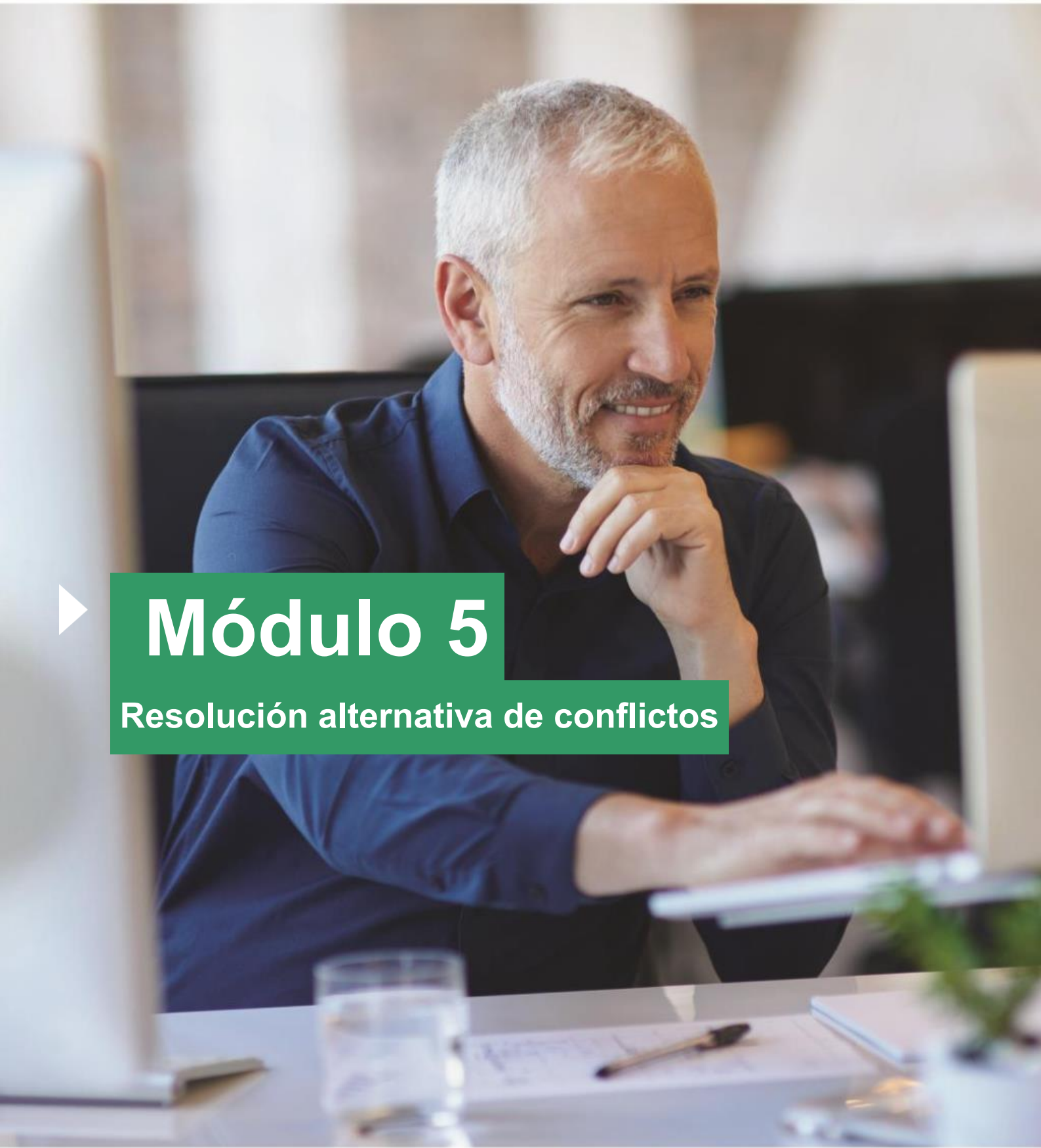




► Módulo 5

Resolución alternativa de conflictos

AVISO:

La información y puntos de vista expuestos en esta publicación son responsabilidad de los autores y no reflejan necesariamente la opinión oficial de la Comisión Europea. La Comisión Europea no garantiza la exactitud de los datos incluidos en esta publicación. Ni la Comisión Europea ni ninguna persona que actúe en nombre de la Comisión Europea pueden ser responsables del uso que se pueda hacer de la información contenida.

Este documento no es jurídicamente vinculante, ni constituye una interpretación formal de la legislación de la UE o nacional, ni puede proporcionar asesoramiento jurídico completo o integral. No pretende sustituir el asesoramiento legal profesional sobre cuestiones concretas.

Los lectores también deben recordar que la legislación de la UE y la nacional se actualizan continuamente: cualquier versión en papel de los módulos debe comprobarse con posibles actualizaciones en la web www.consumerlawready.eu.

Cualquier término específico de género utilizado pretende ser inclusivo para todos los géneros.

Marzo de 2026

Índice

Índice.....	3
Introducción	5
Ejemplos	8
I. ¿Qué es la Resolución Alternativa de Disputas o de Conflictos (ADR por sus siglas en inglés)?.....	10
II. ¿Qué es un organismo ADR?.....	11
III. ¿Qué estándares básicos deben cumplir los organismos ADR para actuar en conflictos entre empresarios y consumidores?.....	12
IV. ¿Cuáles son los diferentes modelos y roles de los sistemas ADR?	13
V. ¿Se aplican factores específicos de un país o sector?	17
VI. ¿Cuáles son tus obligaciones legales relacionadas con los ADR?	18
VII. Surge una disputa que no puedes resolver - ¿Cómo usar un sistema ADR? 	18
Anexo 1	20



Introducción

Querido empresario:

Este Manual forma parte del proyecto Consumer Law Ready dirigido específicamente a micro, pequeñas y medianas empresas que interactúan con los consumidores.

El proyecto Consumer Law Ready es un proyecto a nivel europeo gestionado por EUROCHAMBRES (la Asociación de Cámaras de Comercio e Industria Europeas), en un consorcio con BEUC (la Organización Europea del Consumidor) y SMEunited (la Asociación de Artesanía y PYMES en Europa). Está financiado por la Unión Europea con el apoyo de la Comisión Europea.

El objetivo del proyecto es ayudarte a cumplir con los requisitos de la legislación de consumo de la UE.

El derecho de la protección del consumidor de la UE consiste en diferentes disposiciones legislativas adoptadas por la Unión Europea durante los últimos 25 años y transpuestas por cada Estado miembro de la UE en su respectiva legislación nacional. En 2024, la Comisión concluyó el Informe de Comprobación de Equidad Digital y Aptitud (lanzado en 2022)¹ que tenía como objetivo evaluar si las normas actuales de protección al consumidor son adecuadas para garantizar un alto nivel de protección al consumidor en el entorno digital. El Informe mostró que estas normas siguen siendo tanto relevantes como necesarias para garantizar un alto nivel de protección al consumidor y un funcionamiento eficaz del Mercado Único Digital. Al mismo tiempo, identificó varias prácticas dañinas y en evolución a las que se enfrentan los consumidores en línea y señala áreas de mejora que deben abordarse en el futuro. El proyecto Consumer Law Ready tiene como objetivo mejorar el conocimiento de los empresarios, en particular de las pymes, sobre los derechos del consumidor y sus correspondientes obligaciones legales.

El Manual consta de siete módulos. Cada uno trata un tema concreto del derecho de consumo de la UE:

- El Módulo 1 trata sobre las normas sobre los requisitos de información precontractual
- El Módulo 2 presenta las normas sobre el derecho del consumidor a desistir de contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil.
- El Módulo 3 se centra en las soluciones que los comerciantes deben ofrecer cuando no cumplen con el contrato.
- El Módulo 4 se centra en las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas.
- El Módulo 5 introduce los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (ADR).
- El Módulo 6 explica los derechos y obligaciones en los market places (o plataformas de venta online).
- El Módulo 7 trata sobre la seguridad de productos (2026).

Este Manual es solo uno de los materiales de aprendizaje creados dentro del proyecto Consumer Law Ready. La web consumerlawready.eu contiene otras herramientas de aprendizaje, como vídeos, cuestionarios y un cuestionario a través del cual puedes obtener un certificado. También puedes conectar con expertos y otras pymes a través de un foro.

El Módulo 5 del Manual tiene como objetivo familiarizarte con los ADR (Sistemas de Resolución Alternativa de Disputas o de Conflictos) y los ODR (Sistemas de Resolución de Disputas en Línea). Entenderás que son los ADR, qué es un organismo de ADR, cuáles son tus obligaciones legales relacionadas con los ADR y cómo usarlos. También se te explicará qué son los ODR, cuáles son tus obligaciones legales relacionadas con la Plataforma ODR de la UE y cómo utilizarla. Te daremos consejos para facilitarte el cumplimiento de la ley.

El Módulo presenta los sistemas ADR/ODR establecidos en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 2013 sobre resolución alternativa de conflictos de consumidores. El 30 de diciembre de 2025, la UE adoptó la Directiva (UE) 2025/2647, por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE. La Directiva introduce varios cambios en el marco normativo vigente de la UE en materia de resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Entró en vigor el 19 de enero de 2026. Los Estados miembros deben ahora adoptar las medidas nacionales de transposición antes de marzo de 2028, para su aplicación a partir de septiembre de 2028. Paralelamente, se ha suprimido la plataforma de resolución de litigios en línea (ODR) de la UE. En marzo de 2026 se puso en marcha un [nuevo portal en la UE](#) que ofrece a los consumidores información sobre las vías de recurso y una lista de todos los organismos de resolución de litigios que operan en la UE y están certificados por las autoridades nacionales competentes.

Esperamos que la información del Manual te resulte útil.

Módulo 5

Ejemplos

Ejemplo 1

Un cliente que compró un ordenador portátil en tu tienda lo devuelve después de unos días afirmando que no funciona y buscando un reembolso. Aunque el portátil no funciona correctamente ahora, tú no crees que el producto fuera defectuoso en el momento de la compra.

Ejemplo 2

Un cliente de un país vecino compra un ordenador portátil a través de tu página web. Unos días después de la entrega, te escribe un correo electrónico afirmando que no funciona y solicitando un reembolso completo. Tú no crees que el producto estuviera defectuoso cuando se entregó.

Ejemplo 3

Tu tienda vende muebles, piezas de arte y otras decoraciones interiores de alta calidad. Un cliente no está contento con la calidad de un producto que le vendiste y pide un descuento. No estás de acuerdo.

Ejemplo 4

Tu recién lanzado restaurante ha sido anunciado en los medios de comunicación prometiendo una botella de champán de cortesía con la cena durante la semana de apertura. Sin embargo, antes de que termine la semana, el champán se ha agotado, y el nuevo pedido aún no ha sido entregado. Uno de tus clientes no ha recibido la botella de cortesía y se queja ya que se siente engañado.

En cada uno de los escenarios anteriores, tienes una disputa con un cliente que quizás no sea posible resolver directamente con él. Quizá el cliente se sienta tratado injustamente y no vuelva a comprar en tu tienda o a través de tu página web. Quizá tu cliente publique una reseña negativa en internet que afecte negativamente a tu negocio. Quizá el cliente te lleve a juicio, lo cual será costoso, te llevará tiempo y será perjudicial para tu reputación.

Entonces, ¿qué se puede hacer?

Claramente, lo mejor es evitar las disputas desde el principio.

No obstante, si aun así surgen lo mejor es resolverlas directamente con tu cliente.

Si no se puede encontrar una solución directa, los procedimientos judiciales pueden ser una opción, pero estos, como se ha señalado antes, podrían ser costosos y llevar mucho tiempo. Además, si tu cliente reside en otro país de la UE, la ley europea permite que te demande en su propio país³, lo que puede aumentar las molestias y gastos para ti.

Por suerte, existe una solución mejor: la resolución alternativa de disputas (o conflictos).

En este módulo, veremos:

Los sistemas de Resolución Alternativa de Disputas (ADR) que son procesos extrajudiciales para resolver las disputas que puedan surgirte en relación con tus clientes, con la ayuda de un organismo del sistema ADR⁴.

Este módulo dará respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es la Resolución Alternativa de Disputas (ADR)? (I)
2. ¿Cuáles son las ventajas de los ADR? (I)
3. ¿Qué es un organismo de ADR? (II)
4. ¿Qué estándares básicos deben cumplir todos los organismos de ADR? (III)
5. ¿Qué diferentes técnicas utilizan los organismos de ADR para resolver disputas? (IV)
6. ¿Cómo funcionan los ADR en tu país y en tu sector? (V)
7. ¿Cómo puedes encontrar un organismo de ADR para tu sector empresarial? (V)
8. ¿Cuáles son tus obligaciones legales relacionadas con los ADR? (VI)
9. Surge una disputa que no puedes resolver: ¿cómo usar la ADR? (VII)

I. ¿Qué es la Resolución Alternativa de Disputas o de Conflictos (ADR por sus siglas en inglés)?

Los sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos (ADR), también llamados a veces como mecanismos de 'resolución extrajudicial', son procedimientos para resolver las disputas entre consumidores y empresarios sin tener que acudir a los tribunales. Implican el uso de un organismo de ADR, que es un ente imparcial que emplea técnicas de resolución de conflictos que pueden incluir la mediación, el arbitraje o métodos mixtos.

Según la legislación europea, modificada por la Directiva 2025/2647, los mecanismos de **ADR** se pueden utilizar para cualquier disputa surgida de un contrato entre un empresario y un consumidor, **independientemente de:**

- **si el producto se compró online o en una tienda física,**
- **si el consumidor y el empresario residen en el mismo país, o en distintos Estados miembros de la UE.**

Es bueno saberlo: La legislación europea ha sido objeto de una profunda revisión a través de la Directiva (UE) 2025/2647. En virtud de esta norma, las entidades de resolución alternativa de litigios (ADR) deberán también tramitar disputas relativas al suministro de contenidos o servicios digitales ofrecidos sin contraprestación económica, cuando el consumidor permita al empresario utilizar sus datos personales. La Directiva de 2025 también aclara que los litigios relacionados con las compras, abarcan también la fase precontractual.

Por otro lado, se impone a las entidades ADR la obligación de conocer de reclamaciones frente a empresarios no establecidos en la Unión Europea, siempre que se cumplan determinadas condiciones, como que estos dirijan sus actividades a consumidores en la UE y que exista una solicitud conjunta del consumidor y del comerciante.

Los Estados miembros disponen de plazo hasta el 20 de marzo de 2028 para adoptar las disposiciones necesarias, ya que deberán ser aplicables antes de septiembre de ese mismo año.

Finalmente, la Directiva ADR deja a los Estados miembros la facultad de decidir si la participación en estos mecanismos será obligatoria para los empresarios en general, o únicamente para determinados sectores o tipos de controversias.



¿Cuáles son las ventajas de los sistemas ADR?

Los sistemas ADR son fáciles de usar

Están diseñados para que sean fáciles de usar y menos formales que los procedimientos judiciales.

Los sistemas ADR son imparciales

Observan ciertos estándares básicos de imparcialidad para que tú y tus clientes sepáis que los procesos son justos.

Los sistemas ADR son menos costosos que ir a juicio; son gratuitos para los consumidores o solo requiere que paguen una tarifa simbólica. Para los empresarios, las comisiones pueden ser decididas por la legislación nacional o por las propias entidades de resolución de los conflictos.

Los sistemas ADR son eficientes

Una disputa remitida a un sistema ADR se resolverá, salvo en casos excepcionales, en un plazo de 90 días.

Los sistemas ADR fomentan la buena voluntad

Utilizar un sistema ADR será visto por tus clientes como una señal de buena voluntad, de compromiso con la justicia y de buena atención al cliente. Por ello, son beneficiosos para mantener buenas relaciones con tus clientes en el futuro.

Los sistemas ADR son confidenciales

A diferencia de los tribunales, los ADR generalmente no se realizan en público, minimizando así el riesgo de daños reputacionales que podrían surgir de una disputa.

Los sistemas ADR son flexibles

Utilizar un sistema ADR puede dar lugar a soluciones pragmáticas que tanto tú como tu cliente podéis considerar más cómodas que las que podría imponer un tribunal.

¿Recuerdas este ejemplo de la introducción?

Un cliente de un país vecino compra un portátil desde tu página web. Un par de días después de la entrega, te escribe un correo diciendo que no funciona y pidiendo un reembolso completo. No crees que el producto estuviera defectuoso cuando se entregó y por lo tanto, no estás de acuerdo con el cliente.

Solución sencilla – Nuestro consejo

La disputa puede enviarse a un **sistema de ADR**. El organismo ADR escuchará a ambas partes y propondrá una solución, sin necesidad de que intervengan abogados. La resolución puede ser favorable para una de las dos partes, o consistir en un acuerdo que ambas partes consideren justo, por ejemplo, aceptar la devolución de un portátil o la reparación de algún defecto detectado.

II. ¿Qué es un organismo ADR?

Un organismo ADR es una entidad o individuo imparcial que ayuda a los consumidores y empresarios a resolver sus disputas sin acudir a los tribunales. Los organismos ADR existen en muchos países europeos desde hace tiempo. Juntas de Disputas, servicios de arbitraje, conciliadores, mediadores e incluso defensores del pueblo: todos estos pueden considerarse órganos ADR.

Sin embargo, un problema que existía con los ADR era que, dependiendo del país, solo estaban disponibles para disputas en sectores concretos, como los viajes o la electricidad. Además, antes, los organismos ADR no eran todos igualmente independientes.

La Unión Europea era consciente de las ventajas de los ADR para consumidores y empresarios. Sabía que podían contribuir a aumentar la confianza en el Mercado Único y a promover el crecimiento.. Por ello, para abordar los problemas referidos, adoptó legislación en este ámbito.

Según la Directiva 2013/11/UE, un organismo de ADR puede solicitar a la autoridad competente del Estado miembro donde tiene su sede, convertirse en un organismo notificado de ADR. Si un organismo de ADR es notificado bajo la legislación nacional, es garantía de que cumple con todos los estándares de calidad relativos a equidad, independencia, eficiencia y accesibilidad establecidos en el Capítulo II de la directiva de ADR. Durante todo el módulo, cuando se

Menciona un organismo ADR, nos referimos a un organismo ADR que cumple con los requisitos de la Directiva de la UE y que ha sido notificado a la Comisión Europea.

Es bueno saber: que la legislación sobre los ADR sigue siendo diversa en cada Estado miembro a pesar de la existencia de normas en la UE como la Directiva que ya hemos mencionado. Esto se debe a que la Directiva de 2013 dejó la posibilidad de que cada país acomodara los ADR a sus especificidades nacionales. Así, los Estados miembros pueden decidir que la participación de los empresarios en los sistemas ADR sea obligatoria o voluntaria; que los resultados sean vinculantes para el empresario o que no lo sean; y que haya una entidad ADR que cubra un sector económico en su totalidad (por ejemplo, un defensor del pueblo energético) o que coexistan varias (véase más abajo para información adicional). La reciente revisión introducida por la Directiva 2025/2647 ha mantenido esa diversidad.

 En España la autoridad nacional competente para la acreditación y notificación de los organismos de consumo que resuelven reclamaciones extrajudiciales es el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, y más concretamente la Dirección General de Consumo.

III. ¿Qué estándares básicos deben cumplir los organismos ADR para actuar en conflictos entre empresarios y consumidores?

Los organismos de ADR notificados según lo dispuesto en la Directiva ADR deben cumplir con los siguientes estándares:

Ser imparciales

Deben ser totalmente independientes del consumidor y del empresario en caso de disputa. En algunos casos, las organizaciones empresariales pueden financiar organismos aprobados de ADR, pero solo con condiciones estrictas que garanticen la imparcialidad del proceso de resolución de conflictos. Los responsables del sistema ADR son nombrados por un mandato de duración suficiente, no están sujetos a ninguna instrucción de las partes y su remuneración no está vinculada al resultado del procedimiento.

Ser competentes

Los organismos notificados serán expertos en los procedimientos ADR para que los servicios que presten sean justos y efectivos. También serán expertos en derecho sustantivo en el área o áreas en las que trabajen (por ejemplo: un organismo ADR que se ocupe de disputas de consumidores relacionados con los derechos de los pasajeros aéreos, conocerá la ley en este ámbito).

Ser asequibles

Dependiendo de cómo esté organizado el organismo ADR en tu país, puede que tengas que pagar para adherirte al mismo con carácter general, o pagar una tasa por caso. En la mayoría de los casos, estos gastos serán menores que si tuvieras que ir a juicio y contratar a un abogado.

Ser eficientes

Deben resolver los casos en un plazo de 90 días (excepto en disputas de complejidad excepcional que pueden tardar más). Puede que no sea necesario que tú o el consumidor asistáis físicamente al proceso. Ni tú ni tu cliente necesitaréis recurrir a un abogado, pero ambos, podréis hacerlo.

Ser transparentes

Los organismos ADR notificados deben publicar detalles de los sectores empresariales en los que

trabajan; los procedimientos que emplean; los costes (si los hubiera) implicados; y las consecuencias legales de sus decisiones (si son vinculantes o no). También están obligados a publicar informes anuales que proporcionen información sobre el número de disputas gestionadas; el número y la naturaleza de disputas que se negaron a resolver; y el tiempo medio que tardan en resolver una disputa.

Algunos de los organismos ADR publican no solo estadísticas y otra información, sino también diversas guías tanto para consumidores como para empresas.

Estos son estándares básicos que deben cumplir todos los organismos ADR notificados. Sin embargo, no todos los organismos de ADR funcionan exactamente igual. Además de las normas mencionadas, algunos organismos ADR tienen que cumplir con normas adicionales debido al sector empresarial en el que trabajan o al estado miembro en el que están establecidos. Además utilizan distintas técnicas para resolver disputas.

Por lo tanto, antes de utilizar un organismo ADR en particular, puede que quieras informarte más sobre cómo realiza su trabajo.

Es bueno saber: La reciente Directiva 2025/2645, ha introducido la obligación de que los organismos de solución de conflictos (ADR) informen por adelantado a los consumidores y a los empresarios sobre la posible utilización de medios automatizados, en la medida en que ello afecte a la decisión de tramitar el caso o al resultado del mismo. Asimismo, se debe informar a los consumidores y a los empresarios de su derecho a que dicho caso sea revisado por una persona física perteneciente al organismo de ADR. Además, con el fin de mejorar la eficiencia, la Directiva ofrece a las entidades de ADR la posibilidad de agrupar casos individuales de consumidores similares cuando estos se deriven de la misma práctica ilegal.

IV. ¿Cuáles son los diferentes modelos y roles de los sistemas ADR?

Los organismos ADR pueden utilizar diferentes técnicas de resolución de disputas, incluyendo las siguientes:

Mediación

En la mediación, el organismo ADR aclarará los hechos de un conflicto; establecerá las opiniones tuyas y de tu cliente; y te ayudará a acordar una resolución que sea aceptable para ambos. El mediador no impone una solución.

Ejemplo: El Servicio Belga de Mediación de Consumidores ofrece varios casos en los que fue posible encontrar un acuerdo: como cuando un restaurante ofreció un descuento en la siguiente factura a su cliente insatisfecho o, cuando un gimnasio acordó interrumpir la suscripción de un cliente, hasta que finalizaran las obras de renovación que estaba acometiendo(<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitraje

Un árbitro escuchará a ambas partes, evaluará cuál debería ser el resultado de la misma e impondrá una solución.



Métodos mixtos

Algunos organismos ADR combinan diferentes técnicas dentro de su procedimiento de actuación. Por ejemplo, podrían empezar con la mediación y, si el acuerdo es imposible, proponer una solución basada en su propia evaluación de la situación (arbitraje).

Las resoluciones proporcionadas por los ADR pueden ser vinculantes o no vinculantes:

- Algunos organismos ADR emiten decisiones o recomendaciones que tú y tu cliente podéis aceptar o no (no vinculantes).
- Otros organismos ADR emitirán decisiones que estarás obligado a seguir (vinculantes). Dependiendo del organismo de ADR, estas decisiones pueden ser vinculantes solo para ti o para ti y para tu cliente.

Se pueden señalar los siguientes puntos sobre los ADR de enlace y la vinculación o no vinculación de sus resoluciones:

- Si la decisión de un organismo ADR va a ser vinculante, tú y el consumidor seréis informados de esto al inicio del proceso y deberéis aceptarlo expresamente.

- Si se toma una decisión vinculante pero no estás de acuerdo y la cuestionas, normalmente podrá ser impugnada en los tribunales.
- Un empresario y un consumidor pueden acordar que, una vez que surja la disputa, se resolverá en general mediante un ADR, o a través de un ADR específico. Sin embargo, un contrato que estipule que un consumidor solo puede usar un sistema ADR (y no los tribunales nacionales de justicia), será nulo y sin eficacia. Aunque empresarios y consumidores pueden acordar voluntariamente someter una disputa a un proceso de ADR, no se permite incluir en las condiciones generales del contrato cláusulas que obliguen al consumidor a usar un ADR en lugar de recurrir a los tribunales.

Ejemplo: las decisiones de la Junta de Reclamaciones del Sector de Viajes en los Países Bajos son vinculantes para el empresario y deben cumplirse en un plazo de 2 meses. 🇳🇱

🇪🇸 En España, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ha sido acreditada como entidad de **Resolución Alternativa de Litigios** en materia de derechos de los pasajeros aéreos. Es gratuito para ambas partes. Cubre reclamaciones por denegación de embarque, cancelaciones, grandes retrasos y cuestiones de asistencia a personas con movilidad reducida (PMR). AESA analiza el caso, solicita información a la compañía —que está obligada a responder— y da trámite de audiencia a ambas partes. En un plazo máximo de 90 días naturales desde que AESA dispone de toda la documentación necesaria (prorrogable en casos complejos) emite su resolución que es vinculante.

Otro organismo ADR es Confianza Online que ofrece un sistema de mediación gratuito para resolver conflictos entre consumidores y empresas en el entorno digital. Su funcionamiento comienza cuando un usuario presenta una reclamación a través de su plataforma tras no haber llegado a un acuerdo previo con una tienda que cuente con su sello de calidad. Una vez recibida la queja, la entidad interviene como un tercero neutral para facilitar un acuerdo amistoso entre ambas partes de forma rápida y sencilla. En el caso de que esta mediación inicial no logre solucionar el problema, el expediente se traslada a la junta arbitral de consumo correspondiente, donde se dictará un laudo que es de obligado cumplimiento y tiene la misma validez legal que una sentencia judicial, permitiendo así evitar los costes y los tiempos de los tribunales ordinarios.

Otro organismo ADR es la Asociación para el Autocuidado de la Salud (ANEFP) que gestiona las disputas mediante su comité CORPAS, que funciona como una entidad de resolución alternativa de litigios acreditada por el Ministerio de Consumo. Este sistema se centra en resolver quejas sobre publicidad engañosa o poco ética de productos de autocuidado, como vitaminas o cosméticos. El proceso es gratuito para el consumidor, quien debe enviar su reclamación por correo electrónico detallando el anuncio cuestionado. El comité analiza si se han incumplido sus códigos deontológicos y emite una resolución para corregir o retirar la comunicación publicitaria si fuera necesario.

Como se indicó anteriormente, todos los organismos notificados de ADR deben publicar información sobre su procedimiento y su trabajo. Esta información estará disponible en la página web del organismo ADR o se proporcionará al cliente en formato duradero si lo solicita.

Ejemplo:  A margen de los tres organismos referidos anteriormente, están acreditados en España el Área de Resolución Alternativa de Litigios de la Agencia Catalana del Consumo, la Asociación para la Autorregulación de la comunicación comercial (Autocontrol) y 52 Juntas Arbitrales (locales y autonómicas). A continuación expondremos brevemente cómo actúan:

El Área de Resolución Alternativa de Litigios de la Agència Catalana del Consum es una entidad autorizada ADR que ofrece a consumidores y empresas una vía para resolver conflictos de consumo sin ir a los tribunales, integrando mecanismos como mediación y arbitraje de consumo. Gestiona disputas relacionadas con la compra de productos o la contratación de servicios dentro del ámbito del consumo entre consumidores y empresas. No abarca conflictos que no se deriven de relaciones de consumo ni casos que involucren situaciones penales graves o responsabilidad civil derivada de delitos. Usa métodos mixtos. Inicialmente puede ofrecer mediación, que busca un acuerdo amistoso entre las partes; si no se alcanza, puede pasar al arbitraje de consumo, donde un órgano arbitral toma una decisión tras escuchar a ambas partes. En el caso del arbitraje de consumo, las decisiones o laudos arbitrales son vinculantes y tienen efectos similares a una sentencia judicial, siempre que las partes hayan aceptado someterse a ese procedimiento. Una vez dictado el laudo arbitral, normalmente no se puede recurrir por la vía arbitral y solo cabe impugnarlo ante los tribunales si concurren causas legales correspondientes, como vicios del procedimiento. Los procedimientos ADR suelen ser más rápidos que los procesos judiciales, aunque la duración depende del caso específico y de si se llega a un acuerdo en mediación o se pasa a arbitraje. Se gestionan reclamaciones de consumo derivadas de

relaciones entre consumidor y empresario sobre productos y servicios. No se tratan casos fuera del ámbito de consumo ni aquellos con elementos de intoxicación, lesiones graves, muerte o con indicios racionales de delito, ni otros conflictos entre particulares que no impliquen una relación de consumo.

La Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) es una entidad ADR que gestiona reclamaciones relacionadas con publicidad y comunicación comercial. No se encarga de todos los sectores de consumo, sino únicamente de disputas sobre anuncios o mensajes publicitarios presuntamente engañosos o desleales. Resuelve los conflictos a través del Jurado de la Publicidad, que actúa como un órgano extrajudicial especializado, aplicando los códigos de conducta publicitaria y emitiendo decisiones sobre la adecuación de la publicidad. Sus resoluciones son vinculantes en cuanto al cumplimiento de los códigos y pueden implicar que se cese o rectifique la publicidad cuestionada. No se pueden impugnar dentro de Autocontrol, aunque sí cabe recurrir a los tribunales si existen causas legales suficientes.

El procedimiento es más rápido que un proceso judicial ordinario y se centra en la publicidad específica reclamada. Gestiona reclamaciones presentadas por consumidores, asociaciones, empresas o administraciones, siempre que se refieran a comunicación comercial, y no acepta disputas que no estén relacionadas con publicidad o que estén fuera del ámbito de sus códigos de autorregulación.

Las juntas arbitrales de consumo son entidades RAL reconocidas como sistemas de resolución alternativa de conflictos (ADR) que permiten a consumidores y

empresas resolver disputas sin acudir a los tribunales. No se encargan de todos los sectores de consumo, sino únicamente de aquellos relacionados con la compra de bienes y la contratación de servicios dentro del ámbito del consumo. Resuelven los conflictos usando métodos mixtos: primero se intenta un acuerdo amistoso entre las partes mediante mediación, y si no se alcanza, se recurre al arbitraje, donde un órgano arbitral analiza el caso y dicta un laudo. Los laudos emitidos son vinculantes y tienen efectos similares a una sentencia judicial. Una vez dictado el laudo, normalmente no se puede recurrir en vía arbitral, y solo cabe impugnarlo ante los tribunales si existen causas legales específicas, como vicios graves del procedimiento. El procedimiento suele ser más rápido que los procesos judiciales, aunque la duración depende de cada caso y de si se llega a un acuerdo en la mediación o se pasa a arbitraje. Las juntas arbitrales gestionan reclamaciones entre consumidores y empresarios sobre productos y servicios, y se niegan a tramitar disputas que no estén dentro del ámbito de consumo, aquellas con indicios de delitos graves, intoxicaciones, lesiones o muerte, o conflictos entre particulares que no impliquen una relación de consumo.

Más allá de la gestión de quejas: información y monitorización del mercado.

El papel de algunas entidades ADR (en particular los defensores del pueblo sectoriales) puede ir más allá de la resolución de disputas. Algunas entidades de ADR también proporcionan información a los consumidores sobre sus derechos. Además, a través de las quejas que reciben, pueden identificar patrones de mercado y problemas sistémicos y emitir recomendaciones

generales para mejorar el funcionamiento de los mercados.

V. ¿Se aplican factores específicos de un país o sector?

Hemos analizado los estándares básicos que deben cumplir todos los organismos ADR notificados y hemos analizado las diferentes técnicas que utilizan para resolver las disputas. Para muchos empresarios, usar un sistema ADR no es obligatorio y elegirán utilizarlo si les ofrece ventajas. Los empresarios pueden tomar decisiones informadas sobre el uso de ADR y la elección de uno de sus organismos basándose en lo que hemos cubierto hasta ahora.

Sin embargo, es importante señalar que puede haber requisitos y normas adicionales para tu negocio relacionados con el ADR dependiendo de tu país o sector empresarial. . Es importante señalar que los Estados miembros deberán adoptar medidas nacionales para implementar la Directiva de la UE en sus sistemas jurídicos nacionales. Algunos países pueden decidir ir más allá de los requisitos establecidos en la Directiva. Por ello, es muy importante que revises las normas nacionales adicionales que podrían aplicarse a tus clientes de tu país.

En esta sección, descubriremos si alguno de estos casos se te aplica.



En España como ya hemos dicho la autoridad nacional competente para la acreditación y notificación de los organismos de consumo que resuelven reclamaciones extrajudiciales es el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, y más concretamente la Dirección General de Consumo. El listado a las entidades se encuentra en el siguiente enlace:

<https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution->

[bodies en?f%5B0%5D=adr origin cty vocab adr origin cty org assoc%3Ahttp%3A//publications.europa.eu/resource/authority/country/ESP#oe-list-page-filters-anchor](https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies-en?f%5B0%5D=adr_origin_cty_vocab_adr_origin_cty_org_assoc%3Ahttp%3A//publications.europa.eu/resource/authority/country/ESP#oe-list-page-filters-anchor)

Normalmente es un cliente quien inicia el proceso de ADR, pero en algunos países los empresarios también pueden presentar una reclamación contra un cliente.

Normalmente la participación es opcional tanto para consumidores como para empresarios, pero en algunos casos, dependiendo del país o sector, los empresarios DEBEN someterse si hay una reclamación de un cliente.

En algunos países, ciertos vendedores DEBEN aceptar la decisión de determinados organismos ADR al ser vinculante para ellos.

Algunos sectores en ciertos países están obligados a utilizar unos organismos ADR concretos. Estos organismos, en ciertos casos, pueden no ser organismos notificados según la legislación de los ADR.

Además, algunas empresas pueden estar vinculadas con el ADR, pero el organismo de ADR que utilizan puede ser notificado en otro Estado miembro europeo.

Algunos empresarios pueden ser miembros de una asociación de empresarios que implica la remisión de reclamaciones de consumidores a un organismo concreto.

En España como ya hemos visto, encontraríamos sectoriales:

- Transporte aéreo- AESA.
- Publicidad de productos de autocuidado: Asociación para el Autocuidado de la Salud (ANEFP).
- Ventas online: Confianza Online.

- Publicidad comercial: Autocontrol.

El resto de organismos (Agència Catalana del Consum y Juntas Arbitrales) abordan todas las relaciones de consumo, sean del sector que sean.

VI. ¿Cuáles son tus obligaciones legales relacionadas con los ADR? 🇪🇺

Si estás obligado a usar un sistema ADR debido a tu sector empresarial y/o al país en el que resides, o si te has comprometido a usarlo, podrías tener la obligación legal de informar a tus clientes sobre el ADR. Por favor, consulta las obligaciones detalladas a continuación y en la lista de comprobación.

1. **Antes de que surja cualquier disputa**

Si estás obligado a usar un ADR o te has comprometido a usarlo, debes informar a tus clientes sobre las entidades ADR a las que estás adherido en tu página web (si la tienes) y, si corresponde, en los Términos y Condiciones generales de tus contratos. Al proporcionar esta información, debes indicar la página web del organismo u organismos ADR.

2. **Si tienes una disputa con un cliente:**

Si estás obligado o comprometido a usar un ADR y surge una disputa que no logras resolver directamente, debes informar al cliente sobre tus obligaciones y compromisos con los ADR, y especificar si vas a usarlos para resolver el conflicto. Esta información debes proporcionarsela al cliente en papel o en otro formato 'duradero' que pueda almacenar electrónicamente (por ejemplo, un correo electrónico, una memoria USB, etc.).

Es bueno saber: la Directiva 2025/2647, introduce un "deber de respuesta" para los empresarios. Ahora se les

impone que respondan a las entidades ADR en un plazo de 20 días laborables acerca de si participarán en el procedimiento de ADR. Este periodo puede extenderse hasta 30 días laborables para casos más complejos. Las legislaciones nacionales cuando transpongan la Directiva, determinarán las consecuencias en caso de que se incumpla con esta obligación. Este deber de responder puede no aplicarse en ciertos casos, especialmente si la participación del empresario en el procedimiento de ADR es obligatoria, si el resultado de la ADR puede alcanzarse sin su consentimiento o si el ya se ha comprometido contractualmente a utilizar la ADR para resolver disputas de sus clientes.

VII. Surge una disputa que no puedes resolver - ¿Cómo usar un sistema ADR? 🇪🇺

Una vez que el consumidor presente una reclamación, recibirás una notificación por parte del organismo ADR.

Se le proporcionará al cliente cierta información sobre el procedimiento, y le será posible obtener más información sobre el organismo ADR en la página web del este o mediante solicitud.

Como se indicó anteriormente, ten en cuenta que como vendedor tienes el deber de responder en un plazo de 20 días laborables acerca de si tienes intención de participar en el procedimiento ADR. .

Dependiendo de tus obligaciones como empresario, puedes optar en este momento por no someterte al proceso de ADR. Ten en cuenta no obstante, que en el futuro, según lo que se está debatiendo en la UE, probablemente estarás obligado a responder a la entidad ADR.

También es posible resolver la disputa en esta fase (y así terminar el procedimiento); Por ejemplo, proporcionando la reparación al consumidor o encontrando algún otro tipo de solución.

También puedes optar por continuar con el proceso ADR y exponer tu versión de los hechos. Durante el proceso puede haber varios momentos donde puedan darse las versiones tanto tuya como de tu cliente..

A medida que avance el proceso, el organismo ADR explicará todos los pasos que deben o pueden seguirse y las consecuencias de estos.

Una vez dictada una resolución, será vinculante o no, dependiendo del organismo ADR involucrado.

Al resolver tu disputa, el organismo ADR también explicará los aspectos prácticos de la solución impuesta. (Por ejemplo, si te obliga a compensar económicamente al consumidor por un portátil defectuoso, también debería indicarte cuándo tendrías que pagar, si tú o el consumidor podríais esta resolución, etc.).

Es bueno saber: que en su propuesta de octubre de 2023 para revisar las normas vigentes, la Comisión Europea propuso introducir un deber de respuesta para los empresarios. Se solicitará a los vendedores que respondan a la solicitud de una entidad ADR sobre si aceptan participar en el procedimiento o no.



Anexo 1

Para TODOS los empresarios

Cuando surge una disputa con un cliente consumidor

Antes de que surja cualquier disputa con el cliente

Lista de verificación: obligaciones de información sobre ADR

- ¿Ha informado a su cliente sobre la posibilidad de utilizar ADR?
- ¿Ha informado a su cliente al respecto por correo electrónico o proporcionándoselo en papel u otro medio "duradero"?
- ¿Ha informado a su cliente (por correo electrónico, en papel o por otro medio "duradero") si utilizará algún organismo de ADR para resolver esta disputa?

Lista de verificación – obligaciones de información ADR

Antes de que surja cualquier disputa con el cliente

Lista de verificación: obligaciones de información sobre resolución alternativa de disputas (ADR)

Tenga en cuenta que también debe cumplir con la lista de verificación anterior.

1. ¿Cumple con la lista de verificación "para todos los comerciantes"?

Nota: Los comerciantes en línea deben cumplir con la lista de verificación anterior denominada "para todos los comerciantes".

2. ¿Proporciona su dirección de correo electrónico en su sitio web y aplicación (si tiene una) de manera que las personas

puedan encontrarla fácilmente?

Nota: Un formulario de contacto en línea que no muestre la dirección de correo electrónico no es suficiente para cumplir con este requisito

Para los vendedores ONLINE

Cuando surge una disputa con un cliente

Lista de verificación: obligaciones de información sobre resolución alternativa de disputas (ADR)

Si le sugiere a un cliente que utilice un organismo de ADR, ¿también le informa sobre la Plataforma ODR de la UE e incluye el enlace correspondiente en su correo electrónico?

Lista de tareas para los formadores principales en la adaptación del módulo

Cuando adaptes el contenido de este módulo a tus circunstancias nacionales:

1. Encuentra tu lista nacional de los organismos ADR¹². Debería existir un organismo competente (un Ministerio o una autoridad responsable de los asuntos del consumidor) que haya publicado dicha lista. Si no lo encuentras, puedes obtener una lista de organismos ADR notificados por país en la Plataforma ODR del portal de la UE, o si aún así, tienes dificultades, puedes ponerte en contacto con tu punto de contacto ODR¹³. Por favor, incluye el enlace a los organismos nacionales pertinentes en la información proporcionada a las pymes.

En España hay 57 designados, son:

- Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).
- Área de Resolución Alternativa de Litigios de la Agencia Catalana del Consumo.
- ASOCIACIÓN PARA EL AUTOCUIDADO DE LA SALUD (ANEFP).
- ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL (AUTOCONTROL).
- COMITÉ DE MEDIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CONFIANZA ONLINE.

Más 52 Juntas Arbitrales (locales y autonómicas).

Se encuentran aquí: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_es

2. Revisa todos los organismos de ADR para ver si en alguno de ellos es obligatorio que participen los empresarios (en el sentido de que si el consumidor reclama ante ese organismo, el empresario en cuestión está obligado a responder y seguir el procedimiento). Si es así, es fundamental que incluyas este ejemplo en tu versión nacional de este manual.

Son todos voluntarios salvo AESA que impone resoluciones vinculantes para las compañías aéreas, no para los usuarios.

3. También revisa el procedimiento para que los vendedores 'se comprometan' con los organismos de ADR que no son obligatorios: ¿pueden tener un acuerdo con ese organismo de ADR según el cuál lo usarán regularmente, cada vez que tengan una disputa? ¿Tienen que pagar alguna tasa?

Los consumidores no tienen que pagar nunca, los empresarios tienen que pagar si acuden a:

- ASOCIACIÓN PARA EL AUTOCUIDADO DE LA SALUD (ANEFP).
- COMITÉ DE MEDIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CONFIANZA ONLINE.
- ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL (AUTOCONTROL).

Los empresarios pueden pagar a estos organismos para que resuelvan sus conflictos. En el resto de los organismos que son públicos y gratuitos para las partes, no tienen que pagar y pueden acudir para casos puntuales, o adherirse con carácter general, esto es, aceptar que todos sus problemas con los consumidores se resuelvan allí.

4. Comprueba si alguna de las entidades nacionales de ADR permite que el empresario inicie una reclamación contra el consumidor (por ejemplo, podría ser útil en caso de pagos atrasados). Ten en cuenta que los vendedores solo pueden presentar una queja contra los consumidores si residen en Bélgica, Alemania, Luxemburgo o Polonia.

En ningún caso se permite que el empresario inicie la reclamación contra el consumidor, pero si puede plantear reconvención.

5. Muchos organismos ADR publican ejemplos de casos que pueden resolver; siempre que sea posible, inclúid esos ejemplos en este material.

Resoluciones AESA:

<https://www.seguridadaerea.gob.es/es/quienes-somos/normativa-aesa/resoluciones-de-aesa?>

Resoluciones Autocontrol:

<https://www.autocontrol.es/autocontrol/organizacion/jurado-de-autocontrol/resoluciones-del-jurado/>

Laudos Junta Arbitral Comunidad de Madrid:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/registro-laudos-emitidos>

Lista de tareas para los entrenadores principales

Una vez que la formación ha sido probada y el documento finalizado, tendrá una vida útil propia, con los formadores haciéndola suya. En esa etapa, es vital que la información se transmita de forma centralizada para asegurar que esta gran cantidad de información pueda enriquecer el material de formación.

Ejemplos de bases de datos

Los ejemplos son absolutamente fundamentales para garantizar la formación y la credibilidad de los formadores. Los ejemplos deben reflejar los principales problemas de disputa y provenir de tantos sectores como sea posible. Los primeros ejemplos probablemente tendrán que cambiarse o actualizarse con el tiempo.

Base de datos de ejemplos: (tienda, online)

Una librería online especializada en libros antiguos recibe un pedido de un cliente de otro país. Al cabo de un tiempo, el cliente se queja de que no recibió el libro, aunque la librería lo envió.

Un cliente se suscribe a una caja semanal de verduras y frutas frescas de un huerto cercano, pero tras un par de semanas la entrega de las cajas se interrumpe y no llegan hasta dentro de las siguientes 3 semanas, aunque se pague por adelantado.

Entiende cómo funciona el proceso de ADR (III - Específico nacional)

Tus conocimientos son muy útiles a nivel nacional y pueden cambiar con el tiempo. Es muy importante llevar un control de estos cambios.

Base de datos de preguntas y respuestas

En cualquier formación, las preguntas y respuestas son esenciales y pueden cambiar con el tiempo.

Definiciones para el glosario sobre Resolución Alternativa de Conflictos (según la legislación)

'**consumidor**' significa cualquier persona física que actúe con fines ajenos a su comercio, negocio, oficio o profesión;

'**comerciante**' significa cualquier persona física, o cualquier persona jurídica, independientemente de si es de propiedad privada o pública, que actúe, incluso a través de cualquier persona que actúe en su nombre o en su nombre, con fines relacionados con su comercio, negocio, oficio o profesión;

'**disputa interna**' significa una disputa contractual derivada de un contrato de compraventa o servicio cuando, en el momento en que el consumidor solicita los bienes o servicios, reside en el mismo Estado miembro en el que está establecido el comerciante;

'**Procedimientos ADR**' - procedimientos para la resolución extrajudicial de disputas internas y transfronterizas relativas a obligaciones contractuales derivadas de contratos de venta o de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión, mediante la intervención de un organismo ADR que proponga o imponga una solución o reúna a las partes con el objetivo de facilitar una solución amistosa.

'**Contrato de venta o servicio online**' significa un contrato de venta o servicio en el que el comerciante, o el intermediario del comerciante, ha ofrecido bienes o servicios en una página web u otros medios electrónicos y el consumidor ha pedido dichos bienes o servicios en ese sitio web u otros medios electrónicos;

'**Medios electrónicos**' significa equipos electrónicos para el procesamiento (incluida la compresión digital) y almacenamiento de datos que se transmiten, transmiten y reciben íntegramente por cable, por radio, por medios ópticos u otros medios electromagnéticos (por ejemplo, un correo electrónico o un mensaje de vídeo).

Vínculos con la legislación

[Directiva 2013/11/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución alternativa de conflictos de consumo, y modificando el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (disponible en todas las lenguas de la UE).

[Directiva \(UE\) 2025/2647](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de diciembre de 2025 que modifica la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de conflictos de litigios de consumidores.

