a la plataforma RLL en los términos y condiciones generales de sus contratos con los consumidores.
2. Al enviar un email a su cliente proponiendo utilizar una entidad de RAL, también deberá incluir el enlace a la plataforma RLL.

## X. Se produce un conflicto con un cliente en línea que no puede resolver – ¿Cómo funciona la plataforma RLL?

- El cliente presenta una reclamación en la plataforma.<sup>10</sup>
- Usted recibe una notificación por email de que existe una reclamación en su contra.
- Hace clic en el enlace, accede a la plataforma y se registra (si no lo ha hecho todavía) para poder ver la reclamación.

- Elige la entidad de RAL que desea utilizar (o la que está obligado a utilizar, conforme a la normativa de su país o sector) y envía la propuesta a su cliente.
- Su cliente puede aceptar la entidad de RAL que usted ha propuesto o puede sugerir otra de las que constan en la lista propuesta en la plataforma.
- Una vez que ambos han llegado a un acuerdo sobre la entidad de RAL a utilizar, la reclamación se traslada a esa entidad.
- Una vez se ha trasladado la reclamación a la entidad de RAL, se aplican las normas y procedimientos de dicha entidad.
- Se le mantendrá al día de la evolución de su caso mediante notificaciones por email y podrá implicarse en el proceso cuando sea necesario a través de la plataforma RLL.
- A lo largo del proceso, podrá hacer uso de la herramienta de traducción para todos los documentos y mensajes que envíe y reciba.
- El procedimiento de RLL concluirá en el plazo de 90 días.

La plataforma contiene también un tutorial muy claro sobre cómo utilizarla. Para acceder a él, por favor visite la plataforma RLL en [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr) y busque la guía de usuario.



<sup>9</sup> Para ayudarle a cumplir con esta obligación legal, le sugerimos que utilice un *banner* predefinido (hay *banners* disponibles en todos los idiomas). Puede encontrarlos en [http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm)

<sup>10</sup> In countries where trader initiated ODR is possible, the LEAD trainer will need to insert a proviso that the description provided refers to customer-initiated ODR but that trader initiated ODR is also possible.

# Anexos

## Para TODOS los comerciantes

### Cuando surge un conflicto con un cliente

#### Lista de control – Obligaciones de información en cuanto a la RAL

##### Antes de que surja un conflicto con el cliente

##### Lista de control – Obligaciones de información en cuanto a la RAL

- ¿Ha informado a su cliente de la posibilidad de utilizar la RAL? ☐
- ¿Ha informado a su cliente de ello por email o en formato papel u otro soporte duradero? ☐
- ¿Ha informado a su cliente (por email, en formato papel o en otro soporte duradero) de si recurrirá a una entidad de RAL para resolver el posible litigio? ☐

##### Antes de que surja un conflicto con el cliente

##### Lista de control – Obligaciones de información en cuanto a la RAL

*Tenga en cuenta que también tiene que cumplir con la lista de control anterior.*

1. ¿Ha cumplido los requisitos de la lista de control “Para todos los comerciantes”?  
*N.B.: Los comerciantes en línea también deben cumplir la lista de control anterior denominada “Para todos los comerciantes”*
2. ¿Proporciona su dirección de correo electrónico en su sitio web de modo que pueda localizarse fácilmente?  
*N.B.: Un formulario de contacto en línea que no indique la dirección de correo electrónico no es suficiente para el cumplimiento de este requisito.*
3. ¿Proporciona claramente un enlace a la plataforma RLL  
(<http://ec.europa.eu/odr>)? ☐

## Para los comerciantes EN LÍNEA

### Cuando surge un conflicto con un cliente

#### Lista de control – Obligaciones de información en cuanto a la RAL

Si propone a un cliente utilizar una entidad de RAL, ¿ha informado también al cliente sobre la plataforma RLL y ha incluido el correspondiente enlace en su email?

☐  
☐  
☐

## Definiciones del glosario sobre resolución alternativa de litigios (extraídas de la legislación)

Por “**consumidor**” se entiende toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión;

Por “**comerciante**” se entiende toda persona física, o toda persona jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o a su cargo, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión;

Por “**litigio nacional**” se entiende un litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido de los bienes o servicios, tiene su residencia en el mismo Estado miembro en el que está establecido el comerciante;

Por “**procedimientos de RAL**” se entiende los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios nacionales y transfronterizos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión, mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios que propone o impone una solución o que reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa.

Por “**contrato de compraventa o de prestación de servicios celebrado en línea**” se entiende un contrato de compraventa o de prestación de servicios en el que el comerciante o su intermediario ha ofrecido mercancías o servicios a través de un sitio web o por otros medios electrónicos y el consumidor ha encargado dichas mercancías o servicios en dicho sitio web o por otros medios electrónicos;

Por “**medio electrónico**” se entiende un equipo electrónico de tratamiento (incluida la compresión digital) y almacenamiento de datos en el que todas las operaciones de transmisión, envío y recepción se hacen por medios alámbricos, radiofónicos, ópticos u otros medios electromagnéticos (p.ej. un email o un mensaje de video).

## Enlaces a la legislación

[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 (disponible en todas las lenguas oficiales de la UE)

[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 (disponible en todas las lenguas oficiales de la UE)

## EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD:

La Comisión Europea ha preparado este documento, pero en él se reflejan únicamente las opiniones de los autores y ni la Comisión ni los autores asumen ningún tipo de responsabilidad por la utilización de la información contenida en él.

Este documento no tiene vinculación jurídica y no constituye una interpretación formal del derecho nacional o del derecho de la UE. Además, no puede proporcionar asesoramiento jurídico exhaustivo o completo y no pretende reemplazar el asesoramiento jurídico profesional sobre cuestiones concretas. El lector también debe tener presente que, en la actualidad, se están negociando propuestas legislativas a nivel de la UE y a nivel nacional: toda edición en papel de los módulos debería contrastarse con posibles actualizaciones en el sitio web [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu)



Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

