

## Nota informativa

### La Comisión Europea abre una consulta pública para adaptar la resolución extrajudicial de litigios a los nuevos mercados digitales

Los ciudadanos tienen de plazo hasta el 21 de diciembre de 2022 para enviar sus comentarios sobre la nueva propuesta de directiva sobre resolución alternativa de litigios.

Madrid, 19 de octubre de 2022. La Comisión Europea ha abierto una [consulta pública](#) con el fin de que todos los ciudadanos pueden enviar sus comentarios sobre la propuesta de directiva relativa a la resolución alternativa de litigios (RAL). Las aportaciones pueden enviarse hasta la próxima media noche (hora de Bruselas) del 21 de diciembre. Todas ellas serán tenidas en cuenta en el desarrollo y perfeccionamiento de la iniciativa con la que se pretende adaptar este sistema extrajudicial a los nuevos mercados digitales. Tan solo es necesario que los participantes se [registren](#) o inicien sesión a través de sus redes sociales y respondan a un cuestionario online disponible en las distintas lenguas oficiales de la UE. De esta forma, se pretende recabar las opiniones tanto de consumidores como de organizaciones y empresas interesadas en la forma de aumentar la eficiencia de los mercados minoristas en la Unión Europea, de garantizar la igualdad de condiciones a todos los comerciantes que operan en este mercado, desde las plataformas de máximo nivel hasta los agentes más pequeños, y de garantizar que los consumidores disfruten de un mismo nivel de equidad tanto en línea como fuera de línea.

Los comentarios recibidos se publicarán en la página web de la [Comisión Europea](#) y deberán cumplir con una serie de [normas](#). De este modo, no se aceptarán –por ejemplo- comentarios abusivos, obscenos, amenazantes, difamatorios, o de índole sexual; contenidos duplicados, o sin relación a la legislación propuesta.

#### Sobre la Resolución Alternativa de Litigios (RAL)

La [Resolución Alternativa de Litigios](#) es una opción que tienen a su disposición todas las personas consumidoras para tratar de solucionar, por la vía extrajudicial, sus litigios de consumo. Se trata, por lo tanto, de un mecanismo alternativo a la vía judicial que -a través de [organismos](#) independientes, imparciales y acreditados ante la Unión Europea- ofrecen la posibilidad de resolver altercados de consumo tanto nacionales como transfronterizos de forma justa, rápida, sencilla y económica. Y aunque cada uno tiene sus propias normas y procedimientos, todos ellos están homologados según normas de calidad en cuanto a equidad, eficiencia y accesibilidad.

Actualmente, este sistema extrajudicial para la resolución alternativa de litigios está regulado por la Directiva RAL ([Directiva 2013/11/UE](#)), incorporada en el ordenamiento jurídico español a través de la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#). Sin embargo, con la irrupción de los actuales mercados digitales, es necesario disponer de unos mecanismos de recurso más rápidos y sencillos. De ahí que sea necesaria la actualización de la legislación vigente sobre RAL que se adapten mejor al nuevo entorno digital.

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.