

España acredita las primeras entidades de Resolución Alternativa de Litigios

- La [Junta Arbitral Nacional de Consumo](#), la [Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León](#), la [Junta Arbitral de Consumo de Euskadi](#), la [Junta Arbitral de Consumo de Extremadura](#), y la [Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias](#) ya han sido acreditadas y notificadas a la Comisión Europea como entidades RAL.

Madrid, 28 de septiembre de 2018.- Los ciudadanos residentes en la Unión Europea (UE) tienen la posibilidad de resolver sus litigios relacionados con la contratación de bienes o prestación de servicios -nacionales o transfronterizos- con empresas establecidas en cualquier Estado miembro. Para ello, pueden recurrir a las [entidades de resolución alternativa de litigios](#) (entidades RAL) con el fin de resolver sus reclamaciones mediante un procedimiento de resolución extrajudicial independiente, imparcial, transparente, efectivo, rápido y justo.

Este sistema trata de resolver los litigios entre consumidores y empresarios de una forma gratuita para el consumidor, sencilla y en un plazo máximo de 90 días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para su tramitación.

Las reclamaciones únicamente podrán ser presentadas por los consumidores; nunca por los empresarios, y la participación será de forma voluntaria con las excepciones previstas en la ley como por ejemplo, en el caso de España, en el ámbito financiero o el transporte aéreo donde tendrán carácter obligatorio para las empresas. Sin embargo, en ningún caso, la decisión vinculante que ponga fin a un procedimiento de participación obligatoria podrá impedir a las partes acudir a la vía judicial.

Además, con carácter general, quedan excluido de este procedimiento las reclamaciones que se refieren a servicios no económicos de interés general, servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario, la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios, así como las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

En este contexto, España ha acreditado y notificado a la Comisión Europea sus primeras entidades RAL: [Junta Arbitral Nacional de Consumo](#), [Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León](#), [Junta Arbitral de Consumo de Euskadi](#), [Junta Arbitral de Consumo de Extremadura](#), y la [Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias](#). De esta forma, los consumidores residentes en España o cualquier Estado miembro de la UE tienen la posibilidad de resolver, de forma gratuita, sus litigios de consumo con empresarios establecidos en nuestro país acudiendo a estas entidades RAL, tanto si la compra se ha efectuado de forma presencial o en línea.

Asimismo, el servicio de las entidades RAL españolas acreditadas hasta la fecha, se presta de forma gratuita para ambas partes, en español, y la resolución se dará por escrito y será vinculante para ambas partes.

Para ello, el consumidor deberá haberse puesto en contacto previamente con la empresa para intentar resolver el asunto de forma bilateral. El litigio no debe ser frívolo o vejatorio, la reclamación no deberá haber sido o estar siendo examinada por otro órgano RAL o jurisdiccional y ésta debe ser fundada y estar relacionada con la vulneración de los derechos e intereses del consumidor. El plazo para presentar la reclamación ante una entidad RAL no debe ser superior a un año desde que el consumidor la presenta a la empresa. En los casos que una entidad RAL desestime la admisión a trámite de una reclamación, ésta deberá notificárselo al consumidor en un plazo máximo de 21 días naturales desde la recepción de su expediente.

Cabe señalar que todas las entidades europeas de resolución alternativa de litigios han sido aprobadas con estándares de calidad para garantizar a los consumidores el acceso a unos cauces extrajudiciales con los que poder hacer valer sus derechos en materia de consumo en el mercado único europeo. Y, aunque cada entidad tiene sus propias normas y procedimientos, el objetivo es poder resolver con las mismas garantías y rapidez tanto conflictos de consumo nacionales como transfronterizos de la UE.

Asimismo, para las compras online, existe una plataforma específica para la resolución de litigios en línea ([ODR](#) de sus siglas en inglés) a través de la cual el consumidor puede remitir su queja en línea al organismo RAL correspondiente.

>>> Consulte [aquí](#) toda la información de las [entidades RAL](#) notificadas a la Comisión Europea.

¿Cómo pueden ayudarle los Centros Europeos del Consumidor?

Cuando los consumidores tienen un problema con una empresa establecida en la UE, Islandia o Noruega pueden solicitar ayuda y asesoramiento a la red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) para tratar de solucionar el litigio de manera amistosa. Si esto no fuera posible, los Centros Europeos podrán remitir el asunto a otra organización competente, incluida una entidad RAL.

- **Normativa aplicable:**

>>> [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.](#)

>>> [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.](#)

>>> [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](#)

CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea y la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN). Forma parte de la red ECC-Net (European Consumer Centre-Network) integrada por un total de 30 Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los 28 Estados miembros de la UE, Noruega e Islandia.

Desde su creación en 2005, cada uno de estos Centros ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las transacciones realizadas en empresas con sede en otro país de la red ECC-Net. En estos casos, CEC España actúa en nombre del consumidor cuando haya puesto una reclamación contra la empresa y no haya obtenido una solución satisfactoria. De esta forma, gestionará su reclamación con la colaboración de otros Centros Europeos, tratando de encontrar un acuerdo amistoso entre las partes y facilitando toda la información en su propio idioma.

El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único en un entorno en el que la diversidad cultural y las diferencias legales de Europa pueden dar lugar a situaciones complejas de resolver cuando se compra en el extranjero.

www.cec-msssi.es. [Vídeo](#)

Este proyecto ha sido financiado por el Programa de Consumo de la Unión Europea (2014-2020).

El contenido que aquí se recoge refleja únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja los puntos de vista de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no aceptan ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

Contact us

Email: cec@msssi.es

Telephone: +34 91 822 45 55

Cofinanciado por la
Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición