

Se pone en marcha el “arbitraje europeo” (RAL)

La Comisión Europea ha presentado un paquete de propuestas legislativas destinadas a garantizar la solución alternativa de conflictos (RAL) en el marco de la UE. El paquete Incluye:

- La 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
 - las entidades de RAL deberán cumplir determinados criterios de calidad, es decir: estarán cualificadas y serán imparciales, transparentes, efectivas y equitativas;
 - las empresas informarán a los clientes de qué entidad de RAL puede tratar, si lo hubiere, un litigio con ellos;
 - las entidades de RAL resolverán los litigios en el plazo de 90 días.
- El Reglamento sobre resolución de litigios en línea, que crea 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:
 - enviará automáticamente la reclamación del consumidor a la entidad nacional de RAL competente;
 - facilitará la resolución de litigios en un plazo de 30 días.

Los consumidores tendrán acceso a vías efectivas y poco costosas de resolver sus litigios con los comerciantes, independientemente de las mercancías o servicios que compren, cómo los compren (en línea o fuera de línea) y dónde los compren dentro de la UE (en su país o en el extranjero). Los consumidores que compren en línea en otros países de la UE podrán resolver sus litigios contractuales con comerciantes de la UE enteramente en línea.

Se estima que los consumidores se ahorrarán aproximadamente un 0,2 % del PIB de la UE (22 500 millones de euros) gracias a la puesta en marcha de este sistema, que garantiza la resolución de litigios con criterios de armonización, transparencia, imparcialidad, eficiencia y equidad.

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 y 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, lo que significa que debería estar traspuesta 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 (principios de 2015), ya que su utilización requiere, allí donde sea necesario, la creación y mejora de entidades extrajudiciales.