

## **Novedades en materia de resolución extrajudicial de litigios**

El 20 de marzo de 2025 finalizó la posibilidad de presentar reclamaciones ante la plataforma europea de resolución extrajudicial de litigios en línea, tras la supresión de la misma contemplada en el Reglamento (UE) 2024/3228 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2024, que deroga el Reglamento (UE) nº524/2013 y modifica también los Reglamentos (UE) 2017/2394 y (UE) 2018/1724 a este respecto.

El Reglamento (UE) nº524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, establecía la creación de un sitio web interactivo como ventanilla única para toda la Unión sobre casos de compraventa o contratos de prestación de servicios, en el que los consumidores pueden solicitar a los comerciantes que acepten recurrir a una entidad de resolución alternativa de litigios (RAL) de calidad, incluida en la lista publicada en la plataforma y que cumpla lo dispuesto en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

En sus considerandos, el Reglamento 2024 recuerda que, si bien la Comisión quedaba encargada de desarrollar y mantener la plataforma, y que tanto la existencia del sitio web como las campañas de información desarrolladas han atraído a varios millones de visitantes al año, sólo una minoría de ellos visitantes ha utilizado la plataforma de RLL para presentar una reclamación, y únicamente el 2% de los que lo han hecho ha recibido una respuesta positiva de los comerciantes, en el sentido de que su solicitud se pueda transmitir a una entidad de RAL incluida en la lista publicada en la plataforma. Se estima que ello supone alrededor de 200 asuntos por año en toda la UE.

Ante la posibilidad de modificar sustancialmente la actual plataforma o suprimirla, se ha optado por lo segundo, al considerarse que seguir manteniendo la plataforma de RLL no se corresponde con los principios de eficiencia y eficacia establecidos en el Reglamento (UE, Euratom) 2024/2509 del Parlamento Europeo y del Consejo.

El Reglamento de supresión señala que la Comisión debe informar antes del 20 de marzo de la supresión de la plataforma de RLL a los usuarios que aún tengan asuntos en curso y, en todo caso, al menos cuatro meses antes de que se suprima la plataforma. También debe ofrecer ayuda a los usuarios de la plataforma de RLL que deseen recuperar los datos relativos a los asuntos presentados, a los que tienen derecho de acceso.

Los datos personales relacionados con los litigios datos deberán borrarse automáticamente en un plazo máximo de seis meses a partir de la fecha en que concluya el litigio sometido la plataforma de RLL. El 20 de julio es la fecha límite para suprimir toda la información y todos los datos personales relativos a los asuntos en la plataforma de RLL.

Asimismo, ello implica también la modificación de diferentes normativas europeas en las que se menciona expresamente la plataforma de Resolución de litigios en línea.

Por otra parte, la mencionada Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios (RAL) en materia de consumo, afronta una propuesta de modificación<sup>[1]</sup> por considerar necesaria su actualización.

La propuesta recuerda que la Directiva de 2013 tiene como principal objetivo garantizar que en todos los Estados miembros las personas consumidoras y usuarias puedan recurrir a entidades encargadas de esa resolución que reúnan ciertos criterios comunes de calidad, de manera rápida, amistosa, asequible y equitativa.

Considera que la norma ha sido fundamental para asegurar un alto nivel de protección de los consumidores en el mercado interior y permitir que puedan resolver litigios de escasa cuantía respecto de los que sean renuentes a acudir a la vía judicial, debido al coste y al tiempo que ello supondría. Pero también lo ha sido para los comerciantes, a los que ayuda a mantener una buena reputación, mediante su participación en procedimientos de resolución alternativa y el cumplimiento de los resultados de estos.

Sin embargo, indica la Comisión, las nuevas tendencias de los mercados de consumo que han venido produciéndose en los años transcurridos desde su aprobación, requieren de su adaptación y actualización. Los consumidores de la UE realizan muchas más compras en línea, incluso a comerciantes de fuera de la UE, y se ha producido en paralelo una mayor exposición a fenómenos como las prácticas desleales, la publicidad encubierta, las reseñas falsas, las representaciones distorsionadas de los precios o la falta de información precontractual importante, lo que menoscaba la capacidad de los destinatarios de estos servicios de elegir o tomar decisiones de forma autónoma e informada y da cuenta de su vulnerabilidad en el entorno digital.

En consecuencia, los consumidores necesitan tener a su disposición procedimientos eficientes para resolver litigios que cada vez son más complejos.

La propuesta se refiere a la evaluación realizada por la Comisión en 2023 sobre la aplicación de la Directiva, que concluyó que la RAL, y en particular la RAL transfronteriza, sigue estando infrutilizada en muchos Estados miembros debido a una serie de factores como el coste, la complejidad de los procedimientos, la lengua y la cuestión del Derecho aplicable. Señaló también que el ámbito de su aplicación está muy acotado y no es adecuado para resolver la amplia gama de litigios que surgen, en particular en los mercados digitales. Y evidencia el hecho de que el planteamiento de armonización mínima adoptado en la Directiva sobre RAL ha permitido a los Estados miembros personalizar su propio marco de RAL en consonancia con su cultura, inversión, recursos, infraestructura, concienciación, etc.

A partir de ese diagnóstico, la propuesta de modificación de la Directiva, manteniendo el planteamiento actual de armonización mínima, se propone:

- Adaptar el marco de RAL a los mercados digitales abarcando explícitamente una amplia gama de derechos de los consumidores de la UE que pueden no estar mencionados explícitamente en los contratos o que se refieren a fases precontractuales.
- Mejorar el uso de la RAL en los litigios transfronterizos mediante una asistencia más personalizada a los consumidores y los comerciantes.
- Simplificar los procedimientos de resolución alternativa en beneficio de todos los agentes, especialmente reduciendo las obligaciones de presentación de información de las entidades de resolución alternativa y las obligaciones de información de los comerciantes, así como animando a estos a que se impliquen más en las reclamaciones de RAL mediante la introducción de la obligación de responder.

El logro de estos objetivos implica, a su vez:

- Aclarar y ampliar los ámbitos de aplicación material y territorial de la Directiva sobre RAL, de modo que comprendan todo tipo de litigios relacionados con el Derecho de la UE en materia de consumidores. Es decir, no solo contractuales, sino también los relacionados con las fases precontractuales o los derechos de origen normativo (como el derecho a cambiar de prestador de servicios o el derecho a la protección frente al bloqueo geográfico).
- Incluir los litigios entre consumidores de la UE y comerciantes de terceros países, que podrían participar en los procedimientos de resolución alternativa de forma voluntaria, al igual que hacen los comerciantes de la UE.
- Exigir a los comerciantes que respondan a las peticiones de las entidades de resolución alternativa, con independencia de que pretendan participar o no en el procedimiento de RAL propuesto.
- Eliminar la obligación por la que los comerciantes tienen que informar a los consumidores sobre las entidades de resolución alternativa disponibles cuando no tienen intención de participar en la RAL.
- Atribuir, en materia de RAL transfronteriza, a los organismos pertinentes y, en particular, a los Centros Europeos del Consumidor, una nueva función de apoyo a la hora de asistir y orientar a los consumidores en los litigios transfronterizos.
- Introducir, más allá de la supresión del Reglamento de 2013 sobre RAL, herramientas digitales fáciles de usar que ayuden a redirigir a los consumidores hacia los organismos competentes para resolver sus litigios.