

Módulo 5

Resolución alternativa de litigios (ADR)
& Resolución de litigios en línea (ODR)

OCTUBRE DE 2022

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:

La información y los puntos de vista expuestos en esta publicación son los del autor o autores y no reflejan necesariamente la opinión oficial de la Comisión. La Comisión no garantiza la exactitud de los datos incluidos en la presente publicación. Ni la Comisión ni ninguna persona que actúe en nombre de la Comisión podrán ser consideradas responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Este documento no es jurídicamente vinculante, y no es una interpretación formal del Derecho de la UE o nacional, ni puede proporcionar asesoramiento jurídico completo o completo. No tiene intención de sustituir al asesoramiento jurídico profesional sobre cuestiones particulares.

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

OCTUBRE DE 2022

Tabla de Contenidos

| | |
|--|----|
| Introduction | 5 |
| I. What is Alternative Dispute Resolution (ADR)?..... | 11 |
| II. What is an ADR body?..... | 12 |
| III. What baseline standards do notified ADR bodies have to comply with? | 13 |
| IV. What are the different models of ADR?..... | 14 |
| V. Do any country or sector specific factors apply?..... | 15 |
| VI. What are your legal obligations related to ADR? | 16 |
| VII. A dispute arises that you can't resolve - How to use ADR | 17 |
| VIII. You sell online – What is Online Dispute Resolution (ODR)? | 19 |
| IX. You trade online – what are your obligations regarding the EU ODR Platform? | 20 |
| X. A dispute arises that you can't resolve with an online customer – how the EU ODR Platform works | 21 |

«La resolución alternativa de litigios me permite resolver litigios con un consumidor de una manera rápida y sencilla»

Comerciante

«Ser capaz de confiar en un organismo imparcial es un alivio cuando se produce un litigio con un comerciante»

Consumidor

Introducción

Estimado empresario:

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

El proyecto Consumer Law Ready es un proyecto de ámbito europeo gestionado por EUROCHAMBRES (Asociación de Cámaras Europeas de Comercio e Industria), en un consorcio con BEUC (Organización Europea de Consumidores) y SMEunited (La Voz de las PYME en Europa). Está financiado por la Unión Europea con el apoyo de la Comisión Europea.

El objetivo del proyecto es ayudarle a cumplir los requisitos de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores.

La legislación de la UE en materia de protección de los consumidores consiste en diferentes actos legislativos adoptados por la Unión Europea en los últimos 25 años y transpuestos por cada Estado miembro de la UE en su legislación nacional respectiva. En 2017, la Comisión Europea concluyó una evaluación para comprobar si las normas siguen siendo adecuadas para su finalidad. El resultado fue globalmente positivo^[1]. La principal conclusión fue que las normas existentes deben ser aplicadas mejor por las autoridades y más conocidas por las empresas y los consumidores. El proyecto Consumer Law Ready tiene por objeto mejorar el conocimiento de los comerciantes, en particular de las PYME, sobre los derechos de los consumidores y sus correspondientes obligaciones legales.

El Manual consta de cinco módulos. Cada uno trata un tema concreto de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores:

- El módulo 1 trata de las normas relativas a los requisitos de información precontractual,
- El módulo 2 presenta las normas sobre el derecho del consumidor a desistir de contratos a distancia y fuera del establecimiento
- El módulo 3 se centra en los remedios que los comerciantes deben proporcionar cuando no se ajustan al contrato
- El módulo 4 se centra en las prácticas comerciales desleales y las cláusulas contractuales abusivas
- El módulo 5 introduce la solución alternativa de litigios y la plataforma de la UE para la resolución de litigios en línea, un sitio web oficial gestionado por la Comisión Europea dedicado a ayudar a los consumidores y comerciantes a resolver sus litigios extrajudicialmente.

Este manual es solo uno de los materiales de aprendizaje creados dentro del proyecto Consumer Law Ready. El sitio [web](http://consumerlawready.eu) consumerlawready.eu contiene otras herramientas de aprendizaje, como videos, cuestionarios y una «prueba electrónica» a través de la cual se puede obtener un certificado. También puede conectarse con expertos y otras PYME a través de un foro.

^[1] Puede encontrar más información sobre la evaluación, sus conclusiones y acciones de seguimiento en el sitio web de la Comisión Europea: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

El Módulo 5 del Manual tiene por objeto familiarizarse con ADR (Resolución Alternativa de Controversias) y ODR (Solución de Controversias en Línea). Presenta qué es la RAL, qué es un organismo de RAL, cuáles son sus obligaciones legales relacionadas con la RAL y cómo utilizar la RAL. También explica qué es la resolución de litigios en línea, cuáles son sus obligaciones legales en relación con la plataforma de RLL de la UE y cómo utilizar esta plataforma. Te da consejos para facilitarte el cumplimiento de la ley.

El Módulo presenta la resolución alternativa de litigios en materia de consumo establecida 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 modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, así como el Reglamento n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2013, relativo a la resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Esperamos que la información proporcionada en el Manual sea útil.

Módulo 5

Ejemplos

Ejemplo 1, versión nacional

Un cliente que compró una computadora portátil en su tienda lo devuelve después de unos días afirmando que no funciona y buscando un reembolso. Aunque el portátil no funciona correctamente ahora, usted no cree que el producto era defectuoso en el momento de la compra.

Ejemplo 1, versión en línea

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

Ejemplo 2

Su 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 vendió y pide un descuento. No estás de acuerdo.

Ejemplo 3

Su 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 sus clientes no ha recibido la botella de cortesía y se queja ya que se siente engañado.

En cada uno de los escenarios anteriores, usted tiene una disputa con un cliente que puede no ser posible resolver con su cliente directamente. Tal vez el cliente se sentirá injustamente tratado y no va a comprar en su tienda o sitio web de nuevo. Tal vez su cliente publique una revisión negativa en línea que impactará negativamente en su negocio. Tal vez el cliente le llevará a la corte, que llevará mucho tiempo, caro y dañino a su reputación.

Entonces, ¿qué se puede hacer?

Claramente, lo mejor es evitar disputas en primer lugar.

Lo siguiente mejor, si surgen disputas, es resolverlos directamente con su cliente.

Si no se llega a una solución directa, los procedimientos judiciales pueden ser una opción, pero, como se ha señalado anteriormente, podrían ser costosos y llevar mucho tiempo. Además, si su cliente tiene su sede en otro país de la UE, la legislación europea puede permitir que su cliente le demande en su propio país¹, lo que puede aumentar las molestias y los gastos que supone para usted como comerciante.

¹ Véase el Módulo 1 sobre los requisitos de información precontractual (capítulo sobre Ventas transfronterizas: ¿qué sucede cuando ofrezco mis productos o servicios a consumidores fuera de mi país)

Afortunadamente, existe una mejor solución: Resolución alternativa de litigios.

En este módulo, discutiremos:

Resolución alternativa de litigios (ADR) & Resolución de litigios en línea (ODR)

- **La resolución alternativa de litigios (ADR)** es un proceso extrajudicial para resolver disputas entre usted y sus clientes, con la asistencia de un organismo de RAL².
- **La resolución de litigios en línea (ODR, por sus siglas en inglés)** es cuando el ADR ocurre en línea. La plataforma de la Comisión Europea ofrece en el portal web de la UE para facilitar la RLL entre usted y sus clientes en línea.

Este módulo responderá a estas 10 preguntas:

1. ¿Qué es la Resolución Alternativa de Controversias (ADR)? **I)**
2. ¿Cuáles son las ventajas de la ADR? **I)**
3. ¿Qué es un cuerpo ADR? **II)**
4. ¿Qué normas básicas tienen que cumplir todos los organismos de RAL? **III)**
5. ¿Qué técnicas diferentes utilizan los organismos de RAL para resolver litigios? **IV)**
6. ¿Cómo funciona la RAL en su país y en su sector? **V)**
7. ¿Cómo puede encontrar un organismo ADR para su sector empresarial? **V)**
8. ¿Cuáles son sus obligaciones legales relacionadas con la RAL? **VI)**
9. Surge una disputa que no puedes resolver: ¿cómo usar ADR? **VII)**
10. Cuando se negocia en línea – cómo utilizar ODR? **(VIII-X)**

² A lo largo de todo el módulo, cuando se menciona el organismo de RAL, nos referimos al organismo de RAL que cumple con los requisitos de la Directiva de la UE y, por lo tanto, es notificado a la Comisión Europea.

Sección I – Resolución alternativa de litigios (ADR)

I. ¿Qué es la solución alternativa de controversias (ADR)?

La **resolución alternativa de litigios (ADR)**, también denominada a veces **«resolución extrajudicial de litigios»** es un procedimiento para resolver litigios entre consumidores y comerciantes sin acudir a los tribunales. Implica el uso de un organismo de RAL que es un órgano imparcial que utiliza técnicas de resolución de litigios que pueden incluir la mediación, el arbitraje o métodos mixtos.

Con arreglo a la legislación europea, la RAL puede utilizarse para cualquier litigio derivado de un contrato entre un comerciante y un consumidor, ya sea que el producto se haya comprado en línea o fuera de línea o si usted y su cliente viven en el mismo país o en diferentes países de la UE.



¿Cuáles son las ventajas de la ADR?

ADR es fácil de usar

Está diseñado para ser fácil de usar y por lo general es menos formal que los procedimientos judiciales.

La RAL es imparcial

Observa ciertos estándares básicos de imparcialidad para que usted y sus clientes sepan que los procesos son justos.

ADR es menos costoso que ir a la corte

ADR es eficiente

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

ADR promueve la buena voluntad

El uso de ADR será visto por sus clientes como un signo de buena voluntad y un compromiso con la equidad y la buena atención al cliente.

ADR es privado

A diferencia de los tribunales, la ADR no se lleva a cabo generalmente en público, minimizando así el riesgo de daño a la reputación que podría derivarse de un litigio.

ADR es flexible

El uso de ADR puede resultar en soluciones pragmáticas que usted y su cliente pueden considerar más convenientes de lo que podría ser prescrito por la ley o impuesto por un tribunal.

¿Recuerdas este ejemplo de la introducción?

Un cliente de un país vecino compra un ordenador portátil en su sitio web. Un par de días después de la entrega, le escribe un correo electrónico afirmando que no funciona y solicitando un reembolso completo. Usted no cree que el producto estuviera defectuoso cuando se entregó.

Solución simple – Nuestros consejos

Este litigio puede remitirse al ADR. El organismo ADR elegido escuchará de ambas partes y propondrá una

solución. No tendrá que recurrir a un abogado. El organismo de RAL puede encontrar para usted o para el consumidor o puede proponer una solución transaccional que ambas partes consideren justas: por ejemplo, puede aceptar la devolución de la computadora portátil o la reparación de cualquier defecto encontrado.

II. ¿Qué es un cuerpo ADR?

Un organismo de RAL es una organización o individuo imparcial que ayuda a los consumidores y comerciantes a resolver litigios sin acudir a los tribunales. Desde hace algún tiempo existen organismos de RAL en muchos países europeos. Juntas de Controversias, Servicios de Arbitraje, Conciliadores, Mediadores e incluso Defensores del Pueblo: todos ellos pueden considerarse organismos de RAL.


Sin embargo, un problema con la RAL en el pasado era que, dependiendo del país, la RAL solo estaba disponible para litigios en determinados sectores, como los viajes o la electricidad. Además, en el pasado, los organismos de RAL no eran todos igualmente independientes y no todos tenían procedimientos igualmente fáciles de usar.

La Unión Europea era consciente de las ventajas de la RAL para los consumidores y los comerciantes. Sabía que la RAL podía contribuir a aumentar la confianza en el mercado único y a promover el crecimiento. La Red de Centros Europeos del Consumidor³ promueve el uso de la RAL para los consumidores en litigios transfronterizos. Por lo tanto, para abordar los problemas que existían con la RAL, la UE adoptó legislación en este ámbito.

La Directiva RAL4 entró en vigor el 9 de julio de 2015 y se aplica a:

1. Todos los sectores de consumo (excepto en el caso de la asistencia sanitaria y los servicios públicos de enseñanza superior).
2. Todos los países de la UE
3. Compras en línea y fuera de línea,

Con arreglo a la legislación, un organismo de RAL puede solicitar a la autoridad competente del Estado miembro en el que tenga su sede convertirse en un organismo de RAL notificado. Si se notifica a un organismo de RAL con arreglo a la legislación, se trata de una garantía de que cumple todas las normas de calidad relativas a la equidad, la eficiencia y la accesibilidad descritas en el capítulo II de la Directiva RAL. A lo largo de todo el módulo cuando se menciona el organismo de RAL, nos referimos al organismo de RAL que cumple con los requisitos de la Directiva de la UE y notificado a la Comisión Europea.

 **En España, la ley⁵ 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.”**

⁴ 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 modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

⁵ 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

³ [Aquí](#) encontrará más información sobre la red ECC.

III. ¿Qué normas básicas deben cumplir los organismos de RAL notificados?

Los organismos de RAL que se notifiquen con arreglo a la Directiva RAL deberán cumplir las siguientes normas:

Ellos son imparciales

Los organismos de RAL notificados suelen ser totalmente independientes del consumidor y del comerciante en un litigio. En algunos casos, los grupos de comerciantes pueden estar autorizados a financiar organismos de RAL aprobados, pero solo en condiciones estrictas que garanticen la imparcialidad del proceso de resolución de litigios. Los responsables de la RAL son nombrados para un mandato de duración suficiente, no están sujetos a ninguna instrucción de ninguna de las partes y su remuneración no está vinculada al resultado del procedimiento.

Son competentes

Los organismos notificados serán expertos en el procedimiento de RAL para que los servicios que presten puedan ser equitativos y eficaces. También serán expertos en derecho sustantivo en la esfera o esferas en las que trabajan (por ejemplo: un organismo de RAL que se ocupe de los litigios de consumo relacionados con los derechos de los pasajeros aéreos conocerá la legislación en este ámbito).

Ellos son asequibles

Dependiendo de cómo se organice la RAL en su país, es posible que tenga que pagar para registrarse en el organismo de RAL, o una tasa por caso. En la mayoría de las situaciones, estos gastos serán más bajos que si tuvieras que ir a la corte y contratar a un abogado.

Ellos son eficientes

Los organismos de RAL notificados deben completar un caso en un plazo de 90 días (salvo en el caso de

litigios de complejidad excepcional que puedan demorar más tiempo). Puede que no sea necesario que usted o el consumidor asistan físicamente al proceso. Ni usted ni su cliente necesitarán recurrir a un abogado.

Ellos son transparentes

Los organismos de RAL notificados tienen que publicar detalles de los sectores empresariales que tratan; los procedimientos que emplean; los costes (en su caso) implicados; y las consecuencias jurídicas de sus decisiones. También están obligados a publicar informes anuales en los que se proporcione información sobre el número de litigios tramitados; el número y la naturaleza de los litigios que se negaron a tratar; y el tiempo medio necesario para resolver una disputa.

Algunos de los organismos de RAL publican no solo las estadísticas y otras informaciones, sino también diversas guías tanto para los consumidores como para las empresas.

Se trata de normas de referencia que todos los organismos de RAL notificados deben cumplir. Sin embargo, no todos los órganos de RAL trabajan exactamente de la misma manera. Además de las normas mencionadas, algunos organismos de RAL podrían necesitar cumplir normas adicionales debido al sector empresarial que tratan o al Estado miembro en el que tienen su sede. Asimismo, diferentes organismos de RAL utilizarán diferentes técnicas para resolver litigios.

Por lo tanto, antes de utilizar un organismo ADR en particular, es posible que desee obtener más información sobre cómo lleva a cabo su trabajo.

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.

<https://www.fhio.org/>

IV. ¿Cuáles son los diferentes modelos de ADR?

Los organismos de resolución alternativa podrán utilizar diferentes técnicas de resolución de litigios, entre ellas las siguientes:

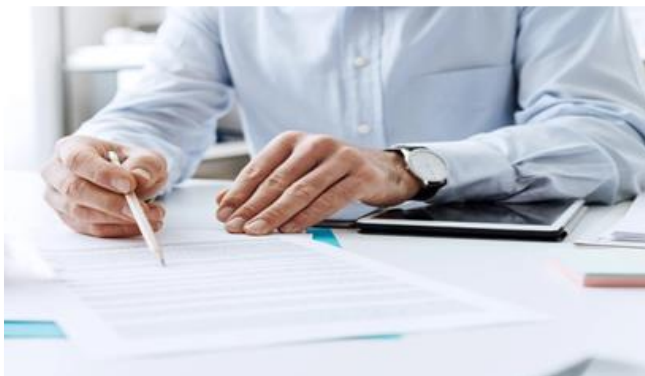
Mediación

En el marco de la mediación, el órgano de resolución alternativa aclarará los hechos de un litigio; establecer las opiniones de usted y de su consumidor; y ayudarles a acordar una resolución que sea aceptable para ambos.

Estudio de caso: El Servicio belga de Mediación para los Consumidores ofrece varios ejemplos de casos en los que fue posible encontrar un compromiso, como un descuento para el próximo proyecto de ley en el restaurante o, en el caso de una suscripción a un club de fitness, una interrupción temporal de la suscripción durante las obras de renovación. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitraje

Un árbitro escuchará a ambas partes de la controversia, evaluará cuál debe ser el resultado de la controversia e impondrá una solución basada en la evaluación.



Métodos mixtos

Algunos organismos de RAL combinarán diferentes técnicas dentro de su procedimiento. Por ejemplo, podrían comenzar con la mediación, y si el acuerdo es imposible, entonces proponer una solución basada en su propia evaluación de la situación.

Las resoluciones previstas en el ADR podrán ser vinculantes o no vinculantes:

- Algunos organismos de RAL emiten decisiones o recomendaciones que usted y su cliente pueden optar por aceptar o no (no vinculantes).
- Algunos organismos de RAL formulan recomendaciones o decisiones que usted estará obligado a seguir (vinculantes). Dependiendo del organismo ADR, estas decisiones solo pueden ser vinculantes para usted o para usted y su cliente.

Cabe señalar los siguientes puntos sobre la RAL vinculante y no vinculante:

- Si la decisión de un organismo de RAL es vinculante, usted y el consumidor serán informados de ello al inicio del proceso y lo aceptarán específicamente.
- Si se toma una decisión vinculante pero usted no está de acuerdo con ella y cuestiona su imparcialidad, por lo general la decisión todavía puede ser impugnada ante los tribunales.
- Aunque los comerciantes y los consumidores, una vez que surja un litigio entre ellos, pueden aceptar someterse a un proceso de RAL, no se permite a los comerciantes incluir cláusulas contractuales en el punto de venta que obliguen a los clientes a utilizar la RAL en lugar de los tribunales en caso de que surja un litigio.

Estudio de caso: las decisiones del Consejo de Reclamaciones del Sector de Viajes de los Países Bajos son vinculantes para el comerciante y deben cumplirse en un plazo de dos meses. 🇳🇱

Consulte los organismos de RAL de su país que puede encontrar en <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show> .

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 es el facturado, 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.

Como se ha indicado anteriormente, todos los organismos de RAL notificados deben publicar información sobre su procedimiento y su trabajo. Esta

información estará disponible en el sitio web del ADR o se le dará en un formato 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 RAL):

¿Es competente este órgano de RAL 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 de país o sector?

Hemos examinado las normas básicas que todos los organismos de RAL notificados deben cumplir y han examinado las diferentes técnicas que utilizan los organismos de RAL para resolver litigios. Para muchos comerciantes, el uso de ADR no es obligatorio y elegirán usarlo para las ventajas que ofrece. Estos operadores pueden tomar decisiones informadas sobre el uso de la RAL y la elección de un organismo de RAL basado en lo que hemos cubierto hasta ahora.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que puede haber requisitos y normas **adicionales** para su

negocio en relación con la RAL dependiendo de su país o de su sector empresarial.

En esta sección, averiguaremos si alguno de estos se aplica a usted.

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.

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.

Algunos sectores de algunos países pueden verse obligados a recurrir a determinados organismos de RAL. Sin embargo, estos organismos de RAL, en algunos casos, no pueden ser organismos notificados con arreglo a la legislación de RAL.


Además, algunas empresas pueden estar «comprometidas» con la RAL, pero el organismo de RAL que utilizan puede ser notificado en otro Estado miembro europeo.

Algunos comerciantes pueden ser miembros de una asociación comercial que implique la remisión de reclamaciones de los consumidores a un organismo de RAL en particular.

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

¿Como funciona el procedimiento de RAL en España?

¿Y en su sector?

Para encontrar los órganos de RAL competentes en España, puede consultar este enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> 

VI. ¿Cuáles son sus obligaciones legales relacionadas con la RAL?

Si está obligado a utilizar la RAL debido a su sector empresarial o al país en el que tiene su sede [véase «V» supra], o si se ha comprometido a utilizar la RAL, puede tener obligaciones legales para informar a sus clientes sobre la RAL. Véanse las obligaciones detalladas que figuran a continuación y en la lista de verificación.

1. Antes de que surja cualquier controversia

Si está obligado a utilizar ADR o se ha comprometido a utilizar ADR, tiene que informar a sus clientes sobre el organismo u organismos de RAL con los que se ocupa en su sitio web (si lo tiene) y, en su caso, en los términos y condiciones generales de sus contratos con clientes. Al proporcionar esta información, debe proporcionar el sitio web del organismo u organismos de RAL.

2. Si usted tiene una disputa con un cliente:

Si está obligado o comprometido a utilizar la RAL [véase más arriba] y surge un litigio que no logra resolver directamente, tiene que informar al cliente sobre sus obligaciones y compromisos de RAL, el organismo u organismos de RAL pertinentes a este respecto, y especificar si recurrirá al organismo u organismos de RAL pertinentes para el litigio en cuestión. Esta información debe facilitarse al cliente en papel o en otro formato «durable» que el cliente pueda almacenar electrónicamente (por ejemplo, un correo electrónico, una unidad USB, etc.).

VII. Surge una disputa que no puedes resolver – Cómo usar ADR

Una vez que el consumidor presente una reclamación sobre su empresa, recibirá una notificación del organismo de RAL.

Una vez recibida esta notificación, se le facilitará cierta información sobre el procedimiento y podrá obtener más información sobre el organismo de RAL en el sitio web del organismo de RAL o a petición suya.

Dependiendo de sus obligaciones como comerciante, puede optar en este momento por no someterse al proceso de RAL, para evitar que el cliente pueda tomar medidas adicionales para tratar el problema en otro lugar.

También puede ser posible en esta fase resolver el litigio inmediatamente (y, por lo tanto, poner fin al procedimiento); por ejemplo, ofreciendo reparación al consumidor o encontrando algún tipo de solución transaccional.

Puede optar por continuar con el proceso ADR y presentar su versión de la historia. En el curso de un proceso de ADR, puede haber una serie de rondas de explicaciones, tanto de usted como de su cliente.

A medida que avance el proceso, el organismo de RAL explicará todas las medidas que deben adoptarse o pueden adoptarse y las consecuencias de esas medidas.

Una vez alcanzado un resultado, será vinculante o no vinculante, dependiendo del organismo de RAL implicado.

Al resolver su litigio, el organismo de RAL también explicará los aspectos prácticos de la solución sugerida. (Por ejemplo, si le sugiere dar una compensación financiera al consumidor por una

computadora portátil defectuosa, también debería indicarle cuándo tendría que pagar, si usted o el consumidor podrían recurrir dicha solución propuesta ante los tribunales, etc.).

Nota a los Entrenadores Principales

Dar algunos ejemplos de la vida real



Sección II – Resolución de litigios en línea (DRL)

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

Junto con el crecimiento del comercio electrónico, también ha aumentado el número de litigios relacionados con las compras en línea. En tales disputas, usted, el comerciante, normalmente no habrá conocido al cliente cara a cara y, además, es posible que no comparta un idioma común entre sí. Esto puede complicar aún más la resolución de tales controversias.

Ejemplos

Ejemplo 1

Usted vende herramientas de equipos de medición en línea a muchos países de la UE. Un día recibes un correo electrónico en un idioma que no hablas. El correo electrónico parece ser de un consumidor que está insatisfecho con uno de sus productos y quiere recuperar su dinero. El plazo de desistimiento para devolver el artículo ya ha expirado, y usted está convencido de que no hubo ningún problema con el producto que proporcionó.

Ejemplo 2

Usted tiene un negocio en línea que vende joyas hechas a mano. Un cliente pide un collar de piedra semipreciosa y cuentas de vidrio. Sin embargo, se rompe cuando se entrega. Usted no cree que sea su culpa, ya que su embalaje generalmente evita cualquier daño.

Ejemplo 3

O, después de haber enviado al cliente el collar ordenado, no se le paga. 🚩

La Comisión Europea proporciona la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE para ayudarle a resolver litigios con sus clientes en línea. Se ha creado en virtud de un acto legislativo de la UE denominado Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.⁶

La plataforma RLL de la UE está en funcionamiento desde febrero de 2016 y puede ser utilizada por los consumidores contra los comerciantes con los que tienen litigios contractuales derivados de compras en línea de bienes o servicios en los que tanto el comerciante como el consumidor tienen su sede en la UE o en el EEE. A veces, los comerciantes también pueden utilizar la plataforma RLL de la UE para iniciar procedimientos contra los consumidores.

ec.europa.eu/odr



La plataforma RLL de la UE está diseñada para facilitar la comunicación entre usted, su cliente y un organismo de RAL. Dado que la plataforma RLL de la UE solo utiliza organismos de RAL notificados, la información ya facilitada en la primera sección sobre las garantías de calidad de los organismos de RAL notificados (SECCIÓN I. RESOLUCIÓN DE DISPUTO ALTERNATIVA) también es pertinente aquí.

⁶ Reglamento (UE) n.º 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 modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

Sin embargo, la plataforma RLL de la UE facilita aún más la RAL al facilitar el intercambio electrónico automatizado y las traducciones entre todas las lenguas de la UE, así como la información y el apoyo a lo largo de todo el proceso.

Ejemplos

Ejemplo 1

Su cliente quería que se le devolviera el dinero después de que el período de retiro había expirado.

Posteriormente, recibe una notificación de la plataforma RLL de la UE en la que se le informa de que este cliente ha presentado una reclamación. Usted se registra en la Plataforma y descubre que hay varios organismos ADR que pueden ayudarle a encontrar una solución. Utilizando la plataforma, usted propone un organismo ADR específico y su cliente está de acuerdo. A continuación, el litigio se transfiere automáticamente al organismo de RAL. Después de solicitar más información a usted y a su cliente, el organismo de RAL le sugiere que le reembolse el 25 % del precio debido a que la información de su sitio web no era lo suficientemente clara. Ambos están de acuerdo y el caso está cerrado. A lo largo del proceso, usted y su cliente se comunican en sus idiomas nativos y la plataforma garantiza la traducción.

Ejemplo 2

Su cliente se queja de este collar roto a través de la plataforma RLL de la UE. Usted está de acuerdo en qué organismo de RAL usar y la controversia se transfiere allí. Tras el examen del embalaje y de todos los demás hechos relevantes, el organismo de RAL decide a favor de su cliente y le sugiere que proporcione el reembolso. Aunque le sorprende el resultado, está satisfecho de que el organismo de RAL haya llegado a su decisión de manera justa.

Ejemplo 3⁷

Si usted es un comerciante en línea y desea demostrar su compromiso con un alto nivel de atención al cliente, puede registrarse como comerciante en la plataforma RLL de la UE incluso si no se ha presentado ninguna reclamación contra usted.

Al registrarse en la plataforma, hará que sea más fácil para sus clientes interactuar con usted y se asegurará de que cualquier queja que se haga sobre usted a través de la plataforma sea recibida por usted en su dirección de correo electrónico elegida.

IX. Comercia en línea: ¿cuáles son sus obligaciones con respecto a la Plataforma RLL de la UE?

Si comercia en línea, tiene las siguientes obligaciones en relación con la plataforma RLL de la UE. Estas obligaciones se aplican a todos los operadores en línea que tengan la intención de utilizar o no la plataforma RLL de la UE:

1. Usted tiene que proporcionar claramente su dirección de correo electrónico en su sitio web. Proporcionar solo un formulario de contacto interactivo no es suficiente.
2. Debe proporcionar un enlace desde su sitio web a la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE ec.europa.eu/consumers/odr. Este enlace debe ser visible y fácilmente accesible en el sitio web.⁸ Además, usted tiene que proporcionar esta

⁷ Este ejemplo solo debe incluirse si en el país respectivo es posible ir en contra del consumidor a través del procedimiento de RAL. En caso negativo, suprimase:

Enviaste el collar a tu cliente pero no te pagaron. En este caso, también puede ir a la plataforma ODR y presentar su queja contra ese cliente.

⁸ Para ayudarle en el cumplimiento de esta obligación legal, puede utilizar un banner ya hecho (los banners están disponibles en todos

información de una manera fácilmente accesible, ya sea que venda en su propio sitio web, sitio web de terceros, como un mercado en línea, o a través de una aplicación móvil.

Si comercia en línea y está legalmente obligado o comprometido a utilizar ADR [véase la sección v supra], también debe hacer lo siguiente:

1. Informar a sus clientes de la existencia de la plataforma RLL de la UE y de la posibilidad de utilizar la plataforma RLL de la UE para resolver sus litigios. Debe proporcionar un enlace desde su sitio web a la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE y también debe incluir información relativa a la plataforma RLL en las condiciones estándar que utiliza para sus contratos con consumidores.
2. Cuando envíe a su cliente un correo electrónico sugiriendo utilizar un organismo de RAL, también debe incluir el enlace a la Plataforma RLL de la UE.

X. Se plantea una controversia que no se puede resolver con un cliente en línea: cómo funciona la plataforma RLL de la UE

- El cliente presenta una queja en la plataforma.⁹
- Usted recibe una notificación por correo electrónico de que hay una queja en su contra.
- Siga el enlace, vaya a la plataforma y regístrese (si aún no está registrado) para poder ver la queja.

los idiomas). Puedes encontrar banners en http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

⁹ En los países en los que sea posible iniciar un procedimiento de RLL por parte de un comerciante, el formador LEAD deberá incluir una condición de que la descripción facilitada se refiere a RLL iniciados por el cliente, pero que el operador también puede iniciar RLL.

- Usted selecciona el organismo ADR que desea utilizar (o el que está obligado a utilizar, de acuerdo con las normas de su país/sector) y envía esta propuesta a su cliente.
- Su cliente puede aceptar su organismo ADR propuesto o sugerir otro organismo ADR de la [lista](#) sugerida en la plataforma.
- Una vez que ambos lleguen a un acuerdo sobre el organismo de RAL que vaya a utilizarse, la denuncia se dirige a dicho organismo.
- Una vez transferida la reclamación al organismo de RAL, se aplicarán las normas y procedimientos de dicho organismo.
- Se le actualizará el progreso de su caso a través de notificaciones por correo electrónico y podrá participar en el proceso según sea necesario a través de la plataforma ODR.
- A lo largo del proceso podrá utilizar la herramienta de traducción para todos los documentos y mensajes que envíe y reciba.
- El proceso de RLL se completará en un plazo de 90 días.
- Actualmente, el consumidor también puede optar por compartir el proyecto de reclamación con usted y pedir una solución bilateral en lugar de acudir al organismo de RAL. Esto se llama «solicitud de conversaciones directas».

La Plataforma también tiene un tutorial muy claro sobre cómo usarlo. Para acceder a él, diríjase a la plataforma ODR ec.europa.eu/odr y busque la sección «cómo funciona» y la guía del usuario.



Anexos

Para TODOS los comerciantes

Cuando surge una disputa con el cliente

Lista de control – Obligaciones de información ADR

Antes de que surja cualquier disputa con el cliente

Lista de comprobación- Obligaciones de información ADR

- ¿Ha informado a su cliente sobre la posibilidad de utilizar ADR?
- ¿Ha informado a su cliente sobre ello por correo electrónico o proporcionado ¿en papel u otros medios «durables»?
- ¿Ha informado a su cliente (por correo electrónico, en papel o por otro «durable» significa) si va a hacer uso de cualquier organismo ADR para resolver ¿esta disputa?

Para los operadores en línea

Antes de que surja cualquier disputa con el cliente

Lista de comprobación- Obligaciones de información ADR

Tenga en cuenta que también tiene que 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 llamada «para todos los comerciantes»

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

NOTA: Un formulario de contacto en línea que no muestre la dirección de correo electrónico no es suficiente para

Para los operadores en línea

Cuando surge una disputa con el cliente

Lista de comprobación- Obligaciones de información ADR

Si sugiere a un cliente que utilice un organismo ADR, ¿informa también al cliente?
los consumidores sobre la plataforma RLL de la UE e incluir el enlace pertinente en su
¿por correo electrónico?

LOS TRADUCTORES NO NECESITAN TRADUCIR ESTA PÁGINA

Lista de comprobación (lista de tareas) para los entrenadores principales en la adaptación del módulo

Cuando esté adaptando el contenido de este módulo a sus circunstancias nacionales:

1. Encuentre su lista nacional de los organismos de RAL¹⁰. Debe existir un organismo competente (un ministerio o una autoridad responsable de los asuntos de consumo) que haya publicado dicha lista. Si no puede encontrarla, puede obtenerse una lista de organismos de RAL notificados por país en la plataforma RLL del portal de la UE, o si sigue teniendo dificultades, puede ponerse en contacto con su punto de contacto RLL¹¹. Incluya el enlace a los organismos nacionales pertinentes en la información facilitada a las PYME.
2. Comprobar todos los organismos de RAL para ver si alguno de ellos es obligatorio para los comerciantes (en el sentido de que si el consumidor se queja ante dicho organismo, el comerciante en cuestión está obligado a responder y a seguir el procedimiento). Si es así, es crucial que incluya este ejemplo en su versión nacional de este manual.
3. Comprobar también el procedimiento para que los comerciantes «se comprometan» a los organismos de RAL que no son obligatorios: ¿pueden concertar (¿un contrato?) con ese organismo de RAL que lo utilicen regularmente, cada vez que tengan un litigio? ¿Tienen que pagar alguna tarifa?
4. Compruebe si alguna de las entidades de RAL nacionales permite al comerciante iniciar una reclamación contra el consumidor (por ejemplo, podría ser útil en caso de retraso en los pagos). Tenga en cuenta que los comerciantes solo pueden quejarse contra los consumidores si residen en Bélgica, Alemania, Luxemburgo o Polonia.
5. Muchos organismos de RAL publicarán ejemplos de casos que pueden resolver; siempre que sea posible, incluirán esos ejemplos en este material.

¹⁰ Véase la lista de organismos de RAL en la plataforma RLL <http://ec.europa.eu/odr>

¹¹ La mayoría de los puntos de contacto RLL se encuentran en los Centros Europeos del Consumidor. La lista completa de puntos de contacto RLL, disponible en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

Lista para los Entrenadores Principales

Una vez que se haya probado la formación y se haya finalizado el documento, tendrá una vida laboral propia con formadores que lo harán suyo. En esa etapa, es vital que la información se transmita de forma centralizada para garantizar que esta riqueza de información pueda enriquecer el material de formación.

Ejemplos de bases de datos

Los ejemplos son absolutamente críticos para garantizar la credibilidad de la formación y los formadores. Los ejemplos deben reflejar los principales problemas de controversias y proceder del mayor número posible de sectores. Es posible que los primeros ejemplos tengan que cambiarse o actualizarse con el tiempo.

Base de datos de ejemplos: (tienda, en línea)

Una librería en línea, especializada en libros antiguos valiosos, recibe un pedido de un cliente de otro país. Después de un tiempo, el cliente se queja de que no recibió el libro, incluso si la librería lo envió.

Un cliente se suscribe a una caja semanal para verduras frescas y frutas de una granja cercana, pero después de un par de semanas la entrega de cajas se interrumpe y no llegan durante las próximas 3 semanas, incluso si se paga por adelantado.

Comprender cómo funciona el proceso de RAL (III – nacional específico)

Este conocimiento es muy útil a nivel nacional y puede cambiar con el tiempo. Es muy importante hacer un seguimiento de estos cambios.

Q&como base de datos

En cualquier entrenamiento, los Q&Como son esenciales y pueden cambiar con el tiempo.

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

«**consumidor**»: toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, artesanal o profesional;

«**comerciante**»: toda persona física, o cualquier persona jurídica, ya sea 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 actividad comercial, empresa, oficio o profesión;

«**controversia nacional**»: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que, en el momento en que el consumidor ordena los bienes o servicios, el consumidor reside en el mismo Estado miembro en el que está establecido el comerciante;

«**Procedimientos de RAL**»: procedimientos para la resolución extrajudicial de litigios nacionales y transfronterizos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión a través de la intervención de un organismo de RAL que proponga o imponga una solución o reúna a las partes con el objetivo de facilitar una solución amistosa.

«**contrato de venta o de servicios en línea**»: un contrato de compraventa o de servicios en el que el comerciante, o el intermediario del comerciante, ha ofrecido bienes o servicios en un sitio web o por otros medios electrónicos y el consumidor ha encargado dichos bienes o servicios en dicho sitio web o por otros medios electrónicos;

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

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 modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (disponible en todas las lenguas de la UE)

[Reglamento \(UE\)](#) n.º 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 modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (disponible en todas las lenguas de la UE)

Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022