



Nota informativa

09 de junio de 2023

CEC-España publica un nuevo folleto sobre la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea

El Centro Europeo del Consumidor promueve la plataforma como una forma fácil, rápida y barata de resolver reclamaciones entre consumidores y tiendas online

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ha publicado un nuevo [folleto](#) digital con el que quiere promocionar la plataforma de Resolución de Litigios en Línea (RLL); 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 estos países. De este modo, a través de esta plataforma, los consumidores tienen la posibilidad de 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 con una solución extrajudicial satisfactoria para las partes. Una vez resuelta, el resultado de la reclamación podría ser vinculante dependiendo del organismo de resolución de litigios en línea que se elija. Todos ellos han sido acreditados ante la Unión Europea con la finalidad de resolver los conflictos de consumo tanto a nivel nacional como transfronterizo y deberán resolver la reclamación en un plazo de 90 días desde que las partes acuerden el organismo que intermediará en el asunto.

Asimismo, el folleto también hace hincapié en que la plataforma RLL no tiene vínculos con ninguna empresa y que puede utilizarse en las 23 lenguas oficiales de la UE, así como en islandés y noruego. Además, el resultado puede 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.

Del mismo modo, las personas consumidoras que necesiten asistencia y ayuda tienen a su disposición un asesor especializado de forma gratuita. De esta forma, 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 países en los que está operativa la plataforma para recibir la ayuda personalizada de un asesor especializado. En el caso de España, el punto de contacto escogido ha sido el Centro Europeo del Consumidor.

Cabe advertir que, todas las tiendas online con domicilio en la UE, Islandia, Liechtenstein o Noruega; independientemente de si tienen intención o no de utilizar la plataforma RLL, 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.

>[Folleto](#) Plataforma de Resolución de Litigios en Línea.