

| Plataforma de Resolución de Litigios en Línea

Una forma fácil, rápida y barata

de resolver reclamaciones entre consumidores y comercios online

Foto de karolina-grabowska en pexels



Centro Europeo
del Consumidor
España



Centro Europeo del Consumidor en España

Cofinanciado por la
Unión Europea



SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO
Y JUSTICIA
DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO

| MAY
2023

Resolución de Litigios en Línea

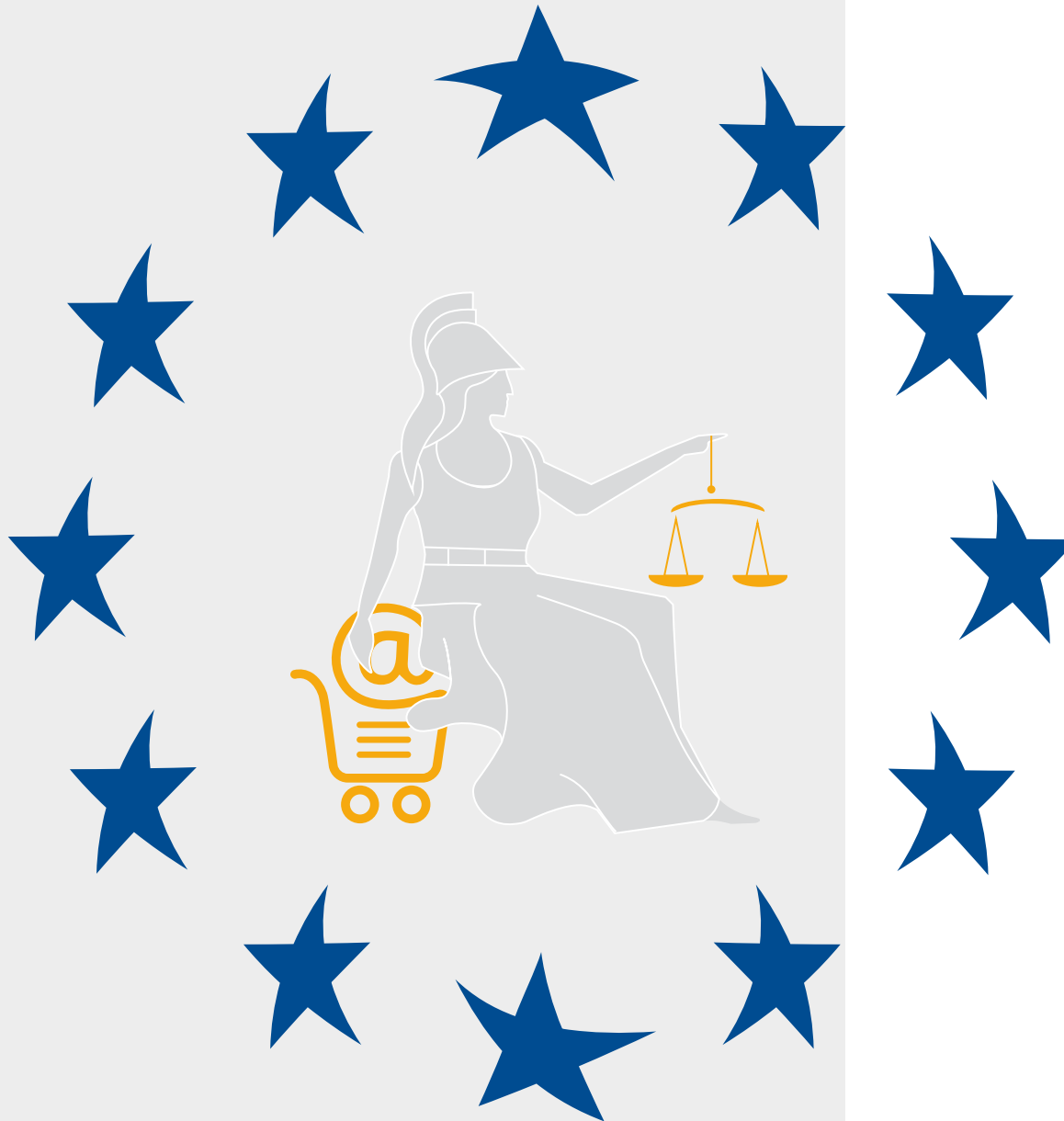
Resolución de litigios en línea	3
Plataforma de resolución de litigios en línea	4
Excepciones	5
Organismos de resolución alternativa de litigios en línea	6
Puntos de contacto de la plataforma RLL	7
Precio	
Plazos	
Normativa aplicable	

Consumidores

Registro en EU Login	8
Protección de datos personales	
Tramitación de reclamaciones	9
Seguimiento de la reclamación	10
Retirada de una reclamación	
Archivo de reclamaciones cerradas	
Alternativas	
¿Necesitas ayuda?	

Empresas

Ventajas para la empresa	11
Obligaciones de la empresa	
Registro en la plataforma	
Tramitación de reclamaciones de consumidores	12
Panel de la empresa	13



Resolución de litigios en línea

La resolución de litigios en línea es una manera extrajudicial de resolver las reclamaciones entre consumidores y tiendas online, relacionadas con compras realizadas por Internet, sin necesidad de utilizar los tribunales de justicia.

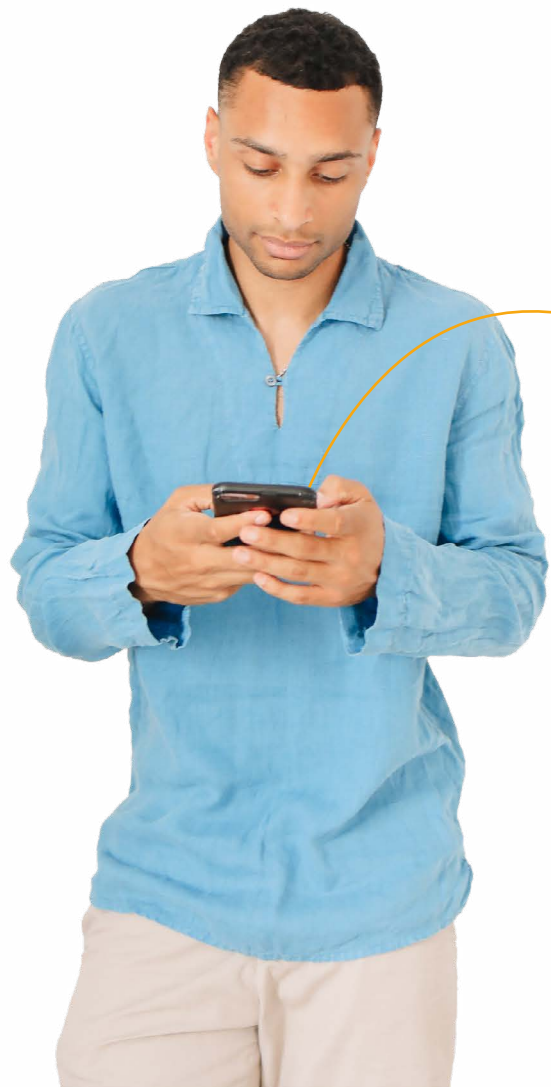
Es una forma más fácil, rápida, barata y confidencial de resolver problemas de consumo que acudir a los tribunales.

El organismo encargado de resolver el litigio interviene como intermediario neutral para alcanzar una solución extrajudicial satisfactoria para las partes.

El resultado de la reclamación podrá ser vinculante o no dependiendo del organismo de resolución de litigios en línea que se elija.

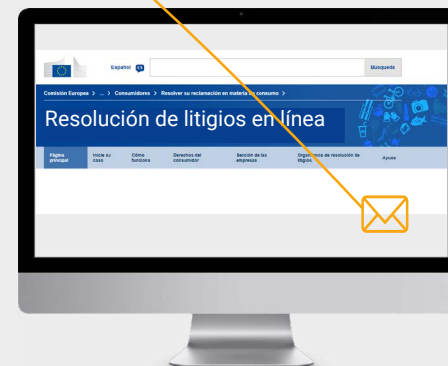
¿Qué es una resolución vinculante?

Cuando un organismo resuelve una reclamación, la resolución que adopte para poner fin a la controversia y hacer valer los derechos de las partes podría tener efectos vinculantes, es decir, que su cumplimiento es obligatorio para las partes, como si de una sentencia judicial se tratase.



Un servicio de la Comisión Europea para resolver reclamaciones sobre compras online

- ✓ gratuito
- ✓ rápido
- ✓ sencillo
- ✓ sin abogados
- ✓ justo
- ✓ y en tu propio idioma



Plataforma de resolución de litigios en línea

Para ayudar a las personas consumidoras y a las empresas de la UE, Islandia, Liechtenstein o Noruega a resolver sus problemas relacionados con las compras online sin necesidad de acudir a los tribunales, la Comisión Europea ha creado la [plataforma](#) de resolución de litigios en línea.

Es un sitio web gratuito, interactivo y multilingüe, administrado por la Comisión Europea, en el que los consumidores residentes en la UE, Islandia, Liechtenstein o Noruega pueden resolver sus reclamaciones sobre compras en línea realizadas tanto en su propio país como en cualquiera de los países mencionados.

Permite al consumidor negociar una solución a sus problemas de consumo directamente con la empresa, o bien acordar que un organismo de resolución de litigios online se encargue de resolver el caso de forma independiente, imparcial y transparente.

La plataforma RLL no tiene vínculos con ninguna empresa y puede utilizarse en las 23 lenguas oficiales de la UE, así como en islandés y noruego. El resultado de la reclamación también podrá traducirse automáticamente a través de la web o mediante un traductor profesional. En este caso, solo se podrán requerir una vez los servicios de este profesional y para una sola lengua.



[Manual de usuario](#)



Excepciones

Casos en los que no podrá utilizarse la plataforma RLL:

- ✗ Consumidores que no residan en la UE, Islandia, Liechtenstein o Noruega.
- ✗ Reclamaciones contra empresas que no estén establecidas en la UE, Islandia, Liechtenstein o Noruega.
- ✗ Reclamaciones entre personas consumidoras.
- ✗ Reclamaciones entre empresas.
- ✗ Compras no realizadas online.
- ✗ Reclamaciones relacionadas con servicios de educación superior o asistencia sanitaria.

Organismos de resolución alternativa de litigios en línea

Todos los organismos que intermedian en la plataforma de resolución de litigios en línea han sido acreditados ante la Unión Europea con la finalidad de resolver los conflictos de consumo tanto a nivel nacional como transfronterizo.

Estos organismos de resolución alternativa de litigios intervienen de manera transparente, independiente, imparcial, justa y eficaz y están reconocidos en sus respectivos países.

Cada uno puede tener sus propias normas y procedimientos. En el listado de [organismos](#), haciendo clic en “más información” al lado de cada nombre, se puede acceder a esta información, incluida la de carácter vinculante o no del resultado de la reclamación, los datos de contacto, sectores y ámbito geográfico en el que intervienen, tasas, o los motivos por los que puede denegarse la tramitación. Tras aceptar la reclamación, el organismo también facilitará de forma automática esta información al consumidor.

Elección de un organismo

Si la parte reclamada acepta participar en el procedimiento, podrá proponer uno o varios organismos. El reclamante recibirá la lista de organismos propuestos y podrá aceptarlos o rechazarlos con la posibilidad de proponer otra lista nueva. La plataforma dispone de una función de búsqueda para localizar los organismos.

30 días para acordar un organismo

De no alcanzarse un acuerdo, se cerrará la reclamación




Localizador
de organismos



Puntos de contacto de la plataforma RLL

En caso de dudas, de no obtener respuestas, no llegar a un acuerdo sobre el organismo de resolución alternativa de litigios en línea, o cualquier otra incidencia que pueda surgir; las personas consumidoras también podrán dirigirse al punto de contacto designado en cada uno de los Estados miembros, además de en Islandia, Liechtenstein y Noruega, para recibir ayuda personalizada de un asesor especializado.

 **Localizador** de puntos de contacto. Dentro del apartado "Contactar a un asesor" pueden consultarse los puntos de contacto de todos los países.

Punto de contacto en España

En España, el punto de contacto [designado](#) ha sido el Centro Europeo del Consumidor.



 Príncipe de Vergara, 54. 28006. Madrid.

 cec@consumo.gob.es

 +34 91 822 45 55

 <https://cec.consumo.gob.es>

Horario de atención telefónica y presencial:
De lunes a viernes de 9: 00 a 14: 00 horas.

**Con la asistencia
y ayuda gratuita
de un asesor
especializado**



**Una forma barata
de defender
tus derechos**



**90 días para
resolver la
reclamación**



Precio

Servicio gratuito de la plataforma RLL.

En algunos países, los organismos de resolución alternativa de litigios en línea podrían cobrar distintos importes. Aun así, esta vía alternativa para la resolución de litigios suele ser más barata que la vía judicial. Sus tarifas, junto con sus normas específicas, serán informadas previamente a la persona que reclama.

Plazos

- ✓ 10 días para que el reclamado conteste.
- ✓ 30 días para acordar entre las partes un organismo.
- ✓ 90 días para que el organismo resuelva la reclamación. En casos complejos, el plazo podría ser más largo. El organismo informará del tiempo adicional necesario.

Normativa aplicable

La plataforma RLL se creó en respuesta a legislación específica de la UE:

- ✓ [Reglamento \(UE\) 524/2013](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n o 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE
- ✓ [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.

Consumidores

Registro en EU Login


Antes de crear una reclamación en la plataforma RLL, es necesario crear una [cuenta](#) en "EU Login" con un correo electrónico válido.

Crear una cuenta

- ✓ Entrar en Registro.
Podrás localizarlo en la parte superior derecha de la [página principal](#) de la plataforma RLL.
- ✓ Crear una cuenta en EU Login.
Una vez registrado, el consumidor recibirá un e-mail con un enlace para validar la cuenta.
- ✓ Establecer una contraseña.

Crear doble factor de seguridad

Para aumentar la seguridad, será necesario añadir un sistema de [autenticación multifactorial](#) en EU Login. Para ello, deberá accederse a la cuenta (My Account) y añadir un segundo nivel de autenticación multifactorial utilizando el teléfono móvil, mediante la aplicación "EU Login App" o introduciendo un código recibido por sms; o mediante una llave de seguridad.

 > [Tutorial](#) EU Login y doble factor de autenticación



EU Login

El servicio de autenticación de usuarios de la Comisión Europea para acceder a servicios web con una sola dirección de correo electrónico y contraseña

Protección de datos personales

Los datos personales están protegidos por la legislación de la UE sobre protección de datos.



A los 6 meses se borrarán los datos personales de las reclamaciones cerradas

Tramitación de reclamaciones

1

Reclamación previa a la empresa

No es obligatorio reclamar previamente a la empresa pero es recomendable ya que podríamos resolver así el problema de forma rápida y sencilla. Ahora bien, algunos organismos de resolución alternativa de litigios en línea solo aceptan reclamaciones si se ha contactado antes con la empresa.

> [Normas de los organismos](#)

2

Reclamación en la plataforma RLL



- **Iniciar sesión**



- **Crear un nuevo caso**
Indicar si se presenta la reclamación en nombre de otra persona.

- **Rellenar el formulario de reclamación**



Datos de la empresa

La dirección de e-mail facilitada será la que utilice la plataforma para trasladar automáticamente la reclamación a la empresa reclamada. Podrá obtenerse en la web, las condiciones generales de la compra o contratación del servicio, o la factura.



Detalles de la reclamación



Adjuntar ficheros como pruebas de la reclamación especificando el tipo de documento y el idioma.

Formatos válidos:

pdf, jpg, jpeg, doc, docx, xls, xlsx, ppt y pptx.

Tamaño máximo: 10MB.



Datos personales



- **Guardar borrador**

El borrador podrá presentarse en cualquier momento durante los seis meses siguientes a su creación. Pasado este plazo se borrará.



- **Enviar la reclamación**

Una vez presentada no podrá ser modificada y se enviará automáticamente a la parte reclamada que deberá contestar en un plazo de 10 días.





Seguimiento de la reclamación

Al iniciar sesión en la plataforma, se accede a las reclamaciones, los correos, así como los borradores de reclamación. Dentro de la sección "Mis reclamaciones" podrán ordenarse por fecha, empresa, referencia de la reclamación, o el estado de reclamación.

Cada vez que haya una novedad, el sistema enviará un e-mail de forma automática.



Retirada de una reclamación

En todo momento se podrá retirar una reclamación. Para ello, deberá accederse a la pestaña "Ver detalles", pulsar "Retirar la reclamación" y "Confirmar la retirada". La empresa recibirá la notificación de la retirada por e-mail automáticamente. Si la reclamación se hubiera presentado a un organismo de resolución alternativa de litigios en línea, se deberá solicitar a dicho organismo la retirada de la reclamación en el sistema.



Archivo de reclamaciones cerradas

Una vez cerrada la reclamación, se podrá seguir accediendo a ella durante un máximo de seis meses. Pasado este plazo, se borrará por lo que, si se quiere conservar, deberá descargarse y guardarse en un fichero personal.



Alternativas

Disconformidad con el resultado

En caso de estar en desacuerdo con el resultado de la reclamación, dependiendo del tipo de organismo, se podrá recurrir o dirigirse a los tribunales.

Reclamaciones sin resolver

Si la reclamación no se resuelve, podrá utilizarse otra vía para hacer valer los derechos de la persona consumidora, como el [proceso europeo de escasa cuantía](#).



¿Necesitas ayuda?

Las personas consumidoras podrán dirigirse al punto de contacto de la plataforma RLL designado en cada uno de los Estados miembros para recibir ayuda y asistencia de un asesor especializado.

Consultar [aquí](#) los puntos de contacto dentro del apartado "Contactar a un asesor".



*A los 6 meses,
borrado de las
reclamaciones
cerradas*

Empresas



no?

Ventajas para la empresa



- ✓ Aumenta la confianza de los consumidores en el comercio online europeo.
- ✓ Ofrece una mayor seguridad jurídica.
- ✓ Aporta una herramienta equitativa y de calidad para resolver reclamaciones.

Obligaciones de la empresa



Independientemente de si tienen intención o no de utilizar la plataforma RLL, todas las tiendas y empresas en línea con domicilio en la UE, Islandia, Liechtenstein o Noruega están obligadas a facilitar al consumidor un enlace a la plataforma RLL de forma visible y fácilmente accesible, así como un correo electrónico de contacto que será el que se utilice para tramitar las reclamaciones.

Registro en la plataforma RLL

1

Registro en EU Login

Para tramitar las reclamaciones de los consumidores a través de la plataforma RLL, la empresa debe registrarse y crear una cuenta en [UE Login](#); el servicio de autenticación de usuarios de la Comisión Europea para acceder a una serie de servicios web con una sola dirección de correo electrónico y una sola contraseña.

2

Sistema de autenticación multifactorial

Por motivos de seguridad, es necesario añadir un sistema de [autenticación multifactorial](#) en EU Login. Deberá accederse a la cuenta (My Account) y añadir un segundo nivel de autenticación utilizando el teléfono móvil y la aplicación "EU Login App", o una llave de seguridad.

> [Tutorial](#) sobre EU Login y doble factor de autenticación.

3

Creación de una organización en la plataforma

Una vez creada la cuenta en EU Login y el doble factor de seguridad, hay que crear una organización en la plataforma RLL para poder acceder al sistema.

Tramitación de reclamaciones de consumidores

1 *Negociar una solución directamente con el consumidor*

Los consumidores pueden utilizar la plataforma para dirigirse, en primer lugar, a la empresa con la intención de resolver el conflicto por medio de una negociación directa. A través del panel de control de la plataforma, se podrán intercambiar mensajes y adjuntar documentación.

2 *Resolver la reclamación a través de un organismo de resolución alternativa de litigios*

Cuando un consumidor haya presentado oficialmente una reclamación, la empresa recibirá un e-mail con la notificación y el enlace para conectarse al sistema.

La empresa podrá:

✓ **Rechazar la reclamación**

No se sugiere un organismo. Automáticamente, se informa al consumidor y se cierra la reclamación.

✓ **Asignar un representante**

Se asigna la reclamación a un representante que podrá rechazarla, aceptarla y tramitarla en nombre de la empresa.

✓ **Aceptar la reclamación**

Se podrá aceptar/rechazar un organismo propuesto por el consumidor, o sugerir al consumidor una lista de posibles organismos. El consumidor y la empresa tienen 30 días para acordar un organismo pudiendo aceptar o rechazar la lista propuesta. Una vez decidido, la empresa enviará la reclamación al organismo acordado.

30 días

Para acordar un organismo



90 días

Para que el organismo resuelva la reclamación



Panel de la empresa

Desde el panel personal de la empresa se podrá:

Gestionar los usuarios de la organización

La empresa podrá invitar a usuarios nuevos o eliminar un usuario ya creado. En caso de los usuarios nuevos, estos deberán aceptar la invitación para convertirse en miembros de la organización y poder tramitar la reclamación. Todos los usuarios deberán iniciar sesión en EU Login.

Actualizar los datos de la organización

El administrador local puede actualizar la información de la empresa, cambiar la dirección de correo electrónico de la organización a la que se enviará la notificación automática, así como solicitar que se elimine la organización del sistema de resolución de litigios en línea. Al actualizar o modificar la información, deberán guardarse los cambios.

Contactar con un punto de contacto nacional

En el botón “contactar con un asesor”, se podrá seleccionar el país para localizar el punto de contacto designado donde un asesor especializado podrá facilitarle la información y ayuda que necesite. Podrá enviar un e-mail o “hacer una consulta” enviando un mensaje a través de la plataforma.

Gestionar las reclamaciones

La empresa podrán aceptar o rechazar una nueva reclamación; seleccionar, proponer y acordar organismos de resolución alternativa de litigios en línea; rechazar un organismo propuesto por el consumidor; contestar mensajes; contestar a una convocatoria de reunión, traducir textos o documentos; ver el resultado de la reclamación; o crear reclamaciones contra consumidores que residen en Bélgica, Alemania, Luxemburgo o Polonia.

Retirarse de una reclamación

La empresa podrá retirar una reclamación. Si la reclamación todavía no se ha enviado a un organismo, desde la reclamación, habrá que pulsar “Ver la reclamación”, “Ver detalles”, “Retirar la reclamación” y “Aceptar” la retirada. Si la reclamación ya se ha enviado a un organismo, tendrá que mandarle una solicitud para que la retire del sistema.



¿Cómo acceder al panel de la empresa?

- ✓ Iniciar sesión en la plataforma RLL.
- ✓ Autenticarse en el Sistema de Autenticación de la Comisión Europea (EU Login).
- ✓ Acceder al panel personal.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.