

Solución de los litigios con los comerciantes de forma más rápida, sencilla y barata

LA LEY 13857/2011

Para abordar esta cuestión, la Comisión Europea ha presentado el 29 de noviembre de 2011 un paquete de propuestas legislativas destinadas a garantizar que todos los consumidores de la UE puedan resolver sus problemas sin necesidad de ir a los tribunales, independientemente del tipo de producto o servicio del que trate el litigio contractual o de dónde se realizó la compra dentro del mercado único (es decir: en el propio país o en el extranjero). La Comisión desea también crear una única plataforma en línea para toda la UE para los consumidores que compran en línea en otro país de la UE; esta plataforma permitirá resolver litigios contractuales enteramente en línea en un plazo de treinta días. Dicho paquete está integrado por los siguientes instrumentos

Directiva sobre Resolución Alternativa de Litigios (RAL), que garantizará la existencia de entidades extrajudiciales de calidad que traten todo litigio contractual entre un consumidor y una empresa. De acuerdo con la propuesta: a) las entidades de RAL deberán cumplir determinados criterios de calidad, es decir: estarán cualificadas y serán imparciales, transparentes, efectivas y equitativas; b) las empresas informarán a los clientes de qué entidad de RAL puede tratar, si lo hubiere, un litigio con ellos; c) las entidades de RAL resolverán los litigios en el plazo de 90 días.

R Reglamento sobre resolución de litigios en línea se creará una plataforma en línea para toda la UE («plataforma RLL») que proporcionará a consumidores y empresas un único punto de entrada para resolver en línea los litigios derivados de las adquisiciones hechas en línea en otro país de la UE. Este punto de entrada único europeo: a) enviará automáticamente la reclamación del consumidor a la entidad nacional de RAL competente; b) facilitará la resolución de litigios en un plazo de 30 días.

La resolución alternativa de litigios (RAL) se basa en la intervención de una parte neutral (v.gr., un árbitro, un mediador o un defensor del consumidor). Es más barata, más rápida y más sencilla que ir a los tribunales. Hoy en día, hay más de 750 entidades de RAL en la UE. Sin embargo, en algunos países de la UE están disponibles sólo en algunas regiones o sólo en algunos sectores (v.gr., servicios financieros o telecomunicaciones, por citar algunos).

El Parlamento Europeo y el Consejo de la UE se han comprometido a adoptar el paquete, que está considerado como medida clave en el Acta del Mercado Único para finales de 2012. Este paquete también completa una de las acciones de la Agenda Digital para Europa. Una vez adoptado, los Estados miembros de la UE dispondrán de dieciocho meses para aplicar la Directiva sobre RAL. Esto quiere decir que la RAL extrajudicial de calidad debería estar disponible en toda la UE en la segunda mitad de 2014. La plataforma única a escala de la UE para la resolución de litigios en línea estará plenamente operativa seis meses después de dicha fecha (o sea: a principios de 2015), ya que su utilización requiere, allí donde sea necesario, la creación y mejora de entidades extrajudiciales.

Eduardo Vázquez de Castro
Director Cátedra Derecho e Innovación
<http://derechoeinnovacion.unican.es>